



REVISTA



educare

*Órgano Divulgativo de la Subdirección de Investigación y Postgrado
del Instituto Pedagógico de Barquisimeto "Luis Beltrán Prieto
Figueroa"*

BARQUISIMETO – EDO. LARA – VENEZUELA

NUEVA ETAPA

FORMATO ELECTRÓNICO

DEPOSITO LEGAL: ppi201002LA3674

ISSN: 2244-7296

Volumen 17 Nº 1
Enero-Abril 2013

COMUNICACIÓN EFECTIVA COMO ESTRATEGIA DIDÁCTICA PARA
POTENCIAR EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE
*EFFECTIVE COMMUNICATION AS A TEACHING STRATEGY TO
IMPROVE THE TEACHING-LEARNING PROCESS*

Lenis La Madriz
Unidad Educativa "Creación San Diego Norte"
Jenniz La Madriz
Universidad de Carabobo
Venezuela

COMUNICACIÓN EFECTIVA COMO ESTRATEGIA DIDÁCTICA PARA POTENCIAR EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE ¹

EFFECTIVE COMMUNICATION AS A TEACHING STRATEGY TO IMPROVE THE TEACHING-LEARNING PROCESS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Lenis La Madriz*

Unidad Educativa "Creación San Diego Norte"

Jenniz La Madriz**

Universidad de Carabobo

Venezuela

Recibido:20-02-13

Aceptado: 16-04-13

RESUMEN

En Venezuela, suele observarse dentro de las aulas de clases silenciosos oyentes sin ánimo para discutir; o ahondar en la información de la clase facilitada por el docente, sin mayor cuestionamiento ante lo comunicado, trayendo como consecuencia barreras comunicativas. En atención a este planteamiento, el estudio tuvo como objetivos: Proponer un plan de acción didáctico sustentado en la comunicación efectiva para mejorar la interacción docente - alumno y potenciar el proceso de enseñanza y aprendizaje, así como, identificar las principales barreras que obstaculizan una comunicación efectiva. Dicho estudio se enmarcó en el método de investigación acción. La conciencia reflexiva de los actores permitió llegar a la conclusión de que una comunicación tradicional, unidireccional, puede ser sustituida por una comunicación efectiva, mediante un proceso de argumentación práctica que a través del diálogo, el debate, la manifestación de propuestas, lleve a la autoconciencia sobre las propias necesidades comunicativas, en el aula de clases.

Descriptor: Comunicación efectiva, interacción docente-alumno, estrategia didáctica.

ABSTRACT

Auditing students are usually observed in Venezuelan classrooms without any intention to discuss, to study in depth or to question the content information. These facts create communicative barriers. Based on this situation, the research had as objectives: i) to suggest a teaching action plan based on the effective communication to improve student-teacher interaction and to promote the teaching and learning process, and ii) identify the main barriers that blocks an effective communication. This research was based on an action investigation methodology. The reflective and critic actors' capacity permitted the setting of a conclusion that a traditional communication can be replaced for an effective one through a process of practical argument with dialogues, debates and proposal manifestations to cause empathy, as well as, substantial changes in the teaching strategies of classroom communication.

Keywords: Effective communication, student-teacher interaction, teaching strategy

¹ El artículo reporta la investigación de un trabajo especial de grado no publicado, para optar al programa de Especialización en Educación Básica. En la Universidad Arturo Michelena. Autor: La Madriz Lenis, Tutor: La Madriz Jenniz

* Profesora de la Unidad Educativa "Creación San Diego Norte". Lcda. En Educación, Especialista en Educación Básica lenyslm@hotmail.com

** Profesora de la Universidad de Carabobo. Lcda. En Educación, Magister en Orientación de la Conducta y Dra. En Ciencias de la Educación. jjlamadriz@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

A las puertas del siglo XXI, las tendencias de las sociedades modernas se caracterizan por procesos complejos y paradójicos, ante la dinámica de la globalización y competitividad comunicativa en el rol docente, ya que éste tiene en la actual coyuntura de producción del saber, la responsabilidad de ser capaz de convertir la voluminosa información, en conocimiento útil. Esta nueva realidad supone retos y desafíos ante el nuevo contexto de sociedad basada en el conocimiento, en virtud de la visión contemporánea del accionar pedagógico del docente, dicho docente aparece como un productor de conocimiento competente para teorizar y construir, y por lo tanto; fomentar en el estudiante habilidades de producción intelectual pertinentes con la comunidad venezolana en la que habita, lo que conlleva a hechos trascendentales en las competencias de nuevas formas de producción, distribución y apropiación del conocimiento, que puedan proporcionar mejor calidad de educación.

En tal sentido, dentro del marco actual de la sociedad venezolana, la calidad de la educación constituye un tema de preocupación de todos los sectores, pues la enseñanza en las aulas no aporta a plenitud los resultados deseados, pues aún se observan en los salones de clase alumnos poco críticos, con respuestas memorísticas ante situaciones problemáticas cotidianas, con una creatividad limitada para innovar en propuestas para su actuación como estudiante, para Adorno (1973), “La educación en general carecería absolutamente de sentido si no fuese educación para una autorreflexión crítica”. (p. 82).

