ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS** www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 121-147

COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS

Asimetría Comunicativa: Fuente Generadora de Conflictos Interpersonales Entre Docentes y Estudiantes

Norka Arellano[1] UNERMB
Yasmariy Tinedo[2] UNERMB

Abstract
This article is based on the research Interpersonal Conflict teacher - student and its impact on work performance of the educator, working on the specific objective: establishing communicative asymmetry between teachers and students, as generating source of interpersonal conflicts; it was based on the contributions of Calderon, Jares, Gómez, Cross and Cubero. Its methodology is based in the quantitative positivist paradigm, with a descriptive character. The sample consists of 140 students and 33 teachers. The outcomes studied, identified the communicative asymmetry as a generating source of conflict, finding divergence of views between teachers and students. Strategies to the teaching for effective communication are recommended.
Keywords: Communicative asymmetry, interpersonal conflicts, imposition expressions, reiterative expressions, contradictory messages.

Resumen
Este articulo se fundamenta en la Investigación Conflicto Interpersonal docente – estudiante y su incidencia en el desempeño laboral del educador, trabajándose el objetivo especifico: Establecer la asimetría comunicativa entre los docentes y estudiantes, como fuente generadora de conflictos interpersonales; se basó en los aportes de Calderón, Jares, Gómez, Cross y Cubero. Su metodología ubicada en el paradigma positivista cuantitativo, con un carácter descriptivo. La muestra constituida por 140 estudiantes y 33 docentes. Los resultados analizados, identificaron la asimetría comunicativa como fuente generadora de conflicto, encontrándose divergencia de opiniones entre docentes y estudiantes. Se recomiendan estrategias al docente para una comunicación efectiva.
Palabras Claves: Asimetría Comunicativa, Conflictos interpersonales, Expresiones Impositivas, Expresiones Reiterativas, Mensajes Contradictorios,

DOI:http://doi.org/10.5281/zenodo.5112185

[1] Dra En Ciencias de la Educación, Docente Titular UNERMB; Docente URBE del Seminario " Negociación y Resolución de Conflictos". mail: norkalog@hotmaig.com.
[2] Dra. En Ciencias de la Educación, Magister en Administración de la Educación, docente de la UNERMB; estudiante de postdoctorado, mail: carolintinedo@hotmail.com

OORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 120-147

INTRODUCCIÓN

Desde que el hombre fue creado, surgió, el conflicto y ha estado presente en todas las épocas y en todas las relaciones donde esté inmerso, hoy solo debemos seguir las noticias internacionales y nacionales, para observar cómo se deterioran éstas relaciones, inclusive entre líderes que representan comunidades mundiales, y si se considera la escuela como eminentemente socializadora y parte de un sistema, no puede negarse que en ella, y en sus interlocutores va a incidir lo que ocurra en el contexto, siendo irrefutable, el que en una institución escolar se produzcan relaciones interpersonales, intragrupales e intergrupales, signadas por problemas, al igual que en cualquier otro colectivo, del mismo modo pueden deteriorarse los procesos de comunicación que permiten mantener las bases de la convivencia.

Considerando lo planteado, es importante que la escuela potencie los procesos de socialización del individuo hacia el desarrollo de una comunicación efectiva, que facilite la convivencia y los procesos de resolución de conflicto. Al respecto, Ovejero (2004), expresa que donde hay interacción social y humana, entre dos o más personas, o grupos, inevitablemente habrá desavenencias que tendrán que solucionar o en todo caso, administrar adecuadamente, en función de ello y en la búsqueda del desarrollo tanto de la institución como de los sujetos que hacen vida en la institución, debe trabajarse una comunicación efectiva, debiendo a su vez verse el conflicto, como sociológicamente necesario, pues es la única manera que las personas tienen, para provocar transformaciones en su realidad social, pudiendo afirmarse que sin conflicto, la sociedad no se modificaría ni avanzaría.

Al respecto, Keith (2006), ratifica que los conflictos no tienen que ser vistos siempre como algo negativo, estos bien manejados, ayudan al individuo a aumentar su creatividad, innovación y sirven como activador, permitiendo mejorar su desempeño. Es por ello que en la discusión de ideas, el análisis de alternativas y las búsquedas de soluciones ganar-ganar, se genera un crecimiento holístico, facilitador

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 121-147

de cambios, y generador de un proceso creador de aprendizaje que consiente entender al otro y entenderse así mismo como transformador del conflicto.

Pudiendo colegirse, que si se Indaga en relación a las causas de los problemas, se tiene el compromiso de transformar, y se maneja una comunicación efectiva, se puede afirmar, que se evitará la escalada del conflicto y por ende las situaciones de violencia, que en el caso de la escuela, son perjudiciales tanto para los educandos como para toda la comunidad que hace vida en ella, pudiendo producir insatisfacción, desmotivación, ansiedad, depresión, estrés y tensión.

La afirmación anterior queda avalada con lo planteado, por Calderón (2007) quien indica que los docentes, están continuamente sometidos a conflictos, tanto personales como interpersonales y organizacionales, que podrían influir en pro o en contra de su desempeño, generando en ellos, frustraciones, ansiedad, presiones continuas por parte del personal directivo y estudiantes, agotamiento emocional, ambigüedades de roles, problemas de salud, amenazas de estatus, antagonismo personal, sensaciones de angustias, perdida de confianza y choques continuos de personalidad. Es indudable que bajo un estado emocional como el descrito, no pueden existir relaciones interpersonales que faciliten la convivencia.

Concordando con esto Morin (1999) y Robbins (2001), coinciden en afirmar, que los conflictos disfuncionales, crean tensión, frustración e inclusive agresividad, afectándose el desempeño, rendimiento y satisfacción laboral.

Lo expuesto por los autores, queda corroborado en la cotidianidad por resultados encontrados en investigaciones como la realizada en Argentina, por Komblit, Mendez y Di Leo (2002) quienes hallaron que los docentes manifestaban como factor más estresante, las relaciones con los alumnos. Señalando un 45%, que las situaciones que les ocasionan un nivel alto de estrés, son: situaciones personales de los alumnos y el carecer de herramientas para

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 120-147

afrontarlas, un 22% refiere como muy estresante el trato con los padres y un 9% habla de la violencia escolar como generadora de estrés.

