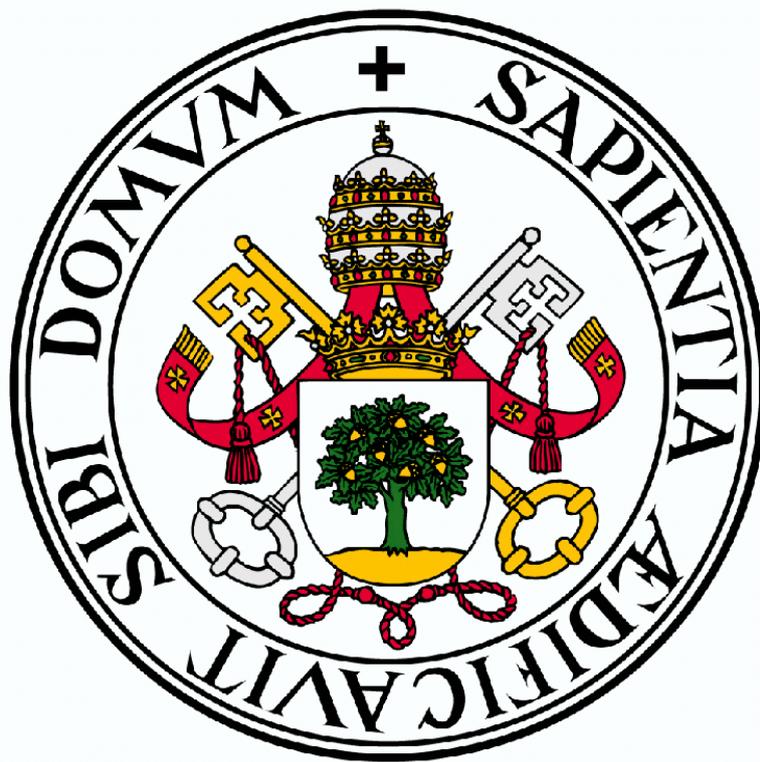


LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL PROGRAMA DE NEUROLINGÜÍSTICA

DOCENTE



UNIVERSIDAD DE VALLADOLID



CECILIA ROLDÁN ÁLVAREZ

TUTOR: FERNANDO COLOMER SERNA

MÁSTER EN PROFESOR DE EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA Y BACHILLERATO,
FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZA DE IDIOMAS

TRABAJO FIN DE MÁSTER

VALLADOLID, 2015

Resumen

“España lidera el abandono escolar temprano en Europa” según informa el diario El País (García de Blas, 2014). Uno de los principales motivos, es la falta de motivación de su alumnado, algo que hemos observado durante nuestro periodo de practicas externas y para lo que pretendo ofrecer una solución en el presente trabajo. A continuación se expone la introducción de técnicas para una comunicación eficaz en la formación del profesorado en España, ya que ésta es la base de la educación del futuro, algo en lo que los expertos en educación están de acuerdo.

Si fijamos la mirada en los países con los mejores sistemas educativos, como es el caso de Finlandia, podremos observar la importancia que en ellos tiene la comunicación, tanto para el profesorado como para el alumnado. Los cambios ya se están realizando en las escuelas y universidades de nuestro país, pero este cambio aún no ha llegado a los cursos de formación del profesorado.

A lo largo de este trabajo, propondremos este cambio explicando los tres factores que intervienen en una comunicación eficaz –la oratoria, la Inteligencia Emocional (IE), la Programación Neurolingüística (PNL) y el coaching educativo– y justificando su necesidad mediante las ventajas que se obtienen gracias a su buen empleo.

Palabras clave

Programación Neurolingüística (PNL); Inteligencia Emocional (IE); oratoria; educación; competencia comunicativa; coaching educativo; comunicación oral; atención a la diversidad.

Abstract

The Spanish newspaper *El País* reports that “España lidera el abandono escolar temprano en Europa” (García de Blas, 2014). One of the main reasons is their student’s lack of motivation, something that we appreciated during our teacher training period and that I would like to solve in some way providing a solution. What we expose in the following paper is to propose the inclusion of techniques for an effective communication within the teacher’s training period in Spain, because this is the basis of the future of education – something that experts agree–.

If we gaze towards the countries that enjoy the better education systems, such as Finland, we could see the importance of communication for them, both for their teachers and their students. Changes are being made in schools and universities in our country; but this change has not being achieved for teacher’s training studies yet.

Through this paper, we will propose this change by explaining the three influential factors in an efficient communication –oratory, Emotional Intelligence (EI), Neuro-linguistic programming (NLP) and educational coaching– and justifying its need by explaining the advantages of its proper use.

Key words

Neuro-linguistic programming (NLP); Emotional Intelligence (EI); oratory, education; communicative competence; educational coaching; oral communication; attention to diversity.

Índice

1. Introducción.....	p.1
2. Objetivos	p.4
a. Objetivo general.....	p.4
b. Objetivos específico.....	p.4
3. Justificación de la elección del tema.....	p.6
4. Fundamentación teórica.....	p.8
a. La comunicación y la educación.....	p.8
b. Los factores que influyen en la comunicación eficaz.....	p.9
I. La oratoria.....	p.9
II. La Inteligencia Emocional (IE)	p.15
III. La Programación Neurolingüística (PNL)	p.18
IV. Coaching educativo.....	p.23
c. El profesor como factor principal en el proceso de aprendizaje.....	p.28
d. La formación del profesorado.....	p.30
5. Diseño de la propuesta de intervención.....	p.33
a. Justificación	p.33
b. Formulación del problema.....	p.34
c. Descripción de la propuesta.....	p.35
d. Hipótesis.....	p.37
e. Recogida de datos.....	p.38
f. Análisis de los datos.....	p.41
g. Conclusiones del análisis.....	p.47
6. Valoraciones de la propuesta.....	p.48
7. Conclusiones.....	p.49
8. Propuesta de mejora.....	p.50
9. Agradecimientos.....	p.52
10. Bibliografía.....	p.53

Índice de figuras y gráficos

Figura 1: Requisitos de un discurso adecuado.....	p.11
Figura 2: los tres tipos de lenguaje y su porcentaje en la comunicación.....	p.12
Gráfica 1: Resultados primera encuesta.....	p.41
Gráfica 2: Resultados segunda encuesta.....	p.43
Gráfica 3: Gráfica 3: Comparativa resultados obtenidos en ambas encuestas.....	p.44

Índice de anexos

Anexo I- Encuesta.....	p.60
------------------------	------

1. Introducción

La educación lidera el ranking de problemas que preocupan en España, tal y como muestran actualmente los *indicadores de percepción de los principales problemas* del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) (2015). Y no es de extrañar si nos paramos a observar el informe español “Panorama de la Educación. Indicadores de la OCDE 2014” donde se dice que “España alcanza una puntuación global en el PIAAC (Programa para la Evaluación Internacional de las Competencias de los Adultos) por debajo del resto de los países participantes y del promedio de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos)”(Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2014, p.11). Estos datos son una señal del cambio que necesita la educación en nuestro país, pero ¿Por dónde empezar?

Según otro estudio de la OCDE (OECD, 2004) sobre el profesorado, “sólidas investigaciones evidencian que la calidad del profesorado y su docencia influye de forma determinante en los resultados de los estudiantes” (p.6). Es cierto que este documento demuestra que este es el segundo factor de influencia en los resultados académicos, siendo el primero las configuraciones que los alumnos “llevan” consigo a la escuela. Sin embargo, es muy difícil intervenir aquí de forma eficiente, teniendo en cuenta que muchos de los problemas de estos estudiantes, tienen que ver con la situación socioeconómica familiar. Esto hace pensar que para mejorar la educación en España, debemos centrarnos en el profesorado.

Si tomamos como ejemplo Finlandia, país cuyos alumnos ocupan los primeros puestos del informe PISA –el informe del Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes– observaremos que la formación y selección del profesorado difiere mucho de la que en nuestro país se realiza. Una de las diferencias que nos interesa remarcar y que tiene que ver con lo que se va a presentar en el presente trabajo fin de máster (en adelante TFM), radica en el proceso de selección de los aspirantes a profesores, tal y como cuenta Javier Melgarejo al periódico ABC.es (Pérez Barco, 2013). Este pedagogo y experto en el estudio del sistema educativo finlandés, cuenta que en las entrevistas a los futuros profesores, se comprueba que el aspirante tiene las propiedades necesarias,

que para ellos son la “capacidad de comunicación, actitud social y empatía” (Pérez Barco, 2013). Como se aprecia en esa afirmación, nadie sin estas cualidades puede acceder al sistema educativo finlandés, el mejor de la Unión Europea –según concluye la OCDE (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2014)–. Pero, ¿Qué ocurre con estas propiedades en España?

Según nos informa el diario El País, “los resultados del estudio europeo Reflex sobre competencias de los egresados demuestran que los españoles son conscientes de su incapacidad “de presentar en público productos, ideas o documentos”. Se califican con un 4,7. Tan solo se reconocen peores en idiomas” (Silió, 2011). Esta falta de competencias comunicativas entre los españoles es algo de lo que alertan los expertos en educación de nuestro país mientras los propios docentes piden mejorar por medio de cambios en su formación.

Y no podía ser para menos ya que se debería tener muy en cuenta “la importancia del dominio de una herramienta que resulta ser indispensable para un eficiente desempeño del personal, tanto en la educación como en cualquier otra área de los negocios”; algo en lo que hace hincapié Samuel Quispe Alvarado (2013). Esta herramienta es la comunicación.

“La comunicación es el único camino al entendimiento y la clave del éxito”. Buscar siempre una comunicación eficaz, es algo de enorme importancia en cualquier ámbito de nuestras vidas, pero mucho más importante en el educativo. Sin una comunicación eficaz, la idea que un profesor quiere transmitir a sus alumnos, no llegará a estos y, por lo tanto, estos no adquirirán las competencias deseadas.

Saber comunicar bien significa trasladar una idea, que sea tan persuasiva e influyente que se recuerde y se comparta y que, pasado el tiempo, permanezca en la mente de aquellos que la escuchan (Fominaya, 2014). Esta es la base de la educación del futuro.

No solo Finlandia tiene claro que la comunicación es indispensable en su enseñanza; otros países de la Unión Europea ya se han dado cuenta de esto y enseñan en sus aulas las claves para una comunicación eficaz. En España, se están introduciendo cambios para dar importancia a la expresión oral en las escuelas y universidades, aunque no existen aún cambios en la formación de los profesores algo que, como se intentará demostrar en el presente trabajo, parece indispensable para lograr una gran mejora en la educación española.

Para proponer la necesidad de este cambio, se va a seguir el siguiente procedimiento:

En primer lugar, se fijaran tanto el objetivo general –la propuesta de introducción de técnicas para una correcta comunicación– como los objetivos específicos que nos ayudan a conseguir el primero de los objetivos.

A continuación, se justificará la elección del tema elegido para el presente trabajo, aportando la experiencia personal para razonar la necesidad de cambio en la formación del profesorado.

Después se ofrecerá una fundamentación teórica, aportando información necesaria para conocer de cerca los factores que influyen en la comunicación –la oratoria, la Inteligencia Emocional (IE) y la Programación Neurolingüística (PNL)–; qué es el coaching educativo; qué ventajas se obtienen del buen uso de estas técnicas y cuál es la importancia que se da a estos conceptos en el ámbito escolar en nuestro país y en otros países de referencia.

Más adelante se mostrará el diseño de la propuesta de innovación, donde se describirá la misma; el problema que llevó a buscar un cambio y se intentará demostrar por medio de una encuesta el necesidad real de este.

Finalmente, se valorará la propuesta, se aportarán las conclusiones obtenidas del trabajo y, por último, se expondrá una propuesta de mejora del presente estudio.

2. Objetivos

El punto de partida de este trabajo, es el planteamiento tanto del objetivo general como de los objetivos específicos. Estos objetivos nos servirán como guía y soporte para lograr desarrollar un trabajo fin de máster (en adelante TFM) claro y articulado.

a. Objetivo general

El objetivo general que persigue este TFM es el de proponer la enseñanza, durante el periodo de formación del profesorado, de una serie de técnicas que ayudasen a los futuros profesores de nuestro país a mejorar su comunicación con el alumnado –y el resto de miembros de la comunidad educativa– por medio del estudio y la práctica de la oratoria (hablar en público), la Inteligencia Emocional y la Programación Neurolingüística. Algo que, como ya hemos dicho, ayudaría a mejorar los resultados académicos de nuestros estudiantes.

b. Objetivos específicos

Para llegar al objetivo general planteado, es necesario que primeramente nos planteemos otros objetivos específicos que ayuden a sustentar y comprender el proceso a seguir para llegar a ese objetivo general, estos son:

- Definir brevemente qué es –y que no es– la comunicación.
- Explicar de forma clara cinco factores que influyen en una comunicación efectiva, esto es:
 - La oratoria
 - La Inteligencia Emocional (IE)
 - La Programación Neurolingüística (PNL)
 - El coaching educativo

- Enumerar y explicar las ventajas que se obtienen de una buena utilización de los tres factores que influyen en la comunicación –oratoria, IE, PNL y coaching educativo– dentro y fuera del aula.
- Justificar la importancia de la introducción de esta enseñanza en la formación del profesorado mediante la comparación con otros países donde la expresión oral es de gran importancia y cuyos resultados académicos son favorables.
- Crear una propuesta de intervención para tratar de demostrar la utilidad de la introducción de una formación del profesorado tanto inicial como continuada por medio de encuestas a profesores.
- Analizar los resultados de la propuesta de intervención para concluir de qué forma contribuiría esta formación a ayudar dentro del aula tanto a profesores como a alumnos.
- Ofrecer una propuesta de mejora de nuestra propuesta de intervención de la que poder obtener datos más concluyentes.

