

1.30

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA ELIMINAR BARRERAS ENTRE ALUMNOS DE PRIMARIA. ESTUDIO DE CASO

COMMUNICATION STRATEGY TO ELIMINATE BARRIERS BETWEEN ELEMENTARY STUDENTS. CASE STUDY

Autoras: Sheyla Fraga Carrasco

Vicepresidenta de la FEU-UNAH

Universidad Agraria de La Habana “Fructuoso Rodríguez Pérez”, Mayabeque, Cuba

<https://orcid.org/0000-0001-5962-7789>

sfragacarrasco@gmail.com

Merly Brenda Milian Miquel

Presidenta de la FEU-FCP UNAH

Universidad Agraria de La Habana “Fructuoso Rodríguez Pérez”, Mayabeque, Cuba

<https://orcid.org/0000-0002-1473-0106>

merlybrendamilianmiquel@gmail.com

Resumen

Se presenta el estudio de caso realizado a una alumna de 6 años de edad que cursa el primer grado en la Escuela Primaria José Martí, ubicada en el Municipio de Güines, provincia de Mayabeque, que presenta dificultades en la comunicación alumno-alumno. Se aplican instrumentos de evaluación y, mediante el análisis de los resultados, se diseña una estrategia para contribuir a la eliminación de las barreras de la comunicación entre la alumna y sus compañeros de aula.

Palabras clave: estudio de caso, comunicación, estrategia

Abstract

The case study carried out on a 6-year-old student who is studying the first grade at the José Martí Elementary School, located in the Güines Municipality, Mayabeque province, which presents difficulties in student-student communication. Evaluation instruments are applied and, through the analysis of the results, a strategy is designed to contribute to the elimination of barriers of communication between the student and her classmates.

Keywords: case study, communication, strategy

Métodos, materiales y resultados

Comunicación es una palabra de origen latino (*communicare*), que significa compartir o hacer común. Es el acto de enviar un mensaje a un receptor y en el cual las sensaciones y las ideas de ambas partes influyen considerablemente en el contenido del mensaje.

El hombre adquiere conocimiento, desarrolla opiniones, gustos, habilidades, valora a los demás y a sí mismo, a través de las interrelaciones con otros, en la actividad y por medio de la comunicación, esto pasa a constituir uno de los agentes formadores de la personalidad.

Resulta esclarecedora la concepción histórico-cultural desarrollada por L. S. Vigotsky, que plantea el papel de la actividad y comunicación en la socialización del individuo desde una posición dialéctico materialista, a partir de elaboraciones teóricas novedosas para la Psicología en su momento y que han logrado trascender, manteniendo actualidad e influencia en enfoques contemporáneos (Fernández, 2002).

La escuela es determinante para desarrollar la comunicación desde las edades tempranas y preparar al hombre para la vida. Es en ésta donde la comunicación juega un papel decisivo en la transmisión y adquisición de conocimientos.

El diálogo y la acción cooperada a través de la comunicación, constituyen elementos significativos del proceso de enseñanza-aprendizaje que tiene lugar en la escuela; de ahí la enorme importancia que reviste el proceso comunicativo educativo.

En la realización de la práctica laboral investigativa, se identificó a la alumna LDA, de 6 años de edad, que cursa el primer grado en la Escuela Primaria José Martí, ubicada en el Municipio Güines, Provincia Mayabeque. La misma presenta dificultades en la comunicación alumno-alumno. Por tanto, el presente trabajo tiene como objetivo: Contribuir a la eliminación de las barreras de la comunicación entre la alumna y sus compañeros de aula.

Discusión de resultados

Comunicación

El ser humano es un ser social, fruto de la continua interacción con el medio que le rodea. De esta forma, la comunicación se convierte en un pilar fundamental del individuo que le permite progresar y evolucionar hasta convertirse en un ser íntegro de la sociedad en la que se desenvuelve.