Igualmente en Venezuela, se presenta el mismo fenómeno, encontrándose como la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC) (2005), afirma que los conflictos interpersonales docente-estudiante son uno de los principales problemas de la educación, que se ha venido incrementando, por la apatía, mal comportamiento, falta de atención, agresividad, desobediencia, por parte de algunos alumnos durante el proceso de enseñanza – aprendizaje. Generando que el educador se sienta agobiado, angustiado, presionado, nervioso y con estrés.

Sumado a lo expuesto Ovalles y Macuare (2009) señalan la existencia de …

> escasos vínculos entre profesores y alumnos, las humillaciones públicas por parte de los profesores, la inasistencia de los profesores y las inadecuadas medidas disciplinarias implementadas por los mismos, así como las estructuras arquitectónicas, la ubicación del plantel educativo y el hacinamiento, entre las principales vivencias diarias que se producen en el ambiente escolar

Puede inferirse de lo desarrollado, que en la escuela, en el proceso de interacción, se presentan constantemente conflictos, que alteran el clima institucional y repercuten tanto en el estudiante como en el docente, afectando en éste, no solo su desempeño laboral, sino incluso su salud mental. En correspondencia, se considera que el docente en el plano de las relaciones interpersonales, debe estar convencido de la importancia de manejar actitudes y comportamientos, buscando promover en sus estudiantes una convivencia, enmarcada en una comunicación efectiva y en el manejo adecuado del conflicto.

La importancia de esto se reafirma con los resultados obtenidos por Arellano (2006) en su articulo denominado “Barreras en la comunicación no verbal docente-alumno”. Donde se resaltó la existencia de barreras comunicacionales no verbales, las cuales interfieren con una comunicación efectiva...

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 121-147

Este estudio sirvió para entender que en los procesos de interrelación docente – estudiante la comunicación es un proceso psicosocial básico de la relación entre los sujetos mencionados, influyendo de manera decisiva entre ambos, bien sea de manera funcional conduciendo a buenos resultados o disfuncional generando tensión o frustración, además, demuestra que es el profesor quien puede reforzar o por el contrario, quien puede frenar la motivación por causa de su actitud, comunicación y comportamiento.

Igualmente, Hernández (2007), en su investigación "La comunicación gerencial y los conflictos organizacionales en las escuelas básicas", cuyo propósito fue determinar la relación entre la comunicación gerencial y los conflictos organizacionales, concluyó indicando la existencia de una relación negativa fuerte entre la comunicación gerencial y los conflictos organizacionales, evidenciándose un desconocimiento de los procesos de comunicación y la existencia de barreras que dificultan el flujo de información lo que influyó en el incremento de los conflictos organizacionales.

Al obtener una correlación negativa, los valores bajos en la variable "comunicación gerencial" influyen en que se incremente de manera predominante los conflictos organizacionales, observándose una visión por parte del personal que labora en las escuelas básicas de tipo tecnocrática-positivista.

El estudio sirvió para reforzar que la comunicación efectiva juega un papel importante en la resolución del conflicto, ya que permite transmitir ideas, conceptos, sentimientos entre grupo o individuo. En cambio, una comunicación deficiente con desconocimiento de los procesos de comunicación y con la presencia de barreras que dificultan el flujo de información, producen daños a todos los sujetos del proceso educativo, generando alteraciones que afectarían las relaciones.

Por ende encauzar o en todo caso resolver los conflictos producidos en la escuela, es un reto a ser asumido por toda la sociedad

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 120-147

pero que afecta directamente al docente, debiendo éste poseer los recursos necesarios, primero para determinar si en verdad existe un conflicto, y en ese análisis identificar si en el proceso de comunicación dado entre las partes, se encuentran presente una asimetría comunicacional, que impida una comunicación asertiva y efectiva docente – educando y segundo accionar para poder mejorar los procesos comunicacionales con los educandos.

Considerando lo expuesto en la investigación "Conflicto Interpersonal Docente –Estudiante y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Educador", que sirve de base a este articulo, entre los objetivos trabajados se incluyó el siguiente: Establecer la asimetría comunicativa entre los docentes y estudiantes, como fuente generadora de conflictos interpersonales, el cual se desarrollará tomando como base las fases seguidas en la investigación.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

La investigación que fundamenta éste articulo tomó como referencia la teoría psicosociologica del conflicto, ya que ésta considera el contexto y la interacción social son objeto de estudio y el conflicto ocurre en determinados contextos y durante los procesos de interacción que van desde situaciones y cuestiones fútiles hasta situaciones complejas que pueden transformarse en complicaciones y antagonismos.

Ratificando lo anterior, Moscovici (1996) afirma que el conflicto es inherente a las condiciones humanas (desarrollo psicológico) y, por ende, al comportamiento, como elemento connatural e inseparable a las relaciones entre las personas y los grupos, en esta relación se manifiestan contradicciones, pugnas, enfrentamientos, igualmente acuerdos, afinidades, conciliaciones, que potencian al hombre como ser capaz de articularse consigo mismo y con los otros, los cual le otorga la posibilidad de moverse en estructuras sociales y culturales que le sirven como marco regulador de las relaciones. Esta perspectiva considera tanto lo psicológico como lo social en los procesos de interacción que afectan y dan origen al conflicto.

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 121-147

Se establece así que en el ser humano ocurren dos grandes ámbitos del conflicto:

Intrapersonal: Donde se afectan las facetas, instancias o elementos del normal funcionamiento psicológico del individuo.
El interpersonal: Es el que se produce en los procesos de interacciones entre individuos.

Es importante resaltar, que al estar investigando las relaciones interpersonales docente – estudiante, tomando como base la teoría psicosociología, no puede perderse de vista la influencia de los factores externos, que permiten entender la exigencia que supone para un adolescente que vive cambios físicos y psicológicos, las demandas de la sociedad hacia él, en este caso la escuela, y la búsqueda de respuestas a éstas, debiendo para ello desarrollar nuevos papeles sociales, que le permitan satisfacer las expectativas sobre el comportamiento que debe asumir, si las demandas son ambiguas y/o difusas, o se dan en un contexto que no considere estos cambios y/o se utiliza una comunicación poco efectiva y asimétrica, se pueden generar conflictos que pueden tornarse negativos en la interacción con sus docentes. Porque como se sabe la comunicación es la base de las relaciones humanas.

