



**Universidad del siglo 21**

**Licenciatura en Educación**

**Análisis de la comunicación entre el equipo docente y alumnos de séptimo grado de la escuela Santa Teresita P-050 Durante el ciclo lectivo 2017**

Natalia Margarita Martí.

DNI: 26.919.812

Número de legajo: VEDU03648.

Mendoza, 09 de marzo de 2018

## **AGRADECIMIENTOS**

Este trabajo de tesis es un esfuerzo en el cual directa o indirectamente participaron personas opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dándome ánimo, acompañándome en los momentos de crisis y de felicidad. Este trabajo me ha permitido aprovechar las competencias, los saberes y las grandes riquezas humanas e intelectuales de muchas personas a quienes deseo agradecer.

En primer lugar a mi tutora profesora Laura Londero, mi profundo y sincero agradecimiento por la paciencia ante mis reiteradas consultas, por su valiosa dirección y apoyo permanente; su experiencia y conducción me han permitido llegar a ésta etapa tan deseada por mí.

A los directivos del colegio Santa Teresita, señoras Gonzalez Yolanda y Enrici Andrea, por sus consejos, ayuda, paciencia, sabiduría y apoyo durante mi estadía en el establecimiento para realizar el trabajo de campo, en donde he podido aprender y acabar una parte de este trabajo.

A todo el personal docente y no docente y a los alumnos de séptimo grado del establecimiento, quienes, con su apertura, confianza y buena predisposición, permitieron tomar la muestra, procesar y luego analizar los datos brindados al involucrarse y participar de las encuestas y entrevistas.

Todo esto no hubiese sido posible sin el amparo incondicional y acompañamiento que me otorgan mis hijos, esposo y mi madre, quienes a pesar de mis ausencias, mis malos momentos y mis pocas horas dedicadas a ellos siempre estuvieron a mi lado y acompañaron mi proceso con amor incondicional.

Las palabras nunca serán suficientes para testimoniar mi aprecio y agradecimiento.

A ustedes mi mayor reconocimiento y gratitud.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación es un Proyecto de Investigación Aplicada (PIA) cuyo objetivo estuvo centrado en conocer, en profundidad, cuáles son los obstáculos que se presentan en la comunicación entre los docentes y alumnos de séptimo grado de la Escuela Santa Teresita P-050. Desde las inquietudes profesionales movilizadas por la realización de las prácticas, surgió la necesidad de describir el fenómeno de la comunicación entre dos grupos muy diferentes entre sí, pero con objetivos comunes: para unos brindar educación y para otros recibirla.

Para realizar la investigación se consideró que la metodología cualitativa sería la más adecuada ya que se podía observar los fenómenos en el lugar que suceden y la información se obtendría desde los propios actores sociales en sus vivencias. Por este motivo se realizaron entrevistas tanto a los docentes como a los alumnos con quienes se aplicó un criterio de selección muestral que facilitara el trabajo.

La comunicación entre docentes y alumnos se ve constantemente afectada por los cambios en el sistema educativo como también por el grupo etéreo de alumnos pre adolescentes y adolescentes en constante cambio. Las diferencias entre ambos grupos, si bien logran puntos de encuentro en común que son productivos, las dificultades de comprensión suelen desencadenar problemas que deben ser resueltos por el personal docente y el equipo de gabinete.

Se ha podido observar que no se presentan grandes dificultades pero ambos grupos se quejan de la falta de comprensión tanto de unos como de otros. Las dificultades de comprensión de vocabulario como también de ciertas costumbres, sobre todo en los adolescentes suelen contribuir para que aparezcan obstáculos en los canales de comunicación.

El trabajo pretende describir cuáles son estas dificultades y las formas en las que cada uno de los actores utilizan para superarlos.

***Palabras clave:*** Comunicación, educación, adolescentes, docencia

## **ABSTRACT**

The present research work is an Applied Research Project (PIA) whose objective was focused on knowing, in depth, what are the obstacles that present in the communication between teachers and students of seventh grade of the Santa Teresita School P-050. From the professional concerns mobilized by the realization of the practices, the need arose to describe the phenomenon of communication between two groups very different from each other, but with common objectives: for some to provide education and for others to receive it.

In order to carry out the research it was considered that the qualitative methodology would be the most appropriate since it was possible to observe the phenomena in the place that happen and the information would be obtained from the social actors themselves in their experiences. For this reason, interviews were conducted both for teachers and students with whom a selection criterion was applied to facilitate the work.

Communication between teachers and students is constantly affected by changes in the educational system as well as by the age group of pre-teen and teenagers in constant change. Differences between both groups, while achieving common points of meeting that are productive, difficulties of understanding often trigger problems that must be solved by the teaching staff and the cabinet team.

It has been observed that there are no major difficulties, but both groups complain of the lack of understanding of both. Difficulties in understanding vocabulary as well as certain customs, especially in adolescents, often contribute to the appearance of obstacles in the communication channels.

The paper aims to describe what these difficulties are and the ways in which each actor uses them to overcome them.

## Índice

AGRADECIMIENTOS .....	II
RESUMEN.....	III
ABSTRACT .....	IV
INTRODUCCIÓN .....	7
1. TEMA.....	7
2. JUSTIFICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN.....	7
3. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN .....	8
4. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	10
3.1 Pregunta de investigación .....	11
5. OBJETIVOS .....	12
5.1 Objetivo general .....	12
6. HIPÓTESIS.....	12
INTRODUCCION .....	14
CAPÍTULO I.....	17
MARCO TEÓRICO.....	17
1. Introducción.....	17
2. COMUNICACIÓN.....	17
2.1 La Interacción en la comunicación .....	23
2.2 La interacción comunicacional en la escuela .....	24
3. Comunicación entre Adolescentes.....	26
4. Comunicación Asertiva del Docente .....	30
4.1 Inteligencia emocional.....	32
5. Comunicación entre adolescentes y docentes .....	34
5.1 Aspectos pedagógicos.....	35
6. OBSTÁCULOS EN LA COMUNICACIÓN .....	37
METODOLOGIA .....	37
RESULTADOS .....	43
Entrevistas con los alumnos.....	43
Entrevista docente .....	47
Observación.....	50

ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	54
CONCLUSIONES .....	59
Bibliografía.....	62
ANEXOS.....	65

# INTRODUCCIÓN

## 1. TEMA

**Comunicación y educación escolar.**

## 2. JUSTIFICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

El ser humano es un ser gregario, y, en consecuencia necesita comunicarse con otros para poder realizarse. La comunicación ha evolucionado junto con el hombre para facilitarle su adaptación a la vida, lo que ha contribuido a mejorar las condiciones habitacionales del planeta y las relaciones sociales.

En nuestros días la comunicación es una forma importante de la realización social, y es el vehículo mediante el cual, se transmiten los conocimientos en el ámbito educativo. Sin embargo presenta ciertos inconvenientes, sobre todo teniendo en cuenta las diferencias generacionales y la transmisión de los contenidos educativos. Es habitual escuchar la demanda de docentes y alumnos en la cual ambos refieren que “el otro no escucha”, y en esta falta de escucha es donde nacen conflictos que luego deben ser resueltos.

Las dificultades comunicacionales se ven reflejadas en aspectos integrativos y participativos de todos los actores que forman parte del sistema educativo de la Escuela. Desde un saludo que no es bien receptado hasta el intercambio de ideas pueden ocasionar problemas que repercuten en la mala conducta de los alumnos y la impotencia del docente. Los aspectos integrativos se observan en las relaciones que los niños tienen con otros a quienes suelen excluir de sus grupos o formar diferente grupos basados en sus intereses personales. Esto se ve reflejado en la participación, tanto en el aula como en los recreos. La comunicación es la base de la integración y la participación.

Por este motivo se considera importante realizar un estudio de los tipos de comunicación que se generan en la escuela de estudio, el lenguaje que ambos aplican para comunicarse, la metacomunicación y la transmisión de conocimientos con su respectiva devolución por parte del alumno.

La elección del tema surge a partir de observaciones realizadas en la interrelación de los docentes y alumnos, como también de la información obtenida en reuniones de equipo como en charlas personales con personal docente. Desde el sector de los alumnos, ellos suelen comentar a algún docente los problemas que tienen frente a una mala o dificultosa relación con otro docente. Esta información también ha motivado la realización del análisis lo que permitiría encontrar respuestas para mejorar las condiciones comunicacionales dentro del establecimiento.

Con esta investigación se pretende detectar dificultades que obstruyen el bienestar, la participación, el involucramiento, la colaboración de todos los actores, en la construcción de un espacio de mayor contención y aprendizaje. Esto permitiría mejorar las condiciones laborales como también el tránsito de los alumnos por la etapa escolar primaria.

A través de reconocer los tipos de comunicación existentes en el ámbito educativo, entendidos estos como una interacción, se pretende describir la “interacción personal: se refiere al vínculo intersubjetivo, el encuentro con el mundo interno del ‘otro’ significativo a lo largo de su desarrollo; la interacción cultural: entendida como la apropiación de normas, pautas, códigos y valores que rigen socialmente como parte de una cultura; la interacción trascendental: permite la integración de lo aprendido con lo que se adquiere progresivamente, y; la interacción con sí mismo: este tipo propicia el desarrollo de la personalidad, de la identidad y de nuevas relaciones con los otros y con el medio con mayor madurez” (Musteller, L. 2018)

### **3. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN**

Rocha, César A. (2000) “La comunicación en el conflicto escolar: El caso de la escuela de Bogotá”(Rocha, C. 2002): El autor realiza una experiencia de investigación cualitativa de tipo participativa sobre la comunicación en el conflicto escolar. Elabora un diagnóstico en 17 colegios de Bogotá en los cuales se ha aplicado un modelo para gestión de conflictos. Utiliza técnicas participativas que le permitieron elaborar un diagnóstico situacional de las escuelas observadas mediante el cual obtuvo resultados que permitieron describir como se dan “las dinámicas del conflicto en la escuela y cuáles son las estrategias

racionales comunicativas que asumen los actores del conflicto ante determinadas problemáticas”. (Rocha, C. 2000)

Adriana Triana Quijaro y Ana María Velazquez Niño. (2003) “Comunicación asertiva de los docentes y clima emocional del aula en preescolar” El trabajo consiste en realizar una investigación sobre la influencia de los aspectos comunicacionales, en las conductas asertivas positivas o negativas en los docentes y el impacto emocional que producen en las aulas. Los autores realizaron una investigación cualitativa participativa sobre el nivel pre escolar con grupos de 12 a 20 niños. La recolección de datos se llevó a cabo a través de observación participante y no participante mediante la utilización de grabaciones de videos y audios. Los autores llegan a la conclusión que las conductas asertivas basadas en una buena comunicación con el alumno, permiten un clima positivo que facilita la obtención de conocimientos. (Triana Q. y Velasquez N. 2003)

Patricia Herrero Márquez, (2012) “La interacción comunicativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Investigación realizada en Universidad de Granada durante el año 2012 aborda las diferentes formas de interacción comunicativa-formal y espontánea que se da en el aula entre profesorado y alumnado, tanto de forma interpersonal como grupal, y sus implicaciones didácticas. Analiza los diferentes estilos de comunicación como son el técnico, el práctico y el crítico. El objetivo se vincula con la pregunta que realiza la autora se pregunta: “¿Cuál es el papel de la interacción comunicativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje?” La respuesta a esta pregunta fundamenta la conclusión de que en el trabajo se puso de manifiesto “que es en el proceso comunicativo entre docentes y discentes, donde se halla la clave para un desarrollo efectivo del proceso de enseñanza-aprendizaje: una interacción comunicativa totalmente formal y superficial, así como una interacción comunicativa totalmente espontánea y profunda no son para nada positivas en dicho proceso. Por otro lado este tipo de interacciones comunicativas se dan con mayor o menor fuerza en los diferentes estilos de profesorado, siendo el estilo crítico, desde mi punto de vista, es más favorable en el proceso de enseñanza – aprendizaje debido a que combina una comunicación formal con una comunicación espontánea y las interacciones son más profundas ya que el profesorado se preocupa por su labor educativa y por sus educandos”. No define el método de investigación utilizado. (Herrero Marquez, P. 2012)

Keil Graciela Comunicación en el ámbito escolar en relación con los procesos de enseñanza y aprendizaje. Análisis de la interacción docente alumno. Universidad Abierta Iberoamericana. 2011, realiza un importante estudio de investigación en el cual analiza “la interacción comunicativa respecto al aprendizaje focalizado en métodos y procedimientos” considerando que “...no se profundiza respecto de la forma en que se establece la comunicación entre los sujetos intervinientes...” (Keil, G. 2011:2). El trabajo tiene por objetivo analizar la interacción comunicativa y su relación con los procesos de enseñanza y aprendizaje en la escuela desde la perspectiva del docente y del alumno; teniendo en cuenta distintas realidades y contextos que puedan influir. Este trabajo de investigación se realizó en la provincia de La Pampa en una escuela hogar rural a la que asisten niños con alto índice de vulnerabilidad social y “...docentes que tratan de enseñar con un lenguaje y un estilo autoritario y sancionador”. “Se realizó un tipo de estudio teórico-práctico en los niveles primarios y secundarios de la educación pública, en escuelas de modalidad común y hogar, que busca describir elementos dentro de la interacción comunicativa que favorece el aprendizaje”. Se trata de un estudio etnográfico interpretativo que rescata la perspectiva de los docentes y alumnos. La autora arriba a la conclusión que “la interacción comunicativa docente-alumno incide en el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje...” (Keil, G. 2011)

Otro aporte interesante es tomado de Mario Kaplúm, en su libro Una pedagogía de la educación, realiza un análisis sobre los modelos de educación y las formas de comunicación que los caracteriza, realizando un énfasis en los contenidos, efectos y el proceso. Incorpora conceptos de comunicación en educación: “Definir que entendemos por comunicación, equivale a decir qué clase de sociedad queremos vivir”. (Kaplúm, M. 1998) Su estudio gira en torno del análisis de las tramas de la interlocución y sus características.