Resulta imposible establecer una única definición de comunicación. Diversos autores han expuesto sus consideraciones acerca del tema.

Sorín (1984) afirma que:

(...) la Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupala. (s/p)

Para González (1995) es:

El proceso de comunicación es una vía esencial del desarrollo de la personalidad, que tiene su especificidad con relación a la actividad objetala concreta, tanto por sus características como por la forma en que el hombre se incluye en calidad de sujeto en uno u otro proceso. La significación de la comunicación depende de los sujetos implicados en ella; a su vez, las características de los sujetos determinan el proceso de comunicación. (s/p)

Ojalvo et al. (1999) define la comunicación como: “un proceso complejo, de carácter material y espiritual, social e interpersonal que posibilita el intercambio de información, la interacción y la influencia mutua en el comportamiento humano, a partir de la capacidad simbólica del hombre”. (s/p)

Canales (2015) expresa que: “la comunicación es un proceso conversacional donde el consenso y el disenso son parte de la dinámica misma, toda organización la necesita para interactuar y facilitar el intercambio simbólico en una sociedad de organizaciones en un mundo globalizado”. (s/p)

Luego de consultar los criterios ofrecidos por varios autores conocedores del tema de la comunicación, podemos encontrar elementos imprescindibles para su estudio, y que nos permiten comprender su vínculo con la actividad como una unidad dialéctica.

Todos coinciden en que el proceso de comunicación implica la transmisión de información entre dos o varios individuos, y que su significación depende en gran medida de los participantes en ella.

La autora asume la definición ofrecida por González (1995):

El proceso de comunicación es una vía esencial del desarrollo de la personalidad, que tiene su especificidad con relación a la actividad objetala concreta, tanto por sus características como por la forma en que el hombre se incluye en calidad de sujeto en

uno u otro proceso. La significación de la comunicación depende de los sujetos implicados en ella; a su vez, las características de los sujetos determinan el proceso de comunicación. (s/p)

En sentido general, la comunicación es la unión, el contacto con otras personas, donde se intercambia información, sentimientos y emociones que contribuyen al desarrollo de la personalidad del individuo.

Comunicación Educativa

La comprensión de la comunicación en el sentido más amplio del término que le asignó Marx (citado por Ojalvo et al., 1999), permitió esclarecer que las relaciones sociales, económicas, de clase, constituyen la base material que condiciona las relaciones espirituales, interpersonales. Los vínculos que se establecen durante el proceso docente no escapan a esta determinación social.

Kan-Kalik (citado por Ojalvo et al., 1999) define la comunicación pedagógica como un tipo particular de comunicación profesional –la del profesor con sus alumnos, tanto en el aula como fuera de ella–, que tiene lugar en el proceso de enseñanza y educación y posee determinadas funciones pedagógicas: creación de un clima psicológico favorable, optimización de la actividad de estudio, de las relaciones entre docente y discentes y en el colectivo estudiantil.

ESTUDIO DE CASO

En la realización de la práctica laboral investigativa, se identificó a la alumna LDA, de 6 años de edad, que cursa el primer grado en la Escuela Primaria José Martí, ubicada en el Municipio Güines, Provincia Mayabeque. La misma presenta dificultades en la comunicación alumno-alumno, conocidas durante la entrevista a su maestra y que se listan a continuación:

- Conversación excesiva en horario docente que afecta el rendimiento académico de su compañero de mesa
- Ausencia de una cultura de diálogo
- Lenguaje inapropiado
- Ausencia de normas de educación formal
- No comparte sus materiales de estudio
- Muestras de agresividad

MATERIALES Y MÉTODOS

Se emplea la metodología de estudio de caso e instrumentos de evaluación:

- Observación en clase
- Observación en el receso
- Observación en el hogar
- Entrevista a la maestra
- Entrevista a la alumna
- Entrevista a un compañero
- Entrevista a la familia
- Cuestionario acerca de las preferencias comunicativas (Fernández, Reinoso, Alvarez, Gutiérrez y Domínguez, 2002)
- La vida en la escuela (Lera, 2002)
- Yo y la escuela (Lera, 2002)

RESULTADOS

Observación en clase:

El aspecto físico de la maestra en el aula es agradable. Realiza preguntas dirigidas y no dirigidas a los alumnos. Designa verbalmente, mantiene contacto visual y se apoya en gestos corporales. Permite la participación espontánea y en ocasiones completa las respuestas de los alumnos.