Sobre la base de los argumentos anteriores, uno de los aspectos importantes en el sistema educativo, es la relación docente-estudiante, pues conlleva a una interacción social sustentada en la comunicación, asegurando el intercambio y participación entre sus actores, constituyéndose en el instrumento que el maestro y el estudiante emplean para organizar su realidad académica interior y exterior, en el proceso de aprender. No obstante, esta relación no suele darse en términos de una interacción comunicativa horizontal y bidireccional, por el contrario, la mayoría de las veces se evidencia en la práctica educativa un marcado distanciamiento en la interacción entre el docente y los estudiantes, donde los alumnos

adoptan un rol pasivo - receptivo y conformista, donde no se atreven a hacer preguntas al docente, como característica propia del temor a ser censurados.

Ante este escenario, el docente en su acción comunicativa ordinaria cuando recurre al lenguaje como herramienta básica de la comunicación, pone de manifiesto otros recursos didácticos, de allí se afirma que el acto de comunicar es equivalente a transmitir un contenido con intención. Siendo así, la comunicación en el ámbito educativo debe ser efectiva y proactiva para lograr un aprendizaje realmente significativo. Según la perspectiva constructivista, la comunicación educativa constituye el proceso mediante el cual se estructura la personalidad del educando, lográndose a través de las informaciones que éste recibe, en interacción con el medio ambiente y con los propios conceptos construidos, formarse como persona y profesional. Dicho esto, se entiende que el proceso de aprendizaje no es reducible a un esquema mecánico de comunicación, por cuanto el educando como receptor no es un ente pasivo, sino un ser con capacidad de reelaborar los mensajes, según sus propios esquemas cognitivos.

De acuerdo con el planteamiento expresado, el docente tiene una nueva responsabilidad, frente a la evolución cultural de la sociedad; tal es el caso de sistematizar al máximo toda información ofrecida al alumno, conceder medios lingüísticos (comprensivos e interpretativos), codificar y descodificar los mensajes que como actividad comunicativa, refleje producción del conocimiento. Para tal efecto; el docente ha de llevar a cabo como estrategia didáctica, una transformación que convierta el lenguaje riguroso y racional de las ciencias y los saberes elaborados, en lenguaje propio de los alumnos, es decir, en comunicación efectiva; ya que a ellos va dirigido el mensaje.

En concordancia con lo expuesto, se entenderá como comunicación efectiva, aquella que permita el más alto nivel de comprensión del mensaje (información), que intercambian profesores y estudiantes, de contenido académico o no. Además que esta comunicación logre una manifestación honesta de los estados emocionales de ambos, una dialéctica respetuosa, directa y de constante feedback, así como también, de disertaciones asertivas acordes al ambiente escolar que ambos comparten.

Contrariamente a lo esbozado, en las aulas de las instituciones educativas en Venezuela, suele observarse jóvenes apáticos y desmotivados, con pocas intervenciones orales, debates o intercambio de opiniones con el docente, lo que trae como consecuencia el

surgimiento de grandes barreras comunicativas entre ellos. Según Ibarra (2006), las barreras de la comunicación se manifiestan como interferencias u obstáculos que imposibilitan la comprensión de la información, de los sentimientos y del comportamiento, imposibilitando la funcionalidad del proceso y una adecuada relación interpersonal docente – alumno, siendo en este proceso comunicativo donde se levantan barreras, sin evaluar las consecuencias de la interacción con los alumnos.

Dadas las consideraciones que anteceden, el presente estudio centró su investigación en el sistema de comunicación efectiva, asumida como una estrategia didáctica que empleada por el docente en el aula de clase, pueda potenciar el proceso de enseñanza y aprendizaje, en virtud de observarse en la actual sociedad venezolana características tales como: carencia de afecto, valores y convivencia ciudadana. En este mismo orden de ideas, y desde la óptica de una relación de comunicación docente - estudiante efectiva, que para Gordon (1989); es entendida como una relación de tipo único, un tipo de conexión o puente donde el hablar o comunicarse puede ser alentador o desalentador. También considera el autor que el educador tiene una habilidad de relacionarse innata, él puede lograr que sus alumnos lo respeten, lo vean como una persona humana auténtica que se interesa y se preocupa por ellos. ¿Es la comunicación que debe asumirse?.

En este sentido, es oportuno mencionar que el caso que motivó esta investigación, es la problemática observada en el aula de 5to. Año, de la Unidad Educativa "Creación San Diego Norte ", Edo. Carabobo – Venezuela, en la cual se evidenció que durante las clases, un grupo de estudiantes parecen desatentos y pocos motivados, sin ningún tipo de participación en el proceso enseñanza - aprendizaje. Este grupo de estudiantes con edades que oscilan entre 15 y 17 años, y cuyo promedio académico es de 9.0 puntos, son considerados por el docente como los más problemáticos, y en muchos de los casos, los menos tomados en cuenta por éste, apreciándose una comunicación disfuncional que genera tensión o frustración entre docente y discentes, además de barreras en la comunicación que provoca dificultades para establecer normas en la funcionalidad del grupo como estudiantes e incluso en los problemas de conducta de los mismos.

En presencia de este escenario, no cabe duda que un cambio de actitud del docente beneficiaría a estos estudiantes y la comunidad escolar en su totalidad, de allí que se requiera de docentes capacitados en establecer comunicación e interacciones con sus

semejantes, que desarrollen habilidad para mantener y mejorar el esfuerzo académico de sus estudiantes, en una interacción interpersonal educativa, ya que si de verdad quieren transmitir conocimientos, deben comunicarse eficazmente, a modo de propiciar un ambiente favorable para estimular en el educando la voluntad de aprender haciendo, de alcanzar el éxito y por consiguiente evitar el fracaso.