Conflicto

El vocablo conflicto proviene del latín “confligere”, chocar, de allí que se asegure que un conflicto se produce cada vez que existe un choque o contraposición de intereses, ideas, valores, ideología, u otros aspectos. Jares (2001) y Torrego (2007), coinciden con lo planteado, cuando conciben el conflicto como situaciones en que dos o mas personas perciben o tienen metas opuestas, o deseos e intereses divergentes por ideologías, valores, disponibilidad de recursos y/o condiciones de poder. Pudiendo afirmarse que el conflicto es en esencia, un fenómeno de incompatibilidad en las relaciones entre personas o grupos, y que en su transformación cada una de las partes debe ceder en función de sus intereses u objetivos y a su vez obtener

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 120-147

ganancia, que le permita sentirse satisfecho de los resultados, de lo contrario podría escalar generando una profundización del mismo.

Siendo importante destacar que los autores (opcit) además lo entienden como un proceso dinámico, circunstancial y necesario para la vida y el desarrollo humano, visto desde esta perspectiva, el docente no puede permitir que se de una escalada que dificulte su transformación en algo positivo, de ahí la necesidad de intervenir a través de una comunicación efectiva y utilizando técnicas y métodos precisos, al inicio del conflicto, buscando identificar las interrelaciones y contradicciones de las partes y el contexto en que se dieron, sin perder de perspectiva que en la escuela no pueden transformarse los conflictos existiendo perdedores y/o ganadores

Por ende puede afirmarse, siguiendo a Nava (2006) que el conflicto no tiene un carácter emergente desvinculado de una relación causal y que para que exista, los intereses habrán de movilizarse es decir, tendrán que emerger de un estado pasivo a uno activo, en función de lo cual el conflicto siempre estará presente en las relaciones interpersonales, movilizándose, cambiando y/o transformándose, por lo tanto al ser un proceso, es dinámico, por ende dialéctico.

En función de lo expuesto anteriormente, se resalta que es en la divergencia de criterios entre los individuos, donde está la génesis del conflicto, cuya estructura esencialmente ambivalente dará origen a la confrontación de las ideas, derivándose las posibles soluciones al problema en cuestión, jugando papel primordial la forma en que este se aborde. Reiterando que son los docentes, los llamados a impulsar procesos de análisis y reflexión sobre la practica educativa y los problemas que surgen de ella. Permitiendo esto ratificar que el conflicto, es una oportunidad para aprender y favorecer la convivencia en las instituciones educativas, aceptando que todos somos diferentes y que se vive en un mundo pluralista y diverso, donde debe respetarse y estimularse la divergencia a través de una comunicación asertiva y efectiva, basada en el respeto mutuo.

Conflicto Interpersonal

OORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 121-147

Los conflictos interpersonales son resultados de interacciones sociales, como expresión de las diferencias de intereses, deseos y valores de quienes participan en ello, esto suele traducirse en situaciones de quejas, de lucha, de disputa y su resolución a favor de una u otra parte. Jiménez (2004).

Además de lo expresado, es importante destacar que un conflicto interpersonal, no se genera al momento de estallido o chispa, se inicia cuando se percibe una interferencia que impide lograr los objetivos o metas de los individuos, se incrementa expresándose a través de diversas y numerosas formas, por lo tanto, es un proceso dinámico que evoluciona y se transforma en el tiempo. En la escuela, así como en cualquier organización, los problemas de comunicación, la empatía o falta de ésta, el stress, las actitudes, los problemas personales y las características propias de cada individuo pueden dificultar la compatibilidad, contribuyendo a inadecuadas formas de relacionarse, que generan conflictos, siendo necesario que el docente, este consciente de los aspectos o elementos que deterioran las relaciones para trabajar en ello e impedir la escalada del conflicto.

Actualmente el enfoque interactivo según Hellriegel (2004 p.136) sostiene que los conflictos son algo natural y que es necesario fomentarlos, ya que un grupo donde no existen contradicciones, ni divergencias de ideas, intereses o necesidades, tiende a ser estático, apático y a no responder a las necesidades del cambio y de innovación en las instituciones y de las personas, siendo recomendable su estimulación en un grado manejable, con la finalidad de incentivar la creatividad, la reflexión, la toma eficiente de decisiones, la disposición al cambio y el establecimiento de metas ambiciosas y alcanzables, en la búsqueda, en el caso de la escuela, de obtener procesos educativos de alta calidad, de minimizar los aspectos que deterioran las relaciones y de responder a las necesidades propias de las instituciones y de las personas que hacen vida en ellas.

Fuentes de los conflictos interpersonales

OORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 120-147

Las fuentes o causas que generan los conflictos interpersonales varían según la perspectiva del autor, por ejemplo para Keith, (2006 p. 309) son los cambios organizacionales, conjuntos de valores distintos, percepciones contrastantes y choque de personalidad. Mientras, que para Calderón (2007: 49) las causas son: poca sensibilidad del docente hacia los sentimientos de los estudiantes, percepciones interpersonales erróneas o no contrastadas, la metodología utilizada, asimetría comunicativa, incoherencia en el ejercicio de autoridad y poder por parte del docente.

En la investigación que sirve de base a éste articulo se analizaron las tres últimas causas propuestas por Calderón y para éste articulo se tomo solo la de Asimetría Comunicativa.

Asimetría comunicativa entre educador y educando

Si se considera que la comunicación “es el proceso mediante el cual se intercambia información, hechos, ideas y significados” Franco (2006 p.3) y que para que sea eficaz, según Prawda (2006) se ”requiere de habilidades sociales tales como escuchar empáticamente, transmitir claramente las ideas propias, entender y debatir acerca de las ajenas, negociar o mediar evitando que los desacuerdos se conviertan en conflictos irresolubles”, podría afirmarse que la comunicación es uno de los procesos psicosociales básicos de la relación entre los docentes y los estudiantes, que influyen en que esta relación sea funcional y conduzca a buenos resultados, desde el punto de vista de la satisfacción de ambos y del aprendizaje del educando.

