

ESTRATEGIAS Y HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PROFESOR

Por Rosa Ramos
Psicóloga Clínica

Cuanto mayor capacidad de autorregulación tiene una persona mejor maneja sus emociones y, como consecuencia, su conducta aparece más adecuada. Así decimos: “qué tranquila es, nada le inmuta”, o “pocas veces se altera”, “mantiene un control”... frente a expresiones del tipo: “no se puede comunicar uno con ella”, “enseñada se altera”, “como salta, es tan impulsiva...”.



Rosa Ramos.

En Psicología se lleva estudiando, desde hace bastantes décadas, los mecanismos que favorecen la autorregulación de la conducta y el control de las emociones. Sabemos que el lenguaje interno —cómo nos hablamos, cómo interpretamos un estímulo que nos llega, (mensaje, gesto, mirada, acción, contexto)—, determina en gran medida nuestra reacción externa. Parece que el pensamiento, con todo lo que implica, —ideas, atribuciones, expectativas, creencias—, es el gran motor de nuestra conducta externa. Este pensamiento determina que la comunicación sea eficaz, es decir, que pueda influir sobre otros, transmitir conocimientos o información, hacer una petición abierta, resolver un problema, averiguar algo, manejar un estado emocional.

La comunicación eficaz, si lo que se pretende es resolver un conflicto, requiere de una intención clara, mensajes sinceros y susceptibles de reflexión. La coherencia entre lo que se dice y cómo se dice, —la comunicación verbal y no verbal—, es una habilidad comunicacional que favorece las interacciones positivas.

Todo proceso de comunicación está compuesto por un emisor, un mensaje y un receptor. Emisor y receptor poseen filtros que interfieren sobre el proceso, pudiendo llegar a bloquear las comunicaciones. Ambos, emisor y receptor, han de contribuir activamente a lograr un buen entendimiento mutuo.

Trasladándonos al contexto que nos ocupa —la interacción profesor / alumno en los procesos de enseñanza y aprendizaje—, parece que anteriores estilos de comunicación, que han estado basados en la creencia de que “la autoridad” posee un plus de credibilidad y capacidad de influir y conseguir que se cumplan las normas de disciplina, o se lleven a cabo las conductas que dicha figura pide o exige, no están siendo eficaces hoy día.

Ya el Psicólogo Albert Bandura, nos explicó la importancia de los modelos como un medio de aprendizaje social,

y cómo la identificación con el modelo, era favorecida si éste presentaba conductas que eran bien consideradas y valoradas por el observador. Parece que sin quererlo estamos hablando de **los valores** que acompañan a la conducta.

En comunicación, **tener empatía** —capacidad de ponerte en la perspectiva del otro—, saber escuchar, recoger lo que el otro dice, y darle la importancia que para la otra persona tiene, son “valores” que facilitan la buena conducta comunicativa, porque muestran RESPETO a la persona con la que nos comunicamos, y ello a pesar de no coincidir en algunos de nuestros valores y creencias.

Comunicación “profesor-alumno”

El estilo y la metodología seguida por un profesor, la forma de actuar, de impartir la clase, cómo se comunica con sus alumnos y cómo aborda los conflictos que surgen en el aula, reflejan un sistema de creencias y valores, así como la idea que tiene él de la persona, de su crecimiento y del concepto de sociedad.

Cuando analizamos los **estilos de comunicación eficaces** hablamos de un tipo de comunicación que:

- recoge y respeta la perspectiva del otro, que permite compartir ideas distintas, y que fomenta asumir responsabilidades y normas que previamente han sido comprendidas como necesarias. Esta comunicación favorece el respeto por la persona y consigue una valoración mutua alumno-profesor.
- se basa en la confianza mutua y no en las relaciones de dominio-sumisión.
- no se limita a situaciones formales (dentro del aula), sino que muestra preocupación por los problemas y dificultades de los alumnos tanto en el área académica como en la personal y familiar.
- estimula a la participación activa de los alumnos, a la manifestación de sus criterios, tanto en temas docentes como de otra índole.
- manda mensajes que informan de los logros más que de las insuficiencias.
- trata de ser objetiva en las valoraciones y no ser selectiva en los contactos.
- trata de no ser estereotipada ni en la conducta ni en los juicios, describiendo claramente y no interpretando las conductas susceptibles de ser cambiadas.

Cuando atendemos a las **características del alumno** vemos que, ante aquellos alumnos que están ocupados en aprender, el profesor manifiesta un sistema de interacción cuya comunicación va acompañada de mensajes positivos. Ambos, profesor y alumno, se sienten reforzados por su trabajo. Este tipo de interacción favorece el desarrollo de una atención selectiva hacia las conductas positivas del alumno y a minimizar los aspectos negativos de su conducta.

