

Universidad Internacional de La Rioja

**Máster de Formación del Profesorado de
Educación Secundaria**

Trabajo Fin de Máster

LOS PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN EN ED. SECUNDARIA:

Una manera de abordarlos a través de las TICs

Realizado por: Pedro R. Sanjuán López

Líneas de investigación:

1.1.1. Medios audiovisuales y nuevas tecnologías aplicadas a la educación.

1.1.9. Psicología de la educación.

Directora: Esther García Tejedor

Ciudad: Madrid

Fecha: 16 de Enero de 2013

Calificación	
---------------------	--

ÍNDICE

❖ RESUMEN	2
❖ ABSTRACT	2
❖ INTRODUCCIÓN	3
❖ PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
• Objetivos.	5
• Breve fundamentación de la metodología.	6
• Breve justificación de la bibliografía.	6
❖ DESARROLLO	10
• Revisión bibliográfica, fundamentación teórica.	
○ La Convivencia	10
○ La Comunicación	12
○ La Inteligencia artificial	15
○ Las Habilidades Sociales	17
○ El clima de centro y de aula	17
○ Programas existentes	19
• Materiales y métodos	21
○ Instrumentos	22
○ Participantes	22
○ Procedimiento	23
• Resultados y análisis	23
❖ PROPUESTA PRÁCTICA	41
❖ CONCLUSIONES	46
❖ LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN FUTURAS	48
❖ BIBLIOGRAFÍA	49
• Referencias bibliográficas	49
• Bibliografía complementaria	52
❖ ANEXOS	53
• Anexo I: Figuras	53
• Anexo II: Tablas	55
• Anexo III: Cuestionarios	65

RESUMEN

A pesar de los numerosos trabajos realizados para estudiar la convivencia escolar, se echa de menos en todos ellos un estudio detallado sobre la comunicación en los centros educativos y su repercusión en la cohesión grupal, aunque todos afirman la importancia de la misma. Por ello en este trabajo se ha buscado estudiar precisamente eso, el grado de comunicación existente entre los miembros de la comunidad educativa y los obstáculos que la dificultan, afectando así a la convivencia y al clima escolar.

Para poder estudiar la comunicación lo primero que se ha hecho es definirla y también se han explicado conceptos sumamente relacionados con ella como son la convivencia, el clima escolar, la inteligencia emocional y las habilidades sociales.

No es un trabajo que se centre en los conflictos y en la agresividad, sino en las dificultades comunicativas de los miembros que componen la comunidad educativa, unas dificultades que muy frecuentemente pasan desapercibidas y no se les da la importancia que realmente tienen. Una falta de comunicación no se hace notar tanto como un conflicto, pero puede ser el principio del mismo.

La vergüenza, la timidez, la falta de diálogo, son aspectos que se han tratado en el trabajo. Aspectos que se pueden mejorar mediante la voluntad de las personas.

En este estudio se han contrastado las respuestas de los alumnos con las de sus profesores para ver si ambos colectivos, aun compartiendo el mismo espacio en las aulas, viven dos realidades diferentes que dificulten tanto el trato personal como el escolar, y es aquí donde se ha encontrado la mayor barrera. Por último, una vez localizados los obstáculos y problemas de comunicación, se ha realizado una propuesta para mejorar dicha comunicación entre los miembros de un aula mediante las nuevas tecnologías, aprovechando el poder de atracción que tienen para los jóvenes.

Palabras Clave: Comunicación, relación, convivencia, habilidades sociales, inteligencia emocional.

ABSTRACT

Despite of the numerous researches that study the school coexistence, we miss in all them, a detailed study about communication in schools and its repercussion on group cohesion, although all of them realize its importance.

So that, this paper studies the communication level between the members of the educational community and the obstacles which difficult it, affecting the coexistence and the school climate.

To study communication, the first thing to do is to define it and explain concepts highly related with it, such as coexistence, school climate, emotional intelligence and social skills.

This is not a job based on conflicts and aggressiveness, but into communication difficulties of the members of the education community, difficulties that very often go unnoticed and are not given the importance that they actually have. A lack of communication is not noticed as much as a conflict, but it may be the beginning of it.

Embarrassments, shyness, lack of dialogue, are issues treated in this research. These aspects can be improved with the will of the people.

This paper contrasts the responses of students with their teachers' ones to see if both groups, while sharing the same space in classrooms, are living two different realities that hinder both the personal and the school treatment, and it is in this situation where we find the greatest barrier.