En función de lo expuesto, es indiscutible que una de las técnicas mas recomendada para poder resolver conflictos, negociar y/o mediar, es la comunicación asertiva, donde predomine la escucha activa y las habilidades para el manejo de ésta; además de la expresión de necesidades y sentimientos, de hacer valer los derechos sin violar el de los demás, teniendo como meta una relación de igualdad, donde no tiene cabida el dominio, ni la sumisión del otro y de

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 121-147

descubrir que la comunicación no es solo la transmisión de mensajes, sino también unión, entendimiento, definitivamente es relación. Se asevera por lo tanto, que una buena comunicación probablemente evite desenlaces violentos, por conflictos no resueltos

En relación a la asimetría comunicativa, el termino asimetría etimológicamente significa sin medida. Pudiendo decirse, que las asimetrías son aquellas características que no pueden ser sometidas a un mismo patrón de medida. Según Galaz y Bracamonte (2009), en el caso de la comunicación asimétrica la relación existente entre emisor y receptor…

> puede variar, dependiendo de la situación en que se hallen. Por ejemplo, si el emisor está en un lugar o puesto de autoridad, por sobre el receptor, esta relación entre los hablantes será asimétrica, pues el receptor no se encuentra en las mismas condiciones de jerarquía que el ejecutante del mensaje.

Este ejemplo, permite inferir que la comunicación entre docentes y educandos, tiende a ser asimétrica, cuando se considera la relación de poder, jerarquía, edad, nivel de conocimiento, que diferencia a unos de otros.

Miraval (2007) por su parte señala que…"La comunicación asimétrica crea serios problemas, y se da de una manera básica, cuando dos personas o grupos que están tratando de comunicarse uno con el otro utilizan distintos canales (o modalidades) de modo que la comunicación en realidad no existe… igualmente plantea el autor que este tipo de comunicación también podría llamarse "tendenciosa", cuando se establece una comunicación con base a estereotipos, …"no se habla con la otra persona sino con la imagen, o peor aún, con el estereotipo o prejuicio que uno tenga de la otra persona".

Por su parte, Cros (2000), considera que las relaciones con una marcada asimetría, tienen poca probabilidad de ser calificadas como efectivas, en parte porque quien ostenta el poder, generalmente, no

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 120-147

requiere de la aprobación del otro, dado que está sustentada en una posición de privilegio. Esta relación, afirma el autor, es poco solidaria, porque puede estar basada en la no coparticipación; en el caso de la relación docente - estudiante, los criterios del docente, pueden imponerse y no tomar en cuenta los de los educandos.

Considerando lo expresado por los autores, se deduce que tanto las posiciones de poder absoluto, como el manejo de estereotipos o prejuicios inciden en una comunicación poco efectiva, pudiendo generarse tensión o frustración y convirtiendo así la asimetría en una barrera comunicacional, que generaría dificultades para las relaciones interpersonales, en este caso entre docente - estudiante. Por lo tanto, el educador debe estar consciente de la existencia de una asimetría, al no haber correspondencia en edad, formación, acceso a la información, roles sociales, poder y que ésta, al darse entre interlocutores tan disímiles, puede convertirse en una barrera comunicacional generadora de dificultades e inclusive puede producir una ruptura en la estructura comunicativa.

En función de ello, puede alegarse que la comunicación efectiva, en el ámbito educativo, se logra cuando se rompen las barreras entre los docentes y estudiantes, creándose espacios de convergencia, que permitan al educando escuchar y ser escuchado, y se sea consciente de que el acto educativo se da en términos de relación, pero sin olvidar que toda relación educativa está marcada por la diversidad, el respeto, dentro de un sistema de convivencia regulado por normas que se co construyen y aceptan como una manera de regular las relaciones.

Siguiendo a Gómez (2001, p.41) puede plantearse que la asimetría comunicativa entre los docentes-estudiantes se manifiesta a través de expresiones imperativas, expresiones reiterativas, y mensajes contradictorios.

Entendiéndose que éstas expresiones se asumen desde una posición de privilegio, basada en el poder coercitivo y/o de prejuicio o desdén que se puede tener entre los interlocutores.

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 121-147

Expresiones Imperativas

Son expresiones, o manifestaciones verbales, donde el tono de voz es impositivo y dominante, requiriendo a través de un mensaje coercitivo la obediencia inmediata, lo que representa una abierta manifestación de poder. Ejemplo de ellos, serían: ¡Préstame atención¡, ¡no molestes¡, salte del salón de clase¡, acompañado el mensaje con una expresión corporal manifiestamente agresiva. Gómez (op cit), especifica que en este tipo de expresiones también se conmina al estudiante a dar una respuesta inmediata, como: "dime lo que estás haciendo". Con ello se consigue que el educando responda por la inmediatez y la proximidad de las interpelaciones pero, en la mayoría de los casos, no se consigue una modificación de su actitud, ni se genera cambios en su conducta.

Atendiendo a lo expuesto, podría decirse que este tipo de comunicación no permite que se establezca una relación empática con los estudiante, lo cual limita la toma de decisiones, pudiendo incidir en que los acuerdos docente – estudiante, se hagan bajo las condiciones del docente, favoreciéndose así situaciones de sumisión y de falta de iniciativa o induciendo desafíos y retos a la autoridad, siendo las dos posibilidades semillero para la violencia en la institución; lo cierto es que no se logra el desarrollo de valores enmarcados en la convivencia, la igualdad, y el respeto por el otro, en función de sus ideas, pensamientos, sentimientos, creencias…

Expresiones Reiterativas

Siguiendo a Gómez, (op cit p.43)., puede afirmarse que son manifestaciones verbales, donde se utilizan palabras o signos que se repiten constantemente y en forma consecutiva, para hacer llamados de atención, coloquialmente se podría decir que es "martillar sobre lo mismo". Ejemplo de esto es cuando el docente le expresa al estudiante de manera persistente y de forma reiterada: ¡presta atención a la clase¡ ¡mantén la disciplina¡, ¡no te levantes¡. También se utilizan las expresiones reiterativas cuando el docente quiere indagar en relación a

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 120-147

hechos concretos, ejemplo de ello son las preguntas ¿Quién daño el material?, ¿Estudió el contenido asignado? Esto hace que solo obtenga del estudiante información en relación a hechos puntuales, dejando de lado las opiniones, los sentimientos, las valoraciones y creencias de los educandos.