En cambio, esto no suele ocurrir cuando un **alumno presenta dificultades** emocionales o en la adquisición de sus aprendizajes por lo que se va instalando en él una baja motivación, un deterioro de su autoestima como estudiante y siente que defrauda a sus padres y profesores. Esta situación de fracaso en la que a menudo se

encuentra este tipo de alumno, la dirige habitualmente hacia un aumento de conductas disruptivas en el aula.

En estos casos, el estilo de comunicación que el profesor utiliza con el alumno, su lenguaje verbal y no verbal, tiene una gran importancia ya que es determinante de la posterior conducta del alumno y del grupo porque contribuye a reforzar o a eliminar dichas conductas inadecuadas.

Así, no es bueno utilizar el sarcasmo, levantar la voz y gritar, no decir la verdad, hablar de forma fría e impersonal, ser muy insistente, interrumpir el discurso, recordar constantemente los fracasos, no agotar los asuntos tratados, tener espíritu burlón, manifestar despreocupación por conocer los valores y necesidades ajenas, expresar actitudes defensivas, de falta de confianza, etc.

Por el contrario, son eficaces y previenen la aparición de conflictos, aquellas habilidades y formas de comunicación que:

- Producen sentimientos en el alumno de "le importo", "se preocupa por mí".

- Ayudan a establecer acuerdos sobre los logros posibles, ajustando las expectativas tanto del profesor como del alumno.
- Reflejan creer en el alumno como alguien que puede transformar esa situación en un crecimiento tanto intelectual como personal.

Concluyendo, cuando se habla de prevenir y resolver conflictos, de crear ambientes de convivencia y clima de trabajo en el aula, que favorezcan **las relaciones interpersonales y que promuevan actitudes y motivaciones adecuadas para la enseñanza y el aprendizaje, se está hablando de la capacidad del profesor para establecer acuerdos; expresar sentimientos; manifestar respeto e interés por el alumno; hacer peticiones de cambio; valorar actitudes y desarrollar estilos de relación positiva con cada alumno y con el grupo. En definitiva se está hablando de habilidades de comunicación eficaz como competencia necesaria para ser profesor hoy.**

EL DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE LA ACCIÓN TUTORIAL

Por Carmela Sara

Jefa de Estudios del I.E.S. "Plaza de la Cruz" de Pamplona

Introducción

La acción tutorial tiene como objetivo prioritario ayudar a la formación integral del alumno y contribuir a su madurez personal. Esto supone un seguimiento tanto de su desarrollo académico como de la adquisición de valores humanos que le permitan convivir con sus compañeros y profesores respetando sus ideas y particularidades.



Carmela Sara.

Para conseguirlo el Departamento de Acción Tutorial (D.A.T.) ha de coordinar a los equipos docentes y establecer cauces adecuados de comunicación con las familias sobre el proceso educativo de los hijos.

En el I.E.S. "Plaza de la Cruz", con casi 1200 alumnos, el D.A.T., que se reúne una hora todas las semanas, está formado por 12 miembros: 2 Orientadoras, 3

Jefas de Estudios, 6 Tutores (1 por nivel) y el Co-tutor de inmigrantes.

La principal tarea que tiene asignada es la de revisión y mejora del Plan de Acción Tutorial (P.A.T.) a la que se añade la de colaboración con la Dirección, las Jefaturas de Estudios y el asesoramiento y apoyo a tutores, profesores y padres.

Método de trabajo

Dado que el cambio continuo de la sociedad se refleja en la vida del centro, en las necesidades de formación de los alumnos y en las relaciones que se establecen entre los distintos estamentos implicados en el proceso educativo, hay que dar respuesta a esas nuevas condiciones con propuestas de trabajo y metodología ajustadas a la situación de cada momento.

El método de trabajo es cíclico. Se inicia cada curso con la elaboración de los objetivos anuales que parten del análisis y evaluación del trabajo desarrollado en el curso anterior recogido en la memoria final (se atienden las sugerencias y correcciones planteadas), y con la incorporación de las medidas que se presumen adecuadas para corregir y completar el plan anual del año escolar que se inicia.

El hecho de que todos los componentes del Departamento hayan sabido crear un satisfactorio clima de trabajo, facilita y enriquece su tarea.

Objetivos

Se pueden plantear objetivos ambiciosos para ser alcanzados a largo plazo como inculcar el gusto por el saber, evitar el fracaso escolar, dotar al alumno de instrumentos que le permitan evitar acciones violentas. Para alcanzarlos conviene concretarlos en otros a corto plazo, de me-