En consecuencia, es de gran interés para este estudio, el tipo de comunicación que existe en el sistema escolar, las estrategias comunicacionales dirigidas a estimular la productividad del estudiante, así como las debilidades comunicativas que dificultan la presencia de una comunicación efectiva, manejada por docentes y estudiantes, en tal sentido, la presente reflexión permite presentar la formulación de la siguiente interrogante de investigación: ¿Qué acciones son necesarias para mejorar la comunicación docente-estudiante y con esto potenciar el proceso de enseñanza y aprendizaje, en los alumnos de 5to. Año de la Unidad Educativa "Creación San Diego Norte," Edo. Carabobo – Venezuela? Sobre la base de la formulación expuesta, la presente investigación centró el en propósito de proponer un plan de acción didáctico, sustentado en la comunicación efectiva, dirigido a mejorar la interacción docente-estudiante, con la finalidad de potenciar el proceso de enseñanza y aprendizaje, en los estudiantes de 5to. Año, de la Unidad Educativa "Creación San Diego Norte".

REFERENTES TEÓRICOS

Comunicación Efectiva

De acuerdo con los planteamientos señalados con anterioridad, es oportuno abordar lo que concierne a la comunicación efectiva, enfoque en el cual el presente estudio centra su interés, pero además la educación desde una perspectiva mediadora y canalizadora de las relaciones interpersonales, que se establece entre docentes y estudiantes, lo cual exige que en la actualidad se estudien en profundidad los objetivos de construcción de una sociedad más justa, y participativa, generadora de propuestas de solución de problemas socioeconómicos, alternativas de mejoría social - educativa, así como una educación para fomentar los valores, enmarcados en procesos comunicativos efectivos, de esta forma Hymes (1996), expone:

El niño adquiere la competencia relacionada con el hecho de cuándo sí y cuándo no hablar, también sobre qué decir, con quién, dónde y en qué forma. En resumen, un niño llega a ser capaz de llevar a cabo un repertorio de actos de

habla, de tomar parte en eventos comunicativos y de evaluar la participación de otros. (p. 22).

De este modo, Hymes (ob. cit.), aprecia el acto del habla como un acontecimiento comunicativo, cuya competencia desde el hablante involucra un conjunto de conocimientos, habilidades lingüísticas, sociolingüísticas y estratégicas discursivas, que supera la limitada concepción gramatical.

En el contexto de las afirmaciones expuestas, hay que reconocer que la sociedad debe cambiar sus estructuras estereotipadas y verticales de comunicación, pues debe generarse en el entorno comunitario espacios donde se practique como estilo de vida, el respeto por la divergencia, el diálogo honesto, la negociación ganar – ganar y el consenso; propios de ambientes democráticos, así como también comprender la importancia de las emociones y sentimientos que se encuentran vinculadas a las necesidades o intereses de los interlocutores en el proceso de comunicación, si esto es así, estaremos frente a lo que se conoce como comunicación efectiva.

En atención a los anteriores razonamientos, cabe destacar que cuando el docente planifica el contenido académico que será expuesto en clase y las situaciones de aprendizaje que se derivan de este, deberá entonces tomar en consideración el uso de recursos, estrategias y técnicas para fomentar un clima abierto orientado a la solución de problemas y al trabajo interactivo, que sólo será posible si logra un nivel de conexión e interacción con los educandos, a través de la comunicación, y se establecerá como comunicación efectiva, si se da en el marco de un aula dinámica, donde dichos recursos, estrategias y técnicas sean promotores de intercambio de ideas, creatividad, aprendizaje significativo, cooperación y motivación.

De acuerdo con lo expuesto, se puede afirmar que cuando nos comunicamos están presente, los afectos, el conocimiento, la inteligencia, los valores, involucrando toda nuestra personalidad. En este sentido, indudablemente la comunicación es básica y fundamental en el desarrollo de una persona, familia, grupo social, laboral, empresarial, por lo que la comunicación efectiva se reconoce como la comunicación que a través de adecuadas destrezas y formas positivas de hacer llegar una información, se logra el propósito de lo que se quiere transmitir o recibir.

La finalidad fundamental de la comunicación efectiva, es que el trasmisor y el receptor codifiquen de manera exitosa el mensaje que se intercambia, elevando así el nivel de comprensión entre ambos, o sea que el mensaje transmitido supere las barreras en la comunicación, dándose una comunicación bidireccional. Al respecto Zaldívar (1998), expresa:

Las competencias comunicativas son el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, valores y comportamientos que nos capacitan para la producción, recepción e interpretación de mensajes de diferentes tipos y a través de diferentes canales, que facilitan y promueven el inicio, mantenimiento y fin de relaciones interpersonales positivas. (p. 17).

En tal sentido, la comunicación efectiva va más allá del simple intercambio de información entre emisor y receptor, involucra acciones palabras y otras interacciones que incorporan el hecho de respetar las percepciones y emociones de los transmisores y destinatarios del mensaje a comunicar, y en base a esto, llegar a tomar decisiones, establecer retroalimentación, propiciar acuerdos, discutir divergencias e incluso buscar otra información. De este modo, Habermas (1987), afirma:

...la comunicación que pudiera utilizarse para una teoría sociológica de la acción si se logra mostrar de qué forma los actos comunicativos, esto es, los actos de habla, o las manifestaciones no verbales equivalentes, cumplen la función de coordinar la acción contribuyendo así a la estructuración de las interacciones. (p. 318).