Estas expresiones reiterativas, siguiendo al autor y a Cubero (2004:14), se pueden convertir en monólogos, donde se refleja falta de interés por el oyente, dado que se intenta trasmitir un mensaje pero sin escuchar, por ende no se busca una retroalimentación, ni se comprueba el efecto del mensaje, inclusive lo que a veces se logra es que el estudiante, se "desconecte" del monologo mantenido por el docente, dificultándose así cambios positivos en el comportamiento esperado.

Mensajes Contradictorios

Es el que se transmite con un lenguaje verbal o no verbal, pudiendo darse la contradicción entre mensaje y comportamiento, entre lo expresado verbalmente y lo expresado a nivel del lenguaje no verbal y la contradicción en el propio mensaje.

Gómez (op cit), indica que la contradicción entre *mensaje y comportamiento*, se evidencia, en los siguientes ejemplos: el docente les pide silencio, gritando; o pide calma con mucha excitación; le solicita a los educandos que al escuchar miren a la cara del hablante, mientras él mira para otro lado, se genera de esta forma una incongruencia entre el mensaje y actuación, es decir entre lo que se dice y lo que se hace, entre lo que se dice y la forma como se dice o expresa. Es importante destacar la necesidad de la congruencia en la comunicación docente - estudiante, dado que ésta, no debe contener mensajes contradictorios u opuestos entre sí, ni debe existir incongruencia y/ o contradicción entre el mensaje verbal y los aspectos no verbales, puesto que implicaría que el receptor no sabe a cuál aspecto de la comunicación es a la que debe responder, no debiendo el educador olvidar que una comunicación efectiva implica

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 121-147

que el mensaje ha sido recibido, interpretado y comprendido de acuerdo a la intensión del emisor.

También se da este tipo de mensaje contradictorio cuando verbalmente se dice algo y el mensaje no verbal dice lo contrario, destacándose que no es fácil controlar lo que se siente y si se intenta, se manifestará un lenguaje no verbal contradictorio, que se evidencia en los gestos, en lo facial y en la actitud corporal, ejemplo de esto: cuando se le dice a un estudiante que es muy inteligente pero al expresarlo esta moviendo la cabeza negativamente (izquierda derecha), o acompaña la afirmación con una sonrisa despectiva.

Es esencial que el docente utilice el lenguaje no verbal de manera congruente con el verbal y se recomienda para esto una escucha efectiva, para lo cual debe demostrase interés, mirar a la cara, inclinar el torso hacia el oyente, asentir con la cabeza cuando escucha a sus estudiantes, haciéndoles así saber que realmente ésta atendiendo, entendiendo y comprendiendo, por ello es significativo que el lenguaje corporal demuestre empatía.

La contradicción en el propio mensaje, es según Cubero (opcit p. 15) dobles mensajes que desconciertan al que está recibiendo la información pues no sabe a cuál de ellos atender, implica esto la existencia de dos imperativos en el mensaje, ninguno de los cuales puede ser ignorado, lo cual deja al oyente frente a un dilema difícil, pues cualquiera de las dos peticiones que quiera cumplir anula la posibilidad de cumplir con la otra, en el siguiente ejemplo, dado por Cubero (opcit), “Los niños están trabajando en grupo, el maestro les dice: "Planeen en voz baja; no tienen por qué estar hablando”, los estudiantes tendrían que preguntarse ¿hablo en voz baja o no hablo?, igualmente Gómez, (opcit: 46), ejemplifica de la siguiente manera: cuando le informa a los estudiantes: que sean creativos o innovadores pero que no cometan error; incentiva a ejercitar el poder pero les exige, que no se salgan de las reglas dadas; Estos mensajes utilizados por el docente generan desconcierto e inseguridad.

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 120-147

Considerando la relevancia de la comunicación entre el docente y el estudiante, podría destacarse la importancia de la congruencia, lo cual incidiría en una comunicación clara y trasparente, donde el receptor capta la verdadera intención del emisor, aspectos estos fundamentales, para generar un clima donde el conflicto sea positivo y permita un proceso educativo, donde la confrontación de ideas sea el camino para el crecimiento de la organización educativa.

METODOLOGÍA

La investigación "Conflicto Interpersonal Docente –Estudiante y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Educador", tomada como fuente para este articulo, es de carácter descriptivo, según el criterio de Chávez (2007, p.30) y Hernández, Fernández y Baptista. (2007, p.103), dado que se caracteriza por recolectar la información sobre el fenómeno tal y como se presentaron en la realidad y describir la tendencia de un grupo o población.
Entre sus variables se consideró el conflicto interpersonal, teniendo como una de sus Dimensiones la Asimetría comunicativa entre el docente y el estudiante conformada por los indicadores: Expresiones Impositivas, Expresiones reiterativas, Mensajes contradictorios.

La población del estudio estuvo constituida por los docentes y estudiantes, pertenecientes a los liceos públicos del Municipio Escolar Cabimas, distribuidos en ocho (8) parroquias: Ambrosio, Carmen Herrera, Arístides Galvania, Germán Ríos Linares, José Hernández, La Rosa; Punta Gorda y Rómulo Betancourt. Debido a la amplitud de la población, y siguiendo a D Ary, se limito el ámbito de estudio al 30% de la Población, asumiéndola como representativa.

En función de lo expuesto, se procedió a aplicar el método al azar conocido como la tómbola, y se extrajo el 30% de las parroquias que quedando seleccionadas: Rómulo Betancourt, (U.E Víctor Capo), Carmen Herrera, (U.E Julia Añez Gabaldon) y la José Hernández (Dr. Raúl Osorio Lazo).

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 121-147

Para calcular el número de sujetos que integrarán la muestra se utilizo la formula de Sierra: (2000, p.180), para poblaciones finitas, con valores prefijados en el 95,5% de confiabilidad y un margen de error de 7%, La muestra quedó conformada por 33 docentes y 140 estudiantes. El tipo de muestreo empleado, según Chávez (2004, p.167), fue el aleatorio probabilístico o azar.

