

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA EDUCACION

* Andrades, Ana Paola
**Cabrera, Carmen J
***Rodríguez, Yuliana

Resumen

El presente trabajo de investigación, entrega algunas reflexiones en torno a la responsabilidad social y la comunicación asertiva de las instituciones educativas. Los centros educativos tienen una escasa tradición en comunicación asertiva, lo que dificulta el desarrollo de la responsabilidad social como rasgo propio de las mismas. Este trabajo tiene como objetivo identificar el referido concepto de la responsabilidad social. La metodología utilizada fue la descriptiva-documental. Sistematizando, el compromiso de la escuela de hoy no puede ser solamente con el alumnado, incluye sus familias y el entorno que la rodea, y va más allá de lo puramente académico, pues está inserta en una problemática global que lucha contra cualquier forma de manifestación violenta dentro y fuera de sus aulas.

Palabras Clave: Responsabilidad Social, Comunicación Asertiva, Educación

Abstract

This research work, delivers some reflections on social responsibility and the assertive communication of educational institutions. Schools have a little tradition in assertive communication, which hinders the development of social responsibility as own the same trait. This work aims to identify the referral concept of social responsibility. The methodology used was the descriptive-documental. Systematizing, the commitment of the school today is not only with students, includes their families and the environment that surrounds it, and goes far beyond the purely academic, as it is inserted into a global problem that fight against any form of demonstration violent inside and outside their classrooms.

Key words: Social responsibility, Assertive communication, Education

*U.E. Jesús de la Misericordia (Rosario de Perijá. Venezuela). Licda en Educación: Mención Integral egresada de la UNICA: Estudiante del Postgrado en Gerencia e Innovación Educativa. Correo electrónico: anapaola22perija@hotmail.com. Teléfono: 0424- 6144828

** U.E. Jesús de la Misericordia (Rosario de Perijá. Venezuela). Prof. en Educación Integral egresada del IUNMA. Estudiante del Postgrado en Gerencia e Innovación Educativa. Correo electrónico: cabreracjulieta85@hotmail.com. Teléfono: 0424-6950660

***C.E.I. Antonio Guzmán Blanco. Prof. en Educación Preescolar egresada de la UPEL. Estudiante del Postgrado en Gerencia e Innovación Educativa. Correo electrónico: yulianarodriguez@hotmail.es. Teléfono: 0426- 3622079

Introducción

Con la reforma educacional venezolana, iniciada en los años 90, se ha intentado introducir los cambios necesarios para que la educación responda, de manera más apropiada, a las demandas generadas por la sociedad del conocimiento, a fin de mejorar la calidad y la equidad de la educación. Es por ello que ha incorporado transformaciones importantes, como es la inclusión de un conjunto de objetivos denominados ejes transversales, que entregan lineamientos para que las instituciones educativas, desarrollen en los estudiantes aspectos que van más allá de la enseñanza de contenidos y destrezas específicas en cada asignatura. Estos objetivos se relacionan con el desarrollo integral de los estudiantes, que incluyen las dimensiones cognitivas, sociales, afectivas y valóricas, enfatizando la necesidad de desarrollar actitudes que los comprometan con el progreso del país y de sus habitantes

En este contexto, los establecimientos educativos tienen la responsabilidad de desarrollar en sus estudiantes una actitud reflexiva y crítica, que les permita comprender y participar, activamente, en el cuidado y fortalecimiento de la identidad nacional y la integración social; también en la solución de los múltiples problemas que enfrenta la sociedad actual, caracterizada por un mundo globalizado, inmerso en transformaciones sociales, culturales, políticas y económicas, lo que sin duda demanda un nuevo replanteamiento de la educación, de los procesos de enseñanza aprendizaje y principalmente del rol del profesor/a

De allí, que las instituciones educativas actualmente requieren de una plataforma de proyección de la imagen fundamentada en una gestión comunicacional adecuada a la Identidad, siempre centrada en la comunicación como elemento primordial en los procesos organizacionales, y como pilar fundamental para la creación de la identidad; que a su vez como consecuencia origina una imagen corporativa que se despliega en la cultura compartida en la comunidad y/o sociedad

No obstante, los centros educativos son organizaciones que tienen una escasa tradición en comunicación institucional, lo cual dificulta el desarrollo de la responsabilidad social como rasgo propio del centro. En este sentido, en el presente artículo se definen los tópicos que parecen fundamentales y que al juicio de los autores del mismo, deben tratarse de manera muy relacionada con la responsabilidad social, comunicación asertiva y educación, como sugerencias para establecer una adecuada comunicación institucional que permita a los centros educativos adoptar con mayor voluntariedad y eficiencia su responsabilidad social educativa.