Los alumnos responden de forma positiva, verbalmente y sonrientes. Se propicia la interacción entre los alumnos durante la clase. Para lograr la atención del grupo, la maestra utiliza recursos como: modulación de la voz, pausas, gestos y medios de enseñanza. La comunicación es orientada hacia toda el aula.

La maestra aprecia cambios que se producen en el grupo o en algunos alumnos particularmente, toma en cuenta manifestaciones no verbales de los alumnos y mantiene un tono afectivo positivo. El salón de clases es agradable.

Durante la observación se constató que la alumna tiene un comportamiento adecuado en la clase y responde a las preguntas realizadas, pero concluye con rapidez los ejercicios y conversa con su compañero. La maestra impartió una clase atractiva, con medios de enseñanza creativos.

Observación en el receso:

Durante la observación, se apreció que la alumna es rechazada por algunos de sus compañeros debido a que no presta sus juguetes y en ocasiones es agresiva.

Observación en el hogar:

Durante la observación la alumna, se mostró alegre e intranquila. La abuela la consiente mientras que la madre la castiga excesivamente y no la deja jugar con los niños de barrio. Esta situación impide que se relacione con sus coetáneos y surjan problemas en la comunicación.

Entrevista a la maestra (Ver Anexo 1):

La entrevista confirmó que la alumna obtiene buenos resultados académicos y mantiene un comportamiento adecuado, pero termina rápidamente las actividades orientadas para conversar con su compañero. En ocasiones, se muestra agresiva: responde con gritos y empuja a sus compañeros. No comparte sus materiales de estudio ni sus juguetes. No tiene hábitos de educación formal.

Entrevista a la alumna (Ver Anexo 2):

En la realización de la entrevista, la alumna se mostró inquieta. Algunas clases que imparte la maestra carecen de motivación y le resultan aburridas. Tiene pocos amigos y no le gusta compartir sus juguetes. Las personas más importantes en su vida son su abuela y su mamá, aunque esta última la castigue.

Entrevista a un compañero:

En la entrevista se confirma que la alumna no comparte sus juguetes, conversa en las clases y no tiene hábitos de educación formal.

Entrevista a la familia:

La madre caracteriza a la alumna como intranquila y alegre, aunque replica cuando la regaña por algún motivo. Si tiene un comportamiento inadecuado, se le castiga sin salir a jugar con los niños del barrio. Para mostrarle afecto, se le ofrecen abrazos y regalos. No existe unidad de criterio para dirigir su educación, la abuela la consiente demasiado y el padre no vive con ella. No se tiene en cuenta la opinión de la alumna para tomar decisiones en el hogar, y la madre argumenta que esto se debe a su temprana edad. Permanece jornadas prolongadas

jugando en la computadora. Para favorecer su desarrollo comunicativo, la familia conversa con ella.

Cuestionario acerca de las preferencias comunicativas:

El cuestionario expone sus temas de comunicación preferidos: muñecas, perros y gatos. Para revelar secretos íntimos confía en: su madre, su abuela y su maestra. Se siente mejor para iniciar una conversación en su casa, en la escuela y en la calle.

La vida en la escuela:

El test muestra que la alumna no es agredida por sus compañeros. No tiene desarrolladas habilidades comunicativas cuando expresa: “no escuché lo que mis amigos y maestros decían” y “no me preocupé por alguien”.