3. Justificación de la elección del tema

La razón para elegir un tema relacionado con la mejora de la competencia comunicativa por parte del profesorado para la realización del presente TFM, tiene que ver con nuestra propia experiencia personal por dos razones que serán desarrolladas a continuación:

En primer lugar, por las experiencias vividas como alumnos: ¿Cuántas veces hemos visto profesores que, siendo profesionales de la enseñanza, no han conseguido transmitir sus enormes conocimientos al alumnado? Todos podríamos poner un ejemplo de una experiencia similar. Igualmente, todos hemos vivido, como alumnos que somos y/o fuimos en otro momento, otro tipo de situaciones que podrían haber sido evitadas si el profesorado controlase técnicas comunicativas tan importantes como la oratoria, la Inteligencia Emocional (IE), la Programación Neurolingüística (PNL), o el coaching educativo. Nos referimos aquí a situaciones tan variadas como una mala contestación en clase por parte del profesor, una llamada de atención a un alumno que ese día se encontraba mal por motivos personales, la falta de atención y motivación del alumnado o unos alumnos que no realizan la tarea demandada por falta de comprensión. Todo esto, son situaciones que todos hemos experimentado bien en nuestra propia piel o en la de nuestros compañeros de clase y que ahora se sabe, que podrían no haber surgido en muchos casos, de no haber sido por la falta de recursos por parte de los profesores.

Por otro lado, estamos realizando este máster en *Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Escuela de Idiomas* porque queremos ser profesores, y la razón principal de querer serlo, es el deseo que sentimos de querer transmitir a nuestros alumnos nuestros conocimientos, aquellos conocimientos que vayamos adquiriendo a lo largo de nuestra vida laboral y, sobretodo, la pasión por nuestra especialidad: la lengua inglesa. Para todos estos fines, creemos que es necesario tener una buena formación y para que esta fuese más completa, hemos creído necesario documentarnos y aprender sobre las técnicas necesarias para una buena

comunicación con los alumnos, base de la enseñanza. Estas técnicas ya nombradas anteriormente son la PNL, la IE, la oratoria o el coaching educativo; todos ellos conceptos de gran importancia dentro del ámbito de la enseñanza.

Aunque todas estas técnicas son –como demostraremos a lo largo del siguiente apartado de fundamentación teórica– un aprendizaje básico para el docente, aún a día de hoy es un tema que no se considera a la hora de decidir qué materias es imprescindibles ofertar en el máster de profesorado de las diferentes universidades españolas (formación inicial), y solo ahora comienza a ser un tema que considerar a la hora de realizar cursos de formación continuada y es algo que se hace de forma muy puntual.

Así, con el presente TFM, se pretende, por un lado, que nos documentemos y aprendamos todo lo posible sobre estas técnicas que nos ayudarán a mejorar la comunicación con nuestro alumnado en todos los sentidos –comprender sus emociones, transmitirles conocimientos, etc.– y conseguir con ello que aprendan de forma amena y con motivación y, por otro lado, proponer un cambio para que otros profesores y futuros profesores tengan la oportunidad de aprender sobre ello y disfrutar también de las ventajas de recibir estos conocimientos. Este cambio es nuestro objetivo general del TFM y consiste en proponer la inclusión de las técnicas de comunicación dentro de los cursos de formación del profesorado.

4. Fundamentación teórica

a. La comunicación y la educación.

En el presente apartado, se pretende ofrecer al lector una breve definición de *comunicación*, para poder más adelante explicar su íntima relación con la educación y ver así por qué motivos es tan importante que el docente conozca y utilice en el aula las técnicas de una comunicación efectiva.

La RAE define la *comunicación* como “acción y efecto de comunicar” (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2014) y *comunicar* como “descubrir, manifestar o hacer saber a alguien o algo” o “transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor” (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2014) ; así pues, podríamos concluir que en una relación profesor-alumnado, la comunicación sería la acción de transmitir una enseñanza a nuestro alumnado mediante un código común al emisor (profesor) y al receptor (alumnado).

El fin de esta comunicación, como señala la RAE, es el de hacer saber algo a alguien, con lo que podemos inferir que la comunicación es la base de la enseñanza, donde existe una comunicación; una transmisión de información entre un profesor y uno o varios alumnos. Así, dice Meléndez, 1985 (citada por García Torres, M. L., Olvera Vega, C. y Flores Ramírez, J. C., 2006), que “el vínculo entre los conceptos de educación y comunicación debe analizarse a partir de que la educación es un fenómeno social que implica relaciones de enseñanza-aprendizaje”.

De esta manera, el profesorado debería de manejar con soltura las técnicas de comunicación, ya que con ellas se consigue una adecuada relación entre alumnos y profesores, lo cual hace que el trabajo del docente sea realizado de manera más eficiente, lo que ayudaría a conseguir el fin último de las dos partes involucradas en la

comunicación: profesores y alumnos. Esta finalidad no es más que la optimización del aprendizaje (Capote Bracho, L., 2011).

b. Los factores que influyen en la comunicación eficaz

Para el desarrollo de nuestra propuesta de innovación, tema del presente TFM, hemos considerado cuatro aspectos como los más importantes a tener en cuenta a la hora de aprender a comunicarse con eficacia, algo muy importante para un profesor. Estos cuatro factores son: la oratoria, la Inteligencia Emocional, la Programación Neurolingüística y el coaching educativo. Durante este segundo apartado dentro de la fundamentación teórica, explicaremos estos cuatro factores de forma breve y hablaremos de cómo conseguir comunicarnos correctamente ofreciendo pautas de actuación dentro de cada uno de los cuatro factores. Todo ello, lo haremos centrándonos en el docente, ya que es el principal destinatario del TFM, por lo que muchos aspectos están relacionados con la actividad dentro del aula, aunque pueden ser utilizados para cualquier persona tanto en el ámbito profesional como en el personal.

I. La oratoria

El diccionario de la RAE, define *oratoria* como “el arte de hablar con elocuencia”(REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2014) y elocuencia como la “facultad de hablar o escribir de modo eficaz para deleitar, conmover o persuadir”. Podemos concluir así que la oratoria es el arte de hablar con la finalidad de deleitar, conmover o persuadir.

Pérez de las Heras (2013a) hace una diferencia entre *oratoria* y *retórica*, ya que son dos términos que suelen confundirse, pero mientras el término *retórica* se refiere al “arte teórico del discurso”, la *oratoria* es la aplicación práctica.

La oratoria suele tener como finalidad persuadir a aquellos que nos escuchan, y eso es lo que un profesor espera, principalmente cuando intenta enseñar a sus alumnos,

aunque deba tener en cuenta también que lo que explique sea de la forma más agradable para su alumnado

Se suele decir que Demóstenes es el padre de la oratoria, este político y experto orador, vivió hace más de 2300 años, lo que nos hace ver la antigüedad de este arte que a pesar de todo, sigue de plena actualidad. Esto parece evidente, si pensamos que al comunicarnos con el resto, solemos buscar deleitar, conmover o persuadir. El problema es que muchas veces no contamos con los conocimientos necesarios para ello.

En primer lugar, es importante conocer los cinco recursos que existen en la oratoria y que son indispensables a la hora de preparar un discurso, o en nuestro caso – ya que nos centraremos en el ámbito educativo– aquellos recursos indispensables de los que tenemos que partir a la hora de preparar una clase.

Fue Aristóteles quien fijo estos cinco recursos, de los cuales, los tres primeros son indispensables para crear cualquier tipo de texto, y los dos últimos, necesarios cuando ese texto va a ser verbalizado delante de un público –necesarios para nosotros como profesores–.

- El primero de ellos es la ***inventio***, que no es más que el contenido con el que contará nuestro discurso. Para ello, tenemos que utilizar conocimientos ya adquiridos y/o buscar bibliografía sobre el tema que vamos a tratar.
- En segundo lugar tenemos la ***dispositio*** o lo que es lo mismo, la organización del *inventio*, de la información recopilada. Esta organización nos da coherencia y ayuda al que escucha a comprender mejor.
- Después está la ***elocutio***, también conocida como ornato. Una vez sabemos qué vamos a decir en cada momento, tenemos que adornar ese texto, haciéndolo agradable para el que lee o escucha.
- En cuarto lugar esta la **memoria**, las técnicas utilizadas por cada uno para la memorización del discurso.
- Por último, la ***pronuntiatio***, esto es, nuestro tono de voz, la entonación, la gesticulación, los movimientos faciales y todo aquello que acompañe al propio discurso. Esta última es quizá la que necesita más práctica para obtener unos

buenos resultados, captando la atención de nuestros alumnos y aquí entran en juego también otros factores de la comunicación como son la IE y la PNL de las que hablaremos más adelante.

A continuación, pasaremos a nombrar y explicar de forma breve, aquellos requisitos que, según Pérez de las Heras (2013a), es necesario tener en cuenta para que logremos nuestro objetivo final: que nuestros alumnos capten adecuadamente el mensaje que queremos transmitir. Estos son los cinco requisitos:

- **Claridad.** Lo más importante a tener en cuenta para nosotros como docentes–o futuros docentes– es que nuestra exposición sea ordenada, coherente y que el vocabulario que utilicemos sea el que nuestros alumnos puedan comprender fácilmente, explicando aquello que creamos que es nuevo para ellos.
- **Concisión.** Se deben utilizar las palabras necesarias para expresar aquello que queremos decir, sin repetirnos ni añadir datos que no sean relevantes.
- **Coherencia.** Es importante que el mensaje sea directo y bien ordenado para que llegue a nuestros alumnos correctamente.
- **Sencillez.** Hay que evitar todo aquello que haga que nuestro mensaje llegue con claridad a los que nos escuchan. Por lo tanto, evitaremos frases largas y complicadas.
- **Naturalidad.** Es importante no emitir oraciones complejas para nosotros, ser preciso y sencillo y, en definitiva, ser uno mismo.

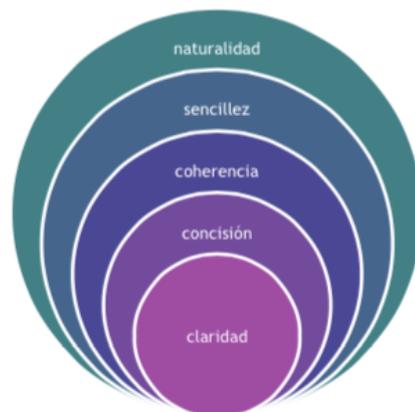


Figura 1: Requisitos de un discurso adecuado. (Pérez de las Heras, M., 2013a)

Tanto los recursos a utilizar para preparar una exposición como los requisitos indispensables dentro de esta, nos hablan únicamente de un tipo de lenguaje, el lenguaje verbal; pero existen otros dos tipos de lenguaje que son aún más importantes; estos son el lenguaje paraverbal y el lenguaje corporal o no verbal. Como vemos en la figura 2, la importancia de este tipo de lenguaje reside en que el mayor porcentaje de comunicación, lo hacemos por medio de estos. Además, debería haber una coherencia entre estos tres tipos de lenguaje, lo que aportará credibilidad a nuestra exposición.



Figura 2: los tres tipos de lenguaje y su porcentaje en la comunicación (Álvarez Marañón, G., 2008)

A continuación pasaremos a explicar cada uno de ellos, dando unos breves consejos de aquello que tenemos que tener en cuenta durante una exposición oral en relación con el lenguaje no verbal y con el paraverbal, como ya hemos hecho con el verbal.

El **lenguaje no verbal** también se llama corporal porque tiene relación con todos los movimientos –que hacemos y que no hacemos– y también con nuestra posición. Tenemos que tener muy en cuenta estos movimientos ya que muchas veces los realizamos de forma inconsciente y pueden ofrecer mucha información que no deseamos a aquellos que nos escuchan. Según Pérez de las Heras (2014), estos factores a tener en cuenta son cuatro, aunque nosotros mostraremos aquí los tres que deberíamos tener en cuenta al dar una clase:

- El primero de los factores a tener en cuenta dentro del lenguaje no verbal es la **distancia** que mantenemos con aquellos que nos escuchan. Este factor es muy importante dentro de una clase y nos puede beneficiar de muchas maneras. Aquel profesor que se sienta tras su escritorio, esta diciéndole a los que le escuchan, que no está a gusto ya que necesita una barrera entre él y los alumnos. Un profesor que se sitúe tras su escritorio, estará muy distanciado de sus alumnos, y no es eso lo que queremos. Por el contrario, situarse cerca de los alumnos, moverse y posicionarse correctamente, será muy beneficioso para todos los que están en el aula. Con ello conseguiremos en primer lugar dar sensación de cercanía a nuestros alumnos, podremos controlar a cada uno de ellos y así mantener la clase en silencio y ayudaremos a que los alumnos se mantengan atentos.
- El siguiente factor son los **gestos**. Existen dos tipos de gestos: los macrogestos y los microgestos. Los primeros son los que realizamos con el tronco, cabeza y extremidades y los microgestos, aquellos gestos que hacemos con la cara. Los gestos son tan importantes que muchas veces los utilizamos en vez de la palabra, normalmente de forma consciente. Pero otras veces, gesticulamos de forma inconsciente, sobretodo con la cara, pudiendo decir algo que no queríamos. Aprender a gesticular únicamente cuando es necesario, es muy importante. Por ejemplo, para un profesor es muy importante utilizar sus gestos como apoyo visual a aquello que se está diciendo, porque toda ayuda es poca para conseguir que nuestros mensaje

llegue de la forma más clara posible a nuestros alumnos; pero todo gesto interiorizado y que no sirve de apoyo, puede distraerles.

- Por último, es importante tener en cuenta la **mirada**. Mantener contacto visual es necesario para comunicar a aquel que nos escucha que queremos interactuar con él. Además, dentro de una clase es necesario mirar a los alumnos a los ojos para conseguir captar su atención. La posición en la clase y la distancia que mantenemos con los alumnos, ayuda a este contacto visual.