Finally, once located the communication barriers and problems, a proposal is done to improve the communication between members of a classroom using new technologies, leveraging the attraction power they have for young people.

Keywords: Communication, relation, coexistence, social skills, emotional intelligence.

INTRODUCCIÓN

Desde hace años, se han venido haciendo estudios sobre la convivencia escolar. Esta preocupación empezó a principios de los años setenta, principalmente en Norteamérica y de una forma menos incipiente en Europa. Fue entonces cuando se empezaron a realizar estudios en EEUU y en los países nórdicos entre otros. En nuestro país el primer estudio que se hizo a nivel nacional fue el *Informe del Defensor del Pueblo sobre Violencia Escolar* (1999), y se centraba en la violencia y en el maltrato entre iguales.

A partir de ahí se han ido haciendo varios estudios, tanto a nivel nacional como a nivel provincial o autonómico y, aunque la mayoría se centran en la violencia y en el maltrato, todos hacen referencia a la importancia de la cohesión de grupo y al fomento de la interrelación entre los diferentes agentes de la comunidad escolar.

Uno de los estudios más completos y recientes de nuestro país es el *Estudio Estatal Sobre la Convivencia Escolar en la Educación Secundaria Obligatoria* (2010), realizado por el Ministerio de Educación y por la Unidad de Psicología de la Universidad Complutense en colaboración con las Comunidades Autónomas. Aunque se han realizado más estudios, la mayoría son más antiguos, y dada la velocidad a la que cambia la sociedad, éste es el que mejor refleja la situación de hoy en día.

En dicho estudio se hacen continuamente referencias a la relación entre las personas del centro escolar, ya sea entre alumnos, entre profesores o entre unos y otros. La comunicación es muy importante para conseguir lo que hoy en día se pretende en todos los centros escolares: un buen clima de centro y de aula donde se minimicen los conflictos y donde el mensaje que quiere transmitir el centro, a través de los docentes, llegue de manera adecuada a los alumnos.

Hay constancia de que este mensaje no llega con la suficiente claridad a los alumnos, prueba evidente es que existen los suspensos. Aunque los suspensos puntuales no son signo de conflicto en cambio sí hay que prestar atención a los masivos o continuos ya que éstos sí pueden estar ligados con problemas de comunicación. De igual modo se tiene que estar atentos a los comportamientos inapropiados, los aislamientos... problemas todos ellos mejorables a través de la comunicación y de la interrelación entre los individuos.

Esta situación es ahora más importante que nunca, pues es ahora cuando en los centros educativos se ha implantado una democracia en la que todos tienen voz y voto, y de la manera de ejercerla dependerá la calidad de esta democracia. Se deben respetar los espacios de unos y de otros, comunicar los deseos de todos y saber llegar

a un ambiente en el que todos se puedan interrelacionar sin obstaculizarse entre sí. El conversar es lo que resuelve muchas veces los conflictos, los malentendidos y lo que ayudará a crecer al centro escolar como una institución en la que todos se sientan parte de la misma.

Pero todo esto no es tan fácil, depende de muchos factores, como la voluntad de las personas, los factores externos a cada individuo, los distintos temperamentos...

En primer lugar se han planteado los objetivos que se quieren cumplir con la investigación y después se ha procedido a explicar porqué se ha elegido únicamente el método cuantitativo para realizar esta investigación.

Lo que se quiere estudiar en el trabajo es el nivel de comunicación existente en los centros escolares, y sobre todo los obstáculos a la misma que existen. Por ello el trabajo incluye una introducción tanto al concepto de comunicación como a otros muy relacionados con la misma.

Una vez conocidos estos conceptos se está en condiciones de hacer el estudio. Concretamente se han elegido dos colegios del sur de Madrid cuyos alumnos guardaban una homogeneidad suficiente como para extrapolarlo a otros centros de las mismas características.

Los cuestionarios se han pasado tanto a alumnos como a sus profesores para ver las distintas perspectivas existentes respecto a varios temas que ambos colectivos tienen en común.

Una vez realizado el estudio se han analizado los datos y se han sacado conclusiones, conclusiones que van a servir para realizar una propuesta práctica que minimice los obstáculos existentes para la comunicación.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación dentro de los centros educativos es sumamente importante, y se manifiesta en diversidad de situaciones cotidianas. Además actúa como base necesaria para realizar múltiples funciones elementales.

La comunicación es inherente a la naturaleza humana según Burgonn, Hunsaker y Dawson (1994), es decir, no podemos separar la comunicación de los individuos, no podemos elegir si comunicarnos o no, el hecho de ser persona implica el comunicarse (citado por Teixidó I Saballs, 1999, p. 5).