Comunicación Efectiva en el Aula

En las relaciones educador - educando la comunicación se manifiesta como el intercambio de mensajes dentro de contextos institucionales y socio-culturales. Las formas de comunicación se dan a través del lenguaje verbal, así como también del lenguaje no verbal o corporal, ambas consideradas importantes y que debe tener presente el docente en su desempeño profesional, ya que en esta relación se destacan los mecanismos de identificación, percepción mutua y empatía. En este mismo orden de ideas Calderón, (2001); manifiesta: “aulas abiertas al diálogo y a la participación de todos propician un ambiente de aprendizaje apto para la construcción del conocimiento”. (p. 37). Lo expresado deja claro, que la interacción educativa implica el contacto entre educadores y educandos,

donde median múltiples factores didácticos, pedagógicos y académicos, que deben ser dispuestos para estructurar el proceso de construcción del conocimiento.

En este orden de ideas, es importante resaltar la función comunicativa del docente, en la interacción educativa, pues es él quien ejerce un verdadero rol de comunicador de saberes, permitiendo la transmisión de conocimientos, así como también un apropiado ambiente de aula, por ello el lenguaje no verbal, los gestos, la mirada, la postura del cuerpo, las entonaciones propias del lenguaje empleado por el docente y los estudiantes, indicará el estilo de enseñanza - aprendizaje, la concepción del contenido académico expuesto en clase, lo que redundara en la actuación escolar de ambos.

En tal sentido, la comunicación cumple una función importante en el proceso enseñanza-aprendizaje, se parte de la idea de que dicho saber es producto de un proceso de construcción que maestro y estudiante construyen juntos. De este modo, Picado, (2001) alega: “mediante el acto comunicativo el estudiante va desarrollando su propia personalidad, dando forma a su aprendizaje, donde los resultados o efectos de la comunicación generan la construcción y reconstrucción del conocimiento”. (p. 27).

Visto de este modo, la comunicación constituye un vehículo de conexión entre docente y estudiantes, propiciando el cumplimiento a cabalidad de las metas propuestas en el currículo educativo, al docente transmitir oportunamente el mensaje con una calidad específica y con el lenguaje apropiado, que conduzca a los estudiantes al logro eficaz del proceso. De igual forma Hans, (1995) sostiene:

El docente debe saber comunicarse efectivamente con sus estudiantes y promover esas mismas capacidades de técnicas de escucha y comunicación en sus educandos puesto que facilita el proceso de enseñanza-aprendizaje. Agrega, que en el proceso de comunicación se aprende a comunicar escuchando. El docente tiene que ser activo para establecer el modelo de escuchante cuando en la clase se empiezan a discutir temas. (p. 138).

Al respecto, La Madriz, (2008); en su estudio Proceso de Transformación del Saber Enseñado, centrado en la Comunicación didáctica Docente – Estudiante, desde el enfoque de la Programación Neuro Lingüística (PNL), expone que el saber enseñado expresado en el aula de clase, se materializa a través de la comunicación didáctica entre docentes y estudiantes, lo que permite la relación entre ellos y los contenidos académicos del saber a

enseñar, es decir; texto o libro escolar, cuya interpretación que los profesores hacen de estos contenidos, llega a los alumnos mediado por su discurso.

Ahora bien, la forma en que el docente de aula organiza y orienta el proceso de aprendizaje dentro del contexto escolar determina el modelo de vínculo comunicativo que se establece entre profesor y estudiante. De allí que la gran responsabilidad del docente, no consiste únicamente en conocer y dominar los contenidos a enseñar, sino también saber utilizar estrategias y métodos adecuados a los intereses y necesidades de cada grupo escolar, en virtud de que el enfoque dado a cada método de enseñanza puede formar un estudiante seguro o inseguro, responsable o irresponsable, competitivo-creativo o pasivo, apático.

Presentados los argumentos anteriores, es oportuno mencionar lo importante del desarrollo de la competencia comunicativa en el educador, pues permiten lograr mecanismos efectivos que superen el proceso de enseñanza-aprendizaje tradicional – conductista. La comunicación es una actividad compleja y esencialmente interactiva, la misma influencia sin duda alguna a los agentes intervinientes en el proceso, por lo que en el ámbito educativo se debe destacar la importancia de los contenidos escolares en el proceso enseñanza-aprendizaje, por cuanto pertenecen al campo didáctico específico del docente.

En atención a lo referenciado, Medina (1989) plantea: “lo que caracteriza la interacción en el aula es el esfuerzo relacionar en las más diversas situaciones, propias de la vida (tarea y vivencias) que se generan en clase”. (p. 29). Asimismo, el autor señala que dicha interacción que se da en clase viene imbricada por el sentido de la propia tarea que promueve el docente y el estudiante en el aula, por la incidencia del entorno próximo en el cual se desarrolla (ciclo), por la estructura socio-organizativa del centro en el que trabajan. En consecuencia, el análisis de la interacción en el aula es una relación comunicativa profunda e intensa, involucrando la totalidad de las personas, sin embargo, el ámbito más cultivado dentro de la interacción ha sido el verbal.

En consonancia con lo acotado, el docente ha de estar consciente de que sus educandos comparten puntos de vista diferentes a los propios, esto juega un papel importante para conseguir que piensen de nuevo sus ideas, las acomoden, hasta alcanzar un nivel más coherente de entendimiento y comprensión de los saberes expuestos en el aula y así de alguna manera, incidirán en las actuaciones escolares favorablemente.