El tercer tipo de lenguaje es, como hemos dicho, el paraverbal. Este lenguaje, es el que complementa al lenguaje verbal y hace referencia a los cambios que se hacen al emplear la voz. Pérez de las Heras (2013a) dice algo muy interesante acerca del lenguaje paraverbal: “Se ha de aspirar a ser oído sin la necesidad de hacer un esfuerzo especial por parte del auditorio, por lo que se debe tener en cuenta este principio: huir de la monotonía y aburrimiento en el discurso”. A continuación ofrecemos los factores que influyen en el **lenguaje paraverbal** (siguiendo el esquema de Pérez de las Heras, M., 2013a) y damos unas claves para conseguir un discurso fácil de seguir para nuestros alumnos:

- **Dicción:** es imprescindible vocalizar, pronunciando cada sonido; para ello tenemos que controlar nuestra respiración para que sea relajada.
- **Volumen:** tenemos que conseguir que nuestro mensaje llegue hasta la última fila del aula, de tal manera que todos puedan escucharnos. Puede ser útil controlar las medidas de la clase y moverse a lo largo de la clase, mirando siempre hacia nuestros alumnos. Esto puede ser complicado cuando escribimos en la pizarra, por ejemplo y tenemos que tener muy en cuenta estos momentos. Además, hay que cambiar el volumen de la voz en determinados momentos, por ejemplo cuando queremos enfatizar una idea.
- **Velocidad:** dicen los expertos que la velocidad de habla en el discurso debería de ser de unas 140 palabras por minuto; aunque el

cambio de velocidad es algo que se debe manejar para conseguir que los oyentes presten atención; por ejemplo, con una velocidad más lenta para remarcar un dato.

- **Entonación:** al igual que la velocidad, controlar la entonación y entonar correctamente hará que nuestros alumnos no se aburran además, cambiaremos de entonación cuando queramos señalar algo importante.
- **Pausas:** El control de los silencios es algo completamente necesario en el discurso de un buen profesor. Así, haremos una pausa después de un comentario importante para subrayar su importancia y que nuestros alumnos tengan tiempo de asimilar la información recibida. Si lo que queremos es captar la atención del alumnado, entonces haremos una pausa y a continuación pronunciaremos la idea.
- **Seguridad:** cuando repetimos continuamente frases hechas o muletillas, estamos dando sensación de inseguridad a aquellos que nos escuchan. Para evitar esto, lo mejor es llevar nuestro discurso muy bien preparado y memorizado.

II. La Inteligencia emocional (IE)

En primer lugar, trataremos de definir qué es la Inteligencia Emocional (IE en adelante), para pasar más tarde a mostrar los tipos de IE existentes, explicando sus características y las ventajas de controlar estas cualidades tanto dentro del aula como para la vida personal; aunque nos centraremos principalmente en señalar aquellas cualidades que nos aporta la IE y que son beneficiosas para lograr una buena comunicación con el alumnado.

¿Qué es la Inteligencia Emocional?

Peter Salovey y John D. Mayer, fueron dos psicólogos pioneros en la utilización del término IE, y que definieron como “the subset of social intelligence that involves

the ability to monitor one's own and others' feelings and emotions, to discriminate among them and to use this information to guide one's thinking and actions" (Salovey, P. y Mayer, J. D.,1990, p.189). En palabras más simples, Pérez de las Heras dice que la IE no es más que "el manual de instrucciones de cómo funcionamos" (2014, p.207).

¿Cuáles son los tipos de IE?

Existen, además, dos tipos de IE según Daniel Goleman (2004), autor del libro *Inteligencia Emocional* y psicólogo que popularizó este término. El hace la distinción entre Inteligencia Emocional Intrapersonal e inteligencia Emocional Interpersonal.

Pérez de las Heras, explica en su libro *PNL para profesores* la diferencia entre ambas de forma muy sencilla y analiza las características de cada una de ellas (2014).

1. Inteligencia Emocional Intrapersonal

Así, con Inteligencia emocional intrapersonal "se refiere a nuestra relación con nosotros mismos" (2014, p. 243), y consta de tres características: autoconocimiento, autorregulación y motivación.

El **autoconocimiento**, como indica la palabra es la capacidad que tiene uno mismo de conocerse, lo que nos ayuda a poder distinguir cuales son nuestros puntos fuertes y débiles para poder potenciar los primeros y nos proporciona confianza en nosotros mismos.

La **autorregulación** es la "capacidad para gestionar emociones" (Pérez de las Heras, 2014, p. 264). Contar con esta capacidad nos ayudará a mantenernos en calma ante una situación que no esperábamos o que resulta difícil de manejar; a asumir las consecuencias de todo aquello que hacemos y hará que nos sintamos cómodos ante los cambios. Además, tener autorregulación significa ser una persona que se compromete y cumple con aquello que dijo que haría.

Por último, tener **motivación** –la capacidad de uno mismo para impulsarse y conseguir el objetivo marcado–, ayuda mucho a la hora de trabajar en grupo y comprometerse con los miembros del mismo, ayudando al resto y viendo siempre el vaso medio lleno.

2. Inteligencia Emocional Interpersonal

El otro tipo de inteligencia diferenciado por Goleman (2014) y explicado por Pérez de las Heras (2014) es la Inteligencia emocional interpersonal. Este tipo de inteligencia se explica como “nuestra relación con los demás” (Pérez de las Heras, 2014, p.285). Sus características son la empatía y las habilidades sociales.

Si de gran importancia es la inteligencia emocional intrapersonal en la educación, para conocernos a nosotros mismos, aún más importante lo es la interpersonal, el tener la capacidad de comprender a nuestros alumnos, de acercarnos a ellos. Este es el punto básico que queremos conseguir con nuestra propuesta de introducción de las técnicas de comunicación en la formación del profesorado. A continuación veremos qué es lo que nos aporta el poder conocer y manejar correctamente la IE interpersonal:

La **empatía** es la primera característica de este tipo de IE, que no es más que la capacidad de comprender los pensamientos y sentimientos de los que nos rodean. Aquellos que tienen empatía, comprenden cómo se sienten las personas con las que se relacionan y saben ayudarles a mejorar por medio de consejos útiles para cada persona dependiendo de sus diferentes necesidades.

La otra característica de las personas que poseen una IE interpersonal, son las **habilidades sociales** de las mismas. Esta gente sabe relacionarse con el resto de forma apropiada para conseguir que el resto reaccione de la forma esperada. Son personas con grandes capacidades para expresar sus opiniones y convencer a aquellos que les escuchan. Además, trabajan sin dificultades con otras personas, cooperando con ellas y estableciendo vínculos.

Pérez de las Heras (2014) nos dice que el objetivo de conocer y aplicar la IE en nuestras vidas, es el de conseguir ser más felices con nosotros mismos y con aquellos que nos rodean. Felicidad y satisfacción son características claves en el aula, ya que estos sentimientos son transmitidos al alumnado y crean un buen ambiente de trabajo. Además, es importante mencionar aquí, que todos podemos aprender a utilizar la IE, que no es más que lo que nosotros queremos proponer para el profesorado.

III. La Programación Neurolingüística (PNL)

¿Qué es la Programación Neurolingüística?

Si para Pérez de las Heras (2014) –autora en cuya obra vamos a fijarnos también para hablar de la PNL–, la IE era “el manual de instrucciones de cómo funcionamos” (2014, p.207), la PNL es “el manual de instrucciones para relacionarnos con los demás (2014).

Para explicarnos de forma más amplia, tomamos prestadas las palabras de Ortiz Rosales que define PNL como “un sistema para preparar -programar-, sistemáticamente nuestra mente -neuro-, y lograr que comunique de manera eficaz lo que pensamos con lo que hacemos -lingüística-, logrando así una congruencia y comunicación eficaz a través de una estrategia que se enfoca al desarrollo humano” (2015).

Como podemos apreciar en la definición ofrecida, vemos que habla de la comunicación eficaz, que es lo que nosotros queremos conseguir desarrollar en el profesorado de nuestro país con nuestra propuesta. Veamos de qué forma ayuda la PNL al profesorado una vez hemos explicado en qué consiste.

La PNL, se emplea en dos ámbitos muy diferenciados, como nos explica en su libro Pérez de las Heras (2014). El primero de esos ámbitos es la terapia, aunque es un ámbito que no tiene relación con la educación y que no trataremos, ya que vamos a centrarnos únicamente en aquella parte de la PNL que tiene que ver con el profesorado y como ayuda esta en la comunicación entre alumnos y profesores.

El segundo de los ámbitos, es el de la comunicación, empleado por profesionales muy diversos y, como dice la autora de *PNL para maestros y profesores* (2014), cada vez más solicitado por profesionales docentes debido a la utilidad que observan de aprender las herramientas que se van a detallar a continuación.

Herramientas de la PNL

Pérez de las Heras (2014), señala cuatro tipos de herramientas diferentes que iremos mostrando a lo largo del presente apartado, fijando nuestra atención principal en aquello que es de interés para el público mayoritario al que nos referimos, el profesorado y/o futuro profesorado.

1. Presuposiciones

La primera de las herramientas de la PNL son las presuposiciones. Las presuposiciones son una serie de premisas de la PNL que fueron desarrolladas por los creadores de esta. Existen muchas presuposiciones, pero como hemos dicho, solo nos centraremos en las que están más relacionadas con los profesores.

La primera presuposición es que **“el mapa no es el territorio”** (Pérez de las Heras, M., 2014, p.885). Aunque esta afirmación pueda parecer extraña, pero lo que significa es que, ante un mismo hecho, cada persona responde de forma diferente debido a sus vivencias pasadas. Es necesario conocer esta presuposición para comprender que existen muchos puntos de vista y que nuestra verdad, no es la verdad absoluta, sino que debemos de ser tolerantes con el resto –para los que posiblemente, su verdad sea la verdad absoluta–. Nosotros como profesores y conocedores de esta presuposición, debemos tenerla en cuenta cuando un alumno, o el padre de un alumno no nos comprenda, porque probablemente la razón sea simplemente que esa persona no ha tenido las mismas experiencias que nosotros y esta viendo las cosas desde otra perspectiva.

La segunda presuposición, es muy importante y un gran error que cometen muchos profesores tras haber explicado. La premisa es **“El resultado de su comunicación es la respuesta que obtiene”** (Pérez de las Heras, M., 2014, p. 948). Esta presuposición se explica muy fácilmente con un ejemplo que todos hemos, seguramente, vivido: el profesor explica un ejercicio para toda la clase y después de preguntar si le hemos entendido, tenemos que darnos la vuelta y preguntar a un compañero que qué hay que hacer. Muchas veces los profesores –y las personas en general–, creemos que nos expresamos de forma correcta y que si alguien no nos entiende, es culpa suya; pero, en relación con la anterior presuposición, deberíamos de pensar que probablemente no nos entiendan porque tienen un mapa distinto al nuestro, y lo que deberíamos de preguntar para asegurarnos de que el ejercicio se va a realizar correctamente, es si nos hemos explicado con corrección y de forma clara; asumiendo que el fallo en la comunicación sería nuestro y no del que nos escucha.

Estas son las dos presuposiciones más importantes que tenemos que tener en mente cuando explicamos algo en clase, y que tienen por finalidad ayudarnos a comunicarnos mejor y a ser más comprensivos con aquellos que nos escuchan.

2. Sistemas representacionales, VAK

La segunda de las herramientas de que dispone la PNL es el de los sistemas representacionales, también conocido como VAK; siglas de las palabras visual, auditivo y kinestésico. Esta herramienta es la que más va a ayudarnos a comunicarnos como profesores –y en nuestra vida– y a acercarnos a nuestro alumnado, atendiendo a la diversidad existente en el aula.

Este sistema VAK “se refiere a la forma en que percibimos la realidad” (Pérez de las Heras, M., 2014, p.1010) cada uno de nosotros. Así, como indican las siglas, podemos ser personas más visuales, más auditivas o más kinestésicas.

En primer lugar, tenemos que plantearnos qué tipo de persona somos nosotros, y más adelante analizar cómo son esas personas a las que transmitimos información, ya

que es importante que nos comuniquemos en el mismo registro, con lo que si tenemos uno diferente a nuestro oyente, tendremos que hacer un esfuerzo por comunicarnos de forma diferente y si nos comunicamos para varias personas, trataremos de utilizar los tres sistemas representacionales. Para saber qué sistema representacional utilizamos cada uno de nosotros y averiguar cuál utiliza nuestra audiencia, Pérez de las Heras (2014) nos da en su libro una serie de pistas, nosotros explicaremos aquí aquellas que son más fáciles de observar a simple vista:

Las **personas más visuales** mantienen una postura erguida, hablan alto y rápido y utilizan predicados visuales tales como “imaginar, ver, observar, etc.” (Pérez de las Heras, M., 2014, p.1051).

En cuanto a las **personas más auditivas**, su postura es menos erguida que la de las personas visuales y no hablan ni tan rápido ni tan alto como estos. Además, son personas que no suelen mirar a la cara a aquel que les está hablando, pues les basta con escucharle.

Por último, una **persona más kinestésica** habla bajo y despacio y mantiene siempre una postura relajada. Estas personas utilizan además predicados relacionados con los sentidos del tacto, el gusto y el olfato tales como: oler, sentir, gustar, etc.” (Pérez de las Heras, M., 2014).

Saber cuál es nuestro sistema representacional y el de las personas con las que nos comunicamos, no resulta difícil con un poco de observación y paciencia y, una vez hayamos analizado estos factores, podremos empezar a utilizar los predicados que utilizan aquellos que nos escuchan, con lo que será más fácil que el mensaje que queremos transmitir llegue al resto de forma clara. Esto nos ayudará, como hemos dicho, a comunicarnos con nuestros alumnos, con sus padres en una reunión, y con nuestros compañeros de trabajo, además de ayudarnos fuera de nuestro centro educativo.

3. Calibración

“Dice Robert Dilts que “Calibración en PNL es el proceso de saber leer las respuestas de la otra persona en una interacción con ella”” (Pérez de las Heras, M. 2014, p. 1425).

La calibración esta muy relacionada con una escucha activa. Nos dice Pérez de las Heras (2014) que la calibración nos ayudará a conocer el VAK de alguien y por lo tanto a comunicarnos de forma más efectiva.

Esta herramienta consiste en utilizar los cinco sentidos cuando nos comuniquemos con alguien y así, sabremos si existe coherencia entre lo que dice y lo que expresa por medio de sus gestos y de su voz. Así, por ejemplo, sabremos si un alumno quiere hablarnos de un problema pero no sabe de qué forma hacer o si un alumno al que le preguntamos si ha entendido y responde que sí, ha comprendido en realidad lo que le hemos explicado.

4. Rapport

“La PNL define el rapport como el encuentro con el mapa del individuo que tenemos delante” (Pérez de las Heras, M., 2014, p.1465).