Según Scolt y Power (1985) en primer lugar es una necesidad de bienestar psicológico, en segundo lugar, un medio para satisfacer otras necesidades y, en tercer lugar, algo básico para ayudar a los demás a satisfacer las suyas.

A continuación se formulan los objetivos que se pretenden con esta investigación:

❖ OBJETIVOS.

Objetivos generales.

- Analizar la comunicación dentro del centro escolar, principalmente entre alumnos y alumnos-profesores.
- Descubrir la red de interrelaciones existente entre los miembros de la comunidad educativa.
- Descubrir problemas de convivencia y de relación entre los miembros de la comunidad educativa, principalmente en las relaciones alumno-alumno y alumno-profesor.
- Clarificar los aspectos que influyen en la comunicación dentro del ámbito escolar.
- Identificar las causas que dificultan la comunicación dentro del centro.

Objetivos específicos.

Teniendo como objeto hacer más restringido el campo de concreción de los objetivos generales, se han formulado los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las causas que afectan a la comunicación en alumnos de ESO.
- Diagnosticar las percepciones y expectativas de los alumnos y profesores, con el fin de diseñar actuaciones que permitan mejorar la convivencia y la comunicación en el entorno escolar.

- Mejorar HHSS de los alumnos viéndose reforzada su comunicación y así evitar posibles aislamientos.
- Analizar la importancia que tiene la comunicación en el desarrollo de las relaciones interpersonales de manera efectiva.

Todos estos objetivos están destinados a recopilar la suficiente información para diseñar actuaciones que permitan mejorar la convivencia y la comunicación en el entorno escolar.

❖ **BREVE FUNDAMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA**

En esta investigación se ha utilizado única y exclusivamente técnicas cuantitativas, ya que el objetivo ha sido conocer y contrastar las opiniones de los diferentes miembros de la comunidad educativa (alumnos y profesores) acerca de los factores y las causas que afectan a la comunicación, la convivencia y las relaciones sociales tanto de los alumnos como de los profesores pero de forma medible, para garantizar que sea lo más extrapolable posible. Al principio y al final de cada cuestionario aparecen preguntas abiertas con el objetivo de recabar algo más de información, pero al ser preguntas concretas también forman parte del método cuantitativo, ya que se usan estadísticamente para valorar la homogeneidad de los alumnos.

Es interesante indicar que el tema del aislamiento, el acoso, los problemas de comunicación.... Suelen tener un fundamento psicológico un tanto ambiguo, por lo que se ha creído que elegir una metodología cualitativa no hubiese sido muy acertado. Se ha pensado que es muy necesario acotarlo todo para poder proceder a su estudio y desde un uso cualitativo puede no centrarse en los aspectos a tratar y verse los resultados condicionados por la personalidad de los sujetos, las experiencias vividas, circunstancias personales, etc., así como nuestro tema es de prevención y de fomento de relaciones interpersonales a través del desarrollo de la comunicación, se podrá realizar una propuesta ajustada a una demanda social más que individual.

❖ **BREVE JUSTIFICACIÓN DE LA BIBLIOGRAFÍA**

Para la elaboración de la investigación se ha profundizado en diversos trabajos realizados anteriormente sobre convivencia, para ver qué se podía aportar con este trabajo con el pertinente rigor científico a partir de material publicado de expertos en la materia y el más importante, proveniente del Estado.

Como se ha mencionado en la introducción, uno de los estudios más completos y actuales en nuestro país es el *Estudio Estatal Sobre la Convivencia Escolar en la Educación Secundaria Obligatoria* (2010), realizado por el Ministerio de Educación y por la Unidad de Psicología de la Universidad Complutense.

Dicho estudio recoge varias partes, destacando la primera en la que se recogen la opinión frente a la convivencia de profesores, alumnos, equipo directivo y departamento de orientación. En este primer apartado se estudian numerosos aspectos que determinan la calidad de la convivencia. En general, la opinión de todos los agentes es buena, pero en todos los ítems que se estudian hay un pequeño porcentaje en el lado opuesto, porcentaje en el que deberemos prestar especial atención porque puede incluir problemas de los que no somos conscientes.