En este sentido, la comunicación debe ser apreciada como un acto de encuentro que lleva a sus participantes a la elaboración conjunta de significados, al crear una reflexión del contacto entre ellos, produciéndose así una diversidad de momentos generadores de emociones, interrogantes y reflexiones; los cuales, dependen de la interacción y las significaciones elaboradas por los participantes, dado que son los impulsores en la construcción o reconstrucción del conocimiento. Por otro lado, la interacción debe estar orientada a establecer un vínculo entre docente y estudiante, en pro de una formación que sirva para la meditación y crecimiento de los educandos, así pues se deben evitar las imposiciones y permitir la confrontación respetuosa de puntos de vista entre estudiante y docente, en el marco de la comunicación efectiva.

ABORDAJE METODOLÓGICO

En los actuales momentos cuando se habla de investigación pedagógica, se hace alusión al carácter social de la misma, en virtud de que su objeto de estudio es la educación del hombre, vista y analizada como proceso, autores como Colom (2004), Morín (2002), sostienen que la investigación educativa tiene una urgencia de replanteamiento epistemológico y teórico de la concepción y práctica tradicional de la misma, por la limitada o ninguna incidencia de los resultados en la toma de conciencia, de la necesidad de reivindicar lo humano desde un plano crítico y comprometido a partir de la educación.

Alineado con este principio la presente investigación se apoya en la concepción holística y el paradigma socio-crítico, que según Carr y Kemmis, (1983):

La "investigación social crítica, incluida la acción social en la acción emancipatoria, concibe la educación como un proceso histórico e ideológico. Utiliza el razonamiento práctico por un interés emancipador de transformar las organizaciones y prácticas educativas para conseguir la racionalidad y justicia social". (p.188).

En tal sentido, la concepción de verdades únicas, del paradigma clásico positivista, de discursos cuantitativos, de marcada objetividad y sistematicidad en la producción del conocimiento y en los modos de procesar la información, dan paso en el siglo XXI a la concepción de que la realidad es creada, cambiante, dinámica, holística y diversa, por lo tanto, no existe una única realidad, sino múltiples realidades interrelacionadas e interdependientes, de allí que la naturaleza de la realidad investigada desde el enfoque

socio-crítico es compartida, histórica, construida, dinámica y divergente y para tal efecto utiliza principalmente la retroalimentación y la reflexión crítica constante. En coherencia con lo expuesto, Ruiz y Rojas Soriano (2001), plantean la necesidad de “formar individuos críticos de su realidad histórica e interesados en la construcción del conocimiento a través de su participación en procesos concretos de investigación”. (p. 118).

En consonancia con lo expuesto, el estudio asumió las estrategias de indagación de campo-cualitativo, ya que las evidencias estudiadas, son aquellas que de una forma u otra, fueron suministradas por sus protagonistas, considerando sus necesidades, aportes como informantes y en estricta conexión con la realidad manifiesta por éstos. En este sentido Martínez (2002), manifiesta:

De esta forma, la orientación postpositivista efectúa un rescate del sujeto y de su importancia. La mente construye la percepción, o el objeto conocido, informando o “modelando” la materia amorfa que le proporciona los sentidos, por medio de formas propias o categorías, como si inyectara sus propias leyes a la materia. Estas formas, es decir, lo que se percibe y su significado dependerán de nuestra formación previa, de nuestras expectativas teóricas actuales, de nuestros valores, actitudes, creencias, necesidades, miedos, ideales, etc. (pp. 21 – 22).

Método de Investigación

En este mismo orden de ideas, el procedimiento para la indagación escolar del estudio se apoyó en el método reflexivo - descriptivo, propios de la investigación acción, debido a que se busca comprender la práctica docente y resolver el problema de comunicación docente - alumnos a través de un plan integrado por acciones específicas y mecanismos regulatorios. El modelo diseñado para el desarrollo de esta investigación, es el de Kurt Lewin. (1946), adaptado por Elliott, J. (2005), el cual consta de cuatro fases, llevadas a cabo por el investigador:

- (a) Definición de la temática o situación problema, donde se planteó la problemática encontrada como resultado de un diagnóstico realizado.
- (b) Desarrollo del plan; aquí se efectuó reuniones conjuntamente con los afectados para conocer sus intereses y necesidades existentes.
- (c) Elaboración del plan de actuación; se estableció las acciones a seguir acorde con los intereses y necesidades de los afectados presentes en este caso: docentes y alumnos.

(d) Finalmente, la recogida de datos; reflexión, interpretación de resultados y replanificación; donde conjuntamente docentes y alumnos realizaron una reflexión sobre las metas alcanzadas, permitiendo a los docentes mejorar el modelo comunicacional.

Informantes Claves

Según Martínez, (1999), “los informantes claves son los sujetos que se seleccionan para entrevistar, con la condición de que hayan vivido la situación estudiada y estén dispuestos a relatar esa experiencia desde el punto de vista cualitativo durante el proceso y dar cuenta de él, para así abordar el conocimiento desde una perspectiva natural.” (p. 56). En el caso de la presente investigación, los informantes claves fueron: 3 Docentes de la Institución y 5 estudiantes del 5to. Año, para un total de 8 informantes.

HALLAZGOS

Fase Diagnóstico

Cuadro 1

Diagnóstico que evidencia la opinión de los docentes, acerca del tipo comunicación existente entre éstos y los alumnos.