Aunque esta definición suene complicada, el rapport no es más que la imitación de la persona que tenemos frente a nosotros y con la que estamos comunicándonos. Esta imitación es física y permite una conexión psicológica con el otro.

Tal y como nos indica Pérez de las Heras, esta imitación la hacemos a través de la postura corporal; los gestos con la cabeza, tronco y extremidades; la expresión facial; el tono de voz y la velocidad al hablar; la respiración y los predicados VAK, de los que ya hemos hablado.

Mediante esta imitación, conseguiremos acercarnos a la persona con la que tratamos de comunicarnos y esta se sentirá más cómoda, lo que propiciará una buena comunicación.

IV. Coaching educativo

El cuarto de los factores que incluimos dentro los factores involucrados en una comunicación eficiente es el coaching educativo. Ciertamente es que este factor no se suele relacionar directamente con la comunicación de la forma en que lo hacen los tres anteriores – oratoria, IE y PNL– sin embargo, también el coaching está íntimamente relacionado con la comunicación ya que la comunicación es una de las herramientas básicas que utiliza el profesor en el proceso de coaching educativo y, además, es un “fundamento básico del proceso de coaching” (Martín Pérez, P. y Esteban Rodríguez, S., 2015, p. 155).

Para comenzar con este cuarto componente, trataremos de ofrecer una definición del mismo; para después pasar a explicar cuáles son las técnicas y herramientas del coaching y, por último, ofrecer las fases a seguir dentro del proceso de coaching educativo. Toda esta información se dará siguiendo el manual *Conduces tú. Coaching educativo: respirando el cambio* (Martín Pérez, P. y Esteban Rodríguez, S., 2015, p. 155).

Según Bou Pérez, 2009, citado por Martín Pérez y Esteban Rodríguez (2015), “el coaching es un proceso que se crea como mínimo entre dos personas donde uno (el coach) procura que el otro (el coachee) tome conciencia, fortalezca su creencia en sí mismo y encuentre motivación para actuar responsablemente, tras el dominio de su cuerpo, emociones y su lenguaje, desafiándose a sí mismo para conseguir sus objetivos tanto dentro del dominio del ser como del hacer” (p. 134).

Si tomamos lo que esta definición nos dice y lo llevamos al campo de la educación, diremos el coaching educativo es un proceso en el que el profesor o coach, ayuda a sus alumnos –coachee– a controlar sus emociones para conseguir sus objetivos,

en este caso, aprender y obtener buenas calificaciones. Como vemos en esta definición, esta no es más que otra forma de conseguir nuestro objetivo principal de conseguir un alumnado motivado por medio de un profesorado que atiende a la diversidad dentro del aula, lo que propiciará unos mejores resultados académicos.

Una vez aclarado qué es el coaching educativo, pasaremos a plantear las herramientas que nosotros como profesores debemos tener para poder ser unos buenos “coaches” y que deben de ser un complemento de una IE inter e intrapersonal–de las que ya hemos hablado dentro de la IE–, características básicas de un profesor- coach.

La primera de las herramientas, son las técnicas de comunicación que pueden ser bien directivas o bien no directivas (siempre siguiendo el esquema fijado por Martín Pérez, P. y Esteban Rodríguez, S., 2015):

Dentro de las **técnicas de comunicación directivas** tenemos:

- **El sondeo:** son preguntas que el profesor hace al alumno para comprender su punto de vista, con ellas conseguimos que el alumno pueda aclarar sus pensamientos.
- **La información:** el profesor ofrece información a sus alumnos para aclarar dudas o ampliar sus conocimientos.
- **La afirmación de capacidad:** está relacionada con el efecto Pigmalión del que hablamos más detalladamente más adelante (ver *El profesor como factor principal en el proceso de aprendizaje*). Consiste en decirle a un alumno–o varios– que ellos son capaces de desarrollar la tarea, ya que ello les animará a hacerlo e influirá en el desarrollo de la actividad de forma positiva.
- **La confrontación:** el profesor hace ver al alumno las contradicciones de lo que piensa para que pueda reflexionar y cambiar esos pensamientos.
- **La interpretación:** el profesor repite lo dicho por el alumno de forma diferente, con otras palabras, desde otro punto de vista, etc.
- **Instrucciones:** el profesor proporciona a sus alumnos las pautas para realizar una tarea.

- **El encuadre:** el profesor cambia el punto de vista de aquello que el alumno ha dicho para que pueda ser consciente de sus errores y corregirlos.

Dentro del otro tipo de técnicas de comunicación; las **no directivas** tenemos:

- **Clarificación:** el profesor le pide al alumno que explique lo dicho bien por falta de detalles o para aclarar una frase ambigua, por ejemplo.
- **Paráfrasis:** el profesor toma las palabras del alumno y las repite de forma ordenada; con ello se ayuda al alumno a escuchar aquello que ha dicho para reflexionar sobre ello y poder corregir lo dicho.
- **Reflejo:** el profesor imita los sentimientos del alumno y muchas veces lo hace a la vez que utiliza la técnica de la paráfrasis.
- **Resumen:** el profesor sintetiza lo que ha sido dicho por el alumno dando importancia a aquello que cree más importante.

Por último, ofrecemos una serie de **herramientas internas**, propias de cada profesor – que, como el resto de técnicas y herramientas pueden ser aprendidas–. La mayoría de estas herramientas han sido ya nombradas y/o explicadas como técnicas y cualidades dentro de la IE y de la PNL, aunque las volveremos a nombrar aquí:

- **La calibración:** como ya dijimos en el apartado de la PNL, esta técnica consiste en la observación con los cinco sentidos de la persona con la que mantenemos comunicación para observar si lo que dice es coherente con sus gestos, para tratar de averiguar qué es lo que realmente esa persona necesita.
- **La escucha activa:** muy relacionada con la calibración ya que gracias a ella, podemos también observar qué es lo que la otra persona, en este caso nuestro alumno, nos dice realmente.
- **La empatía:** esta dentro de la IE interpersonal, y como ya explicamos en ese apartado anterior, es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona. Lo que conseguimos mediante la empatía, es crear un ambiente cómodo, lo cual ayudará a que el alumno se sienta en disposición de aprender y estará motivado.

- **La precisión del lenguaje:** mediante el lenguaje adecuado, conseguimos motivar a nuestros alumnos, además de poder transmitir la idea de forma que llegue completa al alumnado. Para ello, debemos de evitar generalizar con palabras como “todo” o “nada”; evitar también la eliminación de parte del enunciado y, por último, la distorsión– cambiar parte de una experiencia que relatamos–.

Para finalizar con las herramientas que un profesor-coach necesita para el desarrollo de sus clases teniendo en cuenta el coaching educativo, ofrecemos dos **herramientas externas** de enorme importancia dentro del aula:

- La primera de estas herramientas externas es la **mayéutica**. Esta herramienta consiste en hacer preguntas a los alumnos para ayudar a reflexionar, animar a participar, motivar, etc. al alumnado. Las preguntas pueden ser abiertas o cerradas. Siendo las cerradas las que menos se utilizan en coaching ya que nos dan muy poca información por ser normalmente respuestas de sí o no. Las preguntas abiertas son muy utilizadas y nos ayudan a animar al alumno a participar, a ofrecer puntos de vista, suelen ayudar a crear debate dentro del aula y ello propicia la motivación del alumnado.
- El **feedback**. También conocido como retroalimentación. El profesor ofrece una información sobre algo que un alumno ha dicho o hecho; por lo tanto este feedback puede ser negativo o positivo. El primero, el negativo, nos sirve para ayudar a un alumno a corregir un error, mientras que el positivo sirve para reforzar un comportamiento. Cuando nosotros como profesores necesitamos hacer un feedback negativo a un alumno, trataremos de hacerlo de forma amable y teniendo siempre en cuenta que ha de ser un comentario constructivo.

Aquí hemos tratado de hacer un resumen mostrando las herramientas más útiles y más conocidas dentro del proceso de coaching educativo, aunque no mostramos todas las que existen; ya que hay infinidad de ellas. Son todas estas herramientas las que nos ayudarán a conseguir nuestro objetivo y nos ayudarán durante el proceso, durante la

realización de las actividades planteadas en la clase. Pero veamos a continuación brevemente cuales son las fases del coaching educativo, durante el cual son necesarias estas herramientas explicadas en líneas anteriores (de nuevo, tomamos como base las fases explicadas por Martín Pérez, P. y Esteban Rodríguez, S., 2015):

- **Fase 0:** en la primera fase, el único actor es el profesor, que tendrá que observar a su grupo utilizando la calibración. Con ello advertirá los diferentes subgrupos, sus intereses y todos los detalles de ese grupo que le ayudarán a acercarse más a cada alumno y comprenderle.
- **Fase 1:** aquí ya entra en juego el alumno, al que haremos participe del desarrollo de la clase. En esta fase, plantearemos una actividad y explicaremos que objetivos podríamos conseguir con ella para después, preguntarles que objetivos les sugiere la actividad y llegar por ultimo a pactar un objetivo común a toda la clase. Una vez pactado este objetivo, le dividiremos en sub objetivos que todos puedan ir cumpliendo.
- **Fase 2:** esta tercera fase es la de motivación. Lo que queremos es empezar creando una motivación extrínseca para llegar a la intrínseca que es mucho más poderosa. Para ello, tendremos que crear un buen clima en el aula, donde los alumnos trabajen tranquilos, y donde lo más importante sea aprender por medio del descubrimiento y la capacidad de decisión de cada alumno. De esta forma, no se sentirán presionados.
- **Fase 3:** es la fase en la que pasamos de la teoría a la práctica, en ella será más necesarias que en ninguna otra fase la escucha activa y la empatía. Comenzaremos a trabajar, escuchando las aportaciones que los alumnos puedan hacernos para ir realizando los cambios que necesitemos, de forma que los alumnos se sientan seguros. En esta fase, los errores están aceptados, ayudarán a los alumnos a mejorar en aquello que están confundidos y con ello, aprenderán de forma más efectiva.
- **Fase 4:** es la última fase, la fase de la autonomía del alumno, el alumno es el protagonista, pero no es esta la ultima fase del coaching educativo, sino solo el final de la actividad, ya que tras esta, comenzaríamos de nuevo en la fase 0 con una nueva actividad. Para esta fase 4 necesitamos que la

actividad tenga una última parte en la cual cada alumno pueda desarrollar su creatividad y su autonomía.

- **Fase transversal:** es la fase de la retroalimentación de la que ya hemos hablado y que también se conoce como feedback. Este feedback debe de ir junto con el refuerzo y debe aparecer siempre en una clase ya que el profesor debe ofrecer una retroalimentación al alumno y el alumno necesita obtener ese feedback para poder avanzar. Esta fase tiene, según Martín Pérez, P. y Esteban Rodríguez, S. (2015) tres apartados: en primer lugar, reforzaremos una parte de la actividad que el alumno haya llevado a cabo de manera satisfactoria; a continuación comentaremos al alumno aquella parte en la que necesita mejorar, siempre escuchando en cuenta las opiniones del alumno y teniendo en cuenta los consejos dados anteriormente al hablar de la herramienta de feedback. Para finalizar, reforzaremos un éxito que se conseguirá en el futuro cuando el alumno mejore esa parte que le hemos pedido reforzar.

Para concluir, diremos que el coaching educativo beneficia al buen desarrollo de la clase, creando un buen ambiente, motivando al alumnado, fijándonos en sus necesidades personales y sobretodo, valorando todas sus aptitudes. Es una “educación basada en las personas” (Martín Pérez, P. y Esteban Rodríguez, S., 2015, p. 154).

c. El profesor como factor principal en el proceso de aprendizaje

Hemos comentado ya en la introducción que existen “sólidas investigaciones (que) evidencian que la calidad del profesorado y su docencia influye de forma determinante en los resultados de los estudiantes” (OECD, 2004, p.6). Pero este estudio ofrecido por la OCDE, no es, ni mucho menos, el único estudio que demuestra la influencia del profesor en su alumnado.

Existen gran cantidad de trabajos que demuestran que el profesor es el factor más importante en el proceso de aprendizaje. A continuación, explicaremos este hecho por medio de cuatro estudios diferentes que demuestran este hecho.

En primer lugar, es necesario aclarar que el alumnado es la “materia prima” y que son muchos los factores que afectan a su educación, tales como sus habilidades cognitivas, su predisposición hacia el proceso de aprendizaje, el ambiente social en el que vive o el profesor que tome parte en ese proceso de educación.

Este último, el profesora, es el factor en el que vamos a fijar ahora ya que es el más importante de los factores que influyen en la educación del alumnado como demostraremos a continuación.

El primero de los estudios que demuestra que este hecho es real, es el experimento llevado a cabo por Robert Rosenthal y Lenore Jacobson, llevado a cabo en los años 60. Rosenthal llegó a la conclusión de que las expectativas que un investigador tiene sobre un determinado sujeto, tienen una influencia en su comportamiento que puede ser negativa o positiva dependiendo de las expectativas. Además, concluyo que este suceso podía darse en cualquier campo en el que la investigación tuviese lugar.

Un tiempo después, con la ayuda de Jacobson, escribieron *Pygmalion in the Classroom* tras llevar el anterior experimento al campo de la educación. En ese documento, se explican los resultados obtenidos: lo que dicen es que observaron que la aparición de lo que se conoce en psicología como profecía autocumplida –es decir, las creencias que un profesor tenga sobre las habilidades de su alumnado–, originaba en su alumnado aquellos comportamientos que el profesor esperaba (Morales, J. F., Huici, C., Moya, M., Lopez, M. y Nouvilas, E., 2001).

Un segundo estudio que muestra la importancia del profesor en el proceso de aprendizaje es el llevado a cabo por Raj Chetty, profesor en la Universidad de Harvard, con el que demuestra que la influencia de un buen profesor no solo tiene repercusión en su alumnado en los resultados inmediatos, sino que esta influencia puede percibirse 20 años más tarde en el nivel económico de su alumnado. De este estudio, nos habla José

Antonio Marina –importante pedagogo y escritor– que también añade que todas las investigaciones muestran que el factor principal para el éxito en educación es la formación y la calidad del profesorado (Marina, J. A., 2013).