En particular se estudian las relaciones entre los miembros de los centros educativos, denotando que hay dificultades pero no profundizando en las mismas. Según se van estudiando los distintos puntos, el informe va dejando más y más claro que hay que abogar por la cohesión del grupo. Es interesante apoyarse en este estudio porque, al ser el más completo de nuestro país nos sirve de introducción a la investigación y enseña el camino a seguir. No estudia directamente las causas que provocan dificultades de relación o comunicación entre los distintos miembros de la comunidad educativa, pero permite deducir las diferentes perspectivas entre los distintos colectivos participantes en dicho estudio poniendo en alerta del problema comunicativo existente. El informe hace pensar en la convivencia y en el clima escolar, aspectos de los que tendremos que buscar información para encauzar la investigación.

Aparte de este informe, un estudio bastante importante es el del Defensor Del Pueblo titulado *Violencia Escolar: El Maltrato entre Iguales en la Educación Secundaria Obligatoria* (2006). Este documento está más centrado en la violencia en las aulas, pero como la violencia forma parte de la convivencia se pueden sacar también datos interesantes. En él podemos ver como los distintos problemas sufridos por los alumnos no se suelen contar a las personas deseadas, lo que hace pensar en la comunicación y en sus problemas. En las propuestas finales del informe se anima a eliminar el “carácter oculto que tienen las situaciones de acoso y conseguir que víctimas y testigos pidan y reciban ayuda prioritaria y mayoritariamente de alguien más que de compañeros o amigos... En este sentido, dotar al alumnado de habilidades de relación interpersonal y de estrategias de comunicación puede resultar de sumo interés” (p. 257). Otro aspecto que contempla es “Favorecer la adquisición por parte del alumnado y en el proceso educativo de

estrategias de comunicación y de habilidades de relación interpersonal que ayuden a evitar procesos de victimización entre la población de riesgo”. (p. 258).

Leyendo estas palabras se tendrá que profundizar también en las habilidades sociales que tienen que tener los alumnos para poder convivir en sociedad, al igual que la inteligencia emocional para poder entender sus emociones y las de los demás, y así mejorar las relaciones interpersonales.

Otro estudio relevante es el titulado *Las relaciones de convivencia y conflicto escolar en los centros educativos aragoneses de enseñanza no universitaria* (Gómez Bahillo, Puyal Español, Sanz Hernández, Elboj Saso y Sanagustín Fons, 2006) el cual tiene como objetivo “conseguir la mejora del clima de convivencia en los centros, impulsando la motivación del alumnado por el aprendizaje, mejorando la cohesión de grupo y promoviendo las relaciones internas entre los sectores de la comunidad educativa, lo que contribuirá al desarrollo de una educación y un futuro de calidad de Aragón” (p. 3). En este estudio se puede leer que el clima de clase es determinante en la convivencia, así como su organización, ya que la organización estructural basada en la autoridad donde no se le permite participar al alumno, produce agresividad hacia la institución y hacia el débil. Se encuentra en éste otro estudio más que habla de los obstáculos para la convivencia pero no profundiza en los problemas de la misma.

Otro documento que no se puede pasar por alto es el “Modelo Integrado de Regulación de la Convivencia y Tratamiento de Conflictos: Un proyecto que desarrolla en centros de la Comunidad de Madrid” (Torrego y Villaoslada, 2004), en el que la gestión de la convivencia se basa en el diálogo, sin aplicar la normativa taxativamente. Propone sustituir los castigos y las sanciones por acuerdos tomados democráticamente, por lo que seguimos afirmando que la comunicación es necesaria.

Una vez revisados todos estos informes, el estudio de la comunicación, y más concretamente de los problemas de comunicación, es algo en lo que no se ha incidido especialmente pero que es necesario hacer para mejorar la convivencia. La mayoría de estudios que se centran en los conflictos y en la violencia, llegan a la conclusión de que hay que mejorar esta comunicación. Teniendo decidido el tema a tratar, deberemos tener claros primero ciertos conceptos a los que hacen referencia todos los estudios anteriormente mencionados, como son la convivencia, la comunicación, el clima escolar, la inteligencia emocional y las habilidades sociales, todos ellos muy relacionados entre sí pero con diferentes matices.

Para estudiar la convivencia, entre otras publicaciones se ha tenido en cuenta las de Torrego (2001), haciendo también un recorrido por la legislación española en este

tema. Para la comunicación se ha encontrado un apoyo en Teixidó (1999) y otros autores que han escrito sobre ella.

Respecto a la inteligencia emocional, no se podía haber realizado el desarrollo teórico sin mencionar a Goleman (1995) y a Gardner (1983), formuladores de la inteligencia emocional y de las inteligencias múltiples respectivamente. Para las habilidades sociales, aun existiendo gran variedad de terminologías para las mismas, se han estudiado las publicaciones de Monjas Casares (2007,2010) y Llanos (2006), entre otros. Por último, para el clima escolar se han estudiado, entre otros a los autores Scheerens y Bosker (1997), Hernández, F y Sancho Gil (2004) y Tejada Navarrete (2011).