#### **4. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

En la actividad cotidiana desarrollada en la escuela Santa Teresita P-050, el cuerpo docente, conformado por el personal directivo, personal docente y personal no docente, ha observado ciertos inconvenientes en la comunicación con los alumnos, especialmente de 7º grado. Esta inquietud ha motivado la necesidad de elaborar nuevas formas de relacionarse

con ellos, con el objeto de mejorar las vías de comunicación facilitando el reconocimiento de necesidades y colaborando en la búsqueda de sus satisfactores.

Para comprender la dimensión del problema se considera necesario analizar los mecanismos de comunicación y cómo estos pueden estar afectando, en forma positiva o negativa, a la educación que se brinda en este establecimiento educativo. La selección del mismo se debe a una serie de problemas conductuales que han aparecido durante el último año (2015). Cuando se han realizado las consultas a los actores involucrados, éstos referencian que es imposible comunicarse con el otro.

Entendiendo que “es imposible no comunicarse” (Watzlawick, P.; Beavein Bavelas, J.; Jackson, D., 1999, pág. 24) la pregunta, entonces, se re dirige a las formas que adquiere esa comunicación que genera dificultades de comprensión. Si bien es comprensible que, al existir diferencias generacionales, sobre todo con adolescentes, las formas de comunicación son fundamentales para alcanzar buenos resultados educativos. La asimetría presente entre el equipo docente y los alumnos, suele ser un inconveniente que se ve reflejado en el rendimiento académico de éstos últimos.

En la comprensión de esta relación asimétrica, típica de la comunicación docente-alumno, recurrimos a Watzlawick (Watzlawick, P.; Beavein Bavelas, J.; Jackson, D., 1999, pág. 26) para analizar cuáles son los factores que intervienen para que aparezcan ciertas dificultades que referencia el equipo docente y los alumnos, quien sostiene que “... cuando señalamos que toda comunicación implica un compromiso y, por ende, define la relación. Esta es otra manera de decir que una comunicación no sólo transmite información sino que, al mismo tiempo, impone conductas” y transmite conocimientos.

### **3.1 Pregunta de investigación**

Considerando que las dificultades comunicacionales entre ambos grupos se constituyen en un problema que afecta a los grupos de séptimo grado en las relaciones vinculares, ya que los docentes plantean dificultades para comunicarse no pudiendo comprender lo que los alumnos plantean o como se comunican, y refieren que éstos

presentan un escaso vocabulario, como también una constante en la repetición de palabras y modismos surgen las siguientes preguntas de investigación

¿La comunicación entre alumnos y docentes presenta obstáculos sentidos por ambos, de forma que impacta en la calidad educativa?

¿Los alumnos tienen un vocabulario reducido tal como manifiestan los docentes?

¿La percepción docente sobre las dificultades comunicacionales es realmente la misma que los alumnos refieren?

Realizar un análisis de las manifestaciones observables de estos actores en su contexto, podrá generar una primera aproximación a las características comunicacionales entre ambos grupos.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 Objetivo general**

Conocer los tipos de comunicación entre el equipo docente y los alumnos de séptimo grado de la escuela Santa Teresita P-050, durante el primer semestre del año 2017

### **5.2 Objetivos específicos**

- Observar el desarrollo de la metacomunicación entre el equipo docente y los alumnos de la Escuela Santa Teresita P-050 de séptimo grado.
- Describir los factores que obstaculizan y/o favorecen la comunicación entre los actores.
- Establecer la relación entre aspectos verbales y no verbales presentes en los procesos de comunicación entre los docentes y los alumnos

## **6. HIPÓTESIS**

En función de lo expuesto la hipótesis de trabajo del presente trabajo de investigación es: Los problemas comunicacionales entre el personal docente y los alumnos de séptimo grado de la Escuela Santa Teresita P-050 generan dificultades en la comunicación.

## INTRODUCCION

Las formas de lenguaje y comunicación utilizadas por los docentes dentro del aula contienen un interés que induce a interpretar la realidad de una manera determinada. Este interés se encuentra sustentado en la transmisión de conocimiento y el compartir contenidos. Los educadores forman y esta formación se encuentra sesgada por el conjunto de conocimientos inherentes al programa correspondiente al nivel educativo que corresponda. La docencia cumple la función de transmitir enseñanzas y experiencias en base a los conocimientos que posee el alumno, pero a su vez incorporando nuevos conceptos y ampliando otros. Estos contenidos juegan un rol de poder ya que el docente posee un saber especializado que deberá incorporar en el grupo de alumnos.

Esto posibilita la construcción de formas particulares de comunicación propias del ámbito educativo, en las que se incluye la comunicación verbal y la metacomunicación. En ella se produce una proyección de emociones y sentimientos que contribuye a construir formas únicas y exclusivas de cada grupo compuesto por docentes y alumnos.

Estas formas de comunicación contienen una intencionalidad y una transmisión de códigos relacionados con la vida cotidiana de ambos sujetos. Habilidades sociales como la escucha empática son esenciales para lograr esta comunicación especial entre docentes y alumnos, como también es necesario que el contexto en el cual se desarrollan las actividades educativas, sea el adecuado, siendo la escuela un espacio ideal para el desarrollo de estas prácticas. Se trata de un proceso de transmisión y recepción de mensajes, datos e información que se corresponde entre dos o más personas, siendo un proceso bidireccional en el que interviene un emisor y un receptor.

Los factores históricos, culturales, sociales y cognitivos, intervienen en las actividades que se desarrollan en el aula, en consecuencia la comunicación no sólo será la transferencia o transmisión de conocimientos, sino que intervendrán otros factores como la comprensión de los contenidos y su devolución.

La comunicación en la escuela, se conforma en una base necesaria, como lo es en la comunidad. Entender el acto de comunicación es entender la transmisión y generación de conocimientos en el aprendizaje. Todos necesariamente, debemos comunicarnos.

De acuerdo a lo sostenido por Watzlawick es indiscutible que para el ser humano “es imposible no comunicarse” (Watzlawick, P.; Beavein Bavelas, J.; Jackson, D., 1999, pág. 29) la pregunta, entonces, se re dirige a las formas que adquiere esa comunicación que genera dificultades de comprensión. Si bien es comprensible que, al existir diferencias generacionales, sobre todo con adolescentes, las formas de comunicación son fundamentales para alcanzar buenos resultados educativos. En la escuela, la labor está centrada y gira en torno a la comunicación ya que toda la transmisión de conocimientos durante el proceso educativo, debe desarrollarse por diferentes vías de comunicación. Si bien aparecen dificultades, los docentes cuentan con un saber especializado que les ayudará a superar los obstáculos.

Sin embargo en este proceso de enseñanza-aprendizaje, se desarrollan diferentes niveles de comunicación en los cuales se producen alteraciones que se encuentran relacionadas con los conocimientos previos de docentes y alumnos, y también con las formas de comunicación que cada uno de ellos desarrolla en su grupo de pertenencia los que son reproducidos en el ámbito escolar, se encuentran atravesados socioculturalmente por las familias y grupos en los que estos sujetos se han formado. Y es justamente en este punto en el cual el objetivo escolar de apoyar en la construcción de un futuro, tanto individual como comunitario, suele presentar algunos obstáculos socio culturales que intervienen en el desarrollo común.

“La comunicación es la parte principal de una escuela. Dialogar, platicar, criticar, narrar, describir y expresar los más profundos sentimientos, son características que proporcionarán que la escuela sea mejor...” (Perez Sanchez, D., 2005) esto colabora con el proceso educativo ya que ambos, docentes y alumnos, aprenden no sólo de los conocimientos, sino también de las experiencias del otro. La comunicación, los tipos de comunicación y sus diferentes niveles e interacciones entre alumnos y docentes, la comunicación asertiva y las formas de comunicarse entre adolescentes.

Para el desarrollo del trabajo se ha decidido organizarlo en los siguientes capítulos:

Introducción, en el cual se presentan la justificación de la investigación, las preguntas de investigación, los objetivos y la hipótesis de trabajo.

Capítulo I. En este apartado se desarrolla el Marco Teórico que dará sustento a la interpretación de los resultados. Comenzando por la Comunicación, su explicación conceptual y un breve recorrido por el desarrollo de diferentes teorías las que llevaron a la creación de la Teoría de la Comunicación en Watzlawick. De este autor se toman los conceptos de axiomas de la comunicación. A continuación se realiza un análisis de la interacción en la comunicación, y la interacción comunicacional en la escuela. Esto permitirá desarrollar aspectos teóricos vinculados a las formas de comunicación que tienen los adolescentes entre ellos, y la comunicación asertiva en el docente. Posteriormente se recurre a la Teoría de la Inteligencia emocional que permite entender que el docente necesita tener una gran capacidad cognitiva que le permita transmitir información, pero además tiene que poder identificar y desarrollar habilidades y aptitudes, reconocer sentimientos y emociones en sus alumnos pero también en sí mismo.

Capítulo II: En este capítulo se desarrolla en profundidad la metodología de investigación. Posteriormente se describen los Resultados obtenidos y su interpretación.

Capítulo III: En este capítulo se desarrollan los resultados de las entrevistas y la observación y posteriormente se realiza un análisis de los resultados a la luz de la teoría.

Conclusiones: En este apartado se desarrollan las conclusiones arribadas luego de realizado el análisis de los resultados a la luz de la teoría.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1. Introducción

El presente capítulo desarrolla la teoría de la comunicación y su evolución hasta llegar a Watzlawick quien realiza un importante aporte sobre los axiomas de la comunicación. Esta lectura permitirá comprender el proceso comunicativo entre los seres humanos.

Posteriormente se desarrolla la Teoría de la Inteligencia emocional. Esta elección sirve para realizar una lectura de las interacciones sociales, las formas de comunicación que se desarrollan entre los diferentes grupos y cómo estas influyen en la comunicación entre adolescentes y alumnos, objeto de estudio de esta tesis.

### 2. COMUNICACIÓN

“Etiológicamente el término comunicación proviene del latín *communis*, que significa común. Al comunicarnos pretendemos establecer una comunidad con el otro, nos proponemos compartir una información, una idea, una actitud y un sentimiento” (Ibarra, L. 1988) Entendida así, la comunicación es la herramienta por excelencia, mediante la cual los humanos nos relacionamos y nos integramos. Cada uno en su subjetividad, no puede vivir en sociedad sin comunicarse con los otros grupos que interactúan en la sociedad.

El hombre, desde su nacimiento participa de diferentes niveles y estados de comunicación, mientras que el bebé recién nacido se comunica por sus necesidades básicas como son la alimentación y la protección, el adulto lo hace en una complejidad más organizativa de necesidades y satisfactores que le permiten la integralidad social.

Durante el proceso de comunicación cada sujeto transmite un mensaje de acuerdo a su subjetividad y su intencionalidad, estimulando el desarrollo de una respuesta adecuada, desde otra subjetividad. Se construye así un emisor, un receptor, un mensaje, un código y un canal.

Según el modelo de Shannon y Weaver en su teoría matemática de la comunicación elaborada en 1949, estos elementos son necesarios para que exista un acto comunicativo.(Fisque, J 1985). El emisor es quien emite el mensaje, el cual puede o no ser una persona; el receptor es aquel que recibe la información; el canal es el medio por el cual se transmite el mensaje; un código que hace referencia a la forma que toma la información que se intercambiará entre el emisor y el receptor, implica la decodificación del mensaje por parte del receptor; el mensaje es aquello que se quiere transmitir. Todo este proceso debe estar encuadrado en un contexto o situación que sería el espacio, el entorno en el cual se desarrolla este acto comunicativo. La finalidad es intercambiar información. La continuidad de este intercambio se denomina feed-back y no es otra cosa más que la retroalimentación del proceso comunicativo.

Siguiendo el modelo de Shannon y Weaver, retomado por Fisque (1985) el proceso comunicativo se desarrolla a través de elementos, o factores, que son:

- *Fuente*: Se trata del lugar desde donde parte la información, el contenido que se envía hacia un receptor. Es donde nace el mensaje primario.(Fisque, J. 1985)
- *Un Emisor o codificador*: Puede ser una persona o una institución, que selecciona la forma más adecuada para transmitir un mensaje, realiza la codificación y de esa manera lo puede enviar en forma comprensible, siempre que se maneje dentro del mismo código que su receptor, de esta forma la comunicación se constituye en un proceso dinámico. (Fisque, J. 1985)
- *El receptor o decodificador*: es aquella persona o institución a quien va destinado el mensaje. Su proceso es inverso al del emisor dado que es quien deberá descifrar e interpretar el mensaje. En referencia al receptor, los autores consideran la existencia de dos tipos de receptores, los receptores pasivos que es aquel que sólo recibe el mensaje, y; el receptor activo quien no solo recibe el mensaje, sino que lo percibe, lo almacena y elabora una respuesta intercambiando los roles de receptor y emisor. Es el momento en el cual el receptor codifica el mensaje y se convierte en emisor para comenzar a dar lugar al proceso de retroalimentación.(Fisque, J. 1985)
- *El código*: Es el conjunto de reglas particulares de cada sistema de signos y símbolos del lenguaje que utiliza el emisor para transmitir un mensaje. Este conjunto de reglas se combina en forma arbitraria y presenta un consenso social que le permite una

transmisión de mensajes adecuados en función de la gramática, por ejemplo. Se trata de signos codificados que son comunes a cada grupo en particular. (Fisque, J. 1985)

- *El mensaje*: Es el contenido de la información. En el mensaje confluyen las ideas, los sentimientos, los hechos, y todo aquello que quiera ser expresado por el emisor para ser transmitido al receptor. Es la información debidamente codificada.(Fisque, J.1985)
- *Canal*: Es el medio por el cual se conecta el emisor con el receptor para enviar el mensaje codificado. Se reconoce como el soporte material por el que circula el mensaje. El canal de comunicación puede ser el aire en un encuentro cara a cara, pero cuando la comunicación se realiza desde un programa de televisión hacia un grupo de personas, se utiliza un medio de comunicación. Este tipo de “medios” puede ser considerado algún tipo de mensaje que requiera la intervención de otros elementos en la comunicación.(Fisque, J. 1985)
- *El contexto*: Es la situación o el espacio en el cual se desarrolla la comunicación. Hace referencia al tiempo y el lugar.(Fisque, J. 1985)
- *Interferencias*: En todo proceso comunicativo existen interferencias que puede ser cualquier tipo de perturbación que se dé en cualquiera de los elementos. Por ejemplo la afonía de un hablante o interferencias de ruidos externos a los actores.(Fisque, J. 1985)
- *El proceso de retroalimentación o feed back*: En el proceso de enviar información y devolverla procesada, se crea la condición necesaria para que se produzca la interactividad en el proceso comunicativo. Este tipo de retroalimentación puede tener una respuesta positiva cuando promueve la comunicación, o bien puede ser negativa cuando el proceso comunicativo se corta o se cambia el tema que había dado origen a la comunicación. Si el proceso de retroalimentación no se produce, entonces sólo existirá la transmisión de información pero no la comunicación.(Fisque, J. 1985)

Fiske, Jhon (1985) en su análisis sobre la teoría de la información elaborada por Shannon y Weaver, retoma las funciones de la comunicación considerando que éstas son relevantes para el proceso de retroalimentación y para cumplir con el objetivo de aportar al aprendizaje.