Finalmente, es importante hacer referencia al estudio *Panorama de la educación. Indicadores de la OCDE 2014* (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2014). Una de las cuestiones que en él se estudian es la formación inicial del profesorado; en el dice: “los profesores españoles declaran que la formación recibida es adecuada en cuanto a contenidos (...), pero no en pedagogía y práctica”(Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2014, p.54). Además, es en ese mismo apartado donde podemos observar que aquellos países en los que se dedica mayor tiempo a la formación inicial de su profesorado, son aquellos en los que sus estudiantes han obtenido mejores resultados en el PIAAC (Programa para la Evaluación Internacional de las Competencias de los Adultos).

Como conclusión, parece que es necesario crear un buen programa de formación para futuros profesores, ya que como hemos demostrado, el profesorado es el factor principal en el aprendizaje de su alumnado.

d. La formación del profesorado

Como acabamos de demostrar en el apartado anterior, el profesor es un factor de enorme importancia en el proceso de aprendizaje del alumno, es él quien influye en el alumno para que esté motivado, y obtenga buenas calificaciones. Es por esto que una completa formación del profesorado, es indispensable si se busca solucionar los problemas en educación que sufre nuestro país.

En el presente apartado, se mostrará información relativa a la formación del profesorado en los diferentes países de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos que cuenta con 34 países miembros) y se compararán con España. Para ello, tomaremos como referencia el documento *Panorama de la*

educación. Indicadores de la OCDE 2014 (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2014).

Nos fijaremos dentro del documento en el apartado que muestra lo que es necesario para ser profesor dentro de los diferentes países de la organización ya que como esclarecen, “un indicador importante que influye en la oferta de profesores, tanto en calidad como en cantidad, es la duración de la formación inicial como profesor” (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2014, p.54).

En cuanto al tiempo que dedican los profesores dentro de los países de la OCDE a su formación inicial, tenemos que para Educación primaria, las diferencias son mínimas, dedicándose en todos los países entre 4 y 5 años a la formación (a excepción de Alemania donde la duración de la formación es de 6,5 años) . La mayor diferencia se da en la formación del profesorado de Educación Secundaria, donde la duración oscila entre los 4 y los 6,5 años de formación, siendo de nuevo Alemania el país que mas tiempo invierte en la formación del profesorado: 6,5 años (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2014). En el caso de España, la formación inicial es de 5 o 6 años: 4 o 5 años para el grado o licenciatura que se quiera cursar dependiendo de la especialidad de cada profesor y un año de realización del máster en profesor de secundaria y bachillerato. Parece, por tanto, que el problema de la formación en España no reside en el tiempo empleado en la formación inicial de sus docentes.

Si nos fijamos ahora en los contenidos académicos, pedagógicos y prácticos, otro de los factores fundamentales para tratar de analizar la calidad del sistema educativo, veremos que la diferencia en los datos de España con otros países de la OCDE, es notable. En general, en cuanto a los contenidos académicos, todos los encuestados aclaran haber recibido la formación necesaria, pero los datos de los españoles en cuanto a los contenidos pedagógicos y prácticos, son preocupantes ya que un 44,3% de los encuestados opina que su formación es escasa en pedagogía y un 44% declara esta insuficiencia en lo relativo a la práctica. La diferencia con la media de los países de la OCDE es considerable; con un 69,6% y un 67,1% en los respectivos contenidos “lo que puede denotar un auténtico déficit formativo, en determinados ámbitos, en la

cualificación profesional de los docentes” (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2014, p. 56).

Por último, nos fijaremos en esos aspectos de la formación en los que los resultados españoles son negativos: la pedagogía y la práctica. Para ello, nos fijaremos en Finlandia, el país con los mejores resultados en PISA (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2014) y compararemos en qué consiste esa formación aquí y en Finlandia.

Dice Xavier Melgarejo que “una de las claves del sistema finlandés es precisamente la selección y formación de los profesores” (Arrizabalaga, M., 2014). En Finlandia, aquellos que se dedican a ser profesores, son los mejores de cada carrera, la profesión está muy bien valorada y las pruebas de acceso para ser profesor son exigentes y exigen de sus profesores ciertas cualidades como la empatía o el saber comunicar en sus pruebas de acceso –además de las calificaciones más altas–. En España, las cosas son muy diferentes: no hay ninguna prueba de acceso al máster de profesorado, únicamente la nota de corte de la carrera escogida al principio de los estudios universitarios. Además, y lo que es más importante, ser profesor no tiene valor en España, la educación está desprestigiada y los mejores alumnos, los más brillantes, no son los que se dedican a la educación; y esta es la clave de todo: España debería empezar a invertir en la formación de profesores ya que los docentes de nuestro país son el motor que impulsa el cambio y tiene en sus manos la mejora de las estadísticas en educación. Son ellos los que formarán a alumnos que estén altamente cualificados y sean competentes en el mundo laboral al que accederán en el futuro; estos alumnos, los jóvenes de nuestro país, son nuestro futuro.

5. Diseño de la propuesta de intervención

A lo largo del presente apartado “Diseño de una propuesta de intervención”, se ofrecerá información acerca del problema que afecta a la educación en España y que nos ha llevado a proponer la mejora en la formación del profesorado por medio de la enseñanza de técnicas de comunicación. También se explicará la manera en que esta enseñanza se podría llevar a cabo y se mostrará una encuesta que se le ha realizado a un profesor antes y después del aprendizaje de estas técnicas para poder analizar las mejoras percibidas por el mismo y así poder demostrar la utilidad de la propuesta.

a. Justificación

Según el informe español “Panorama de la educación. Indicadores de la OCDE 2014”, “los profesores españoles declaran que la formación recibida es adecuada en cuanto a contenidos (un 64,5% frente a un 72,5% de la media OCDE) pero no en pedagogía y práctica (alrededor de un 44% en ambos campos, en comparación con un 69% y un 67% de la OCDE)” (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2014, p.54).

Estos datos nos muestran la necesidad de mejora en la formación del profesorado en nuestro país, que según la propia opinión de los docentes, necesita un cambio tanto en la parte pedagógica como en la práctica.

Esta propuesta de mejora que ofrecemos, busca cambiar estos datos, mejorando la formación del profesorado para que puedan llegar a su alumnado, comprender sus necesidades, atender a la diversidad del mismo, mejorar la relación con sus alumnos, motivarles y, en definitiva hacer que el alumno se sienta cómodo en clase y muestre interés por la asignatura, ayudando también a que el profesor esté motivado y se sienta cómodo en su trabajo.

b. Formulación del problema

Como venimos diciendo a lo largo de los anteriores apartados, la educación española necesita un cambio en la forma de actuar del profesorado para poder dar solución a los graves problemas que esta experimentando actualmente. Estos problemas, tienen que ver principalmente con unos resultados académicos que, según informa la OCDE (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2014) son los peores de la Unión Europea. Además, lideramos también el puesto de mayor abandono escolar prematuro de la UE, con una tasa del 21,9%, tal y como informa recientemente el diario *El Mundo* (Eurostat, 2015) tras conocer los datos ofrecidos por Eurostat sobre la educación en los diferentes países de la Unión Europea.

Los malos resultados académicos y el abandono escolar temprano son el resultado de una falta de motivación por parte de alumnos y la solución a estos problemas pasa, como ya dijimos en la introducción, por mejorar la calidad del profesorado y de su docencia, factor determinante en los resultados del alumnado (OECD, 2004). De esta forma, conseguiremos llegar al alumnado y comprender sus necesidades.

Además, si nos fijamos en Castilla y León –comunidad en la que nos encontramos–, vemos que existe una creciente demanda de formación en este tipo de aprendizajes que podemos relacionar con la competencia intra e interpersonal. Este tipo de peticiones para suplir cualquier tipo de carencias, son transmitidas a los diferentes centros de formación del profesorado repartidos por la geografía española y que ofertan cursos de formación continuada a profesores tras detectar una insuficiencia en sus conocimientos. Si entramos en la página web del CFIE (Centro de Formación del Profesorado e Innovación Educativa) de Valladolid, veremos que no son muchos los cursos que se realizan en torno a esta temática. Durante el año 2015, ha habido dos cursos de este tipo: “Inteligencia Emocional para el trabajo colaborativo en el aprendizaje” y “Mindfulness aplicado a la docencia”.

Sin embargo, tras contactar con David Sánchez-Barbudo Miranda, asesor del Centro de Formación del Profesorado e Innovación Educativa (en adelante CFIE)

Valladolid, nos fue explicado que, aunque son solo dos los cursos relacionados con la comunicación y esta competencia inter e intrapersonal, estos cursos tuvieron tanto éxito entre los profesores por las mejoras que supusieron en el aula, que ha crecido la demanda de formación de este tipo.

Además, pudimos saber que, aunque los cursos habituales giran en torno al uso de las TIC, el bilingüismo y la interculturalidad por ser los más necesarios a corto plazo debido a la introducción de los programas bilingües y la instalación de medios electrónicos novedosos, en todos estos cursos organizados por el CFIE Valladolid se trabaja cada vez más de forma paralela al tema principal, todo lo que tiene que ver con la escucha activa, el conocerse a uno mismo y, en definitiva, lo que nos lleva a aprender a comunicarnos de forma eficaz con el resto de personas involucradas en la comunidad educativa.

Teniendo en cuenta lo expuesto en líneas anteriores, podemos concluir que España está experimentando problemas en la educación –abandono escolar y unos resultados académicos negativos– que tienen que ver con la formación del profesorado y que pueden ser resueltos en muchos casos mediante mejoras su esta formación. Es por ello que creemos necesario aprender técnicas para una buena comunicación–PNL, IE, etc.–. Además, esto es algo que parecen empezar a comprender los profesores ya que, como hemos dicho, existe un interés por aprender estas técnicas que se ha visto reflejado en la solicitud de cursos de este tipo al CFIE (centro encargado de detectar las necesidades formativas de los profesores y de ofrecer cursos que cubran estas exigencias).

c. Descripción de la propuesta

En este apartado explicaremos en qué consiste la propuesta de intervención que queremos introducir. Las razones por las cuales queremos realizar este cambio, detalladas en el apartado anterior “Formulación del problema” son la mala situación por la que pasa la educación española con unas calificaciones muy bajas dentro de la media

de la UE y el mayor número de abandono escolar temprano. Esta realidad, nos lleva a buscar una solución con la consiguiente la propuesta que aquí se detalla:

Lo que queremos con esta propuesta es demostrar la necesidad de la introducción de formación, tanto inicial como continuada del profesorado, relacionada con las técnicas necesarias para una comunicación eficaz con sus alumnos; de esta forma podrán llegar a ellos con facilidad para poder así comprender las dificultades que tienen en el aula.

Dentro de esta formación sería necesario aprender sobre oratoria, Programación Neurolingüística (PNL), Inteligencia emocional (IE) y coaching educativo. Lo que se enseñaría a estos profesores sería en qué consisten estas técnicas para una buena comunicación, así como las ventajas derivadas de su manejo. Con ello, conseguirían, como ya hemos dicho, comprender las necesidades del alumnado, ayudar a que sus alumnos adquieran las competencias deseadas por medio de una comunicación eficaz, atender a la diversidad y, en definitiva, resolver las cuestiones que llevan al alumnado a obtener malas calificaciones e incluso a abandonar sus estudios a edades muy tempranas. Además, el profesorado tendría así una formación más completa y más enfocada al alumno y sus necesidades como persona.

El profesor tiene la necesidad –y la obligación– de formarse no solo para conseguir un título que le permita trabajar como profesor, sino a lo largo de toda su carrera docente. En España, el primer paso es realizar el máster de profesorado, pero a lo largo de su vida laboral como docente, tendrá que atender a diversos cursos empleando, al menos, 100 horas de formación cada año. Según el portal de educación de Castilla y León, “la formación permanente del profesorado ha de contribuir a la mejora de la calidad del servicio educativo. Una formación del profesorado encaminada hacia la práctica y la actividad educativa tiene que ser un elemento clave para la mejora de la educación de los alumnos” y que “debe proporcionar al profesor la actualización y reciclaje necesarios para hacer frente a las nuevas necesidades y demandas” (Junta de Castilla y León, 2014).

Tomando como referencia lo expresado por la Junta de Castilla y León en su normativa sobre formación del profesorado y expuesto en las líneas anteriores, creemos que esta propuesta encaja dentro de esta normativa, teniendo en cuenta que el profesor necesita actualizarse para mejorar la educación de sus alumnos y esto es lo que pretendemos con nuestra propuesta.

d. Hipótesis

Tras observar una necesidad en la formación del profesorado, esta es, la falta de técnicas para una comunicación eficaz, se quiere proponer la introducción de las mismas tanto en los cursos de preparación inicial –actualmente siendo estos un máster de un año de duración en profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Escuela de Idiomas– como en los cursos de formación continuada que ofrecen los centros de formación del profesorado de cada ciudad.

Para detectar esta carencia nos hemos basado, principalmente en la propia percepción de los alumnos que estudian para ser profesores y que opinan que la formación práctica y pedagógica durante su formación inicial, es escasa (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2014). Si le añadimos a esto que tanto expertos como los propios estudiantes opinan que tienen un escaso conocimiento en técnicas de comunicación y la importancia de las mismas tanto en la docencia como en cualquier otro ámbito, llegamos a la conclusión de que existe una laguna que sería necesario cubrir, sobretodo cuando observamos las ventajas que ello supondría para la mejora de la calidad de la educación en España.

Así, creemos que con el aprendizaje de estas técnicas antes y durante el periodo de docencia, tanto profesores como alumnos saldrían beneficiados ya que se podría conseguir que los alumnos aprendiesen más y mejor en un ambiente que fuese agradable para ellos y también para los profesores, lo que haría que descendiese el número de casos de malestar docente.