Después de adentrarnos en estos aspectos se ha considerado necesario investigar si se lleva algún programa en los centros españoles para mejorar las habilidades sociales, la comunicación, las relaciones.... Tras indagar en ello se ha llegado a la conclusión de que lo único que se aplica en la mayoría de los casos es un plan de convivencia más centrado en resolver conflictos y en poner normas que en mejorar la comunicación, aunque en ocasiones se puedan tocar estos temas por encima.

Respecto a habilidades sociales, inteligencia emocional, mejora de las relaciones... se han encontrado algunos programas propuestos como los que se pueden ver al final del punto siguiente (PIECE, ARCO o CIP), pero son pocos los centros que los ponen en práctica.

LA CONVIVENCIA

En los últimos años han existido varios autores que han considerado la convivencia como un aspecto de gran interés en la labor educativa.

La convivencia, según Juan Carlos Torrego (2001), es “en realidad, un ejercicio de resolución de conflictos, un proceso creativo y respetuoso que intenta prevenir su aparición o evitar la escalada cuando éstos ya han surgido.” (p. 22)

Es un aspecto tan importante que ya en la UNESCO, la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI, en el informe *La educación encierra un tesoro*, aparece reflejado este aspecto en dos de los cuatro pilares indicados. Estos son “Aprender a ser” y “Aprender a vivir juntos”. En otro de los puntos de este informe se verá como estos pilares también se trabajan en los centros educativos desde el desarrollo de la Inteligencia Emocional. De ello podemos concluir que los centros escolares deben ser los espacios idóneos para el aprendizaje de la convivencia.

Respecto a “Aprender a ser” Tadesco (2001) explica que implica realizar un esfuerzo de reflexión sobre las propias experiencias de aprendizaje que no pueden tener lugar sin un guía. (Citado por Puelles Benítez, 2006, p. 29).

Sobre “Aprender a vivir juntos” significa hacer efectiva una de las principales misiones de la educación en una sociedad democrática: formar ciudadanos (Puelles Benítez, 2006). De ahí la importancia y relevancia que tienen el tema de la convivencia escolar.

Otros autores contemplan la convivencia como “un futuro en el que todas las personas deben lograr unos niveles de felicidad adecuados que garanticen una vida digna. Para ello, no bastan las buenas intenciones, es necesario apostar por un modelo de educación para la convivencia.” (Alsina, 2002, pp. 61-62)

❖ **La normativa sobre convivencia escolar en España**

Para poder ver hasta dónde ha llegado la importancia del tema de la convivencia escolar hay que retroceder legislativamente para entender de donde procede y cómo surgió.

La Ley Orgánica Reguladora del Derecho a la Educación (L.O.D.E., 1985), en su disposición adicional primera, establece las competencias que en el ámbito educativo corresponden al Estado. El Estado se encargará de la ordenación general del sistema educativo, la programación general y fijación de las enseñanzas mínimas.

Poco a poco en los sucesivos años se fueron transfiriendo las competencias educativas a las Comunidades Autónomas, conllevando que éstas legislen sobre sus límites territoriales y gestionen directamente, supervisadas siempre por el Ministerio de Educación. Más tarde la Ley Orgánica de Educación (L.O.E., 2006) 2/2006, del 3 de mayo, hoy vigente, derogó las anteriores leyes.

Ahora la convivencia se regula desde cada Comunidad Autónoma. El Estado propone unas competencias básicas y son éstas las que lo adaptan a su territorio. Esta variedad permite poder observar las diferentes perspectivas autonómicas con que se afronta la convivencia escolar, permitiendo obtener de sus análisis más conocimientos para posibles actuaciones.

Es durante el 2004, y más especialmente entre los años 2006 y 2007, cuando se empiezan a crear los distintos “Observatorios de Convivencia” en la mayoría de Comunidades Autónomas. Estos Observatorios se encargan de la coordinación, la consulta, el análisis y la evaluación del estado de la convivencia escolar. El Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar, fue creado por el Real Decreto 275/2007, de 23 de febrero, publicado en el B.O.E. el 15 de marzo de 2007.

En algunas Comunidades (Aragón, Canarias, Cataluña, Madrid, Navarra y La Rioja, aunque en Madrid se creó un Foro por la Convivencia en abril de 2006) no existe Observatorio establecido por normativa, pero esto no implica que se queden a un lado en lo relacionado a la Convivencia Escolar, ya que todas ellas siempre tienen algún servicio que se encarga de la misma.