Las *funciones* de la comunicación son:

- *Una función Afectivo-valorativa* mediante el cual el emisor le otorga una carga afectiva a su mensaje, aunque no todos los mensajes llevarán la misma intensidad. Gracias a esta función las personas construyen una imagen de sí mismos y de los otros.(Fisque, J. 1985)
- *Una función informativa* en la cual la transmisión y recepción de la información proporcionan al individuo el conocimiento de experiencias social e histórica y la transmisión de valores. Aquí el emisor influye en el receptor a partir de brindar la información nueva.(Fisque, J. 1985)
- *La función reguladora* la cual está destinada a regular la conducta de los seres humanos en comunidad. Esta función permite desarrollar en el receptor la capacidad autorreguladora de su propia conducta. En este proceso se puede obtener información de la percepción que el otro tiene de nosotros. (Fisque, J. 1985)

Por otro lado, el aporte realizado desde el enfoque sistémico de la teoría de la comunicación Watzlawick crea los conceptos de “Axioma de la comunicación”(Watzlawick, P.; Beavein Bavelas, J.; Jackson, D., 1999) que se encuentran en todo acto comunicativo, mediante los cuales los autores otorgan categorías a las diferentes características de todo acto comunicativo.

El significado de axioma proviene del griego *ἀξίωμα*, que significa dignidad, autoridad, y de *ἄξιος*, digno, construyendo el siguiente significado: “Principio, sentencia, verdad inconcusa, proposición tan clara y evidente por sí misma que, no necesitando de demostración alguna, se halla al alcance de todo el mundo”(Enciclopedia Hispano Americana, 1887-2000)

Desde la Filosofía “axioma” es una palabra introducida por Aristóteles y cuyo significado remite a una “proposición cierta o que tiene valor propio, proposición evidente por sí misma y que no necesita demostración. La tradujo Cicerón, aunque sin satisfacerle, por la palabra *pronuntiatum*. El principio o base de la demostración, tal es el sentido más constantemente dado por Aristóteles a la palabra axioma, sin limitarla, como después se ha hecho, a las verdades primeras de las matemáticas” (Enciclopedia Hispano Americana, 1887-2000)

En la formulación de su teoría de la Comunicación, Watzlawick, desarrolla cinco axiomas de la comunicación, los que se describen a continuación:(Watzlawick, P.; Beavein Bavelas, J.; Jackson, D., 1999, pág. 21 a 114)

*1. Es imposible no comunicarse.* En este axioma Watzlawick sostiene que en todo momento los seres humanos se están comunicando aun cuando no exista una expresión verbal. Todo acto, toda acción es comunicación. La no-conducta es inexistente, los seres humanos desarrollan una conducta en forma permanente, y en consecuencia esta conducta es interacción; en tanto interacción tienen una intencionalidad (consciente o inconsciente) de comunicación, en consecuencia el hombre no puede dejar de comunicar. La palabra, el silencio, las acciones, las actitudes, los movimientos son siempre signos de comunicación.(Watzlawick, P.; Beavein Bavelas, J.; Jackson, D., 1999)

*2. Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y uno de relación, tales que el segundo califica al primero y es por ende una metacomunicación.* El significado de las palabras es sólo una parte de la comunicación ya que el emisor necesita ser entendido por el receptor y éste necesita comprender el mensaje. La importancia se encuentra centrada en cómo el receptor incorpora el mensaje no sólo desde las palabras sino desde el tono de voz, el comportamiento, los gestos y el código del mensaje. El nivel de contenido del mensaje transmite información, mientras que el nivel de relación define el tipo de vínculo o relación que se establece con el interlocutor. El ejemplo del uso de computadoras sirve para graficar este axioma: cuando un usuario ingresa datos (contenido) en el computador (receptor), éste procesa esos datos a partir de las instrucciones que el usuario ha brindado y establece una “relación” con el usuario al brindar la devolución. Estos componentes existen en la comunicación humana en los aspectos de “contenido”, cuando se transmite un dato, y de “relación” cuando el receptor comprende el mensaje. (Watzlawick, P.; Beavein Bavelas, J.; Jackson, D., 1999)

*3. La naturaleza de una relación depende de la gradación que los participantes hagan de las secuencias comunicacionales entre ellos.* El flujo de la comunicación varía de acuerdo a las palabras y el comportamiento de cada uno de los actores. En este axioma se observa desde el desarrollo de un conflicto, como también el inicio de una fuerte relación. Una relación saludable establecerá una gradación aceptable entre ellos que permita un

crecimiento mutuo. Mientras que alteraciones en la gradación de uno de los participantes pondrá en riesgo la comunicación, sobre todo cuando se considera que el otro presenta un reacción defensiva o de ataque.(Watzlawick, P.; Beavein Bavelas, J.; Jackson, D., 1999)

*4. La comunicación humana implica dos modalidades: la digital y la analógica.* La comunicación verbal, digital: lo que se dice no es la única forma de comunicarse. Es aquella que se transmite a través de símbolos lingüísticos o escritos. Es el vehículo del contenido de la comunicación. Por otro lado la comunicación analógica es aquella no verbal caracterizada por el tono de voz, los gestos, la posición que se adopte. Es considerada el vehículo de la relación y es la que constituye la metacomunicación, entendida como todas las señales relacionadas con la codificación y la relación entre los diferentes actores. (Watzlawick, P.; Beavein Bavelas, J.; Jackson, D., 1999)

*5. Los intercambios comunicacionales pueden ser tanto simétricos como complementarios.* Esto depende de la relación que mantienen las personas. Si el intercambio es igualitario será simétrico, mientras que si la relación se establece en intercambios aditivos será complementaria. Ambas cumplen una función importante, en consecuencia ambas deben estar presentes en la comunicación educativa. También es fundamental que los participantes se relacionen de forma simétrica en algunas áreas y de forma complementaria en otras. (Watzlawick, P.; Beavein Bavelas, J.; Jackson, D., 1999)

Siguiendo este análisis se entiende que la comunicación entre dos personas es el resultado de múltiples métodos de expresión, como sostiene Foucault, M. (1986) durante una entrevista realizada en la ciudad de México: “Se entiende por comunicación el proceso de producción, distribución y consumo de significados que se desarrollan sobre la matriz que las relaciones sociales implican, según la naturaleza y el modo de articulación de las formas de producción consideradas, una situación de igualdad y desigualdad de condiciones entre el emisor y el receptor (lo que supone a su vez, mayor o menor posibilidad de oír el uno al otro o de prestar oídos como posibilidad mutua de entenderse)”.(Foulcaut, M. 1996)

Este concepto de Foulcaut permite entender el proceso comunicativo como un importante productor y transmisor de información, mediante la cual se estructuran y se sostienen las instituciones, las prácticas, las ideas entre los sujetos de una sociedad y cómo

esto influye en la construcción del entendimiento. De esta forma la transmisión de conocimiento se convierte en un producto socialmente determinado.

Es así como la comunicación se transforma en una práctica social articulada dentro de otras prácticas sociales que se desarrollan en los grupos humanos. Las prácticas sociales son el conjunto de acciones que los diferentes actores desarrollan en cada comunidad y están definidas por la posición social que en ella ocupan. Entre ellas está la práctica discursiva o comunicativa la cual está condicionada por diferentes reglas que son comunes a cada sociedad en cada momento histórico, siendo diferente a través de los años. Estas prácticas sociales están influenciadas por las formas de interacción en la comunicación. A continuación se explicará la interacción en la comunicación.

## **2.1 La Interacción en la comunicación**

La comunicación es “un sistema de transmisión de mensajes e información entre personas...” como afirma Patricia Herrero Marquez en su trabajo de investigación sobre interacción comunicativa en el proceso de aprendizaje, y posee un componente importante que es la interacción mediante la cual “se manifiesta la cultura como principio de organización social”. Las interrelaciones entre los seres humanos son “entendidas como procesos sociales cuyos resultados siempre derivan en la modificación de los estados iniciales de los participantes del proceso comunicativo”(Herrero Marquez, P. 2012, pág. 138). Y está relacionada “con los procesos de socialización...”

La interacción comunicacional no sólo es un conjunto de palabras que se intercambian. Sino que en este intercambio se transmiten ideas, conocimientos, experiencias, sentimientos y acciones. Siguiendo el trabajo de la autora, ésta menciona que la interacción de la comunicación educativa “operativiza tres grandes lenguajes: el verbal, el no verbal y el paraverbal. Todos ellos inherentes a la interacción comunicativa”(Herrero Marquez, P. 2012, pág. 139). Para nuestro trabajo se explica, a continuación, la interacción comunicacional en la escuela.

## 2.2 La interacción comunicacional en la escuela

La importancia de analizar el tipo de interacción que existe entre los actores que desarrollan su actividad en el ámbito escolar, permite identificar el tipo de mensaje que cada actor envía hacia el receptor en función del lugar que ocupa dentro de estamento educativo.

Las formas de interacción comunicativa en los procesos educativos suelen estar caracterizadas por el sistema de normas y reglas que rigen en las instituciones oscilando entre lo formal y lo informal. Se considera a lo informal como toda aquella comunicación relacionada a los objetivos educativos y de orden interno de cada institución en particular; y se considera como comunicación informal a todas aquellas formas de comunicación que incluyeran otro tipo de mensajes más laxos.

La comunicación informal podría entenderse como más espontánea y conformaría todos aquellos aspectos subjetivos que cada uno aporta en el conjunto de las relaciones sociales que se establecen en el ámbito educativo. Aquí es donde se comienzan a construir lazos comunitarios más fuertes y nacen grandes amistades. Se construyen los grupos de pares que podrán o no perdurar en el tiempo.

La comunicación formal es aquella en la cual “el docente tiene control en el aula sobre lo que dice y cómo lo dice, sin embargo, siempre existe una interacción entre los alumnos y el docente (Villasmil 2004), por lo que dependiendo del contexto, las características del sujeto y la finalidad del mensaje a transmitir, la comunicación será más formal o más espontánea. Ambas pueden ser didácticas en el momento en el que el mensaje aporta algún aprendizaje al receptor”. (Herrero Marquez, P. 2012, pág. 140)

El tipo de comunicación formal crea una interacción comunicacional más rígida y superficial, estructurada en función de factores académicos ya que su objetivo es la transmisión de normas, conductas y/o conocimientos. Cuando este tipo de comunicación está circulando en diferentes grupos, también circula la comunicación informal ya que ambas

coexisten. En el contexto educativo existen momentos y circunstancias en las cuales un tipo de comunicación prevalece sobre otra.

“Al igual que la interacción comunicativa interpersonal que se da en el aula entre docentes y discentes, también juega un importante papel la interacción comunicativa grupal entre los alumnos” (Herrero Marquez, P. 2012, pág. 140)

La autora plantea la existencia de tres estilos de comunicación en el aula. En primer lugar un “estilo técnico” el cual se ajusta a la formalidad educativa, a un programa determinado que facilite la incorporación de conocimientos en forma progresiva y ordenada, que posibilite la elaboración de un examen. Se trata de un estilo de relación comunicativa verticalista y asimétrica. En el cual es el docente quien posee el saber y la información y la misma deberá ser entregada al alumno, receptor. El examen se convierte en el evaluador de ese tipo de comunicación.

En segundo lugar el “estilo práctico” siendo el tipo de comunicación un poco más horizontal en la que las interacciones parten del conocimiento de ambos sobre un tema en particular. Los docentes elaboran actividades que facilitan la incorporación grupal, como también el interés por el conocimiento. Incluye los sentimientos de ambos, las emociones y la reflexión. “Les interesa que sus alumnos aprendan a aprender”(Herrero Marquez, P. 2012)

El “estilo crítico” que busca la reflexión sobre cuestiones del sistema. Se trata de profesionales activos relacionados con la defensa de los derechos del colectivo profesional. Consideran la educación como un medio para la liberación y el desarrollo humano. Reflexionan sobre la propia práctica pero también sobre las condiciones sociales en las cuales desarrollan la actividad. Se presta atención a “los contextos en los que se desarrolla la acción didáctica. El objeto de aprendizaje forma parte del contexto y el alumno aprende de este”. (Herrero Marquez, P. 2012, pág. 142)

Este estilo de interacción comunicacional busca la reflexión del alumno y el aprendizaje se sustenta en las relaciones sociales. Se visualizan aspectos de afectividad y la comunicación oscila entre formal y espontánea, convirtiéndose así en “la situación ideal para el proceso de enseñanza-aprendizaje”.(Herrero Marquez, P. 2012) Se trata de un modelo

horizontal de comunicación el cual posibilita el intercambio de saberes, y revaloriza los conocimientos previos que cada alumno posee del tema y de su propia vida.

Hasta aquí lo analizado permite observar la comunicación dentro del aula. En el siguiente apartado se analizará el tipo de comunicación desarrollan los adolescentes entre sí y cómo ésta se desarrolla en el ámbito educativo.