Yo y la escuela:

La alumna no presenta problemas académicos. No existe indicativo de actos violentos hacia ella. Muestra satisfacción en la escuela.

DISCUSIÓN

La alumna LDA, de 6 años de edad, cursa actualmente el primer grado en la Escuela Primaria José Martí, donde tiene buen rendimiento académico. En ocasiones, las clases que imparte la maestra le resultan aburridas ya que termina con rapidez las actividades orientadas. Se dirige a sus compañeros con agresividad. Presenta manifestaciones de egoísmo. No tiene hábitos de educación formal.

Su maestra cumple con las funciones de la comunicación: transmite datos y conceptos al mismo tiempo que sentimientos y emociones, y contribuye a la realización personal de los alumnos. Se establece la retroalimentación y comprueba que su mensaje fue recibido, de no ser así, explica nuevamente el contenido.

En el hogar, conviven tres personas: la madre, la abuela materna y la alumna. No tiene un régimen de vida estable ya que la abuela la consiente demasiado y el padre no vive con ella. LDA aprecia a su madre, aunque ésta la castiga excesivamente. Pasa jornadas prolongadas jugando en la computadora y no se relaciona lo suficiente con los niños del barrio. Le gustan los animales: perros y gatos. Es caracterizada como intranquila y alegre.

Los instrumentos aplicados, confirman la existencia de dificultades en la comunicación alumno-alumno planteadas anteriormente. Se demuestra que la alumna no tiene desarrolladas habilidades para la comunicación, lo que afecta el correcto desempeño de sus relaciones interpersonales, sociales y psicosociales. No muestra relación empática, uso correcto del lenguaje, escucha atenta ni acercamiento afectivo.

Esto puede estar relacionado con la actitud que asume la madre ante el comportamiento inadecuado de la alumna, pues la castiga excesivamente y, al no poder jugar con sus amigos, la priva de tener una vida social más activa y desarrollar habilidades comunicativas. Tampoco es correcto que se premien conductas incorrectas con regalos ya que esto crea confusión ante la adopción de una postura. Para favorecer el desarrollo de la comunicación, la familia conversa con LDA, pero el comportamiento observado en la investigación evidencia que no es suficiente.

También para solucionar los problemas de comunicación en el aula, la maestra podría planificar clases más atractivas y atraer así, la atención de la alumna.

Luego del estudio realizado, se propone la siguiente estrategia que contribuirá a solucionar los problemas en la comunicación que presenta LDA.

Estrategia

La Estrategia de Comunicación Educativa, orienta los procedimientos que la maestra debe utilizar, de modo inteligente y adaptativo, con el fin de ayudar a los alumnos a construir su actividad adecuadamente, y así poder lograr los objetivos de aprendizaje que se propongan.

La presente estrategia tiene como objetivo general: Contribuir a la eliminación de las barreras de la comunicación entre la alumna y sus compañeros de aula.

Objetivos específicos	Acciones	Responsable	Participantes	Momento	Fecha	Control/Evaluación
Desarrollar habilidades de socialización	Charla sobre educación formal impartida por un Especialista del Centro de Diagnóstico y Orientación (CDO) del municipio Recogida de materia prima junto a vecinos del barrio	Psicopedagoga y Especialista del CDO	La alumna y sus compañeros de aula	Horario docente	Septiembre	Entrevista a los alumnos