Si nos centramos concretamente en la Comunidad de Madrid se puede citar el programa “Convivir es Vivir” para mejorar la convivencia y prevenir la violencia. Este programa ofertaba a los centros a través de una resolución de participación de los centros. Se estuvo aplicando durante unos años. Desde 2007 no se ha realizado ninguna convocatoria de ayudas ni premios en relación con la convivencia.

❖ **Obstáculos a la convivencia**

Existen múltiples factores o situaciones que pueden darse de manera que obstaculicen la convivencia y por tanto las relaciones interpersonales existentes entre los propios alumnos o los profesores y los alumnos.

Algunos de los obstaculizadores de la convivencia están relacionados con el alumno, con el profesor y con el centro (ADCARA, 2007), de ahí que el cuestionario diseñado se consideren estos tres aspectos. En el trabajo de investigación se analizan algunos de los obstáculos planteados como si hay falta de motivación hacia el aprendizaje, desconocimiento del alumnado, actitud frente a los alumnos, cultura del castigo, inadecuación de las actuaciones sancionadoras...etc.

Es normal en los centros educativos que se puedan dar enfrentamientos o situaciones interpersonales que terminen en problemas que afecten a la convivencia. Es por ello por lo que tener una buena convivencia en el centro facilitará tanto el trabajo de los docentes como la adquisición de contenidos de los alumnos sin olvidar el que también se formen como personas.

Es interesante conocer las diferentes variables relacionadas con la convivencia escolar, porque se trata de un fenómeno complicado vinculado a diferentes variables que se pueden manifestar de una forma u otra influyendo sobre los miembros del centro educativo. Banz (2008) expuso una serie de variables, entre las que se encontraban los diferentes estilos de gestión y organización de la escuela, diferenciando entre una organización autoritaria o más democrática, los elementos pedagógicos curriculares y de gestión, donde se engloban las actividades realizadas, los espacios utilizados, las metodologías participativas..., también resalta la forma en la que se desarrolla el funcionamiento institucional, refiriéndose a la forma de sancionar y premiar. Más adelante considera importante el sistema normativo de la institución educativa, resaltando la importancia que tiene la implantación de normas de manera bilateral, y por último la concepción y forma de gestionar los conflictos, teniendo gran relevancia en la convivencia.

Todas estas variables servirán de guía tanto para redactar el cuestionario que se pasará en los centros, de forma que existan cuestiones que reflejen estos aspectos.

LA COMUNICACIÓN

En la vida humana nos encontramos con que la comunicación es una *condición sine qua non*. Es un fenómeno extraordinario ya que es la primera experiencia de todo ser humano.

La comunicación se puede definir de varias maneras, según Teixidó, J. (1999), “comunicación es todo aquello que permite la transmisión y el intercambio de ideas, conocimientos, informaciones, pensamientos, sentimientos... entre dos o más personas, por diferentes medios, con la finalidad de entenderse para que sea posible el intercambio de significados.” (p. 19).

Para que un centro educativo funcione correctamente, es esencial que exista una buena comunicación entre sus miembros. La comunicación en los centros constituye un elemento esencial, por lo que es un aspecto fundamental para someterlo a estudio.

Es inevitable hacer hincapié en que la comunicación debe constar con ciertos elementos esenciales sin los cuales no se produciría la misma.

Casi todos los autores coinciden en describir los mismos elementos. Cabrera y Pelayo (2002) describen seis elementos de la comunicación: el emisor, el receptor, el mensaje, el código, el canal y el contexto (ver anexo I, figura 1).

Podemos decir que la comunicación no se considerará completa hasta que no se haya realizado todo el proceso y el receptor reciba el mensaje debidamente transmitido.

Los seis elementos anteriormente citados son los que intervienen siempre en el proceso de la comunicación y dan lugar a seis funciones básicas (ver anexo I, figura 2) que se encuentran totalmente interconectadas. alguna de las más importantes para nuestra propuesta práctica es la función representativa, que consiste en transmitir un contenido, o la expresiva o emotiva, que se tratará, por parte del emisor de expresar sentimientos y emociones, destinados a conocerse mejor mutuamente.