### **3. Comunicación entre Adolescentes**

“Entrar en el mundo de los adultos —deseado y temido— significa para el adolescente la pérdida definitiva de su condición de niño. Es un momento crucial en la vida del hombre y constituye la etapa decisiva de un proceso de desprendimiento que comenzó con el nacimiento.” (Aberastury, A., 1958, pág. 3)

Los niños y adolescentes viven en un mundo extremadamente cambiante y vertiginoso. La complejidad social en la que se encuentran, afecta la individualidad y la construcción de su propia subjetividad. Los cambios en la familia, la dinámica familiar y su evolución, los procesos sociales de cambios en la educación y los modelos educativos, la incorporación de la tecnología y con ella una comunicación fluida y constante, la necesidad de adoptar hábitos de vida saludables y más relacionados con la naturaleza y más alejados de la tecnología les exige, cada vez más, esforzarse para lograr adaptarse.

Para lograr este proceso de adaptación y evitar sentirse excluidos, conforman sus propias formas de comunicación, sus propios grupos, su mundo, un espacio de pertenencia que les ayude en la construcción de su identidad.

“La psicología de estos tiempos, nos invita a pensar a los jóvenes, como sujetos con múltiples competencias y con un discurso propio. La forma de comunicación que tienen entre ellos es variada y distinta a lo que estamos acostumbrados los adultos.” (Burgos, E. B.2008, pág. 46)

Los adultos son conscientes del proceso de adaptación ya que ellos lo han podido experimentar, sin embargo en la percepción temporal del adolescente, el tiempo es sólo presente, el futuro es extremadamente lejano y el pasado suele estar circunscripto a los recuerdos de su niñez. En consecuencia su vida transcurre en vivir lo mejor posible el momento actual, y de allí la necesidad de unirse a quienes forman parte de esta realidad.

De esta forma construyen códigos propios, un sistema de normas y valores propios los que no están enemistados con la sociedad de la que proceden, pero si evidencian cierta distancia y algunas diferencias. La necesidad de enfrentamiento al sistema establecido, está presente en ellos, sin embargo esto no los deja fuera de este sistema. Entonces, enfrentan ciertos aspectos de él con el que muestran disconformidad. Las formas de comunicación, el lenguaje, las formas de vestirse, el comportamiento, nuevas maneras de divertirse y hasta nuevos ritos en las salidas. Toman lo ya creado y lo modifican en aquellos aspectos que les parecen más adecuados para su época. Y es en este contexto donde la comunicación cobra una importancia relevante ya que es lo que además, los unirá con el mundo adulto y las instituciones en las cuales estén insertos. Es importante analizar este punto puesto que dejará huellas sociales y culturales que irán, poco a poco, modificando la sociedad a la que pertenecen y que dejarán a sus herederos. Es habitual encontrar en el mundo adulto diferentes palabras que han sido incorporadas en el lenguaje construido durante la etapa adolescente, muchas de las cuales continuarán siendo utilizadas llegando a formar parte del lenguaje cotidiano.(Urbaitel, P. 2009, pág. 2)

La lingüista Elizabeth Rigatuso, investiga las distintas formas del habla, su importancia en la construcción de la identidad, la pertenencia de grupo y el impacto en la cultura.

“Tal vez podríamos preguntarnos: ¿los jóvenes se entienden cuando hablan? ¿Se concreta la comunicación entre ellos? Si la respuesta es afirmativa, entonces deberíamos encarar el tema desde la perspectiva de las competencias comunicativas. Creo que el tan criticado tema del habla adolescente tiene que ver, a veces, con un desconocimiento de las variedades del lenguaje. Si las entendemos como un conjunto de elementos de similar distribución social, el habla adolescente o juvenil tiene que ver con una variedad lingüística asociada a un grupo etario. Así como los jóvenes tienen su música, como marca de

identidad para ellos, en esa identidad, que construye y co-construye en forma permanente, creo que tenemos que distinguir entre la interacción entre los pares y la interacción en otros contextos, fuera de lo que es la relación de amistad y compañerismo“ (Rigatuso, E. 2014, pág. 1)

Estos aspectos comunicativos que forman parte de la construcción de identidad de los adolescentes y jóvenes, a los que hace referencia la autora citada, construyen nuevas formas de comunicación en un lenguaje que les es propio, con el cual pueden identificarse diferenciándose del resto de la sociedad.

Esta nueva construcción comunicacional que crean los adolescentes y jóvenes, no les impide comunicarse con el resto de los adultos, como tampoco en otros contextos en los cuales interactúan. Esta diferenciación continuará hasta su vida adulta. Todos los seres humanos presentamos diferentes formas de comunicación y uso del lenguaje, de acuerdo a los espacios en los que interactuamos. Sin embargo, la adopción de nuevas palabras que adquieren diferentes significados, se mantienen en estos grupos juveniles hasta su adultez lo que influyen en la evolución de la comunicación y la adopción de nuevos modismos y palabras.

Existen importantes entrevistas realizadas por periódicos, en las cuales los expertos aportan conceptos postmodernos sobre el lenguaje y las formas de comunicación de los adolescentes. En una nota aparecida en Diario Clarín en diciembre de 2011, informa que los adultos utilizan entre 500 y 1000 palabras para comunicarse cotidianamente, y los adolescentes sólo usan 240, lo que significa que, de un idioma tan rico como el español, sólo se utiliza un 0,03%. Entre las opiniones algunos aportan la idea de que los jóvenes empobrecen el lenguaje, mientras que otros consideran que existe una simplificación. (Geddes, D. 2011)

Fontanarrosa menciona que “cuantos más matices tenga uno, más puede defenderse, para expresarse, para transmitir. Por eso hay palabras de las denominadas malas palabras, que son irremplazables, por sonoridad y fuerza”. (Geddes, D. 2011)

Siguiendo el mismo artículo, Pedrio Barcia(Geddes, D. 2011) considera que “Cuando no hay capacidad de expresión se achica el pensamiento. Lo vemos todos los días con jóvenes que no leen, que no saben escribir correctamente y terminan con un lenguaje empobrecido”.

La Dra. María Laura Pardo, del departamento de Lingüística del CIAFIC-CONICET, asegura que “los jóvenes son creativos en cualquier estratificación social. Que las palabras nuevas que crean no estén en el diccionario no quiere decir que no sean vocablos y que no deban ser contados a la hora de estos estudios”.(Geddes, D. 2011)

Los adolescentes argentinos adoptan palabras consideradas como insultos en su comunicación habitual. Estas palabras están incluidas o superpuestas en oraciones, que luego se convierten en muletillas las que se reproducen una y otra vez, sobre todo en los primeros años de la adolescencia. Frecuentemente cambian el significado de las palabras, e incluso las invierten, en la construcción de sus diálogos, tal como lo describe la Dra., Pardo.(Geddes, D. 2011)

Éstos diálogos incluyen términos como: “¡Mortal, loco”!, en alusión a que algo está muy bien, cambiando el significado de dos palabras. “Sos infumable”, hace referencia a alguien que no se tolera, aquí construyen un nuevo término “infumable”. “Te re descansa”, en referencia a que alguien es irónico, en este cambian el significado de la palabra “descansa”. Si una persona está entusiasmada “está a full”, aquí utilizan un término del inglés.(Cámere, E. 2009). Un adolescente argentino “te re banca”, en referencia a que se compromete con el otro, en este caso la palabra “banca” adquiere un significado similar a su origen. Una persona equivocada “está flasheando”, nuevamente el recurso de un término del inglés. Ser el mejor amigo es “ser su rancho”, todo “le re copa”, y alguien no tiene razón sino que “le re cabe”. Camina con “altas llantas”, si alguien está desubicado “se rescata”, porque no está mal de la cabeza sino que “está mal de la gorra”, mientras que la autoridad “se pone la gorra”. Hace las cosas “al toque”, viaja en “bondi”, no genera conflicto, “arma alto bardo”, y saluda con un “Hola boludo, ¿Qué contás?”.

De esta forma la comunicación con los adultos suele ser una pesadilla para estos ya que requiere una constante actualización, por lo que algunos adultos imitan, intentando mantener así una comunicación fluida. Sin embargo estos términos trascienden el grupo

adolescente y penetran en otros grupos, de forma tal que con el tiempo se internalizan y se convierten en vocablos propios de cada sociedad.

Ser adolescente implica usar cosas nuevas, vivir nuevas experiencias y adoptar nuevos códigos y formas de comunicación, los que seguirán siendo utilizados y paulatinamente internalizados, llegando a naturalizarse y formar parte de la identidad social. Así estos nuevos estilos de comunicación, serán siempre una fuente inagotable de cambios que se instalarán en la sociedad.

Hasta aquí se ha descrito la comunicación en los adolescentes, pero es necesario realizar una indagación bibliográfica respecto al tipo de comunicación que mantienen los docentes con sus alumnos, siendo la asertividad una característica típica del docente. En el siguiente apartado se realizan aportes teóricos sobre éste tipo de comunicación los cuales proceden de los trabajos de investigación indagados.

#### **4. Comunicación Asertiva del Docente**

El tipo de comunicación que establecen los docentes con los alumnos debe ser asertivo. La interacción comunicativa parte de elementos verbales y no verbales que puedan o no facilitar el proceso de aprendizaje formal.

La relación establecida con los alumnos siempre será particular y exclusiva del grupo con el cual se trabaje, el lugar donde se desarrolle y el nivel de compromiso que presente el adulto para lograr transmitir conocimientos e incluso emociones.

Cuando tomamos la inteligencia emocional como punto de partida para el análisis del tipo de comunicación que el docente mantiene con su grupo de alumnos, reforzamos el concepto de asertividad “es necesario aplicar la comunicación asertiva que es: asertivo, proviene del latín *assertus* y quiere decir afirmación de la certeza de una cosa” (Jaume LLacuna, M y Pujon Franco, L , 2014)

Es imprescindible que el docente aplique las estrategias adecuadas que le facilitarán este tipo de comunicación, ya que la comunicación asertiva es un facilitador de la construcción en la socialización de habilidades emocionales.

Crear canales adecuados en los que los mensajes lleguen de forma correcta a las otras personas para que éstos puedan ser procesados, generando así la retroalimentación, es primordial en la actividad docente.

Sin embargo, las dificultades que podrían ser inherentes al emisor o al tipo de mensaje, pueden dificultar la comprensión del otro, en este caso el alumno. Cada uno de los mensajes se brinda en contextos que se suponen adecuados para la educación, en consecuencia mejorar la calidad de la emisión del mensaje, como también adaptar éste a la particularidad de cada grupo, es primordial para la construcción de una comunicación asertiva entre el docente y el alumno.

“La asertividad es una habilidad personal que permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás, al mismo tiempo que se les respetan sus opiniones”(Sanchez Vega, K. y Ospina Nieto, Y., 2014)

Esta habilidad parte del profundo respeto de sí mismo y de los otros, realizando el ejercicio permanente de escucha y reflexión que facilite la relación con un “otro” diferente. Requiere la utilización de lenguaje verbal y no verbal adecuado. Ser asertivo es una conducta que tiene en cuenta las ideas y sentimientos personales y las ideas y sentimientos de los otros, de esta forma la interacción comunicacional será beneficiosa para ambas partes

Las personas asertivas pueden expresar sus sentimientos y deseos positivos y negativos de forma eficaz sin despreciar la opinión y las conductas de otros. Tienen la capacidad de discriminar entre la afirmación, la agresión y la pasividad, y las ocasiones en las que estas conductas se manifiestan. Frente a la agresividad se muestran reflexivos.

Las conductas asertivas se caracterizan por permitir a otros expresar sus pensamientos, expresar los propios y no generar confrontaciones, aceptar las creencias ajenas, pero sobre todo partir del respeto por uno mismo expresando sus propias necesidades

y deseos. La conducta asertiva está enmarcada en las características de la inteligencia emocional.(Villar Rubio y otros, 2013)

#### **4.1 Inteligencia emocional**

La inteligencia ha sido definida desde diferentes teorías y en diferentes momentos históricos de la humanidad. Fue considerada como la capacidad que tiene un organismo de adaptarse a situaciones nuevas, como también se la relacionó con las capacidades esencialmente intelectuales utilizando el CI (Coeficiente Intelectual) como una unidad de medida aceptable.

La psicología aporta las dudas considerando que existen otros componentes no intelectuales que estarían vinculados al comportamiento inteligente.

Ander- Egg define la inteligencia como

“...la capacidad, facultad o aptitud para captar, conocer, tratar y resolver problemas en situaciones complejas o inespecíficas y para adaptarse a nuevas situaciones, como modo de asegurar el dominio del medio o espacio vital en donde se vive”

Howard Gardenr (1993) afirma que la Inteligencia es “la capacidad de resolver problemas, o de crear productos que sean valiosos en uno o más ambientes culturales”, negando la definición clásica de capacidad mental que puede ser medida con algún tipo de instrumento. De esta forma incorpora un nuevo componente, el cultural, a la concepción de inteligencia ya que considera que no existe una sola inteligencia para el ser humano, sino que éstas depende del contexto. “Mi inteligencia, no termina en mi piel; antes bien, abarca más herramientas, mi memoria documental y mi red de conocidos”(Gardner, H. 1994, pág. 7), en consecuencia no se puede recurrir a herramientas estandarizantes para medir la inteligencia. Al incorporar otros aspectos como la memoria documental, la red de conocidos, comienza a elaborar el concepto de “inteligencias múltiples”.