Fundamentación Teórica

1.- Elementos Conceptuales de: Responsabilidad Social, Comunicación Asertiva y Educación

A menudo la escuela recibe una gran cantidad de responsabilidades que la sociedad le asigna o de las que la directamente se ha desentendido. Si se habla de la responsabilidad social de la escuela, es decir, no la que le asigna la ley, hay que referirse a aquélla que la escuela asume ante de la sociedad, como parte de un compromiso que va más allá de las normas administrativas, un compromiso con la comunidad y con la humanidad, que intenta ayudar a modificar actitudes básicas y mejorar la comunidad donde está ubicada y los valores sociales no acordes con la necesidad de sostenibilidad del planeta.

En este sentido se expresan Buchholz y Rosenthal (2005, p.19) al referirse a la responsabilidad social, refieren que el concepto de responsabilidad social es, fundamentalmente, un concepto ético. Implica modificar ideas sobre el bienestar humano, y destaca el interés en las dimensiones sociales de la actividad de negocios que se relacionan con el mejoramiento de la calidad de vida.

Por su parte, Berman (2007, p.24) define la responsabilidad social como "la inversión personal en el bienestar de otros y del planeta", señalando que se manifiesta en "la forma como vivimos con los otros y tratamos a los otros". Desde esta visión, la responsabilidad social en el ámbito educativo permitiría que los jóvenes comprendan que sus vidas están íntimamente conectadas con el bienestar de otros, del mundo social y político de su entorno, lo que implica que puedan participar creando un sentido más justo, pacífico y ecológico del mundo.

En relación a la comunicación, esta ha sido siempre considerada como parte fundamental de cualquier proceso donde interactúen dos o más personas. A juicio de Stoner (citado por Chiavenato, 2007, p. 568) "es el proceso mediante el cual las personas tratan de compartir un significado por medio de la transmisión de mensajes simbólicos". De acuerdo con esto, se puede deducir, que la comunicación es un proceso complejo que comprende componentes esenciales, tanto si se habla de comunicación entre personas o de la comunicación institucional.

Al respecto, Chiavenato (2007, p.98) refiere que la comunicación asertiva es el medio de la relación por excelencia. No obstante, se producen distanciamientos entre los directores y los miembros de una institución educativa, como resultado de la interpretación de los mensajes emitidos; casi siempre ocurren discrepancias entre lo que se dice y lo que se quiere decir; lo

que uno piense y crea; y lo que el otro quiere decir; el sentido literal de lo que se dijo, entre otras situaciones.

Por otra parte, se llama educación al proceso mediante el cual se afecta a una persona, estimulándola para que desarrolle sus capacidades cognitivas y físicas para poder integrarse plenamente en la sociedad que la rodea. Para Sierra, (2004, p.66) es el proceso por el cual el hombre puede alcanzar su pleno desarrollo en los ámbitos físico, biológico, emocional, intelectual y espiritual al irse socializando, lo que incluye el conocimiento de los valores en los que se sustenta la vida diaria y que se traducen en actitudes, conductas y comportamientos que regulan cualquier actividad personal, familiar o social.

De igual forma, Piaget (citado por Sierra, 2004) refiere que "Es forjar individuos, capaces de una autonomía intelectual y moral y que respeten esa autonomía del prójimo, en virtud precisamente de la regla de la reciprocidad.". La educación es el proceso por el cual el hombre se forma y define como persona, de allí se deriva que la educación debe ser exigente, desde el punto de vista que el sujeto debe poner más de su parte para aprender y desarrollar todo su potencial; es un proceso complejo, que se da a nivel individual pero sólo se puede llevar a cabo en interacción con otros.

2.- La Comunicación en las Instituciones Educativas

Para Altarejos (2006, P.98) la escuela es una institución esencialmente comunicativa De la calidad, integridad y fluidez de esta comunicación va a depender, en gran medida, su excelencia como institución educativa. En este sentido. Llano (2010, p.74), define la comunicación institucional educativa como la disposición voluntaria de la institución educativa que, como espacio natural de comunicación, favorece la transmisión y la participación de sus elementos básicos, para establecer y compartir un valor en común.

Esta óptica de la comunicación institucional, sin dejar de ser interesante, resulta una perspectiva insuficiente para una institución con fines educativos. El objetivo no puede ser sólo el conocimiento y reconocimiento de la institución, sino también debe contar con una función formativa. Sin la dimensión formativa, la comunicación institucional en las instituciones educativas quedaría relegada a una estrategia de propaganda con la que ganar reputación, captar familias o defender los propios intereses ante los legisladores.