DOCENTES Opinión manifiesta	Categoría generadora de las opiniones: La comunicación como instrumento de interacción activa con los alumnos.			
	PREGUNTAS CLAVES			
	En términos de una comunicación efectiva, ¿existe interacción activa entre Ud. y los alumnos, durante la clase?	La manifestación comunicativa de los alumnos en clase, ¿se refleja en su continua participación en la misma?	Considera Ud. que en las acciones de comunicación en clase, ¿predomina más su discurso, e intervención?	Según los criterios de comunicación efectiva, ¿entre Ud. y los alumnos se da una comunicación dinámica o pasiva?
RESPUESTAS				
Docente 1	La interacción es poca, el alumno es más receptivo, que comunicativo.	La participación es baja, pocas veces participan con sus opiniones sobre la clase.	Predomina mayormente mi discurso.	La comunicación se puede considerar pasiva, por la baja participación de los alumnos durante la clase.
Docente 2	No existe interacción, los alumnos se dedican más a escuchar que a participar activamente en la clase.	La participación es nula, se muestran apáticos a intervenir.	Se manifiesta más mi discurso que el de los alumnos, salvo algunas preguntas que surgen por parte de ellos.	Totalmente pasiva, entre mi persona y ellos, más activa entre ellos durante la clase.
Docente 3	Se observa poca interacción durante la clase, el alumno escucha y copia, la clase.	Se puede decir que su participación es baja.	El discurso que predomina es el mío.	Es pasiva, para que exista intervención tengo que hacer preguntas directas.

Como se puede observarse en el cuadro 1, existen importantes coincidencias en las opiniones de los docentes, tales como: los alumnos manifiestan una baja participación en clase, su actitud en clase está más dirigida a escuchar pasivamente que a interactuar con el

docente, y existe una predominancia en el discurso docente durante la clase. En términos de comunicación efectiva, se puede decir que el proceso de comunicación se efectúa de forma cerrada, es decir sin mayor feedback, pues la comunicación es unidireccional, lo que deja un estrecho margen a fin de conocer cuáles son los sentimientos y motivaciones presentes en el aula de clase, por parte de los alumnos.

Cuadro 2

Diagnóstico que evidencia la opinión de los alumnos, acerca del tipo comunicación existente entre éstos y el docente.

ALUMNOS Opinión manifiesta	Categoría generadora de las opiniones: La comunicación como instrumento de interacción activa con los alumnos			
	PREGUNTAS CLAVES			
	En términos de una comunicación efectiva, ¿existe interacción activa entre los alumnos, y el docente, durante la clase?	La manifestación comunicativa que Uds. (alumnos), reflejan en clase, ¿la consideran continua?	Según la apreciación de Uds. (alumnos), ¿cuál discurso predomina en las acciones de comunicación en clase?	Según los criterios de comunicación efectiva, entre Uds. (alumnos) y los docentes, ¿se da una comunicación dinámica o pasiva?
	RESPUESTAS			
Alumno 1	No existe interacción.	No provoca participar.	Sólo el docente habla.	Yo diría que es pasiva
Alumno 2	No hay interacción el profesor habla y nosotros escuchamos.	Ninguno participa, ni hace intervenciones durante la clase.	A veces el discurso puede ser de un alumno, pero es más por parte del profesor.	Es pasiva, porque ni a mí, ni a mis compañeros nos gusta intervenir.
Alumno 3	La interacción se da; de vez, en cuando, depende del tema.	Participan pocos compañeros.	Predomina el Discurso del profesor.	No es dinámica, porque los alumnos no intervienen en la clase.
Alumno 4	Creo que hay interacción solo cuando existe algún reclamo, por parte del profesor.	Del tema de la clase propiamente, nadie participa.	Si, el profesor es el que más habla.	Pasiva, solo escuchamos, no hay intervención por parte de nosotros.
Alumno 5	Es poquita nuestra interacción, depende del tema y del profesor.	Yo creo que no hay participación.	El discurso es de dominio del profesor.	Pasiva totalmente.

Según a la opinión de los alumnos, existen puntos de acuerdo entre lo expuesto por los docentes y lo manifestado por éstos, en relación con que es poca la interacción comunicativa que se realiza en clase entre ellos y el docente, la participación no se manifiesta de forma continua, se evidencia que el discurso pasa a ser más del dominio del profesor, así como también, una actitud pasiva en sus intervenciones en clase, lo cual revela una distancia comunicacional entre los alumnos y los docentes, en términos de lo que significa una comunicación efectiva.

De acuerdo a lo referenciado, se puede argumentar que en la investigación acción es fundamental la participación horizontal de todos los involucrados en el proceso, pues la toma de decisiones en búsqueda de mejorar las dificultades; debe ser contemplando,

discutido y consensuado por todos, de esta forma el incremento significativo de la comunicación abierta, bidireccional y la confianza a través del flujo libre de mensajes, tal como lo expresa la comunicación efectiva, se dará gracias a la reflexión de todos y cada uno de sus actores, facilitando el plan de acción y la ejecución de las actividades previstas para tal fin.

Cuadro 3

Identificación de las principales Barreras de Comunicación, entre los Docentes y los Alumnos, según sus opiniones.

PARTICIPANTES	BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN
DOCENTE 1	<ul style="list-style-type: none">Suele ser una barrera el hecho de que mientras se intenta explicar la clase, los alumnos conversan a su vez entre ellos, conversación que por lo general no es del tema de la clase.También es una barrera en la comunicación, tratar de disciplinar a los alumnos, durante la clase, esto crea como cierto roce desagradable, entre nosotros y ellos.Otra barrera significativa es la poca atención que prestan los alumnos, cuando intentamos comunicarnos con ellos. No escuchan.
DOCENTE 2	
DOCENTE 3	
PARTICIPANTES	BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN
ALUMNO 1	<ul style="list-style-type: none">Temor a equivocarnos, en la intervención que hagamos sobre la clase.El docente se muestra muy distante, solo habla sobre la clase, y no hay otro tipo acercamiento con nosotros.No comprendemos todo lo que explica el docente, hay palabras que no entendemos.Mucha seriedad por parte del docente.Miedo al ridículo si preguntamos algo, que otros compañeros lo saben.
ALUMNO 2	
ALUMNO 3	
ALUMNO 4	
ALUMNO 5	