Para conformar los estratos se utilizo la formula sugerida por Shiffer citado por Chávez (2004), la distribución de la muestra por estrato se puede apreciar en el siguiente cuadro

Cuadro 1
Distribución de la muestra de estudiantes y docentes de acuerdo a sus características

Instituto	Docente	Estudiantes
U.E Julia Añez Gabaldon	08	47
U.E Raúl Osorio Lazo	13	46
U.E Víctor Capo	12	47
Total	33	140

Nota: Arellano y Tinedo (2009).

Como instrumento para la recolección de datos de la investigación, se emplearon dos cuestionarios, correspondientes a cada una de las variables de estudio. El primer instrumento denominado “conflicto interpersonal docente-estudiante” consto de 33 ítems representando sus indicadores en forma sucesiva; el segundo instrumento denominado desempeño laboral docente estuvo conformado por 21 ítems.

Estos cuestionarios fueron aplicados a la muestra seleccionada y la calificación obtenida por cada sujeto muestral tuvo una valoración 1, 2, 3,4 correspondiente a la escala utilizada. Para la obtención de los puntajes de los instrumentos conflictos interpersonales docente-estudiante; y desempeño docente se tomaron en cuenta los siguientes criterios: la alternativa siempre = 4 puntos; casi siempre=3; algunas veces = 2 puntos; y nunca= 1 punto. Posteriormente se sumaron los

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 120-147

puntajes de forma tal; que los valores totales oscilen entre 33 y 132 puntos para los conflictos interpersonales docentes-estudiantes, y 21 hasta 84 puntos para desempeño laboral docente.

El instrumento diseñado (cuestionario) fue validado a través de criterios de contenido, realizado mediante la técnica de "juicio de experto"

Para calcular la confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto a los docentes y estudiantes que laboran en la Unidad Educativa Semprúm en el municipio escolar Cabimas debido a que se presentan características similares a la muestra en estudio. El cálculo se efectuó mediante procedimiento matemático denominado Coeficiente Alfa de Cronbach y su realización se hizo sobre una hoja de Software SPSS V15, que permitió determinar directamente los resultados a través de su aplicación.

Para la variable desempeño laboral docente según el estudiante y el docente 0,8912 y 0,8735 respectivamente, mientras que para la variable conflicto interpersonal docente según el educando y el educador de 0,8434 y 0,9121 ubicándose en el reglón muy alto, es decir que los cuestionarios tipo escala utilizado para este estudio tiene un alto nivel de confiabilidad.

El tratamiento estadístico se llevó a cabo mediante programa de computación con ayuda de paquete estadístico SPSS V15, realizándose la estadística descriptiva para cada variable (medida de tendencia central y medidas de variabilidad). Además, se realizó un baremo para la calificación de los atributos.

Se efectuaron cálculos de estadística inferencial aplicando la técnica de la varianza de un factor (ANOVA) y el análisis multivariante que permitió establecer factores entre los indicadores y dimensiones de las dos variables estudiadas.

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 121-147

A fin de establecer la calificación de los atributos de la dimensión asimetría comunicativa entre los docentes y estudiantes, se estableció un Baremo presentado en el cuadro 2.

CUADRO 2
BAREMO PARA LA CALIFICACIÓN DE LOS ATRIBUTOS

Rangos	Categorías
1 - 1,749	Bajo
1,75 - 2,499	Moderadamente Bajo
2,5 - 3,249	Moderadamente Alto
3,25 – 4	Alto

Nota: Arellano y Tinedo (2009).

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En función del objetivo especifico: Establecer la asimetría comunicativa entre los docentes y estudiantes, como fuente generadora de conflictos interpersonales, se analizan los resultados de la investigación, considerando los indicadores: Expresiones Impositivas, Expresiones Reiterativas y Mensajes Contradictorios, los cuales conforman la dimensión "asimetría comunicativa entre docente-estudiante". Para el análisis de ésta dimensión (bajo la perspectiva de los docente), se aplicó el análisis de la varianza de un factor (ANOVA) ver (cuadro 3), el cual reporta un valor de F= 5.385 asociado a un nivel de significación de 0,000 por lo que se establece que existen diferencias altamente significativas entre los indicadores que

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 120-147

conforman tal dimensión. Lo cual se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Cuadro 3
Anova de la dimensiones asimetría comunicativa docente – estudiante (educador)
ANOVA

DASIMETR

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	5.201	2	2.600	5.385	.006
Intra-grupos	46.357	96	.483		
Total	51.558	98			

Nota: Arellano y Tinedo (2009).

Para ubicar donde están las diferencias entre los diversos indicadores, se aplicó la prueba de los Múltiples Rangos de Tukey, el cual establece dos grupos con diferencias significativas entre ellos. El primer grupo lo conforman los indicadores “expresión imperativa” y “expresión reiterativa” que alcanzan una ponderación de 2,3232 y 2,4141 ubicándose respectivamente dentro del baremo como moderadamente bajo. El segundo grupo lo conforman el indicadores “mensajes contradictorios”“que alcanza una ponderación de 2,845 ubicándose dentro del baremo como moderadamente alto ver (cuadro 4).

Cuadro 4
anova de la dimensiones asimetría comunicativa docente – estudiante (educador) por Tukey y Waller - Duncan

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 121-147

DASIMETR

	FACTOR	N	Subconjunto para alfa = .05	
			1	2
HSD de Tukey[a]	expresion imperativa	33	2.3232	
	expresion reiterativa	33	2.4141	
	mensajes contradictorio	33		2.8485
	Sig.		.856	1.000
Waller-Duncan[a,t]	expresion imperativa	33	2.3232	
	expresion reiterativa	33	2.4141	
	mensajes contradictorio	33		2.8485

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 33.000.

b. Razón de seriedad del error de tipo 1/tipo 2 = 100

Nota: Arellano y Tinedo (2009).

Con el fin de analizar la dimensión “asimetría comunicativa entre docente-estudiante” (bajo la perspectiva de los estudiantes) se aplicó el análisis de la varianza de un factor (ANOVA) ver (cuadro 5), el cual reporta un valor de F= 13.315 asociado a un nivel de significación de 0,000 por lo que se establece que existen diferencias altamente significativas entre los indicadores que conforman tal dimensión.