En una institución educativa no sólo se aspira a dar a conocer y reconocer el valor de la propia personalidad corporativa, sino que, además, es una invitación a encarnar los valores que configuran esa personalidad. Según Arrieta (2001. pág. 141), la comunicación institucional, en cualquier organización, no es una simple fachada sino el sistema nervioso de

la empresa o institución, siendo uno de los objetivos de la misma el concebir y realizar actividades que creen o fomenten la vitalidad y eficiencia de los flujos internos y externos, adecuando el contenido y la forma, y cuyo fin último es crear, reforzar y modificar, entre todo el personal de la organización, una actitud positiva en la empresa o institución.

3.- Estrategia de Comunicación en los Centros Educativos

Para su gestión estratégica, se podrían decir que quieran o no, toda institución comunica. No obstante, la carencia de una gestión profesional limita su estrategia e incluso puede llegar a desorientarse o corromperse, no tanto por malicia, como por desconocimiento. Esta gestión profesional no se circunscribe a la acción aislada de unos portavoces o comunicadores profesionales, sino a la configuración profesional de un plan que enseñe a todos los miembros internos a comunicar con eficiencia. Además de la comunicación educativa que permite establecer el vínculo de confianza apropiada para la educación, los docentes deben disponer de habilidades de comunicación asertiva, ya que una torpe comunicación puede provocar resultados negativos, como, algún malentendido, o cuestiones de fondo, como que un estudiante se llene de prejuicios con respecto a la institución por malas experiencias. Aunado a ello, las malas prácticas en comunicación pueden dificultar dar solución a pequeños conflictos cotidianos que cristalizan en enemistades, resentimientos y clima destructivo en las relaciones personales.

Por otro lado, Thomas (2005, p. 115) refiere que todas las relaciones de la institución educativa con los padres y los alumnos cuentan con un componente emocional, por lo que es importante que el docente responda de modo satisfactorio a las expectativas educativas y emocionales de las familias, y para ello, el uso de la comunicación es fundamental, ya que proporciona una estructura de unidad que facilita cauces por dónde la comunicación pueda fluir sin barreras ni distorsiones, haciendo llegar los mensajes y haciéndolos vida; toda vez que, cuando la comunicación falla, el centro se desorganiza, se pierde el horizonte, sobreabundan los malentendidos, se trabaja a ritmos desacompañados, proliferan conflictos, se rompe la unidad y surgen las partes, que no coinciden exactamente con los grupos de interés. No obstante, si la comunicación fluye de forma ininterrumpida y auténtica, si se conoce con claridad qué hay que lograr y qué se logra, si las relaciones se establecen en un marco de confianza, la escuela actúa en un continuo diálogo abierto y flexible de crecimiento y cohesión.

4.- Responsabilidad social de parte de la escuela, del docente y demandas de la sociedad.

4.1.-Responsabilidad social de la Escuela

Sin duda los niños/as y jóvenes pasan gran parte del día en la escuela; esta situación hace que el ambiente escolar se constituya en un importante agente de socialización. En este sentido, las actividades curriculares y extracurriculares tienen gran importancia para generar un mayor compromiso y participación de los estudiantes en tareas de compromiso y colaboración. Desde esta perspectiva, para Gentili (2004, p.36) la escuela tiene por función la transmisión de ciertas habilidades y competencias necesarias, para que las personas se desempeñen competitivamente en un mercado de trabajo altamente selectivo y cada vez más restringido.

La buena educación escolar debe garantizar las funciones de selección, clasificación y jerarquización de los postulantes a los futuros empleos. Es decir, considera que las instituciones escolares deben funcionar como pequeñas empresas productoras de servicios educacionales, y asumir los principios de probada eficacia para alcanzar cierto liderazgo en cualquier mercado.

En este sentido, Giroux (2000, p.55) argumenta que la responsabilidad de las instituciones educativas, en su ineludible compromiso en la construcción de nación, se mueve entre la paradoja de ser tal vez el más grande reto para las instituciones, pero lamentablemente en medio de esfuerzos económicos poco significativos del estado para con la educación. Por todo lo referido, la escuela tiene responsabilidades sociales, no solamente aquellas que le asignan la ley o las que antropológicamente le corresponden como uno de los pilares de la cultura de los pueblos, la escuela asume ante la sociedad el compromiso de educar, por supuesto.