En su teoría Gardner, identifica siete tipos de inteligencia entre los que se destacan la Inteligencia Intrapersonal y la Inteligencia Interpersonal como habilidades que subyacen a la conducta y personalidad del individuo “en su nivel más avanzado el conocimiento

intrapersonal permite a uno descubrir y simbolizar conjuntos complejos y altamente diferenciados de sentimientos –en tanto que- el conocimiento interpersonal permite al adulto hábil leer intenciones y deseos de muchos otros individuos y potencialmente, de actuar con base en este conocimiento” (Gardner, H. 1994, pág. 189)

La importancia de este aporte es que permite entender que el docente necesita tener una gran capacidad cognitiva que le permita transmitir información, pero además tiene que poder identificar y desarrollar habilidades y aptitudes, reconocer sentimientos y emociones en sus alumnos pero también en sí mismo. Al respecto Gardner considera que “cuanto menos comprenda una persona sus propios sentimientos, más presa será de ellos. Cuanto menos comprenda una persona los sentimientos, respuestas y conductas de los demás, mayor probabilidad tendrá de interactuar en forma inapropiada con los demás y por tanto no logrará asegurarse su lugar apropiado dentro de la comunidad” (Gardner, H. 1994, págs. 303-304)

Estos aportes de Gardner contribuyen al concepto de Inteligencia Emocional, el cual fue acuñado por P. Salovey Y J.D. Mayer en 1990. Goleman quien desarrolla y presenta esta teoría, la define como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”(Goleman, D. 2000).

Los componentes de la Inteligencia Emocional son:

### ***Actitud positiva***

Conciencia emocional de uno mismo: significa ser consciente de nuestros estados de ánimo y los pensamientos que tenemos acerca de esos estados de ánimo.

*Autocontrol emocional*: es la capacidad de manejar las emociones de manera apropiada elaborando estrategias de afrontamiento adecuadas a situaciones estresantes, capacidad de autogenerarse emociones positivas.(Goleman, D. 2000)

*Competencia social*: es la capacidad de mantener buenas relaciones con otras personas, lo que implica habilidades sociales, capacidad de comunicación, empatía, respeto, asertividad, etc.(Goleman, D. 2000)

*Competencia para la vida y el bienestar*: habilidad para afrontar satisfactoriamente los desafíos de la vida, adoptando comportamientos apropiados y responsables. Dentro de esta

competencia podemos incluir la habilidad para fijar objetivos realistas, toma de decisiones, búsqueda de recursos y ayuda, etc.(Goleman, D. 2000).

### ***Empatía***

Es la capacidad de experimentar y comprender las emociones que otra persona siente. Entender por qué los demás se sienten como se sienten, constituye el fundamento básico de la capacidad para establecer relaciones sociales exitosas.(Goleman, D. 2000)

La empatía tiene tres elementos fundamentales: atención, sensación de bienestar mutua y la coordinación no verbal.(Goleman, D. 2000)

### ***Optimismo***

Otra habilidad social importante que refleja la capacidad de la inteligencia emocional es el optimismo. Para esta habilidad social se requiere tener una fuerte expectativa de que, en general, las cosas irán bien a pesar de las dificultades que se estén atravesando. Se trata de una actitud que impide caer en la apatía, la desesperación o la depresión frente a las adversidades. Este optimismo debe ser realista.(Goleman, D. 2000)

El optimismo, al igual que la desesperación y la impotencia, pueden aprenderse.

Lograr una comunicación asertiva desde los docentes hacia sus alumnos será posible cuando se combine el lenguaje verbal con el no verbal, cuando los gestos, los silencios y las actitudes corporales sean incluidas de forma que permitan expresar sus sentimientos, opiniones e información necesaria para la formación de sus alumnos.

## **5. Comunicación entre adolescentes y docentes**

Stoll y Fink afirman que las escuelas son espacios en los cuales interactúan diferentes subculturas

“Podrían diferenciarse (Stoll L., Fink, M 1999; pag 151) varias subculturas dentro de una escuela: la de los profesores, los alumnos, los administradores, el personal no docente y los padres. Dichas subculturas podrían formarse alrededor de los intereses pertinentes a un grupo en particular y crear potencial para empujar a una escuela en diversas direcciones. Podría haber una cultura dominante, con frecuencia encarnada en las acciones llevadas a cabo por el director, y uno o más subgrupos más pequeños, cada uno con su propio y diferenciado conjunto de creencias, actitudes y normas (...) formando ‘redes’ más pequeñas y cerradas por subconjuntos de compañeros que tienen intereses comunes (...) [que] pueden actuar como barreras poderosas a la colegialidad y a una comunicación fluida en toda la escuela”(Baeza Correa, J. 2008).

Parte importante de estas subculturas son los docentes quienes tienen la responsabilidad de construir los conocimientos producidos por la ciencia, pero también deben trabajar en estos espacios heterogéneos. Para esto requieren un tipo de comunicación más adecuada que se ajuste a cada subjetividad, lo que se convierte en un gran desafío.

Trabajar en contextos educativos es un gran desafío personal. Para esto los docentes cuentan con su preparación académica que los habilita para tal función. Sin embargo, en una sociedad de rápidos cambios, la comunicación entre diferentes grupos etéreos requiere de mayor comprensión y una constante actualización.

Los docentes desarrollan su actividad en la sociedad actual la cual se encuentra sometida a cambios que son cada vez más vertiginosos y notorios, cambios a los que la escuela y su contexto no escapan. Y es dentro de ella que se desarrollan las vivencias compartidas de estas subculturas a las que cada uno de los miembros pertenece “...se concentra en un primer momento en la cultura de la escuela, y su aporte –en especial su capital simbólico- al logro de una estructura eficiente frente a las exigencias del contexto...” en el cual se encuentra. (Baeza Correa, J. 2008)

## **5.1 Aspectos pedagógicos**

La práctica didáctica no ha logrado consensuar un concepto universal pero existen algunas definiciones que aportan luz. Se considera un “hacer” entendido como la aplicación del ejercicio de enseñar y, dentro de éste, contempla las habilidades, destrezas, costumbres, estilos, métodos y metodologías que facilitan la construcción de conocimientos que marcan la relación entre maestro y alumno(UNESCO, 2014)

Los alumnos son diferentes entre sí y, a pesar de estar agrupados, es necesario tener en cuenta que cada uno posee diferentes formas de incorporar los conocimientos de acuerdo a sus características cognitivas y físicas. La ideología y la cultura también forman parte de esta subjetividad que construirá un conocimiento propio, el cual será incorporado cotidianamente siguiendo la curricula correspondiente. El conocimiento se convierte en una nueva construcción realizada por otros seres humanos.

“En la filogenia del pensamiento y el lenguaje son claramente discernibles una fase preintelectual en el desarrollo del habla y una fase prelingüística en el desarrollo del pensamiento. El pensamiento verbal no es una forma innata, natural de la conducta, pero está determinado por un proceso histórico-cultural y tiene propiedades específicas y leyes que no pueden ser halladas en las formas naturales del pensamiento y la palabra” (Semionovichs, V. 1977)

La interacción de los conceptos se produce en la autoformación construida al recibir la educación en un contexto que le es propio a quien recibe esta educación. Cabe aclarar que en el proceso de aprendizaje, la interacción se produce entre el educador y el educando los que se retroalimentan del conocimiento del otro. En el caso de la comunicación esto también cobra sentido dado que el docente busca comprender el significado que los alumnos dan a las nuevas formas de comunicación verbal y no verbal de los alumnos, y éstos aprenden de la información que transmiten los docentes,“...la verdadera dirección del desarrollo del pensamiento no es de lo individual a lo social, sino de lo social a lo individual”(Semionovichs, V. 1977)

Cuando se producen alteraciones en los canales de comunicación entre las personas, aparecen los obstáculos que interfieren en las relaciones y vínculos humanos.

## **6. OBSTÁCULOS EN LA COMUNICACIÓN**

Tanto docentes como alumnos enfrentan diferentes obstáculos en el momento de comunicarse. La fluidez de palabras, el estilo que cada uno adopta, la comprensión del mensaje y la comunicación no verbal funcionan como facilitadores o como obstaculizadores.

Estas variables pueden cambiar el tipo de mensaje que desean enviar tanto unos como otros. Los docentes deben asegurarse que el mensaje ha sido decodificado adecuadamente por los alumnos, por lo que la escucha en la devolución es fundamental para salvar estos obstáculos.

El feed-back será quien le devuelva al docente la posibilidad de detectar los obstáculos que han aparecido. (Watzlawick, P.; Beavin Bavelas, J.; Jackson, D., 1999)

Las diferentes formas de dialogar, palabras alteradas en su significado, construcciones sociales típicas de cada cultura, lenguaje extremadamente académico e inadecuado a los receptores, suelen ser las dificultades más comunes que, tanto docentes como alumnos, deben sortear.

La función socializadora de la escuela se desarrolla en las interacciones cotidianas las que pueden estar en el marco de lo académico como también en charlas espontáneas. Las discusiones y diálogos planificados suelen ser disparadores que facilitan la relación y posibilitan la comunicación formal e informal. Es así como la escuela y su componente educativo, pasa a formar parte de una significativa formación ciudadana.(Watzlawick, P.; Beavin Bavelas, J.; Jackson, D., 1999)

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGIA**

La investigación que se realizó es de tipo cualitativa con un tipo de estudio fenomenológico de corte descriptivo. La estrategia metodológica elegida es el estudio de casos. Se ha observado mucha bibliografía sobre el tema de investigación pero, se considera

importante tener en cuenta la particularidad de cada institución en función del contexto en el cual ésta desarrolla sus actividades. Por esta razón se considera pertinente la elección de la presente estrategia de investigación.

El estudio de casos es un método de investigación relevante para las ciencias sociales ya que implica un proceso de indagación caracterizado por el análisis en profundidad de casos de entidades sociales. Para el trabajo de investigación este método resultó relevante dado que permitió el estudio de la comunicación entre adolescentes y docentes durante un período determinado. (Muñoz, P. y Muñoz, I., 1999, págs. 221-252)

Latorre (Latorre, A. Del Rincón, D. y Arnal, J, 2003, pág. 56) y otros consideran la importancia de las siguientes ventajas que aporta este método:

- “Pueden ser una manera de profundizar en un proceso de investigación a partir de unos primeros datos analizados.

- Es apropiada para investigaciones a pequeña escala, en un marco limitado de tiempo, espacio y recursos.

- Es un método abierto a retomar otras condiciones personales o instituciones diferentes.

- Es de gran utilidad para el profesorado que participa en la investigación. Favorece el trabajo cooperativo y la incorporación de distintas ópticas profesionales a través del trabajo interdisciplinar; además, contribuye al desarrollo profesional.

- Lleva a la toma de decisiones, a implicarse, a desenmascarar prejuicios o preconcepciones, etc”. (Latorre, A. Del Rincón, D. y Arnal, J, 2003, pág. 56)

Para la **recolección de los datos** se utilizaron las técnicas cualitativas de observación participante y de entrevista semi estructurada.

Las entrevistas semiestructuradas fueron realizadas a los docentes y alumnos de 7º de la escuela Santa Teresita P-050. Dicha técnica implica reiterados encuentros cara a cara, entre el investigador y los participantes con el objeto de comprender las perspectivas de los participantes, experiencias, etc tal como lo expresan con sus propias palabras, facilitando un

diálogo en el cual se permita la expresión del entrevistado sin perder la direccionalidad de la entrevista en función de los objetivos.

La observación participante se desarrolló en las aulas y los recreos observando las actividades que se desarrollan en el establecimiento escolar. También se utilizó la observación en las entrevistas con docentes y alumnos.

Dado que la escuela cuenta con dos cursos de séptimo grado y el total de los alumnos es de 67, se tomó una muestra de tipo No probabilística, accidental y con voluntarios. (Hernandez Sampieri & Fernández Collado, 2010)

La elección de este tipo de muestreo se sustenta en la ventaja de contar con un buen conocimiento de los estratos poblacionales de la escuela, y de los individuos representativos del grupo de estudio. Se considera que es adecuada para el tipo de investigación que se desarrollará

Para el desarrollo de esta muestra se tuvieron en cuenta:

- En los alumnos: a aquellos que deseen participar con una cuota de 30 alumnos de séptimo grado.
- En los docentes: se entrevistará a todos ya que son 6 profesionales que intervienen en el proceso educativo de este sector.

Se construyó así una **muestra** representativa de la población de estudio.

“Una muestra de voluntarios consta de personas que se eligen a sí mismas en respuesta a un llamamiento general” (More, D. 2000, pág. 209) y esto puede ser un tipo de muestreo que presenta sesgos que pondrían en duda la elección muestral, para los efectos de éste trabajo de investigación, la muestra no representaría un riesgo en su sesgo debido a que la población es pequeña.

Por otro lado la técnica de observación se llevó a cabo por el investigador teniendo en cuenta las siguientes **categorías de análisis**:

- En comunicación verbal
  - El tono de voz y las palabras utilizadas tanto por docentes como alumnos
  - El contenido del mensaje
  - Los tipos de mensajes
- En metacomunicación:
  - En los alumnos: Los gestos individuales y/o grupales; las conductas evasivas y la gesticulación verbal sin emisión de sonido
  - En los docentes: Las gesticulaciones frente al alumno; las articulaciones corporales y los gestos que incorporen los movimientos corporales.

#### Alumnos:

- Conformidad con la escuela en general: Se entiende por esta categoría a aquellos aspectos relacionados con la distribución edilicia, el lugar que el alumno ocupa dentro del aula, las condiciones de calefacción y refrigeración, ventilación, espacios para la recreación y acondicionamiento de los baños.
- Diálogo formal con los docentes: Se entiende por el diálogo que implica la educación en la transmisión de los conocimientos.
- Hablar tranquilamente con el docente: Se entiende por esta categoría a la forma de comunicarse verbalmente en forma fluida con el docente.
- Comunicación informal: Se refiere al tipo de comunicación que no implica la transmisión de conocimientos y que se vincula con acciones de la vida cotidiana, o sentimientos de los alumnos, o relaciones grupales.
- Temas de comunicación informal: Hace referencia a cuáles son los temas que se conversan con mayor frecuencia de tipo informal
- Incorporación de lo aprendido en la vida cotidiana: Esta categoría se refiere a la incorporación a la vida cotidiana de los temas aprendidos en el aula.
- Comprensión de consignas para la realización de tareas: Esta categoría se refiere a la posibilidad de comprender lo que el docente transmite para la realización de tareas.
- Comunicación informal sobre acontecimientos que afectan al grupo: Esta categoría hace referencia a la posibilidad de desarrollar mayor empatía con otros alumnos e incluso con el docente en aquellas situaciones que afecten al grupo, en su totalidad, o a uno de los miembros del grupo.