Cuadro 5
anova de la dimensiones asimetría comunicativa docente – estudiante (estudiante)

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 120-147

ANOVA

DASIMETR

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	10.343	2	5.171	13.315	.000
Intra-grupos	161.959	417	.388		
Total	172.302	419			

Nota: Arellano y Tinedo (2009).

Para ubicar donde están las diferencias entre las diversos dimensiones de la variable, se aplicó la prueba de los Múltiples Rangos de Tukey, el cual establece dos grupos. En el primero está el indicador “mensaje contradictorio” cuyo valor fue 2,3810 ubicándose según el baremo en el renglón moderadamente bajo .El segundo grupo lo conforma “expresión imperativa” y “expresión reiterativa” cuyos valores son 2,6524 y 2,7524 respectivamente ubicándose en el baremo de ponderación utilizado en el estudio como moderadamente alto. Ver cuadro 6.

Cuadro 6
Anova de la dimensiones asimetría comunicativa docente – estudiante (estudiante) por Tukey y Waller - Duncan
DASIMETR

	FACTOR	N	Subconjunto para alfa = .05	
			1	2
HSD de Tukey[a]	mensaje contradictorio	140	2.3810	
	expresión imperativa	140		2.6524
	expresión reiterativa	140		2.7524
	Sig.		1.000	.372
Waller-Duncan[a,b]	mensaje contradictorio	140	2.3810	
	expresión imperativa	140		2.6524
	expresión reiterativa	140		2.7524

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.
a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 140.000.
b. Razón de seriedad del error de tipo 1/tipo 2 = 100

Nota: Arellano y Tinedo (2009).

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 121-147

Basándose en los resultados de las respuestas aportadas por los grupos evaluados se puede determinar la opinión enormemente contrapuesta que existe en la percepción de un mismo entorno, de una misma realidad. Mientras que el docente considero los mensajes contradictorios que ocurren al dirigirse o impartir una clase a los educando como principal fuente de conflicto, los estudiantes señalaron como causas primordial las expresiones imperativas y reiterativas. Es lógico que estas dos opciones, ocupen valores similares pues lo reiterativo refuerza de manera esencial a lo imperativo, dado que cuando un docente utiliza un mensaje repetidamente o está dudando de la capacidad del otro para resolver y/o cambiar de posición o actitud, o es una manera de intentar que se haga la voluntad del docente, esto implicaría que en una u otra opción prevalece la voluntad del docente, atentándose así con el desarrollo de la autonomía del estudiante.

Lo antes descrito, está en total consonancia con lo más esencial del conflicto, dos realidades muy diferentes de dos grupos que coexisten, es sin duda un crudo ejemplo de ambivalencia., Jares (2001) y Torrego (2007), coinciden en ver el conflicto como situaciones en que dos o más personas perciben o tienen metas opuestas, o deseos e intereses divergentes por ideologías, valores, disponibilidad de recursos y/o condiciones de poder. Es decir, que el conflicto es, en esencia, un fenómeno de incompatibilidad en las relaciones entre personas o grupos, pero es innegable la aceptación por parte de los grupos estudiados, de la existencia en la comunicación de asimetría comunicativa que dificulta la interrelación docente estudiante

Considerando éstos resultados, puede puntualizarse en relación al objetivo especifico: Establecer la asimetría comunicativa entre los docentes y estudiantes, como fuente generadora de conflictos interpersonales, que la asimetría comunicativa es fuente generadora de conflicto, en la muestra estudiada.

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 120-147

CONSIDERACIONES FINALES

La tarea educativa acontece en su mayor parte en escenarios y situaciones interpersonales, por ende la interacción entre docente y estudiante es por tanto, inevitable, siendo imposible la ausencia de relación entre ellos o la conformación de relaciones neutras. Dicha interacción puede adoptar diferentes formas en el aula dependiendo de cómo es manejada, si se desea o se tiene como objetivo crear en el aula una convivencia basada en relaciones efectivas, es necesario escuchar a los estudiantes, analizar su comportamiento y en función de esto buscar los puntos de mutuo interés para resolver conflictos de una manera colaborativa.

Considerando los resultados que indican la existencia de asimetría comunicativa, se recomienda al docente el desarrollo de habilidades comunicativas tales como escuchar empáticamente, reflejando interés por el oyente, dado que su objetivo es trasmitir un mensaje y proporcionar una retroalimentación, evitando que el estudiante, se “desconecte” y el docente pueda caer en expresiones reiterativas que lo lleven a mantener un monologo. Es por ello primordial transmitir de manera clara y precisa las ideas.

Igual de importante es democratizar los canales de comunicación donde se redefina la autoridad, donde se eviten las expresiones imperativas, para ello es significativo que ante el surgimiento de conflictos el docente impida que cualquier diversidad de criterio u opinión termine en un enfrentamiento discursivo o personal con los estudiantes. Considerando esto, es necesario el autocontrol ante situaciones difíciles que se generen en el aula, por causa derivadas del propio proceso de enseñanza aprendizaje o por razones exógenas al ámbito escolar, pero que inciden en la relación interpersonal y el clima de convivencia, siendo necesario para ello crear un ambiente propicio donde fluya fácilmente la comunicación y el intercambio de ideas.

De acuerdo a lo planteado y como una manera de proporcionarle al docente, herramientas que impidan que se genere una asimetría

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 121-147

comunicativa, como fuente generadora de conflicto, se recomienda mantener una comunicación efectiva sustentada en una relación empática con el estudiante, para ello es favorable utilizar como estrategias la Escucha Activa, entendiendo que escuchar es más que oír, dado que comprende oír mas interpretar, requiriéndose para ello de la empatía, que permite entender además del razonamiento, el sentimiento implícito en el mensaje.

Si tanto docente como estudiante practican la escucha activa, ambos interpretarán y comprenderán sus respectivos mensajes, por lo tanto, se reducirían las barreras en la comunicación, facilitándose la resolución de conflictos, trabajando las diferencias mediante procesos interactivos, que permitan llegar a acuerdos donde se persigue obtener algo a cambio de también ceder

Es conveniente reflexionar, en relación a que la mejor forma de influir en el cambio de los estudiantes es cambiar uno mismo. Si el docente reconoce sus limitaciones y cambia los educandos también lo harán. Por ello, si se practica la escucha activa, es posible que el estudiante comience también a escuchar activamente, si democratizamos las relaciones se formaron ciudadanos respetuosos de los principios democráticos.