Acorde a la reflexión hecha por los docentes y alumnos, acerca de las principales barreras que existen o están presentes en el proceso de comunicación, se puede decir que hay una tendencia a persistir las barreras de tipo psicológicas emocional y de semántica, comprensión de los mensajes. Parafraseado a Ibarra (2006), es oportuno mencionar que la comunicación es una forma de interacción, que puede considerarse una señal del nivel de desarrollo del grupo y de su comportamiento. Una comunicación disfuncional puede generar resistencia o frustración. De este modo, las barreras en la comunicación pueden provocar dificultades para establecer normas en la funcionalidad del grupo e incluso, ser una de las variables que expliquen los obstáculos para aprender y los problemas de conducta de los alumnos.

FASE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Cuadro 4

Acciones que facilitaron el proceso de comunicación, propuestas y desarrolladas en el plan, para pasar de una comunicación tradicional a una comunicación efectiva.

Técnicas de comunicación efectivas, propuesta por los Docentes		
CONDUCTUALES	DIDÁCTICA	TÉCNICA DE COMUNICACIÓN EFECTIVA
1.- Mayor acercamiento hacia los alumnos, con técnicas motivacionales. 2.- Mayor apertura emocional hacia los alumnos. 3.- Promover una comunicación de confianza. 4.- Disminuir el empleo de la comunicación unidireccional, controladora, disciplinaria. 5.- Aumentar una interacción de respeto y confianza con los alumnos.	1.- Realizar intervenciones con preguntas que permitan aclarar las posibles dudas, si temor a ser ridiculizados. 2.- Promover lluvia de ideas, para identificar aprendizajes previos que puedan tener sobre el tema tratado en clase. 3.- Permitir que el alumno exprese sus ideas, inquietudes, opiniones sobre la clase y no sancionar ni de palabra, ni de gesto las posibles equivocaciones. 4.- Incentivar a los alumnos a aumentar su participación, a través de la consulta sobre sus intereses y sentimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Emplear técnica de la escucha activa: significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla, (alumnos). Esta escucha activa por parte del docente se manifestará en la habilidad de escuchar no sólo lo que los alumnos están expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. • Emplear la técnica de la pregunta sin generar presión, es decir, promover y motivar las intervenciones espontáneas, sin sancionar aquellas que no sean correctas o perfectas, esto genera confianza en el alumno. • Propiciar confianza en cada intervención de los alumnos. Dar refuerzo positivo inmediatamente después de la intervención, sea correcta o no su intervención, lo que se espera es ir aumentando la participación del alumno, en la medida que esta aumenta, se podrá posteriormente ir haciendo las correcciones pertinentes. • Incluir en la planificación charlas sobre temas de interés de los alumnos, acerca de acontecimientos de la vida cotidiana.
1- Asumir una conducta más activa, participativa, acorde con las propuestas del docente. 2.- Aumentar la interacción con el docente, en base a la manifestación de las dudas sobre la clase u otros tópicos en el cual el docente pueda ayudar. 3.- Prestar mayor atención a lo que explica el docente.	1.- Realizar intervenciones con preguntas que permitan aclarar las posibles dudas, si temor a ser ridiculizados. 2.- Intercambiar opiniones con el docente, realizarle consultas sobre la clase, exponer aquello que no se entienda. 3.- Disminuir las conversaciones entre alumnos, mientras el docente explica.	<ul style="list-style-type: none"> • Emplear técnica de la escucha activa: significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla, (docentes). Esta escucha activa por parte de los alumnos se manifestará en la habilidad de atender al docente, además de respetar la intervención de dicho docente y la del resto de los compañeros. • Interactuar con el docente con confianza, pero respetando los criterios y opiniones de cada participante. • Realizar intervenciones en clase de forma ordenada, reconociendo que hay un tiempo para hablar y un tiempo para escuchar. • Disminuir la interacción alumnos/alumnos, al mismo tiempo que lo hace el docente, esto distrae la atención y propicia indisciplina. • Crear un ambiente de empatía y respeto.

Fuente: La Madriz L. y La Madriz J. (2009)

Como puede visualizarse en el cuadro 4, tanto los docentes, como los alumnos, lograron establecer el tipo de estrategia más adecuada para mejorar la comunicación entre ambos, acorde a las propuestas que inicialmente habían expuesto, basados en la interacción continua docentes-alumnos, manifestación de respeto y tolerancia, expresión de las emociones, acercamiento empático, menos dominio del discurso disciplinario por parte del docente, mayor participación de los alumnos, superación de barreras comunicacionales, etc.

En este sentido, es oportuno acotar lo expuesto por Hymes (1996), al plantear que la competencia comunicativa opera en distintos niveles del código, según las circunstancias comunicativas en las que deba desenvolverse la persona, estableciendo las siguientes subcompetencias: las lingüísticas o gramaticales que se relaciona con el conocimiento del sistema de la lengua, la sociolingüística que provee mecanismos de adecuación a la situación y el contexto, la discursiva para normar la coherencia y cohesión de los diversos tipos de discurso y estratégica para moderar la interacción permitiendo remediar o contrarrestar las dificultades o rupturas en la comunicación (barreras).