#### Docentes:

- La heterogeneidad de los grupos de alumnos: Esta categoría se refiere al desafío que implica brindar educación en las escuelas cuando los grupos de alumnos presentan la heterogeneidad como característica principal.
- Comunicación condicionada por la heterogeneidad: Esta categoría pretende descubrir la comunicación que desarrolla el docente en la heterogeneidad del grupo de alumnos.
- Comprensión del lenguaje de los adolescentes: En esta categoría se hace referencia a la posibilidad que tiene el docente de comprender la forma en la que se comunican verbalmente, los adolescentes, especialmente el significado que le otorgan a las palabras.
- Comunicación informal: Se refiere al tipo de comunicación que no implica la transmisión de conocimientos y que se vincula con acciones de la vida cotidiana, o sentimientos de los alumnos, o relaciones grupales.
- Obstáculos en la comunicación: Esta categoría se refiere a aquellos obstáculos que pueden aparecer en la comunicación y que son percibidos como tales por los docentes.

### **Herramientas:**

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en un primer momento con la búsqueda de información en el establecimiento educativo de forma tal que permitiera conocer el espacio en el cual se desarrollan las actividades. En este lugar se desarrollaron las prácticas profesionales lo que facilitó un acercamiento al objeto de estudio.

Posteriormente se desarrolló la investigación bibliográfica que permitió obtener los datos necesarios para la elaboración del marco teórico del trabajo de investigación.

Durante los meses de septiembre y octubre se realizó la recolección de datos a través de las entrevistas y la observación de las actividades que se desarrollaban en el establecimiento.

Posteriormente se realizaron las entrevistas las cuales contaron con información obtenida del equipo docente.

Se contó con la colaboración del equipo docente como también el interés de los alumnos en la participación del trabajo.

## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS**

El capítulo se organiza en función del análisis de las entrevistas en primer término con los alumnos y luego con los docentes. Por último se detallan los datos obtenidos de la observación.

#### **Entrevistas con los alumnos**

Se realizó una convocatoria a alumnos para participar de la entrevista de investigación. Se postularon 34 voluntarios a los que se les entregó una autorización para ser firmada por sus padres.

Una vez obtenida la autorización se procedió a realizar las entrevistas de a uno y en función de los espacios que brindaron las docentes.

Las edades comprendidas son de 12 y 13 años. Los grupos están compuestos por niños y niñas.

Para ordenar la información se elaboraron categorías de análisis en función de las preguntas realizadas a modo de disparador, y también en función de las respuestas relevantes que brindaron los participantes.

#### *Conformidad con la escuela en general*

Todos los alumnos manifestaron estar conformes con las instalaciones escolares y con su aula. Algunos refieren no estar muy conformes con estudiar y realizar tareas en la casa. En su mayoría manifestaron no tener grandes dificultades con el estudio. Los espacios comunes como el patio, les parecen muy agradables y se sienten contenidos y protegidos dentro del edificio en general.

Respecto a las aulas consideran que las mismas son espaciosas y confortables, no sufren el frío durante la época invernal. Durante los días de mucho calor, consideran que se

siente notoriamente el impacto del mismo a pesar de contar con ventilación. Respecto a este punto consideran que es difícil asistir a clases cuando se producen las temperaturas extremas estacionales.

Respecto a los baños y el mantenimiento de la limpieza, manifiestan que el edificio es limpio y que los celadores mantienen los baños en condiciones.

#### *Diálogo formal con los docentes*

La mayoría de los alumnos manifiesta que entienden y comprenden lo que manifiestan los docentes, ya sea en el diálogo formal como en el diálogo informal. Sin embargo un grupo de alumnos, 11, refieren que entienden poco lo que el docente dice. Consideran que a veces les cuesta comprender el diálogo o seguir al docente en el aprendizaje formal, aunque cuando leen lo que el docente les pide que estudien, la comprensión es más fácil cuando han escuchado la clase. Consideran que los docentes se muestran muy colaborativos al momento de explicar nuevos temas o temas que a ellos les interesa. Y que, cuando aparecen explicaciones sobre temas que les resultan más complejos de comprender, los docentes dedican más tiempo a la explicación y recurren a apoyo externo, ya sea tecnológico como también consultas bibliográficas en la biblioteca de la escuela.

Refuerzan la participación de agentes externos para aportar mayor conocimiento sobre algunos temas que para ellos son relevantes.

#### *Hablar tranquilamente con el docente*

La totalidad de los alumnos coincide en que es posible el diálogo con sus maestras. Algunos alumnos refieren poder contarle sus problemas personales y recibir sus consejos, por lo que este diálogo es posible.

Los entrevistados consideran que los docentes se preocupan y ocupan de cuestiones personales cuando el problema afecta al grupo y facilitan la interacción entre los alumnos y de éstos con el docente.

#### *Comunicación informal*

Respecto a este tipo de comunicación consideran que es la más fluida entre ellos, sobre todo cuando se encuentran en los recreos. 29 de los entrevistados manifestaron hablar mucho y sólo uno refiere no hablar casi nunca. Consideran que mantienen el diálogo informal incluso en los momentos en que se encuentran dentro del aula a pesar de estar presente la docente. Sobre todo “cuando no se da cuenta la seño podemos charlar de lo que nos guste”

#### *Temas de comunicación informal entre alumnos y docentes*

- *“Hablamos de lo que hicimos el fin de semana”*
- *“Hablamos de las salidas al cine, al parque y algunas veces de los viajes”*
- *“Le contamos que juegos hacemos y como jugamos en la compu”*
- *“Hablamos de las cosas que nos hace buscar. Por ejemplo una calle en el departamento donde vivimos o que miremos como se ubican las cosas en el super”*
- *“A veces nos pregunta que queremos decir con algunas cosas. Una vez nos preguntó por qué decíamos que se había puesto la gorra”.*
- *“Hablamos del tiempo si llueve o nieva y de las cosas que hacemos en la casa cuando el día está así. También hablamos de las cosas que hacemos en la casa cuando corre viento zonda porque dice que hay que cuidarse y nosotros le enseñamos a la mamá que cosas tienen que hacer”.*
- *“Hablamos de las chicas lindas”*
- *“Hablamos de los chicos copados”*
- *“Nos cuenta que hace en su casa y como viaja en el colectivo o como viene a la escuela”*
- *“Hablamos de las cosas que pasan por ejemplo un terremoto una vez en Chile”*
- *“Charlamos sobre lo que comemos en el recreo”*
- *“Hablamos de los juegos que hacemos en el recreo y de que tenemos que cuidarnos en la calle”*
- *“Hablamos de las cosas que tenemos que cuidar en Facebook y que siempre tiene que haber un adulto que nos cuide en esos lugares”*
- *A mí me gusta porque siempre me dice que si hablo bien la gente me entiende mejor*

### *Incorporación de lo aprendido en la vida cotidiana*

En general todos los alumnos reconocen que pueden aplicar algunos de sus conocimientos en diferentes actividades de la vida cotidiana. La educación sobre los movimientos sísmicos y las medidas preventivas frente a estos eventos es lo más destacable. Muestran cierto orgullo de poder volcar lo aprendido en su grupo familiar aconsejando en cuáles son las medidas más adecuadas para actuar durante y después de ocurrido un terremoto.

El cuidado en el uso del agua es también un dato relevante ya que ellos refieren enseñarles a sus padres y/o familiares la importancia del cuidado de un recurso escaso en la zona.

La distribución correcta de los residuos

El cuidado del medio ambiente

El cuidado del cuerpo

Destacan que los conocimientos de matemáticas y geometría son los más difíciles de incorporar y los que menos pueden aplicar en sus actividades cotidianas.

### *Comprensión de consignas para la realización de tareas.*

Las respuestas fueron disímiles en este punto.

- *“Muchas veces no comprendo lo que me dice la maestra y debo pedirle a mi mamá que me ayude con la tarea”.*
- *“No le entiendo lo que me pide y me cuesta mucho más estudiar. Mi mamá lo resuelve siempre en el grupo de whatsapp”.*
- *“Hay veces que la seño nos da tarea para la casa que no se entiende, pero pocas veces. Yo le pido ayuda a mi mamá y a veces ella les ayuda a otras mamás por whatsapp”.*
- *“Muchas tareas se entienden pero es difícil hacerlas. Muchas veces tengo que hacer las tareas con mi hermano o mi tía en casa”.*

- *“Y, mi mamá siempre me dijo que en 7° tenía que aprender a entender lo que me decía la seño. Así que le pongo la mejor y entiendo. Pero hay veces que tengo que pedirle ayuda a mi mamá. Ahora aprendí a buscar en internet”*
- *“Se entiende muchas veces. Pero la tarea es muy difícil y muy larga”*
- *“Entendemos lo que dice aunque algunas veces hay que preguntarle. Es como cuando te pregunta que significa OL”.*

#### *Comunicación informal sobre acontecimientos que afectan al grupo*

- *“Hemos hablado muchas veces de lo que pasa cuando hay viento zonda”.*
- *“Cuando se murió el hermanito de L... la seño nos explicó por qué morían algunos bebés y también ayudamos a L ... para que pudiera sentirse mejor”.*
- *“Todo el grupo del curso en el cual una compañera perdió un hermanito de 3 meses, comenta la situación como una charla en la que la maestra actuó fuera del rol profesional. Esto se ve reflejado en las respuestas: “Se sentó con nosotros en un banco...” “... Charlaba con L ... y nos decía que había que dar abrazos de oso” “Fue muy buena y nos explicó que había pasado y lo mejor que podíamos hacer era acompañara a la L....”*
- *“Los docentes han incorporado la tecnología en la formación de los chicos. Ellos buscan información en páginas de Google, comparten con las maestras las cosas que encuentran y de esta forma, transforman una actividad educativa en un encuentro especial con las maestras muy valorado por los alumnos”.*

#### **Entrevista docente**

Se entrevistaron a 6 docentes mujeres de 7° grado comprendidas entre los 34 y 39 años de edad.

#### *La heterogeneidad en los grupos de alumnos*

- Consideran la heterogeneidad de los grupos de alumnos la cual se encuentra en aspectos culturales y socioeconómicos.

- Esta heterogeneidad no dificulta la tarea cotidiana pero suele presentar algunas dificultades sobre todo en los aspectos económicos.
- La heterogeneidad por la cultura se ve reflejada en diferentes hábitos y costumbres propias de cada grupo familiar, las cuales interactúan en los alumnos dentro del aula. Las mismas no representan una dificultad dado que no aparecen grandes diferencias culturales en el ámbito de esta escuela.

#### *Comunicación condicionada por la heterogeneidad del grupo*

- Consideran que, si bien hay dificultades centradas en las diferencias, en general no se conforman en obstáculos para la comunicación. Aunque reconocen que en algunas ocasiones eventuales estas diferencias han ocasionado problemas dentro del aula.
- Uno de los conflictos que se ha presentado y al que hacen referencia, se vincula con los hábitos alimenticios. Existen algunos alumnos que son vegetarianos lo que ha ocasionado algunas discusiones respecto a la alimentación.

#### *Comprensión del lenguaje de los adolescentes*

- Consideran que es un punto muy importante a tener en cuenta cuando se evalúa la comunicación.
- Existen dificultades asociadas al lenguaje y la utilización de determinadas palabras que no son comprendidas en un primer momento por el docente. Estas palabras, cuando son novedosas, suelen ser repetidas por los alumnos permanentemente y es interpretada por las maestras como una forma de ejercicio de poder sobre ellas. Un ejemplo reiterativo es el uso del término “obvio”.
- El cambio de significado de las palabras es una dificultad notoria en el grupo docente ya que consideran que muchas veces necesitan recurrir a esos términos en forma académica y los mismos tienen, para los alumnos, un significado diferente. Un ejemplo es el uso de “copar”.
- La utilización reiterada de palabras vulgares o malas palabras, es otra dificultad que enfrenta el docente. Sobre todo cuando alguna de ellas es usada como muletilla en todas las oraciones.

- En algunas ocasiones aprovechan el uso de estas palabras para brindarles su significado original o bien para consultarles cuál es el significado que ellos le dan al término.
- Esto también sucede para los modismos, el uso reiterado de “obvio” en los niños es algo que también se transpola al uso del lenguaje del docente. De esta manera logran mejorar aspectos de comunicación.
- En ocasiones realizan algunas actividades que les facilitan la tarea.

### *Comunicación informal*

- En este punto los tres docentes coinciden en la importancia que le dan a fomentar cuestiones de la vida cotidiana para acercarse a conocer sus problemas cotidianos. Acuden a cuestiones comunes como preguntar cómo se utiliza el agua en su casa, o como están preparados para enfrentar algunas situaciones eventuales. Coinciden con los alumnos en la educación sobre las actuaciones en momentos de sismo. A esto han contribuido las actividades de prevención realizadas periódicamente.
- Por otro lado consideran muy importante aquellas conversaciones que se generan fuera del aula. Un espacio privilegiado es el momento del recreo en el que algunos grupos de alumnos comparten con ellas charlas eventuales no relacionadas con los contenidos académicos. Este tipo de charlas también se dan dentro del contexto del aula.