Otro aspecto a considerar en la búsqueda de la transformación del conflicto en algo positivo y a través de una comunicación efectiva sin asimetría, es la construcción de ambiente de confianza y cooperación mutua, que facilite las relaciones interpersonales, donde las relaciones de poder se basen en principios de equidad y respeto, donde se cree un rapport, en el cual los pensamientos armonicen y los diferentes puntos de vista puedan compartirse y discutirse, sin que éste proceso implique o suene a regaño, juicio, crítica o mala intención, se recomienda por ello al docente que desarrolle habilidades que le permitan crear rapport con sus estudiantes y pueda así establecer una “sintonía” que proyecte credibilidad en la comunicación

Otra estrategia recomendada al docente es la Lectura del Mensaje Corporal, considerando que el docente no debe proyectar

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 120-147

incongruencia entre lo que dice y corporalmente expresa y a su vez debe saber interpretar lo que realmente un estudiante pueda querer transmitir. En función de ello se trae a colación lo planteado por Davis (1998 p.50-52), quien indica que el cuerpo comunica por si mismo, no solo por la forma en que se mueve o por las posturas que adopta, implicando que se puede recibir mensajes desde la lectura de gestos, posturas, movimientos. El autor también señala que se hace difícil creer que la gente pueda enviar y recibir mensajes, aun no verbales, sin ser consciente de lo que ésta haciendo, es por ello importante que el docente sepa realizar una lectura del mensaje corporal en correspondencia al mensaje verbal, sin olvidar que aquel también depende del contexto e inclusive de la cultura

Concretando, la relación comunicativa entre docente estudiante, es primordial, además del uso de estrategias que faciliten la comunicación y la interpretación correcta del mensaje verbal y no verbal, es necesario entender que la democratización de los canales de comunicación se inicia y permite la equidad cuando se aprende a escuchar y a respetar las ideas del otro, esto indudablemente legitima la relación y favorece la cooperación y convivencia armoniosa, evitándose la asimetría en la comunicación como fuente generadora de conflictos.

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS** www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 121-147

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arellano, N. (2004). Comunicación en la prevención del conflicto en instituciones educativas de media, diversificada y profesional. Tesis doctoral. URBE. Programa Doctoral en Ciencias de la Educación. Maracaibo. Venezuela.

Arellano, N. (2006). Barreras en la comunicación no verbal docente-alumno. Revista Orbis. No. 4.

Asociación Venezolana (2005) Informe Final Violencia en la Escuela. Disponible: http://sicsemanal.files.wordpress.com/2010/03/gumilla-informe-violencia-en-las-escuelas.pdf

Calderón, P. (2007). Los conflictos entre profesor y alumnos. Universidad de Playa Ancha de Ciencia de la Educación. 1era. Edición. Chile.

Chávez, N. (2001). Introducción a la Investigación. Ediciones Ediluz. México.

Cross, A. (2000). El discurso docente entre la proximidad y la distancia. Revista iberoamericana del discurso y sociedad, Vol. 2 Pág. 55,76.

Cubero C (2004) La Disciplina en el Aula: Reflexiones en Torno a los Procesos de Comunicación. Revista Electronica "Actualidades Investigativas en Educación" *Universidad de Costa Rica Facultad de Educación Instituto de* Investigación en Educación. Disponible: http://www.convivencia.educa.aragon.es/admin/admin_1/file/Materiales%20-Ensayos%20opinion/comunicacion.pdf

Davis F (1998) La Comunicación No Verbal. Editorial Alianza Madrid

Franco, A. (2006). Gramática comunicativa (producción y comprensión textual). Teoría y análisis. Colección de textos universitarios Vicerrectorado Académica de LUZ. Maracaibo, Venezuela.

Galaz M y Bracamonte K (2009) Factores de la Comunicación. Disponible: http://www.escolares.net/trabajos_interior.php?Id=474

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 120-147

Gómez, M. (2000). Resolución de conflictos en la escuela. Buenos Aires: Editorial Espacio.

Hellriegel, G. y Don-Slocum, J. (2004). Comportamiento organizacional.10ª. edición. Editorial Thomson, México.

Hernández, (2007). La comunicación gerencial y los conflictos organizaciones en la escuela básica. Tesis doctoral. URBE. Venezuela.

Hernández, S; y otros (2006). Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw Hill. 4ta. Edición. México.

Jares, X. (2001). Educación y conflicto, guía de educación para la convivencia. Editorial Popular. Madrid.

Jiménez, B. (2001). Estilo de liderazgo de los directores y desempeño laboral de los docentes de la educación. Tesis de grado, universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Cabimas.

Komblit, Mendez y Di león (2002) Trabajo de investigación en Argentina.

Keith, D. (2006). Comportamiento humano en el trabajo. Editorial Mc Graw Hill. México

Morín, E. (1999). Introducción al pensamiento complejo. Barcelona: Editorial Gedisa.

Moscovici, S. (1996). Introducción al campo de la psicología social. Editorial Paidos. Barcelona.

Miraval Francisco (2007) La Comunicación Asimétrica Crea Serios Problemas http://coloradohispano.com/il/F_M/La_comunicacion_asimetrica_crea_serios_problemas.hml

Ovalles A y Macuare M.(2009) ¿Puede el ambiente escolar ser un espacio generador de violencia en los adolescentes?. Revista Scielo ISSN 0798-9598 *versión impresa*. Universidad del Zulia, Capitulo Criminológico v.37 n.2 p.103-119.Disponible: http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-95982009000200005&lng=es&nrm=iso

OORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Norka Arellano y Yasmariy Tinedo (2011) **COMMUNICATIVE ASYMMETRY: SOURCE GENERATOR OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 121-147

Ovejero, A. (2004). Técnicas de negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente. Madrid: Editorial Mc Graw Hill.

Robbins, S. (2001) Comportamiento organizacional. México: editorial Prentice Hall.

Torrego, J. (2007). Los conflictos en el ámbito educativo. Aportación para la cultura. Editorial Cideal. Madrid