La comunicación de unos ambientes a otros varía consecuentemente, al basarnos en los centros educativos es importante tener en cuenta a Álvarez y Zabalza (1989), los cuales realizaron un análisis de las características que se daban concretamente en el ámbito escolar. Destacan en primer lugar el elevado número de agentes participantes en la comunicación, lo cual significa que existe tal heterogeneidad de receptores, que los mensajes tendrán que variar según se dirijan a unos o a otros. Por otra parte afirma la realización de un uso combinado de diversos canales. En estos centros también existen dos dimensiones, la productiva que englobaría la comunicación referente a la organización, programación, etc., y la socioafectiva, que es en la que más nos basaremos destinada a la integración, a las necesidades... Por otro lado también señalan el carácter jerárquico existente. Esta transmisión puede ser horizontal, por lo que nos basaremos en las relaciones entre iguales, y verticales, por lo que tendremos que afrontar también la comunicación entre profesores-alumnos, que se encuentran en diferentes escalones dentro de esa jerarquía. Este aspecto también tendrá una base importante en nuestra investigación, ya que se contemplaran ambas modalidades de transmisión.

❖ **Tipos de comunicación en los centros educativos**

Podemos ver cómo hay dos tipos de comunicación diferenciadas: una ligada a la comunicación organizativa y otra a la comunicación didáctica.

En la comunicación organizativa, se puede apreciar cómo la comunicación y el tipo de comportamiento de las personas son dos aspectos que están sumamente interconectados. A través de la actividad comunicativa las personas obtienen información, lo que les ayuda a entender por qué pasan las cosas. Esto hace que el

nivel de incertidumbre sea bajo, facilitando así un buen clima. Es por todo ello por lo que hay un gran nexo de unión en los centros educativos entre la información, la comunicación y los comportamientos de las personas.

Respecto a la comunicación didáctica, contempla la educación plenamente como un puro acto de comunicación. En este tipo de comunicación el docente juega un papel importante ya que es quién la regula, puede usar fuentes nuevas de información, cambiar su rol y dejar al alumno que investigue, usar diferentes medios grupales... El objetivo final de este tipo de comunicación es que al alumno se le facilite el aprendizaje, y por ello nos basaremos en este tipo de comunicación en la propuesta práctica.

Por otro lado, Teixidó (1999) agrupa los tipos de comunicación según varios aspectos. Veamos en cuales de éstos nos vamos a basar. Clasificándolos según la amplitud, es interesante centrarse en la comunicación interpersonal, que se desarrolla entre dos personas, en la comunicación de pequeño grupo y multigrupal, que engloba a más participantes, algo que en los centros educativos es característico. La clasificación según el grado de estructuración nos van a permitir separar lo que es el ámbito formal, en el que la comunicación tendrá como fin alcanzar los objetivos y los principios básicos del centro, y por otro lado el ámbito informal, que son las relaciones que surgen espontáneamente. Habrá que estudiar también atendiendo al grado de participación: si es unidireccional, donde en los centros educativos el emisor siempre es el profesor, o bidireccional, donde se intercambia información y el emisor es tanto el profesor, como el alumno. Ésta es la que nos interesa en nuestro trabajo, ya que al poder intervenir ambas partes se incrementa la satisfacción. Si no es ésta la que existe en los centros a estudiar, la propuesta práctica intentará implantarla. Para terminar el autor nos indica que, como hemos visto, la comunicación puede ser ascendente, descendente u horizontal, interna o externa, y oral, escrita o gestual. En el caso que nos ocupa, además de basarnos en las ya mencionadas, el estudio versará sobre la comunicación interna, por tratarse de la interrelación entre los miembros del centro, ascendente, descendente y horizontal, por tratarse de la interrelación alumno-alumnos, profesor-alumno y viceversa, y por último en la oral y escrita.

❖ **Los obstáculos a la comunicación**

La comunicación ideal es aquella que en la que el mensaje que emite el emisor llega con una precisión absoluta al receptor. Esto es difícil que se dé al 100 %, ya que en el camino hay muchos condicionantes, haciendo que la comunicación sea imperfecta. Las barreras de la comunicación se pueden filtrar en tres grandes grupos: Barreras

físicas, que se reconocen inmediatamente y se pueden eliminar, como pueden ser los ruidos que entorpecen la comunicación. Por otro lado están las barreras semánticas, que consisten en no interpretar bien el mensaje, debido por ejemplo a la mala elección de las palabras a utilizar. En caso de que exista este tipo de barrera se puede minimizar con la empatía. Pero quizás una de las barreras más importantes, y en las que más se va a incidir en el estudio que nos atañe son las barreras personales, éstas son las más complicadas de reconocer. En este tipo de barreras entran en juego los sentimientos de las personas, las experiencias vividas, la personalidad... Por eso vamos a tratar de investigar en cada alumno qué barreras personales dificultan su comunicación.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

El número de investigaciones llevadas a cabo relativas al concepto de Inteligencia Emocional (a partir de ahora IE), ha obtenido un importante interés y crecimiento. Tal y como nos cuentan Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2003), una de las primeras definiciones que se han obtenido sobre este aspecto la dio Edward Thorndike alrededor de 1920, definiéndola como la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas.