### *Obstáculos en la comunicación*

- Consideran que los principales obstáculos están relacionados con la pobreza del lenguaje que poseen los alumnos. Limitan el uso de palabras y suele ser dificultoso la incorporación de nuevas palabras comunes a todos.
- Creen que la limitación del lenguaje puede deberse al poco diálogo que los chicos tienen con adultos o bien por la necesidad de imitación del otro en el proceso de pertenencia grupal.
- Las diferencias culturales pueden ser un obstáculo aunque consideran que no es relevante para obstaculizar la comunicación

- La necesidad que demanda la escuela en cuanto al control de medidas de prevención de accidentes en los momentos del recreo es un obstaculizador para espacios de conversación informal.
- La necesidad de cumplir con la currícula es otro obstaculizador para la comunicación informal.
- El hecho de ser alumnos de 7° cuyos intereses están focalizados en una nueva vida, en un salto notable en su educación implica destinar tiempo a otros intereses. La cena de fin de año, el viaje de egresados, las despedidas forman parte del proyecto de finalización de un ciclo. Esto, en ocasiones, dificulta la comunicación con el docente ya que se requiere de un tiempo destinado a estas actividades que afecta el tiempo académico. En consecuencia la comunicación informal no puede desarrollarse como quisieran al no contar con tiempo suficiente.
- Frente al significado de algunas palabras cuentan anécdotas que las han llevado a consultar en internet que quieren decir los chicos. Lo que en muchas ocasiones han realizado para poder comprender a sus alumnos.
- En referencia a la comunicación no verbal consideran que prestan mucha atención sobre todo cuando detectan situaciones de bulling o bien cuando perciben algún conflicto. Esto se da con mayor frecuencia en los recreos.
- Refieren que hace unos años las niñas se mostraban notablemente más afectuosas, sin embargo ahora los varones también demuestran más afectividad entre sus pares y con los docentes. Esto, para los docentes, se convierte en un facilitador para la comunicación informal.

## **Observación**

Durante el periodo en que se permaneció dentro del establecimiento de la escuela Santa Teresita, se pudieron observar muchas situaciones vinculadas a la comunicación entre alumnos, entre éstos y los docentes y entre los docentes. La interacción entre docentes fue mucho menor a la registrada entre alumnos obviamente por cuestiones de tiempo y actividades. Dado que no se pudo participar de ningún encuentro de capacitación docente como sería la realización de Jornadas Institucionales, no se pudo observar durante un período largo de tiempo, mayor a 20 minutos, cómo sería la comunicación de todo el cuerpo docente

de la escuela. Cabe destacar que la predisposición de todas ellas para colaborar con la investigación facilitó mucho la tarea ya que en los pocos momentos que se encontraban reunidas, sobre todo en los recreos, se permitió la participación del observador.

En las actividades de observación se pudo detectar que los vínculos con los docentes son fluidos. Los chicos hablan de muchos temas con sus maestros, muchos de los cuales no han sido identificadas en las entrevistas ni referenciadas por los alumnos.

La comunicación no verbal se ha podido observar en todo el establecimiento educativo. Durante los recreos, al iniciar la jornada y al finalizar la misma. Las miradas de los docentes hacia los alumnos indican límites a respetar y normas a cumplir pre establecidas y funcionan como un recordatorio importante. Los alumnos observados son respetuosos de las normas y acuerdos establecidos en la escuela.

Uno de los datos más importantes y destacables de la observación es que los alumnos no usan el celular en el aula, ya que han logrado un acuerdo con las maestras y ese acuerdo se respeta. Si bien se observaron algunas ocasiones en las que sacan el celular de la mochila, la mayoría de las veces no lo usan, a pesar de que se pudo observar cierta premura a observarlo una vez que suena el timbre del recreo. Una vez que los alumnos salen al recreo se observa que muchos miran el aparato aunque cabe aclarar que no son la mayoría ya que no todos cuentan con celular personal.

Los grupos observados son relativamente tranquilos. Durante los recreos no se observan situaciones violentas, aunque han aparecido algunos casos de bulling, según referencian los docentes, los que han sido abordados por los equipos profesionales. Los alumnos interactúan durante los recreos entre sí, desarrollando actividades adecuadas a su edad y al espacio que ocupan en la institución.

Se pudo observar también que los docentes mantienen una relación fluida con los alumnos que es muy bien receptada por éstos, sobre todo en los espacios de recreo los cuales se visualizan como un momento para el encuentro no sólo entre los alumnos, sino también con sus maestros. Durante el periodo que duró la investigación no se observaron actitudes negativas como sería elevar la voz o llamadas de atención significativas.

El desarrollo de la clase es normal y se mantiene en espacios agradables. No se observaron situaciones de violencia. Si se puede observar que en algunos momentos los alumnos tienden a deambular por el aula buscando un momento de distensión. Sin embargo ante la llamada de atención del docente se restablece el orden. Durante el período de observación se asistió a dos exámenes y se pudo observar que los alumnos mantuvieron el lugar que correspondía sin buscar copiarse de otros alumnos o alterar el normal desarrollo de las actividades en el aula. Sí se pudo observar que se levantaban con más frecuencia a consultar al docente.

Durante los recreos se observan algunos juegos un poco más bruscos que otros, pero son rápidamente contenidos por los docentes, pero los mismos no implican una situación de violencia que ponga en peligro a los niños.

Teniendo en cuenta que el ingreso a la escuela es el primer contacto con el personal, éste se produce con normalidad siendo un poco más lento que el egreso escolar. Se pueden observar las tardanzas habituales aunque los padres suelen ser respetuosos de los horarios acordados y los chicos respetan el horario de entrada. Los docentes llegan unos minutos antes y suele ser éste un momento especial en el cual interactúa el equipo escolar.

En general los alumnos se mantienen atentos durante el desarrollo de la clase y participativos, lo que se puede ver reflejado en preguntas y repreguntas, como también en los momentos en que se utilizó tecnología para brindar alguna clase. Las herramientas audiovisuales les resultan más atractivas.

Se observaron muchas situaciones de comunicación informal por cuestiones externas a las actividades escolares ya que uno de los días en los que se realizaba una observación dentro del aula, existía la posibilidad de la ocurrencia de viento zonda en el llano. Cuando este fenómeno se da en la provincia, la Dirección General de Escuelas suspende las actividades en todos los niveles educativos como medida preventiva. En esta ocasión el turno mañana ya se encontraba cursando por lo que era imposible que los niños regresaran a sus hogares. En consecuencia se debían tomar medidas preventivas de protección y cuidado de la salud, en caso que el viento bajara al llano.

Es pertinente aclarar que el fenómeno meteorológico de viento Zonda es particular de las provincias del Oeste Argentino, en este caso Mendoza, al igual que San Juan, suelen ser siempre las más afectadas. Este tipo de vientos altera la atmósfera provocando el aumento de temperaturas que suelen ser superiores a los 35° en épocas invernales, descenso brusco de la humedad (llegando al 0% de humedad en algunas ocasiones) y cargando el aire de iones positivos, crea un ambiente que afecta el estado de ánimo de las personas, dolor de cabeza, incremento del ritmo cardíaco, dificultades respiratorias entre otras. Suelen aparecer cortes de luz y también daños que ponen en riesgo la vida.

En este contexto se pudo observar que los docentes y los alumnos actuaban conforme a los acuerdos pre establecidos para proceder en este tipo de situaciones logrando una comunicación fluida, tanto formal como informal.

Las relaciones entre los docentes son fluidas y demuestran un compromiso importante con el ámbito educativo. Se pudo observar colaboración y un buen desarrollo de la empatía entre ellas, como también hacia los superiores.

La comunicación formal se observa en las clases las cuales se desarrollan con normalidad en un ambiente agradable. Si bien se observaron algunas situaciones en las cuales las docentes tuvieron que llamar la atención de los alumnos para que prestaran atención o mantuvieran el silencio, no se observaron situaciones de extrema gravedad.

La escuela realiza actividades para el aprendizaje y reforzamiento de habilidades sociales como el saludo al comenzar el día, recitar la oración de la bandera durante el izado de la misma. Dentro del aula los alumnos también se saludan entre ellos, saludan a su maestra y se fortalece el concepto de respetar al otro tanto en la palabra, como en las acciones.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los datos obtenidos han permitido realizar un análisis a la luz de la teoría. A continuación se realiza una descripción de los mismos:

Los alumnos se muestran conformes con las instalaciones escolares, el aula y los espacios comunes. Este es un dato relevante ya que esto permite que se desarrollen las actividades escolares en forma adecuada. La percepción de los alumnos y la observación permiten inferir que la escuela cuenta con las instalaciones adecuadas y en condiciones para el desarrollo de las actividades cotidianas.

En referencia al desarrollo de actividades de aprendizaje vinculadas con la realización de tareas escolares en la casa, esto forma parte de la necesidad experimentada por los adolescentes de realizar más actividades lúdicas que aquellas que están vinculadas al estudio.

Los alumnos refieren que entienden los contenidos que se les explican las docentes, aunque algunos manifiestan que presentan dificultades para su comprensión. Frente a esto las docentes responden ampliando las explicaciones a las que además les dedican más tiempo, recurren al apoyo tecnológico, o la búsqueda bibliográfica, como también a la participación de agentes externos que incrementan los conocimientos. Esta comunicación asertiva permite que surja la relación particular y exclusiva del grupo con el que trabaja. “La asertividad es una habilidad personal que permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos en el momento oportuno de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás, al mismo tiempo que se respetan sus opiniones” (Sanchez Vega, K y Ospina Nieto, Y., 2014)

Esta habilidad docente se pudo observar en todo momento. Las dificultades presentadas por los alumnos frente a la necesidad de una explicación más exhaustiva posibilitó el desarrollo de la actividad pedagógica a partir de las diferentes propuestas docentes. Los temas que se desarrollaron fueron aceptados por los alumnos y éstos son incentivados a la búsqueda de información, la cual es bien recibida por los alumnos. De esta forma se puede identificar que los docentes presentan habilidades asertivas.

En cuanto al diálogo y la comunicación informal “La psicología de estos tiempos, nos invita a pensar a los jóvenes, como sujetos con múltiples competencias y con un discurso propio. La forma de comunicación que tienen entre ellos es variada y distinta a lo que estamos acostumbrados los adultos.” (Burgos, E. B. 2008) En los recreos se podían escuchar las formas en las que los adolescentes se comunican entre sí, los latiguillos referidos en el marco teórico se pusieron de manifiesto en todo momento. El equipo docente observado entiende estas formas de comunicación y no interfiere, sin embargo el uso de palabras inadecuadas como serían insultos o aquellas que incitan a la violencia, son adecuadamente tratadas por las docentes. Esto demuestra que, como adultos, son conscientes del proceso de adaptación ya que ellos mismos lo han podido experimentar.

Fontanarrosa menciona que “cuantos más matices tenga uno, más puede defenderse, para expresarse, para transmitirlo. Por eso no hay palabras de las denominadas malas palabras, que son irremplazables, por sonoridad y fuerza” (Geddes, D. 2011)

Como se mencionaba en el marco teórico los alumnos construyen estos códigos propios distanciándose y diferenciándose a través de las formas de comunicación y el uso del lenguaje, tomando lo creado y transformándolo para construir una nueva comunicación. Ésta incorpora los aspectos preexite incorporando un nuevo lenguaje el que se poco a poco se va modificando. “Es habitual encontrar en el mundo adulto diferentes palabras que han sido incorporadas en el lenguaje construido durante la etapa adolescentes, muchas de las cuales continuarán siendo utilizadas llegando a formar parte del lenguaje cotidiano” (Urbaitel, P. 2009, pág. 2)

De esta forma la comunicación de los adolescentes con los adultos suele ser una pesadilla para estos últimos ya que requiere una constante actualización, por lo que algunos adultos imitan, intentando mantener así una comunicación fluida, de forma tal que estos términos trascienden el grupo adolescente y penetran en otros grupos, internalizándose con el tiempo para convertirse en vocablos propios de cada sociedad.

Ser adolescente implica usar cosas nuevas, vivir nuevas experiencias y adoptar nuevos códigos y formas de comunicación, los que seguirán siendo utilizados y

paulatinamente internalizados, llegando a naturalizarse y formar parte de la identidad social. Así estos nuevos estilos de comunicación, serán siempre una fuente inagotable de cambios que se instalarán en la sociedad.

La heterogeneidad de los alumnos se visualiza en aspectos culturales y socioeconómicos, lo que no dificulta la tarea. Tampoco se observan dificultades provenientes de los diferentes hábitos y costumbres propias de cada grupo familiar. Es en la comunicación donde se evidencian algunas diferencias comunicacionales caracterizadas por los conocimientos y el bagaje teórico cultural de cada grupo. Mientras que los docentes, en tanto adultos profesionalizados poseen una gran variedad de uso de palabras, los adolescentes muestran un lenguaje más reducido. Existen importantes entrevistas realizadas por periódicos, en las cuales los expertos aportan conceptos postmodernos sobre el lenguaje y las formas de comunicación de los adolescentes. En una nota aparecida en Diario Clarín en diciembre de 2011, informa que los adultos utilizan entre 500 y 1000 palabras para comunicarse cotidianamente, y los adolescentes sólo usan 240, lo que significa que, de un idioma tan rico como el español, sólo se utiliza un 0,03%. Entre las opiniones algunos aportan la idea de que los jóvenes empobrecen el lenguaje, mientras que otros consideran que existe una simplificación.(Geddes, D. 2011)

La fluidez de palabras, el estilo que cada uno adopta, la comprensión del mensaje y la comunicación no verbal, funcionan como facilitadores o como obstaculizadores. El feedback será quien le devuelva al docente la posibilidad de detectar los obstáculos que han aparecido” (Watzlawick, P.; Beaveain Bavelas, J.; Jackson, D., 1999) En el proceso de observación se pudo comprobar que la función socializadora de la escuela que se desarrolla en las interacciones cotidianas, se encuentran en el marco de lo académico como también en las charlas informales. “Es así como la escuela y su componente educativo pasa a formar parte de una significativa formación ciudadana” (Watzlawick, P.; Beaveain Bavelas, J.; Jackson, D., 1999).

Esta formación ciudadana se ve ampliamente reflejada en la posibilidad que tienen los alumnos de trasladar sus conocimientos adquiridos en la escuela, al ámbito de la familia. Esto refleja la empatía del docente la que facilita la receptividad de los alumnos en la incorporación y puesta en ejercicio, de lo aprendido. Produciendo, además, una reproducción

que beneficia al conjunto de los grupos familiares y, en consecuencia, a todo el entramado social.