Para demostrar la utilidad de esta propuesta, se ha creado una encuesta (ver Anexo I) en la cual aparecen los aspectos que se pretenden mejorar por medio de la introducción de los agentes involucrados en el desarrollo de una comunicación eficaz – PNL, IE, oratoria y coaching educativo–. Esta encuesta será respondida por profesores antes y después de tener un conocimiento más profundo sobre los aspectos citados anteriormente y tras haber puesto en práctica esos conocimientos en el aula. Con ello, se podrá observar la mejora experimentada en los profesores tras aprender técnicas de comunicación eficaz.

e. Recogida de datos

En el presente apartado, se detallará la metodología y materiales utilizados para la recogida de información:

La encuesta creada (ver Anexo I), consta de 12 preguntas en las que aparecen los diferentes aspectos que desarrolla el aprendizaje de las técnicas anteriormente expuestas y que hemos considerado de mayor relevancia. Estos aspectos han sido extraídos de la teoría mostrada en el apartado número 4 “Fundamentación teórica” de la siguiente forma:

Las dos primeras preguntas del cuestionario, están relacionadas con la oratoria, extraídas de los diferentes documentos sobre oratoria creados por Pérez de las Heras: *Programa para la mejora de las destrezas de expresión oral* (2013a) y *Oratoria con PNL e Inteligencia Emocional* (2013b). Para el análisis de los factores de la comunicación IE y PNL, hemos desarrollado ocho preguntas; cuatro para cada factor, obtenidas todas ellas del libro *PNL para Maestros y Profesores* (Pérez de las Heras, M., 2014). Las últimas dos preguntas del cuestionario, están relacionadas con el coaching educativo y han sido extraídas del manual *Coaching Educativo. Las emociones al servicio del aprendizaje*, escrito por López Pérez y Valls Ballesteros (2013). Consideramos que con estas doce cuestiones, podemos analizar las capacidades más importantes que debería de tener un profesor para comunicarse con eficacia, que son,

por otra parte, aquellas aptitudes que queremos que sean enseñadas y desarrolladas durante la formación del profesorado.

Las respuestas posibles a las preguntas son cerradas, pudiendo valorarse la respuesta del 1 al 10 según la propia experiencia del encuestado, siendo el 1 “casi nunca” y el 10 “siempre”.

La encuesta ha sido contestada por un profesor de matemáticas, Fernando Álvarez del centro vallisoletano IES Galileo. Este profesor imparte en la actualidad su asignatura de matemáticas a alumnos de 1º, 2º, y 4º de E.S.O y 2º de Bachillerato y tiene una experiencia docente de más de 30 años.

El IES Galileo se encuentra en el barrio de Pajarillos, en la zona este de la ciudad de Valladolid, un barrio que supera los 21.000 habitantes, un importante porcentaje de la población vallisoletana si tenemos en cuenta que esta es de algo más de 306.000 habitantes. La mayor parte de la población se dedica a la construcción y muchos de sus habitantes se encuentran actualmente en paro. Además, la mayoría pertenecen a un nivel socioeconómico medio-bajo, con un bajo nivel cultural y educativo (Santos García, R., 2014)

Este barrio cuenta con otros dos institutos y con un colegio concertado a parte del centro IES Galileo del que hablamos en estas líneas. El número de jóvenes que accede a estudios de nivel medio, dista mucho de llegar a la media vallisoletana, accediendo más hombres que mujeres (Santos García, R. 2014).

El centro tiene matriculados a unos 950 alumnos y son algo menos de 100 docentes los que allí trabajan. Es importante decir que dentro de estas cifras entran tanto los alumnos y profesores de ESO y Bachillerato como aquellos que están cursando de los cursos de formación profesional que también se imparten en el centro. Los alumnos están repartidos en 4 clases para 1º de ESO, 3 para 2º de ESO y 2 para el resto de cursos de ESO y Bachillerato. La explicación de esta disminución en el número de clases según aumentan los niveles es principalmente debida al gran número de

alumnado de etnia gitana que esta inscrito en el centro –aproximadamente un 20%–. Este alumnado, en muy pocos casos consigue superar el 2º curso de ESO. Además, existe también un pequeño porcentaje de aproximadamente un 5% de alumnado inmigrante que en su mayoría procede de Hispanoamérica –alumnado que no tienen ningún problema con el idioma–. En cuanto al número de alumnos por clase, varia mucho de un nivel a otro, habiendo una media de 20 alumnos por cada clase.

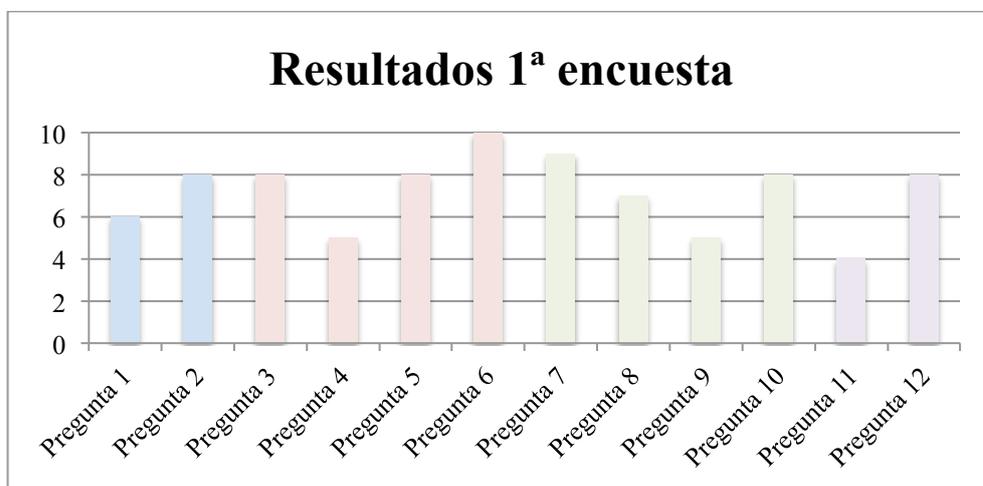
Una vez el cuestionario fue contestado, se le proporcionó a este profesor de forma escrita, la información teórica extraída de los manuales *PNL para Maestros y Profesores* (Pérez de las Heras, M., 2014); *Coaching Educativo, Las emociones al servicio del aprendizaje* (López Pérez, C. y Valls Ballesteros, C., 2013) y del trabajo de Pérez de las Heras *Programa para la mejora de las destrezas de expresión oral* (). Esta información estaba relacionada con la PNL, la oratoria, la IE y coaching educativo y era una información teórica similar a la aportada en el capítulo 4 del presente trabajo dentro del apartado “Factores que intervienen en la comunicación eficaz”. Con ello, el docente pudo conocer los aspectos más importantes de estos factores que intervienen en una comunicación eficaz y aprender las ventajas que se obtienen de tenerlos en cuenta durante sus horas lectivas.

Finalmente, se contactó con este profesor dos semanas después de haber hecho la primera encuesta y tras haber tenido un acercamiento a la teoría sobre comunicación eficaz y se le pidió volver a contestar la encuesta que realizó en un primer momento (Anexo I). Cabe decir que durante estas dos semanas, el docente impartió las horas de clase que le correspondían, donde pudo aplicar los conocimientos adquiridos con ayuda de la información que se le facilitó y estudió. De esta forma, comparando ambas encuestas, podemos observar los cambios que fueron experimentados por el profesor tras haber aprendido la teoría sobre las capacidades para una buena comunicación y haber podido aplicar esta teoría en sus clases.

f. Análisis de los datos

A continuación y tras explicar el proceso que se llevó a cabo para crear el material para la recogida de información y su destinatario, se mostrarán los resultados obtenidos en las dos encuestas realizadas y se compararán ambas para analizar las mejoras que haya podido suponer el hecho de conocer las técnicas para una comunicación eficaz que se vienen nombrando a lo largo del presente TFM.

En primer lugar, podemos observar en la primera gráfica (Ver gráfica 1) las respuestas obtenidas de la realización del primer cuestionario, donde se advierte, en primer lugar, que no podemos diferenciar los resultados fijándonos en el tipo de factor que tenemos en cuenta –oratoria, IE, PNL y coaching educativo– ya que las respuestas varían mucho dentro de un mismo factor, como ejemplo podemos coger el factor “coaching educativo”, analizado con las preguntas 11 y 12, donde obtenemos 4 puntos de diferencia entre una respuesta y otra. Lo mismo ocurre para el resto de los factores de la comunicación eficaz.



Gráfica 1: Resultados primera encuesta.

En segundo lugar, es llamativo la respuesta a la pregunta 6 (*Cuando les prometo a mis alumnos que haremos algo, siempre cumplo mi palabra*), respondida con la máxima puntuación. Esta pregunta tiene que ver con el factor de la IE, pero sin embargo parece

una cualidad propia de esta persona o que ya adquirió en algún momento de su vida ya que la respuesta es “siempre”.

Algo parecido ocurre con la respuesta a la pregunta 7 (*Si veo a un alumno llorando, y al preguntarle qué le pasa, me responde con un “nada”, insisto porque asumo que no es cierto*), valorada con un 9, una puntuación muy alta. Esta pregunta, está relacionada con la PNL –de la cual el encuestado tenía muy pocos conocimientos–, por lo que parece una aptitud que el profesor ha ido adquiriendo a lo largo de su vida como docente o por sus años de experiencia o fuera del trabajo.

Por el contrario, las preguntas respondidas con menor puntuación son la 4 (*Cuando un alumno interviene en clase o me entrega la tarea, siempre le doy un feedback útil*), la 9 (*Cuando un alumno me dice que no ha entendido lo que acabo de explicar, repito la explicación con otras palabras tantas veces como sea necesario*) y la 11 (*En clase, propongo trabajos en grupo, procuro que los grupos sean diferentes cada vez y asigno roles a cada uno de los miembros*).

El 4, es un punto muy importante, ya que el profesor siempre debería de ofrecer un *feedback* a sus alumnos para que estos conozcan sus puntos débiles y fuertes y ayudarles siempre a mejorar, tal y como hemos visto, sin embargo, obtiene una puntuación de 5, lo que nos dice que únicamente en un 50% de las ocasiones, el profesor comenta a sus alumnos qué es lo que hacen bien y qué es lo que hacen mal.

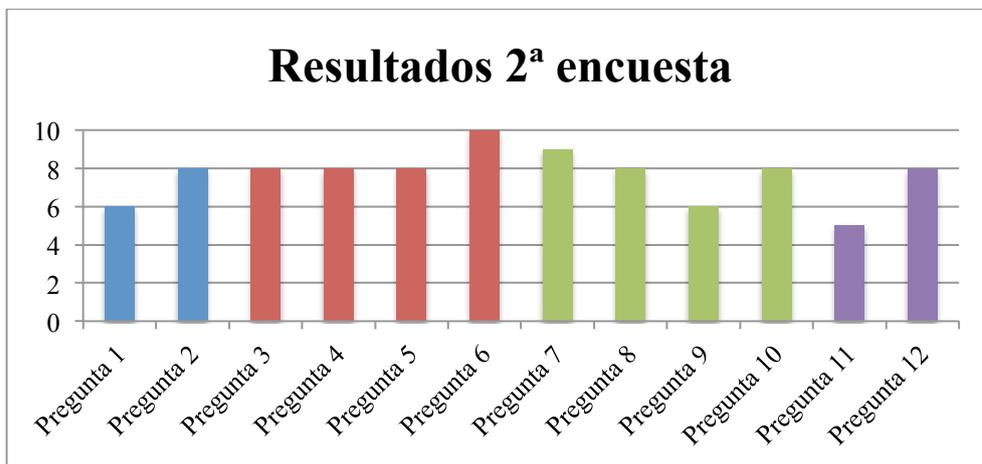
En cuanto a la respuesta a la pregunta 9, creemos que es algo que mejorar, probablemente, como apuntamos en la justificación teórica, este profesor no conoce los sistemas VAK y por tanto, cree que su explicación es correcta y que es su alumnado el que ha de hacer un esfuerzo por comprender la explicación.

Si nos fijamos ahora en la pregunta 11, vemos que muy pocas veces el profesor plantea trabajos grupales, algo que debería de cambiar ya que el trabajo en grupo es muy beneficioso para el alumnado, que aprenderá a cooperar con sus compañeros, a llegar a acuerdos, a expresar opiniones y puntos de vista y aceptar las opiniones de los

demás, por señalar algunas de las utilidades de trabajar en grupo. Probablemente, este profesor haya trabajado siempre de la misma forma y nunca se ha planteado un cambio.

El resto de las respuestas, obtienen todas puntuaciones positivas entre 6 y 8, lo que nos indica que este profesor conoce de alguna manera los factores que influyen en la comunicación, y se comunica, por tanto, de forma aceptable siendo una persona relativamente cercana al alumnado.

En esta segunda gráfica (Ver gráfica 2) se muestran los resultados de la encuesta al ser realizada por segunda vez tras haber adquirido ciertos conocimientos sobre PNL, IE, etc. Y haber podido aplicar estos conocimientos en el aula.



Gráfica 2: Resultados segunda encuesta.

Lo que apreciamos a primera vista es que, aunque al igual que en la primera gráfica (Ver gráfica 1), no podemos dividir los resultados según los factores que intervienen en la comunicación por haber obtenido puntuaciones diversas dentro de los mismos, las diferencias existentes entre las diversas respuestas tanto dentro de los factores, son menos pronunciadas, existiendo una diferencia menor entre cada una de las respuestas, con 3 puntos de diferencia dentro del factor “coaching educativo” (preguntas 11 y 12) y otros 3 dentro de el factor “PNL” (preguntas 8 a 10).

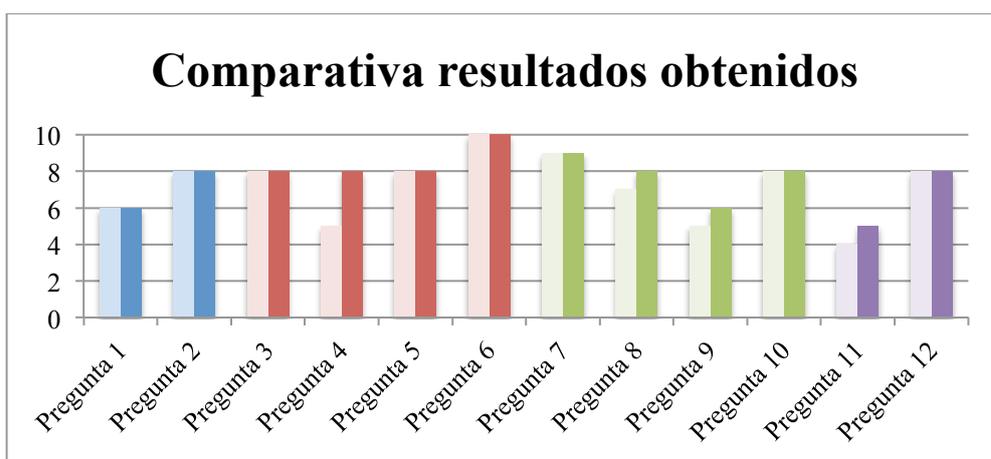
En esta gráfica, las menores puntuaciones, han sido obtenidas en preguntas diferentes a la primera gráfica. Así, si en la primera encuesta la menor puntuación era

para las respuestas a las preguntas 4, 9 y 11, ahora lo son para las respuestas a las preguntas 1, 9 y 11.