También tiene un compromiso con la comunidad y con la humanidad, pues debe asumir la responsabilidad de ayudar a modificar actitudes básicas y mejorar la vida en la comunidad en la cual está ubicada, preocuparse por el bienestar social de los alumnos sin olvidar el de sus familias, acoger a niños de diferentes culturas y características, aceptar la integración y las diferencias en lo étnico y en lo médico, Jaim (2006, p.101).

En síntesis, la escuela es uno de los instrumentos de transmisión de los valores democráticos y la educación, en conjunto con el resto de la sociedad, el agente más importante para el cambio cultural y el progreso social, ya que permite el desarrollo integral de la persona, la conciencia sobre los problemas sociales y la búsqueda y puesta en práctica de soluciones adecuadas.

4.2.- Responsabilidad del Docente

Si bien es cierto que la profesión docente no puede orientarse a solucionar los problemas sociales, tampoco deja de ser cierto lo señalado por Jaim (2006, p.102) en el sentido de que a través de la acción pedagógica es posible disminuir la influencia negativa de las condiciones sociales de inequidad y pobreza. Lo antes expuesto, implica que los pedagogos deben promover en los estudiantes aprendizajes que los prepare de mejor manera al mundo del trabajo, de la ciencia y la tecnología, pero principalmente al mundo de la sociedad del conocimiento, en un momento en que las demandas sociales instan a una educación de calidad y equidad.

Sin embargo, es preciso considerar que la sociedad también demanda, por una parte, que la educación contribuya a reproducir el orden social, y por otra, a mejorar ese orden, lo que obliga no sólo a preservar el pasado, sino también a construir el futuro. Bajo este panorama, los docentes deben crear instancias de discusión, respecto de las formas de pedagogía que cierren la brecha entre la escuela y el mundo real. En este sentido, el currículo debe estar organizado alrededor del conocimiento que se relaciona con las comunidades, las culturas y las tradiciones que les den a los estudiantes un sentido de historia e identidad.

Aunado a ello, el profesorado tiene que buscar los medios que permitan la participación consensuada de los miembros de la comunidad escolar, y la creación de un clima de bienestar y seguridad en el centro. Dicha comunidad escolar, en colaboración con otros agentes sociales deben crear una conciencia colectiva en favor de una cultura de Paz, entendida como el proceso de realización de justicia en los distintos niveles de relación humana, afrontando y resolviendo los conflictos de forma no violenta, de manera armónica.

4.3.- Demandas de la Sociedad

La sociedad actual demanda que las instituciones educativas tomen el rol de líderes sociales, con capacidades de socializar mediante el conocimiento, que sin duda hoy goza de una alta valoración social. Es por ello que no se debe perder de vista que el conocimiento debe ser para la construcción de lo público. Frente a esta necesidad, la urgencia es promover las instancias que permitan establecer un puente entre la escuela y la comunidad a la que sirve.

Hoy, se hace imperativo que la educación escolar, implemente estrategias que permitan responder a las diversas demandas exigidas por la sociedad del conocimiento, siendo una ellas la formación de ciudadanos/as, capaces de convivir en sociedades marcadas por la diversidad, una convivencia basada en el respeto y la tolerancia; que permitan transformarla en

instrumentos que mejoren la calidad de vida de las personas y de la sociedad. Puiggrós (2003, p.34).

5.- Relación de la comunicación y la responsabilidad social en las instituciones educativas.

Al llegar al punto de unión entre comunicación y la responsabilidad social, cada una de las personas que constituyen la institución ejercitan mediante su vida la comunicación y la responsabilidad social; y ambas dimensiones están insertas en el proyecto educativo como manifestaciones de una misma realidad. No puede darse responsabilidad social sin comunicación, no puede existir comunicación sin responsabilidad social. La comunicación como la responsabilidad social debe ser dominada por la institución como la persona debe ser dueña de su propio carácter para relacionarse con responsabilidad tanto con los demás como consigo mismo.

Para realizar una buena estrategia de comunicación encaminada a la incorporación y desarrollo activo de la responsabilidad social educativa, es conveniente que las instituciones educativas sistematicen su comunicación según sus posibilidades y necesidades. En consecuencia, muchas instituciones educativas socialmente responsables, no pueden reducir su comunicación a vender una imagen o a crear una marca, sino que debe ser un compromiso auténtico de una educación abierta a la sociedad.

Metodología

Según las características del estudio, se ubica en la investigación de tipo descriptiva, la cual según Tamayo y Tamayo (2005, p.96), es aquella que está dirigida a conocer las características más relevantes del estado del fenómeno (población, entorno, instituciones, materiales, procesos, entre otros) como factores asociados al problema.