Las dificultades de la comprensión del lenguaje adolescente, no son sentidas como obstáculo para los docentes, quienes suelen utilizar esto como medida de explicación por parte del alumno, del significado que ellos le otorgan a determinados términos. El docente centra su transmisión de conocimientos en aspectos más formales y asociados con una comunicación unificada a todos, sin embargo la incorporación de nuevas formas del lenguaje o la resignificación que los adolescentes suelen dar a algunas palabras, suele ser una dificultad.

Por otro lado la repitencia de términos constantes, como muletillas, suele ser percibido por el docente como una forma de ejercicio de poder sobre ellas, tal como lo manifiestan con el ejemplo de “obvio”. En la recolección de la información no se consultó a los alumnos sobre la intencionalidad de la utilización de este y/o la utilización de otros términos. Durante el proceso de observación sí se puede percibir que los alumnos utilizan ciertos términos en complicidad, el cual se da en el juego desafiante habitual en todos los grupos de alumnos. Se observaron situaciones en las cuales los alumnos han dicho palabras inadecuadas al contexto áulico, y, si eran escuchados por la docente, ejercían el recurso grupal de reírse en complicidad.

“Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y uno de relación, tales que el segundo califica al primero y es por ende una metacomunicación”, dice el axioma. (Watzlawick, P.; Beavin Bavelas, J.; Jackson, D., 1999). Sin dudas el significado de la palabra es sólo una parte de la comunicación, el comunicador necesita ser entendido por el receptor y éste necesita comprender el mensaje. Estas dificultades en el uso de palabras por parte de docentes y alumnos, se puede observar muy bien adaptado. Si bien algunas palabras presentan ciertas dificultades en su comprensión la resolución es positiva: el docente incentiva a la búsqueda del significado induciendo a través de pistas o citando ejemplos fácilmente reconocibles, mientras que el alumno apela a la explicación verbal del significado.

En referencia a los axiomas de la comunicación de Watzlawick “Los intercambios comunicacionales pueden ser tanto simétricos como complementarios”. El estudio de campo demuestra ampliamente este axioma y cómo se ha dado en el transcurso de la observación. Los resultados de las entrevistas también lo reflejan.

Las estrategias de afrontamiento que elaboran los docentes permiten mejorar la comunicación con los alumnos a partir de su comprensión como también de la explicación adecuada y oportuna de aquellos aspectos que, para los alumnos presenten dificultades. De la misma forma los adolescentes elaboran sus propias estrategias de afrontamiento para explicar el significante que otorgan a algunas palabras y su inclusión en la comunicación.

La competencia social, como la competencia para la vida y el bienestar han podido observarse en todo momento. Los entrevistados han demostrado estos aspectos de la inteligencia emocional, tanto en las entrevistas como en el proceso de observación.

La empatía docente es el motor que posibilita la comprensión del otro, esto fortalece la retroalimentación en la transmisión de conocimientos.

En el proceso de observación se visualizaron aspectos optimistas en los docentes como en los alumnos.

La función socializadora de la escuela se puede ver reflejada en las acciones de los grupos estudiados, en palabras de Mario Kaplúm: ““Definir que entendemos por comunicación, equivale a decir qué clase de sociedad queremos vivir”, y si bien no se han solicitado conceptualizaciones sobre qué se entiende por comunicación, se considera que tanto docentes como alumnos, comprenden consiente e inconscientemente lo que entienden por comunicación.

## CONCLUSIONES

El trabajo de investigación parte de la necesidad de mejorar la comunicación, por parte de los docentes de la escuela Santa Teresita quienes manifiestan tener dificultades para comunicarse con sus alumnos, sobre todo en una generación sumergida en la tecnología y con una comunicación más fluida por medios electrónicos que por las relaciones cara a cara.

Tal como lo refiere Edith Burgos, los alumnos de la escuela Santa Teresita presentan una "...comunicación variada y distinta a lo que estamos acostumbrados los adultos" (Burgos, 2008) Estos adolescentes se comunican entre sí de una manera diferente a como lo hacen con los adultos. Mantienen vínculos fuertes, típicos de la edad y el espacio que ocupa la escuela en la vida cotidiana de ellos, sobre todo teniendo en cuenta que pertenecen al último año de un ciclo que significará un cambio importante en sus vidas.

Los docentes responden desde un tipo de comunicación asertiva ya que poseen esta "... habilidad personal que les permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás, al mismo tiempo que se respetan sus opiniones" (Sánchez Vega, K y Ospina Nieto, Y. 2014 pág. 32) Esto les permitel reconocer la heterogeneidad de los grupos con los cuales trabajan, llevando a cabo una comunicación adecuada en la cual los alumnos, no sólo encuentran conocimientos asociados a lo académico, sino que también pueden debatir otro tipo de problemas de la vida cotidiana. El ser asertivo les permite manifestar afecto y comprensión hacia los alumnos lo que se ha podido observar en los aspectos comunicacionales no verbales y manifestado por los alumnos, quienes tienen una imagen positiva de los docentes.

La comunicación formal, aquella en la que "el docente tiene el control sobre lo que dice y como lo dice, sin embargo siempre existe una interacción entre los alumnos y el docente..." (Herrero Marquez, 2012) se ha observado como flexible lo que ha facilitado la incorporación de conocimientos, actividades y respuestas que los alumnos pueden llevar a su vida particular. Esto favorece la comunicación entre ellos y colabora con acciones preventivas que deberían llevarse a cabo también en su casa. Un ejemplo importante es que todos los alumnos encontraron relevantes los conocimientos obtenidos respecto a las

actuaciones que todos debemos llevar a cabo durante la ocurrencia de un sismo. El empoderarse del conocimiento y poder instruir a su grupo familiar, contribuye con la formación de la identidad social. Lo que se encuentra enmarcado en los objetivos básicos de toda educación formal. Es evidente que la asertividad docente se ve claramente reflejada en este tipo de acciones.

La importancia de la comunicación informal se ve reflejada en las actitudes de los alumnos en el momento de la entrevista. Podía observarse un cambio de posición, una relajación corporal y un interés especial en contar aquellas cosas que hablaban con sus docentes en forma particular o sobre aspectos de la vida cotidiana. En este punto quedaron en evidencia las alianzas de confianza implícitas, que el alumno crea, inconscientemente, con su docente. Este es un punto relevante ya que los alumnos muestran más interés en contar de que se tratan las charlas informales que establecen con el docente, la necesidad de camaradería, el acercamiento y el fortalecimiento de los vínculos con el docente son muy importantes para los adolescentes.

La importancia de dialogar sobre las actividades que los alumnos vivencian en compañía de sus familias fuera del ámbito educativo, ha sido de gran relevancia en el grupo consultado. Lo que se convierte en otro indicador de la asertividad de los docentes.

Si bien los docentes manifiestan ciertas dificultades para comprender la forma de comunicación verbal de los adolescentes, sobre todo en la comprensión del significado que le otorgan a determinadas palabras, se infiere que los adolescentes no se burlan y tampoco les molesta explicarles a los adultos lo que significan determinadas palabras ubicadas en las expresiones propias.

En consecuencia considero que el mayor problema en la comunicación estaría dado en aquellos aspectos del uso del lenguaje. Por un lado el interés del docente en lograr incorporar nuevas palabras para enriquecer la comunicación de los alumnos, y por el otro lado los alumnos usando un lenguaje cada vez más reducido, pero sobre todo con la característica adolescente de crear uno que sea propio. Lo que muchas veces coloca en desventaja al docente quien debe recurrir a diferentes métodos para obtener la información. La forma de soslayar el obstáculo más eficiente, parece ser la de consultarles a los alumnos

sobre el significado que ellos dan a determinadas palabras y/o formas de comunicarse a través del lenguaje.

Es importante recordar que los adolescentes crean “nuevos estilos o formas de comunicación, los cuales son una fuente inagotable que va produciendo y construyendo la subjetividad del joven”(Burgos, 2008).

Por último, la incorporación de la tecnología facilita y fortalece el vínculo que el docente tiene con sus alumnos ya que esto colabora con la comunicación. Pero sobre todo con el buen uso de estos medios.

Considero que, en general, la comunicación es buena, que los obstáculos que se presentan deben ser tenidos siempre en cuenta para mejorar cada vez que sea necesario. Sobre todo teniendo en cuenta que los docentes cuentan con aspectos valiosos de la inteligencia emocional como son las habilidades sociales reflejadas en la empatía que tienen con sus alumnos, la capacidad de comprender las emociones de sus alumnos, el optimismo y la competencia social.

Continuar trabajando sobre estos aspectos contribuirá a elaborar proyectos y propuestas de trabajo acordes a los grupos con los que se trabaje.



- Kaplún, M. (1998). *Procesos educativos y canales de comunicación*. . México.
- Keil, G. (2011). *Comunicación en el ámbito escolar en relación con los procesos de enseñanza y aprendizaje. Análisis de la interacción docente - alumno*. Universidad Abiera Iberoamericana.
- Latorre, A. Del Rincón, D. y Arnal, J. (2003). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona: Experiencia.
- More, D. S. (2000). *Estadística aplicada básica* (2ª edición ed.). España: Antony Boshc editor.
- Muñoz, P. y Muñoz, I. (1999). *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural. Aplicaciones prácticas*. (PDF ed.). ISBN 84-277-1302.
- Musteller, L. (8 de febrero de 2018). *Psicología-Online*. Obtenido de [https://www.psicologia-online.com/comunicacion-una-necesidad-de-la-escuela-de-hoy-2613.html#anchor\\_1](https://www.psicologia-online.com/comunicacion-una-necesidad-de-la-escuela-de-hoy-2613.html#anchor_1)
- Perez Sanchez, D. E. (2005). La comunicación medio indispensable entre los actores en el hecho educativo. (U. P. PDF, Ed.) Chihuahua, México: Tesis.
- Rigatuso, E. (7 de Abril de 2014). *Argentina Investiga. Divulgación científica y noticias universitarias*. Recuperado el 2 de Octubre de 2017, de [http://argentinainvestiga.edu.ar/noticia.php?titulo=el\\_habla\\_juvenil\\_con\\_identidad\\_propia&id=2078](http://argentinainvestiga.edu.ar/noticia.php?titulo=el_habla_juvenil_con_identidad_propia&id=2078)
- Rocha, C. (2000). La comunicación en el conflicto escolar. El caso de la escuela de Bogotá. *MINUTO*.
- Sanchez Vega, K. y Ospina Nieto, Y. (2014). La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial. (U. P. Bolivariana, Ed.) *Colección Académica de ciencias sociales*.
- Semionovichs, V. L. (1977). *Filósofos de la Didáctica*. Recuperado el 15 de Agosto de 2017, de <https://sites.google.com/site/filosofosdeladidactica/filosofos/vygotsky-lev-semionovich>
- Triana Quijano, A. y. (2003). Comunicación asertiva de los docentes y clima emocional del aula en preescolar". *Voces y silencios: Revista Latinoamericana de Educación*, 5(1), 23-41.
- UNESCO. (2014). *Educación integral de la sexualidad: conceptos, enfoques y competencias*. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002328/232800S.pdf>
- Urbaitel, P. (2009). *Universidad de Rosario*. Recuperado el 5 de Febrero de 2017, de Adolescencia, tribus urbanas y cultura joven. Algunas reflexiones acerca de las características de los alumnos de nivel medio: <http://www.educ.ar>
- Villar Rubio y otros. (2013). *Revistas electrónica*. (U. d. Jaen, Ed.) Recuperado el Agosto de 20 de 2017, de Desarrollo de la asertividad como instrumento de aprendizaje: <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/ininv/article/download/510/445>

Watzlawick, P.; Beavein Bavelas, J.; Jackson, D. (1999). *Teoría de la Comunicación Humana*.  
Barcelona, España: Gerder.

## **ANEXOS**

## **ENTREVISTA PARA ALUMNOS**

*La presente entrevista es anónima. Las preguntas son abiertas y podrás responder lo que quieras en cada una de ellas.*

Sexo

Edad

1. ¿Estás conforme con la escuela? ¿Te gusta lo que estás aprendiendo?
2. ¿Crees que podés hablar tranquilamente con tu maestra/o?
3. ¿De qué hablan con su maestra/o?
4. ¿Te resulta fácil incorporar las cosas que te enseñan?
5. ¿Podés aplicar lo que aprendés en tu vida?
6. ¿Te resulta sencillo entender las consignas para tus trabajos?
7. ¿Cómo hablan tus maestros?
8. ¿Te sentís cómodo en el aula?
9. En los recreos aprovechas para charlar con tu maestra sobre cosas particulares?
10. Durante las clases hablan de temas de la vida cotidiana?

## **ENTREVISTA PARA DOCENTES**

*La presente entrevista es anónima. Las preguntas son abiertas y podrás responder lo que quieras en cada una de ellas.*

EDAD

SEXO

1. Considera que el grupo de alumnos de su aula es muy heterogéneo?
2. Esta heterogeneidad le dificulta la tarea? Puede establecer una buena comunicación con los chicos?
3. ¿Cómo entiende el lenguaje de los chicos? Les pregunta qué significa alguna palabra que utilizan con frecuencia? Busca información en otro lugar? Lo habla con sus colegas?
4. Qué obstáculos identifica ud en la comunicación con los alumnos?
5. Entendiendo que existe una comunicación formal y una informal, ¿cómo cree ud que incluye la comunicación informal con sus alumnos?
6. Retomando el lenguaje de los alumnos, realiza alguna actividad que les ayude a hablar más fluidamente? O usar otros términos en un lenguaje que sea comprensible para todos?
7. Los modismos que los alumnos utilizan con frecuencia, suelen ser discutidos en el aula?
8. Si desea realizar algún comentario más respecto a las formas de comunicación, como obstáculos y facilitadores podría realizar algún aporte?

## **AUTORIZACIÓN PARA ALUMNOS**

Por la presente autorizo a mi hijo..... A participar del trabajo de investigación a desarrollarse en la escuela Teresa de Calcuta, por la señorita Natalia Margarita Martí.

He leído las preguntas que se realizarán y estoy de acuerdo con que se realicen en forma particular.

He acordado con mi hijo/a la participación.

FIRMA

ACLARACIÓN

D.N.I.

Mendoza, 8 de Agosto de 2017