Si nos fijamos en la pregunta 1 (*Durante una explicación larga, suelo contar una anécdota graciosa para llamar la atención de mis alumnos*) que es una de las tres preguntas que en la segunda encuesta obtiene peor puntuación, vemos que el hecho de no contar muchas anécdotas graciosas en clase, puede deberse al carácter del profesor; aunque es una parte importante de la oratoria y que debería tenerse en cuenta a lo largo de la sesión.

De nuevo en esta segunda encuesta, las respuestas con mayor puntuación son las de las preguntas 6 y 7, relativas a la IE y a la PNL, respectivamente y que, como hemos sugerido con anterioridad al explicar la primera gráfica, parecen cualidades que están muy interiorizadas en el docente encuestado.

A continuación, mostramos una tercera gráfica (Ver gráfica 3) en la que se han superpuesto los resultados de las dos gráficas anteriores (Gráfica 1 y gráfica 2) para poder hacer una comparación de los resultados antes y después de recibir formación acerca de la comunicación en el aula. De esta forma, podremos apreciar de forma clara las mejoras obtenidas de la formación recibida por el profesor.



Gráfica 3: Comparativa resultados obtenidos en ambas encuestas.

Llama la atención al observar esta gráfica, que la mayoría de las respuestas –8 de 12– han sido las mismas al realizar ambas encuestas. Sin embargo, a excepción de la respuesta a la pregunta 1 que obtuvo una puntuación muy baja, todas las demás preguntas que han obtenido el mismo resultado en ambas encuestas, eran las preguntas con valoraciones más altas.

Si nos centramos en la pregunta 1 por ser la excepción, veremos que, como ya sugeríamos al explicar la gráfica 2, el no contar habitualmente anécdotas graciosas o incluir humor durante las explicaciones, parece ser algo propio de la personalidad del docente que, si bien sería importante cambiar por medio de la interiorización de las técnicas de la oratoria, no ha sido de esta forma, al menos durante el periodo de dos semanas que transcurrió entre una encuesta y otra.

El resto de factores que permanecen inmutables, son, como ya habíamos dicho, los que obtuvieron las puntuaciones más altas entre 8 y 10, por lo que aunque en ciertos casos, podrían haber obtenido en la segunda encuesta mejores resultados, todos son resultados aceptables.

Fijándonos ahora en las cuatro preguntas que experimentaron mejora –preguntas 4, 8, 9 y 11–, llama la atención la mejora del factor incluido en la pregunta 4, algo que desarrolla el conocimiento de la IE, ya que su mejoría ha sido de 3 puntos. La pregunta 4 es la que dice: *Cuando un alumno interviene en clase o me entrega la tarea, siempre le doy un feedback útil*. Habíamos hablado en la explicación de la gráfica 1 de la importancia de ofrecer un *feedback* a los alumnos y es algo que el profesor destinatario de la encuesta ha mejorado de hacerlo únicamente la mitad de las veces a ofrecer un refuerzo a sus alumnos bastante a menudo.

En cuanto a las otras 3 preguntas que han obtenido una mayor valoración en la segunda encuesta, las 3 han mejorado en 1 punto, incluso siendo en los caso de las preguntas 9 y 11, puntuaciones igualmente muy bajas –de 6 y 5 respectivamente–. Vamos a analizar cada una de las preguntas en profundidad:

La pregunta 8 (*Cuando un alumno se acerca a mi mesa al acabar la clase, dejo todo para escucharle con atención*) tenía ya una calificación de 7 en la primera encuesta y ha mejorado en un punto tras adquirir ciertos conocimientos sobre la PNL, factor en el que se incluye la pregunta. El lograr una mejoría aquí, es algo muy simple y basta con practicar la escucha activa cuando conversamos con alguien, utilizando los cinco sentidos para poder comprender de mejor forma y ver si los gestos y las palabras se corresponden.

La pregunta 9 (*Cuando un alumno me dice que no ha entendido lo que acabo de explicar, repito la explicación con otras palabras tantas veces como sea necesario*), que también se incluye dentro de la PNL, ha pasado de obtener un 5 a un 6 según la experiencia del profesor. Probablemente, el comprender que quizá nosotros no comunicamos de forma clara, resulta difícil y el poder hablar en los tres sistemas representacionales –visual, auditivo y kinestésico– es algo que requiere práctica y probablemente, 2 semanas no hayan sido tiempo suficiente para practicar esta cualidad, aunque sí para intentar tenerla en cuenta.

Por último, la pregunta 11 (*En clase, propongo trabajos en grupo, procuro que los grupos sean diferentes cada vez y asigno roles a cada uno de los miembros*) tiene en ambas encuestas valoraciones negativas aunque se haya experimentado una mejora – 4 y 5 en cada una de las encuestas– esto sugiere que el profesorado necesita renovarse, introducir cambios en la forma en que prepara el desarrollo de las clases ya que, probablemente y como hemos sugerido en las explicaciones de las gráficas anteriores, este profesor ha utilizado siempre una metodología en sus clases y aunque conoce las ventajas del trabajo en grupo, es difícil cambiar las costumbres.

g. Conclusiones del análisis

Creemos que, en general, las conclusiones son favorecedoras y apoyan nuestra propuesta de introducción de técnicas que ayuden a una comunicación efectiva con el alumnado.

La primera razón y la más importante para pensar esto, es que en los puntos donde el profesor encuestado había valorado su respuesta con una puntuación baja –a excepción de la pregunta 11 relacionada con el trabajo en grupo–, se ha observado una mejoría de hasta 3 puntos, pasando de tener en cuenta una de las técnicas de comunicación eficaz únicamente el 50% de las veces, a tenerlo en bastantes ocasiones.

Además, esta mejoría se da en 3 de los 4 factores que queremos desarrollar dentro de la comunicación eficaz; estos son: la IE, la PNL y el coaching educativo. El hecho de que no se observe una mejoría en oratoria, puede estar relacionado con el hecho de que, de los cuatro factores estudiados, este es, sin ninguna duda, el más conocido por todos y el que tiene mayor antigüedad, siendo los otros tres factores, algo que ha sido descubierto y se estudia desde hace relativamente muy poco tiempo.

Por último, nos gustaría añadir que si simplemente con un poco de información y un poco de tiempo, hemos observado mejoras en el profesor en factores de muchísima importancia para conseguir que el alumnado se sienta cómodo en sus clases y comprenda con mayor facilidad a su profesor y sintiéndole más cercano, estamos seguros de que una formación más amplia y detallada que combine teoría y práctica, hará que los problemas en la educación de nuestro país mejoren de forma considerable, mejorando las calificaciones y reduciendo el número de jóvenes que abandonan sus estudios en edades tempranas.

6. Valoraciones de la propuesta

La valoración de nuestra propuesta de intervención para evaluar la necesidad de la introducción de técnicas de comunicación efectiva en la formación –tanto inicial como continuada– del profesorado, ha sido positiva.

Habíamos observado una necesidad en la formación del profesorado en nuestro país y según muestran los resultados de la gráfica 3 (Véase el apartado de “Recogida de datos”), se puede suplir esta carencia y que ello tenga consecuencias muy positivas tanto para alumnos como para profesores, tal y como esperábamos, ayudando a que haya una correcta comunicación entre ellos.

Además, según el profesor encuestado, este tipo de formación es de gran importancia para todas las personas que trabajan en el centro y no solo para el personal docente, ya que ello favorece también la creación de un buen ambiente de trabajo, necesario en cualquier empresa, pero muy necesario en un lugar de trabajo donde todos los profesores tienen que cooperar entre ellos, coordinarse y llegar a muchos acuerdos por el bien de su alumnado, un fin que sin duda es de enorme importancia.

Por otra parte, cabe señalar que los resultados hubiesen sido más clarificadores encuestando a más profesores, para conseguir las opiniones de profesores de diferentes especialidades y que además contasen con mayor o menos experiencia, ya que el profesor encuestado tiene mucha experiencia en enseñanza.

Además, hubiese sido interesante poder tener más tiempo entre una encuesta y otra para poder practicar llevar a la práctica lo aprendido en la teoría durante un mayor período, lo que probablemente hubiese resultado en una mejoría más significativa.

Sin embargo, para concluir, creemos que esta propuesta ha sido satisfactoria y nos ha mostrado los datos que esperábamos obtener y que ya habíamos observado de forma teórica en los diferentes manuales y artículos estudiados para la realización del TFM.

7. Conclusiones

Que la educación es uno de los factores claves para el futuro de un país es algo que hemos escuchado en incontables ocasiones y que todos tenemos muy claro; sin embargo, si esta tan claro, ¿Por qué nadie se preocupa por buscar soluciones a esta situación que atraviesa en nuestro país?

Según informa El Huffington Post tras analizar el informe PISA 2014, “el rendimiento en nuestro país sigue por debajo de la media europea”. Como hemos visto a lo largo de este TFM, los datos sobre educación en nuestro país, son alarmantes, y esta es la señal de cambio.

Por otra parte, existe un profesorado con una escasa formación y poco motivado debido a su remuneración y a la falta de autoridad que sufre el colectivo (Todo ello según datos extraídos del informe realizado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte *Panorama de la educación. Indicadores de la OCDE 2014 (2014)*).

Sin embargo, este profesorado, es el factor de cambio que necesita la educación, ya que como hemos visto en numerosos estudios, son ellos los que influyen de manera determinante en el alumnado (OECD, 2004). Es por ello que hemos querido centrarnos en los profesores para conseguir que la mala posición que ocupa España si hablamos de educación, experimente una mejora notable.

La forma de hacerlo, ha sido proponer la integración de la enseñanza de técnicas necesarias para una comunicación eficaz tanto durante su formación tanto inicial como durante la continuada. Esto supondría una atención a la diversidad y por tanto, unos alumnos motivados y que aprendan más y mejor; a la vez que sus profesores se acercan más al alumnado y se sienten más cómodos y felices con su trabajo.

8. Propuesta de mejora

En este apartado, ofreceremos una idea para una propuesta futura que resulte más completa, con una formación más extensa y donde tanto alumnos como profesores puedan participar en la evaluación de los docentes, no siendo únicamente los docentes los que opinen sobre su propia percepción sobre su forma de actuación acerca del tema de la comunicación eficaz.

Además, el número de destinatarios sería mucho más amplio, procurando perfiles diferentes en los profesores encuestados. Esto es, profesores con mayor y menor experiencia educativa –profesores que acaban de empezar a trabajar y profesores que lleven más años en la docencia– y que impartan diferentes asignaturas en su clase.

De este modo, se podría hacer una diferenciación por especialidades y también una diferenciación entre profesores con y sin experiencia, ya que los datos obtenidos en nuestra propuesta, nos hacen preguntarnos si las respuestas habrían tenido valoraciones más bajas si el profesor hubiese contado con una corta experiencia como profesor.

Así, para una futura propuesta, se prepararían dos tipos de cuestionarios: un tipo para ser contestado por los alumnos y otro diferente para ser contestado por sus respectivos profesores. El tipo de preguntas del cuestionario serían similares a las del cuestionario realizado para nuestra propuesta (Ver Anexo I) y con respuestas de tipo cerrado del 1 al 10 como en ese mismo cuestionario. La diferencia con nuestra propuesta en lo que se refiere a destinatarios, sería, por tanto, la introducción del propio alumnado como destinatario y el aumento de profesorado al que se le realizaría el cuestionario.

Además, la formación recibida, consistiría en unos cuadernos de trabajo donde habría todo tipo de información sobre las técnicas para una comunicación eficaz y actividades para practicar tanto a solas como en clase estas técnicas mostradas. De esta manera, la formación sería mucho más amplia y tendría tanto parte práctica como teórica.

En cuanto al periodo entre el primer cuestionario y el segundo cuestionario, sería de al menos tres meses, y no de dos semanas como ha sido el caso de nuestra propuesta. De esta forma, habría una fase mucho mayor de puesta en práctica de los conocimientos adquiridos, lo cual nos hace pensar que sería una ventaja para poder poner en práctica e ir mejorando las técnicas utilizadas.

Finalmente, sería interesante tener una última entrevista cara a cara con los profesores donde pudiesen explicarnos de forma más amplia cuáles fueron para ellos las mejoras que experimentaron al utilizar en sus clases las técnicas aprendidas, cuáles son los aspectos que podrían ser añadidos a su formación o que problemas tuvieron a la hora de poner en práctica sus conocimientos.

9. Agradecimientos

Me gustaría antes de finalizar, dar las gracias a esas personas que me han ofrecido su ayuda de una u otra manera para poder realizar este TFM y con ello, poder estar un poco más cerca de comenzar mi carrera como docente, para poder transmitir mi pasión por el inglés a mi alumnado y llevar al aula todas estas técnicas aprendidas durante la realización del presente trabajo para así aportar mi granito de arena y que entre todos los docentes que llegamos y que ya están, cambiemos el rumbo de la educación en nuestro país.

En primer lugar, dar las gracias a Fernando Colomer Serna, mi tutor del TFM, por todo el tiempo invertido en ayudarme cuando no teníamos tiempo; por la paciencia; por las ideas innovadoras y motivadoras y sobretodo por haberme enseñado con su propio ejemplo la importancia de esas herramientas que aquí hemos mostrado: la IE y la PNL, o lo que es lo mismo, por esa cercanía y preocupación mostrada en todo momento , y por esas palabras de ánimo siempre que tanto me han ayudado.