También, se considera de tipo documental, toda vez que este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística ; la primera se basa en la consulta de libros , la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos , como cartas , oficios, circulares, expedientes, etcétera. Tamayo y Tamayo (2005, p.98)

Resultados

Conociendo la responsabilidad social educativa que se enmarque dentro de la comunicación asertiva puede ayudar a las instituciones educativas a mejorar su vínculo formativo con sus actores. Sin embargo, para que las instituciones educativas mejoren en dicha responsabilidad social resulta necesario que, en primer lugar, apuesten por estos nuevos conceptos que se han explicado en el artículo. Dichos conceptos parten de la base de que las instituciones educativas, en su esencia, son instituciones comunicativas y socialmente responsables, pero requieren de un desarrollo profundo y estratégico.

Consideraciones Finales

El compromiso de la escuela de hoy no puede ser solamente con el alumnado, sus familias y el entorno que la rodea, y va más allá de lo puramente académico, pues está inserta en una problemática global que lucha contra cualquier forma de manifestación violenta (racismo, sexismo...) dentro y fuera de sus aulas. Una escuela comprometida con los valores democráticos fomenta la participación de las familias implicándolas en el objetivo de hacer una escuela para todos y aspira a transmitir modelos de vida, valores desde un punto de vista sociológico.

Es por ello, que el profesorado tiene que buscar los medios que permitan la participación consensuada de los miembros de la comunidad escolar, y la creación de un clima de bienestar y seguridad en el centro. Dicha comunidad escolar, en colaboración con otros agentes sociales deben crear una conciencia colectiva en favor de una cultura de Paz, entendida como el proceso de realización de justicia en los distintos niveles de relación humana: afrontar y resolver los conflictos de forma no violenta, de manera armónica. Un nuevo estilo de vida y una nueva estrategia para transformar la sociedad de hoy, la sociedad del conocimiento.

Situando esta reflexión en el terreno de lo que debe ser una escuela en su entorno, la escuela, la comunidad educativa, deben ser un actor más en la sociedad, en la que todos somos responsables, familias, administración, medios de comunicación, servicios sociales y sanitarios, agentes sociales, gestores de medio ambiente, empresas, etc. Aún así, la escuela no debe excusar su responsabilidad, pues en torno a ella se mueven las familias y la comunidad, ni los profesores la suya, pues son profesionales no solamente para la instrucción de sus alumnos sino también de su educación.

Referencias Bibliográficas

- Altarejos (2006). El legado pedagógico del siglo XX para la escuela del siglo XXI. España: Editorial Paidós.
- Arrieta, L. (1991). Un concepto de comunicación organizacional. México: Diana
- Berman, S. (1997). La conciencia social de los niños y el desarrollo de la responsabilidad social. New York: New York State University Press.
- Buchholz, M y Rosenthal R. (1997). Psicología y educación para la prosocialidad. Buenos Aires. Editorial Ciudad Nueva.
- Chiavenato, I (2007). Gestión del Talento Humano. Colombia. Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- Gentili, P. (2004). Cultura, Política y Currículum. Buenos Aires: Editorial Losada.
- Giroux, H., Penna, A. (2000). Los profesores como intelectuales. Hacia una pedagogía crítica del aprendizaje. España: Editorial Paidós.
- Jaim Etcheverry, G. (2006). La tragedia educativa. México: FCE.
- Llano, C. 2010. Ser del hombre y hacer de la organización. México: Ruiz
- Piaget (citado por Sierra, 2004). Educación integral; plenitud necesaria. En Episteme No.1 consultada en http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero104/enfoque/a_educacion.asp
- Puiggrós, A. (2003). América Latina. Crisis y prospectiva de la educación. Buenos Aires: Editorial Galerna.
- RAE. (2001).Diccionario de la Lengua Española. Madrid: ESPASA
- Ramírez, T. (2005).Los gabinetes de comunicación: Funciones, disfunciones e incidencia. Barcelona: Bosch Casa Editorial
- Sierra, F. (2004). Educación integral; plenitud necesaria. En Episteme No.1 consultada en http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero104/enfoque/a_educacion.asp
- Stoner (citado por Chiavenato, 2007). Gestión del Talento Humano. Colombia. Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- Tamayo y Tamayo, M. (2005). El Proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa. México.
- Thomas, S (2005). Introducción a la comunicación institucional. Barcelona: Editorial Ariel.