	para su entrega por el aniversario de los Comités de Defensa de la Revolución (CDR)	Psicopedagoga, Familia y Presidente del CDR	La alumna y vecinos del barrio	Sesión de la mañana	Septiembre	Observación del desarrollo del proceso
Desarrollar la expresión oral	Declamación de la poesía "Cultivo una Rosa Blanca" junto a un compañero del aula	Psicopedagoga y Maestra	La alumna, su compañero de aula y el colectivo escolar	Matutino	Noviembre	Observación del desarrollo del proceso
	Proyección de un video instructivo sobre el cuerpo humano: "Érase una vez la vida"	Psicopedagoga y Maestra	La alumna y sus compañeros de aula	Horario docente	Noviembre	Entrevista a los alumnos
	Debate de la lectura de la fábula: "El Gato y el Ratón"	Psicopedagoga, Maestra y Jefa de Ciclo	La alumna y sus compañeros de aula	Horario docente	Noviembre	Entrevista a los alumnos
Desarrollar normas de conducta	Su designación como responsable de la disciplina en el aula	Psicopedagoga y Maestra	La alumna y sus compañeros de aula	Horario docente	Noviembre	Observación del desarrollo del proceso
	Sugerir la adquisición de una mascota para crear responsabilidad en su atención	Psicopedagoga y Familia	La alumna	Fin de semana	Noviembre	Observación del desarrollo del proceso
Promover una cultura de paz en la escuela	Exposición de dibujos sobre la paz	Psicopedagoga y Maestra	La alumna y sus compañeros de aula	Horario docente	Diciembre	Observación del desarrollo del proceso

	Entrega de postales a los maestros del centro por el Día del Educador, elaboradas por los alumnos	Maestra	La alumna y sus compañeros de aula	Horario de receso	Diciembre	Observación del desarrollo del proceso
Orientar a la familia para promover una cultura de paz en el hogar	Lectura y análisis del cuento: "¡Qué viva la Paz!" Horario definido para cena en familia	Psicopedagoga y Madre	La alumna y su familia	Fin de semana	Diciembre	Visita al hogar
		Psicopedagoga y Madre	La alumna y su familia	En la tarde	Diario	Visita al hogar

Conclusiones

Con la realización del presente trabajo, la autora arriba a las conclusiones siguientes:

- La comunicación constituye el pilar fundamental en la formación de la personalidad ya que, mediante la actividad con otros hombres, el individuo soluciona sus problemas, establece relaciones sociales, psicosociales e interpersonales, realiza proyectos y adquiere nuevos conocimientos, trasladándose así los elementos culturales de una persona a otra.
- El método estudio de caso es una herramienta valiosa en la determinación de las dificultades que presenta el individuo, debido a su carácter flexible y cualitativo. Las técnicas e instrumentos de evaluación que integran esta investigación, resultaron significativos al facilitar la identificación de los contenidos psicológicos que caracterizan a la alumna.
- La estrategia se diseña para resolver los problemas de comunicación detectados en la práctica laboral y vencer dificultades con optimización de tiempo y recursos. Permite proyectar un cambio cualitativo al eliminar las contradicciones entre el estado actual y el deseado.

Referencias Bibliográficas

Calviño, M. (2017). *Descubriendo la Psicología*. La Habana, Cuba: Editorial Academia.

Canales, G. A. (2015). *Estrategia de comunicación: "Comunicación para la construcción de la confianza social"*. Lima, Perú: MINEDU – PRONIED.

- Fernández, A. M., Alvarez, M. I., Reinoso, C. y Durán, A. (2002). *Comunicación educativa*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Fernández, L. (2016). *Pensando en la personalidad*. Tomo 1. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria: Félix Varela.
- Fernández, L. (2016). *Pensando en la personalidad*. Tomo 2. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria: Félix Varela.
- García, K. (2018). *Entre palabras, gestos y emociones*. La Habana, Cuba: Editorial Científico-Técnica.
- González, R. F. (1995). *Comunicación, personalidad y desarrollo*. Ciudad de la Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Labarrere, G. y Valdivia, G. (2016). *Pedagogía*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Ojalvo, V., Castellanos, A. V., Krasftchenko, O., González, B., Salazar, T. y Fernández, A. M. (1999). *La Comunicación Educativa*. La Habana, Cuba: CEPES-Universidad de La Habana.
- Sorín, Z. M. (1984). *Psicología de la personalidad*. Ciudad de la Habana, Cuba: Editorial de Ciencias Sociales.