A David Sánchez-Barbudo Miranda, por la mañana dedicada a enseñarme todo sobre el CFIE Valladolid y sobretodo por su amabilidad y su energía.

A todos los profesores que he tenido a lo largo de mi vida, por todo lo enseñado, porque me llevo un poquito de cada uno de vosotros.

A Fernando Álvarez, por contestar a todas mis preguntas para realizar la encuesta para este trabajo y a aquellas otras que me iban asaltando por el camino.

A Alba por sus conocimientos de informática que tanto aportaron al TFM, pero sobre todo por la ayuda y la amistad incondicional.

A mi familia, por todo.

10. Bibliografía

- Agís-Balboa, R. C. (2014, 18 de mayo). Las penurias del actual sistema educativo español. El Huffington Post [en línea]. Disponible en: http://www.huffingtonpost.es/roberto-c-agis-balboa/las-penurias-del-sistema-b_5231909.html [2015, 22 de mayo].
- Amela, V. M. (2012, 4 de enero). No nos tomamos en serio lo de comunicar bien. *La Vanguardia* [en línea]. Disponible en: <http://www.lavanguardia.com/lacontra/20120104/54243957837/manuel-campo-vidal-no-nos-tomamos-en-serio-lo-de-comunicar-bien.html> [2015, 12 de mayo].
- Alva Olivos, M. A. (2005, marzo). *Importancia de la comunicación en la educación*. [en línea]. Disponible en: <http://manuelalvalivos.obolog.es/importancia-comunicacion-educacion-60698> [2015, 12 de mayo].
- Álvarez Marañón, G. (2008, 29 de septiembre). *Sinfonía verbal y no verbal 7/38/55* [en línea]. Disponible en: <http://www.elartedepresentar.com/2008/09/sinfonia-verbal-y-no-verbal-73855/> [2015, 24 de mayo].
- Báez, I. (2011, febrero). *La oratoria en el educador* [en línea]. F@romundi. Disponible en: <http://www.faromundi.org.do/2011/02/la-oratoria-en-el-educador/> [2015, 12 de mayo].
- Bain, K. (2007). *Lo que hacen los mejores profesores universitarios* [en línea]. Disponible en : <http://www.lcc.uma.es/~ppgg/libros/kbain.html> [2015, 10 de mayo].
- Del Barrio, J. A. y Borragán, A. (2011). Cómo atraer la atención hablando. Un reto para la enseñanza. *Bordón revista de pedagogía* [en línea], N° 63, Vol. 2, 15-25. Disponible en: <http://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/28968> [2015, 10 de mayo].

- Camacho Pérez, S. y Sáenz Barrio, Ó. (2000). *Técnicas de Comunicación Eficaz para Profesores y Formadores*. Alcoy: Marfil.
- Capote Bracho, L. (2011). *El docente y la comunicación en el aula* [en línea]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos15/comunic-didactica/comunic-didactica.shtml> [2015, 24 de mayo].
- Carrasco Medina, J. (2010, 26 de mayo). *Comunicación educativa y enseñanza de educación social* [en línea]. Gestiópolis. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/comunicacion-educativa-y-ensenanza-de-comunicacion-social/> [2015, 13 de mayo].
- Centro de investigaciones sociológicas (CIS) (2015). *Percepción de los principales problemas de España* [en línea]. Disponible en: http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Indicadores/documentos_html/TresProblemas.html [2015, 14 de mayo].
- Cortés Rodríguez, L. (2012, 9 de agosto). La enseñanza del discurso oral. *El País* [en línea]. Disponible en: http://elpais.com/elpais/2012/07/18/opinion/1342603076_041548.html [2015, 12 de mayo].
- Dirección General de Calidad, Innovación y Formación del Profesorado (2010). *Modelo de Competencias Profesionales del Profesorado* [en línea]. Disponible en: http://cfievalladolid.centros.educa.jcyl.es/sitio/upload/Modelo_de_Competencias_Profesionales_del_Profesorado_1.pdf [2015, 16 de mayo].
- Equipo Cuidem-nos (2011). *El bienestar docente. Vivir bien educando: estrategias para conseguir satisfacción profesional y personal*. Barcelona: GRAÓ.
- Europa Press (2014, 19 de octubre). Educación amplía a todos los centros de Secundaria y Bachillerato el Programa de Oratoria para mejorar la expresión oral. *Europa*

press [en línea]. Disponible en: <http://www.europapress.es/castilla-y-leon/noticia-educacion-amplia-todos-centros-secundaria-bachillerato-programa-oratoria-mejorar-expresion-oral-20141019132957.html> [2015, 13 de mayo].

Eurostat (2015, 20 de abril). España, líder de la UE en abandono escolar prematuro con una tasa del 21,9%. *El Mundo* [en línea]. Disponible en: <http://www.elmundo.es/espana/2015/04/20/5534d3ee268e3e320e8b45ae.html> [2015, 15 de mayo].

Ferrándiz, A., Lafuente, E. y Loredo J. C. (2001). *Lecturas de historia de la psicología*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Fominaya, C. (2014, 5 de febrero). Los niños españoles suspenden al hablar en público. *ABC.es* [en línea]. Disponible en: <http://www.abc.es/familia-educacion/20140205/abci-oratoria-hablar-publico-201401301131.html> [2015, 13 de mayo].

García de Blas, E. (2014, 11 de abril). España lidera el abandono escolar temprano en Europa con su mejor dato. *El País* [en línea]. Disponible en: http://sociedad.elpais.com/sociedad/2014/04/11/actualidad/1397211917_985641.html [2015, 14 de mayo].

García Torres, M. L., Olvera Vega, C. y Flores Ramírez, J. C. (2006, diciembre). Vínculo de Comunicación Alumno-Maestro en el Aula. *Razón y Palabra* [en línea], N° 54. Disponible en: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n54/vinculos.html> [2015, 24 de mayo].

Goleman, D. (2004). *Inteligencia Emocional* (15a. ed.). (Trad. D. González Raga y F. Mora). Barcelona: Kairós (Original en inglés, 1995).

- Junta de Castilla y León (2014). *Normativa sobre Formación Permanente del Profesorado* [en línea]. Disponible en: <http://www.educa.jcyl.es/profesorado/es/formacion-profesorado/normativa-documentacion/normativa-formacion-permanente-profesorado> [2015, 20 de mayo].
- López Pérez, C. y Valls Ballesteros, C. (2013). *Coaching Educativo. Las emociones, al servicio del aprendizaje*. España: SM.
- Marina, J. A. (2013, 4 de octubre). *La hora de los docentes* [en línea]. Disponible en: <http://www.joseantoniomarina.net/articulo/la-hora-de-los-docentes/> [2015, 25 de mayo].
- Martín Pérez, P. y Esteban Rodríguez, S. (2015). *Conduces Tú. Coaching educativo: respirando el cambio*. Madrid: EOS.
- Medina Mayagoitia, N. I. (2010). La comunicación educativa y su aplicación en línea. *Revista de innovación educativa* [en línea], Vol. 2, N° 2. Disponible en: <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura3/article/view/139/155> [2015, 13 de mayo].
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2014). *Panorama de la educación. Indicadores de la OCDE 2014*, [en línea]. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/dctm/inee/indicadores-educativos/panorama2014/panorama-de-la-educacion-2014informe-espanol-05-sep-.pdf?documentId=0901e72b81a722ac> [2015, 14 de mayo].
- Moñivas, A., García-Diex, G. y García de Silva, R. (2012, 1 de febrero). Mindfulness (Atención plena): concepto y teoría. *Portularia* [en línea], Vol. XII, N° Extra. Disponible en: http://recursos.crfptic.es:9080/jspui/bitstream/recursos/797/1/Mindfulness_atencion_plena.pdf [2015, 14 de mayo].

Morales, J. F., Huici, C., Moya, M., Lopez, M. y Nouvilas, E. (2001). *Psicología social*. Madrid: McGraw Hill.

Niño, A. J., Mujica, M. del R. y Zambrano, Y. (2012, agosto). *La oratoria en la expresión oral del docente*, [en línea]. Venezuela: Universidad pedagógica experimental Libertador. Disponible en: <http://es.slideshare.net/mariamujica74/la-oratoria-en-la-expresin-oral-del-docente> [2015, 10 de mayo].

OECD (2004). *Teachers Matter: Attracting, Developing and Retaining Effective Teachers. Summary in Spanish*, [en línea]. Disponible en: <http://www.oecd.org/edu/school/34991371.pdf> [2015, 14 de mayo].

Ortíz Rosales, J. L. (2012, 30 de marzo). *¿Cuál es la importancia de la oratoria?*, [en línea]. SNC Portal informativo. Disponible en: [http://www.itesm.mx/wps/wcm/connect/snc/portal+informativo/opinion+y+analisis/firmas/dr.+jose+luis+ortiz+rosales/op\(30mar12\)joseluisortiz](http://www.itesm.mx/wps/wcm/connect/snc/portal+informativo/opinion+y+analisis/firmas/dr.+jose+luis+ortiz+rosales/op(30mar12)joseluisortiz) [2015, 14 de mayo].

Ortíz Rosales, J. L. (2013, 2 de octubre). *¿Qué es la Programación Neurolingüística y cómo funciona?*, [en línea]. SNC Portal informativo. Disponible en: [http://www.itesm.mx/wps/wcm/connect/snc/portal+informativo/opinion+y+analisis/firmas/dr.+jose+luis+ortiz+rosales/op\(02oct13\)joseluisortiz](http://www.itesm.mx/wps/wcm/connect/snc/portal+informativo/opinion+y+analisis/firmas/dr.+jose+luis+ortiz+rosales/op(02oct13)joseluisortiz) [2015, 22 de mayo].

Ortíz Rosales, J. L. (2015, 17 de abril). *El finlandés, el mejor sistema educativo del mundo*, [en línea]. SNC Portal informativo. Disponible en: [http://www.itesm.mx/wps/wcm/connect/snc/portal+informativo/opinion+y+analisis/firmas/dr.+jose+luis+ortiz+rosales/op\(170415\)joseluisortiz](http://www.itesm.mx/wps/wcm/connect/snc/portal+informativo/opinion+y+analisis/firmas/dr.+jose+luis+ortiz+rosales/op(170415)joseluisortiz) [2015, 14 de mayo].

Pérez Barco, M. J. (2013, 24 de junio). Así se forma un profesor en Finlandia. *ABC.es* [en línea]. Disponible en: <http://www.abc.es/familia-padres-hijos/20130321/abc-formacin-profesores-espanoles-201303201451.html> [2015, 10 de mayo].

- Pérez de las Heras, M. (2013a, octubre). *Programa para la mejora de las destrezas de expresión oral*. Trabajo presentado en la Escuela Europea de Oratoria, Madrid, España.
- Pérez de las Heras, M. (2013b, octubre). *Oratoria con PNL e Inteligencia Emocional*. Trabajo presentado en la Escuela Europea de Oratoria, Madrid, España.
- Pérez de las Heras, M. (2014). *PNL para Maestros y Profesores: Aplicación de la Inteligencia Emocional y la Programación Neurolingüística a la Educación (PNL para Profesionales nº 5)*. Amazon.
- Quispe Alvarado, J. (2013, octubre). *La oratoria en el desempeño profesional* [en línea]. Gestiópolis. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/la-oratoria-en-el-desempeno-profesional/> [2015, 12 de mayo].
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2014). *Diccionario de la lengua española* (23a. ed.). Madrid: Espasa Calpe
- Requelme, R. E. *Oratoria y docencia*, [en línea]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos11/oradoc/oradoc.shtml> [2015, 10 de mayo].
- Rivero, A. (2011, noviembre). *El arte de la oratoria y la comunicación en la docencia*, [en línea]. Disponible en: <http://es.slideshare.net/riveroalma/el-arte-de-la-oratoria-y-la-comunicacin-en-la-docencia> [2015, 10 de mayo].
- Salovey, P. y Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Sanpascual, G. (2004). *Psicología de la educación* (2a ed.). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Santos García, R. (2014). *El absentismo escolar en Castilla y León*. Trabajo de grado, Trabajo Social, Universidad de Valladolid.

Serrat, A. (2005). *PNL para docentes. Mejora tu conocimiento y tus relaciones*. Barcelona: GRAÓ.

Silió, E. (2011, 16 de mayo). Un cero en oratoria. *El País* [en línea]. Disponible en: http://elpais.com/diario/2011/05/16/educacion/1305496801_850215.html [2015, 13 de mayo].

Anexo I - Cuestionario.

Responde a las siguientes preguntas del 1 al 10, según lo identificado que te sientas como profesor con cada una de las afirmaciones, siendo el 1 “casi nunca” y el 10 “siempre”.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Durante una explicación larga, suelo contar una anécdota graciosa para llamar la atención de mis alumnos.										
2. Siempre preparo mis explicaciones para asegurarme de que tienen un comienzo que capte la atención de mi alumnado y de que voy a ser claro y ordenado durante el desarrollo de esa explicación.										
3. Ante una situación complicada, mantengo la calma y consigo encontrar una solución.										
4. Cuando un alumno interviene en clase o me entrega la tarea, siempre le doy un feedback útil.										
5. Cuando un alumno interviene en clase para dar un punto de vista diferente al mío, disfruto con su intervención.										
6. Cuando les prometo a mis alumnos que haremos algo, siempre cumplo mi palabra.										
7. Si veo a un alumno llorando, y al preguntarle qué le pasa, me responde con un “nada”, insisto porque asumo que no es cierto.										
8. Cuando un alumno se acerca a mi mesa al acabar la clase, dejo todo para escucharle con atención.										
9. Cuando un alumno me dice que no ha entendido lo que acabo de explicar, repito la explicación con otras palabras tantas veces como sea necesario.										
10. Cuando un alumno se acerca a hablar conmigo al final de la clase, mi postura y expresión facial son más relajadas que durante el desarrollo de la clase.										
11. En clase, propongo trabajos en grupo, procuro que los grupos sean diferentes cada vez y asigno roles a cada uno de los miembros.										
12. Cuando doy una explicación, trato de relacionarlo con una situación real que hayan podido experimentar, para así ayudarles a comprender.										