CONSIDERACIONES FINALES

La conciencia reflexiva de los actores facilitó que éstos pudieron diferenciar entre lo que es una comunicación tradicional - unidireccional, de la comunicación efectiva, mediante un proceso de argumentación práctica, que se logró adquirir a través del diálogo, el debate, la manifestación de sus propuestas, donde la autoconciencia sobre sus propias necesidades comunicativas, los llevo a buscar las condiciones de mejoría y las actividades más propicias para lograrlo.

La capacidad crítica y reflexiva de los actores, posibilitó a éstos para la indagación, valoración y reconocimiento de sus debilidades comunicativas e interacción, a la vez de generar en ellos un genuino interés en elaborar un plan de acción que llevara estas debilidades a fortalezas, de allí el éxito de la integración de los participantes en el proceso de diseño y desarrollo del plan de acción.

La comunicación efectiva es comprensiva, condescendiente y conciliadora para estrechar las relaciones interpersonales. En el presente estudio, la aplicación de la metodología de investigación acción, llevó al alumno aprender sobre su propio proceso,

donde se sintió protagonista, con capacidad de controlar las actividades y consciente de su estilo de aprendizaje, de las formas de interacción comunicativa con el docente y de las acciones que puede tomar para mejorar dicha interacción, lo que permitió:

- (a) Clarificar y ordenar la realidad.
- (b) Apreciar los cambios conductuales tanto de los docentes como de los alumnos.
- (c) Encadenamientos lógicos entre el diagnóstico y las acciones manifiestas.

Sobre la base de las consideraciones expuesta, es necesario mencionar que en el ámbito académico, la comunicación efectiva se perfila como una herramienta didáctica que empleada adecuadamente por docentes y estudiantes, potencia el proceso de enseñanza y aprendizaje, en la medida que eleva el nivel de comprensión entre éstos, logra aumentar la participación del estudiante, sintiéndose cómodo tanto con sus aciertos; como con sus errores y da un nuevo protagonismo al docente al no ser ya el orador retórico, sino el conductor de las disertaciones que se manifiesten entre los educandos y entre éstos y él. De igual forma, en el proceso de reciprocidad de información entre el docente y los alumnos, se pudo apreciar una influencia mutua, con incidencia en el comportamiento del alumno. En este sentido, es preciso tener en cuenta que en la comunicación manifiesta entre ambos actores (docente – alumnos), las barreras sociales o psicológicas se apreciaron tanto por parte del profesor, como por parte los estudiantes, la cual mejoró con la aplicación del plan de acción, para pasar de una comunicación tradicional a una comunicación efectiva, propiciando la escucha activa y la empatía, así como, cambios sustanciales de las estrategias didácticas de comunicación del docente en el aula.

REFERENCIAS

- Adorno, T.W. (1973). *Crítica cultural y sociedad*. Barcelona: Ariel.
- Calderón, K. (2001). *La didáctica hoy. Las concepciones y aplicaciones*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Carr, W. y Kemmis, S. (1983). *Becoming critical. Knowing through action research*. Deakin. Victoria, Australia: University Press.
- Colom, D. (2004). *El papel de la investigación educativa en un mundo cambiante*. Conferencia dictada en el Primer Congreso de Gerencia Educativa. Retos y alternativas en tiempos de cambio. NURR-ULA, Trujillo, Venezuela.
- Elliott, J. (2005). *La Investigación Acción en Educación Básica*. 5ta. ed. Madrid: Morata.
- Gordon, T. (1989). *Maestro Eficaz y Técnicamente Preparados*. México: Diana.

- Habermas, J. (1987). *Teoría de la Acción Comunicativa. Vols. I y II*. Madrid: Taurus.
- Hans, A. (1995). *Fundamentos Psicológicos de una Didáctica Operativa*. España: Momo Sapiens.
- Hernández, R. (2001b). *Mediación en el aula*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Hymes, D. H. (1996). *Acerca de la Competencia Comunicativa. En: Forma y Función*. Colombia: Departamento de Lingüística, Universidad Nacional de Colombia. No. 9. pp. 13-37.
- Ibarra Mustelier L. (2006). *Comunicación: Una necesidad de la escuela de hoy*. Facultad de Psicología. Universidad de la Habana. [Documento en línea] Disponible: <<http://www.psicologia-online.com/articulos/2006/comunicacionescuela.shtml>>. [Consulta: 2010, Febrero 12].
- La Madriz, J. (2008). *Proceso de Transformación del Saber Enseñado, centrado en La Comunicación Didáctica Docente – Alumno, desde el enfoque de la PNL*. Zulia: Revista Multiciencia. 8(8): 219-227.
- Martínez, M. (1999). *La Investigación Cualitativa Etnográfica en Educación. Manual Teórico – Práctico*. México: Trillas.
- Martínez, M. (2002). *La Investigación Cualitativa Etnográfica en Educación. Manual Teórico – Práctico*. México: Trillas.
- Medina, R. (1989). *Didáctica e Interacción en el Aula*. Madrid: Cincel Kapeluz.
- Morin, Edgar (2002). *La Educación del Futuro*. (Traducción de A. Rota, Bogotá). París, Francia: Publicaciones de la UNESCO.
- Picado, F. (2001). *Didáctica General: una perspectiva integradora*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Ruiz, A. y Rojas Soriano, R. (2001). *Vínculo Docencia Investigación para una Formación Integral*. México: Plaza y Valdés, S. A.
- Zaldívar, P. (1998) *Competencia comunicativa y relaciones interpersonales*. [Documento en línea] Disponible: <http://www.saludparalavida.cu>. [Consulta: 2010, Enero 21]