A partir de aquí son múltiples las definiciones dadas por diferentes autores como David Wechsler, (1940) o Howard Gardner (1983), definiendo las Inteligencias Múltiples, o Peter Salovey y John Mayer (1997) dando la primera definición de Inteligencia Emocional entendida como la comprensión de los sentimientos de otras personas y el control de la emoción de forma que de intensidad a la vida. Pero parece que es Daniel Goleman (1995), el que marca un antes y un después en esta materia. Según Fulquez (2011) se desarrollan teorías y modelos con diversos aspectos (ver anexo II, tabla 1).

Es un tema que está al orden del día y prueba evidente es que podemos ver cómo España ha acogido grandes eventos relacionados con la IE, tales como los tres primeros Congresos Internacionales. Conforme va avanzando el tiempo nos encontramos con que son más los estudios que empiezan a tener en cuenta este tipo de habilidades.

Los estudios anteriores se basaban solamente en el aprendizaje y en la enseñanza de modelos de conducta. Los sentimientos y las emociones eran aspectos que se dejaban a un lado. La finalidad era en cierto modo buscar modos de controlar el comportamiento de los alumnos, pero olvidándose de atender a las emociones que

surgían de esas conductas. Ahora se puede comprobar cómo el desarrollo de estas habilidades proporcionaba en las personas el poder mejorar sus relaciones y la productividad de las mismas. Actualmente se está estudiando con más ahínco la identificación y regulación emocional, la creatividad, la capacidad de resolver problemas o la capacidad de automotivarse.

En el ámbito educativo, ya son varios los estudios que empiezan a demostrar los beneficios de la aplicación de programas de IE y Social en la escuela. Trabajando la inteligencia emocional, vemos que se puede conseguir que el nivel de relaciones y la comunicación mejoren considerablemente, lo que implica que el clima del centro sea más satisfactorio. Estas mejoras también se ven repercutidas en la obtención de un mejor rendimiento académico (Durlak, 2009).

En general podemos concretar que la IE es una habilidad que conlleva tres procesos en su desarrollo, percibir las emociones propias de cada uno para identificar qué es lo que sentimos, comprender la complejidad que tienen los cambios emocionales y lo más importante, controlar nuestras emociones ya sean positivas o negativas, teniendo como objetivo, entre otros, potenciar y estimular las relaciones interpersonales, que es una de los objetivos de nuestro trabajo.

Goleman, el padre de la IE, define cinco habilidades emocionales y sociales básicas para cultivar esta inteligencia: la conciencia de sí mismo, la autorregulación de las emociones, la motivación, la empatía y la habilidad social propiamente dicha. Estos aspectos se tendrán que tener en cuenta para que el alumno los desarrolle, fin que en cierto modo también se intenta indagar es nuestro objeto de estudio.

❖ **¿Qué aporta la IE en el ámbito educativo?**

Con la aplicación de los Programas de Educación Social y Emocional se intenta enseñar a los alumnos a ser emocionalmente más inteligentes. Para ello se les dota de las suficientes estrategias y habilidades emocionales para que se puedan proteger de aspectos negativos que les pongan en riesgo. Por tanto, si se detecta una falta de estas estrategias y habilidades, se creará una propuesta que procure mejorar la comunicación y relación entre profesores y alumnos, que mejore el manejo y resolución de conflictos por los alumnos, que se adapten mejor a las clases, que mejoren en los resultados académicos y que mejoren las relaciones y amistades.

En general se puede determinar que el desarrollo de programas de IE aplicados al ámbito educativo promueve el bienestar y desarrollo integral de los jóvenes alumnos.

HABILIDADES SOCIALES

Después de repasar la evolución de las habilidades sociales, se puede decir que hay una gran dispersión a nivel terminológico. Esta carencia de precisión a la hora de establecer el término hace que no esté de manera bien definida ni delimitada lo que abarca.

Se podrían definir las habilidades sociales como “Un conjunto de cogniciones, emociones y conductas que permiten relacionarse con otras personas de forma satisfactoria y eficaz” (Monjas Casares y González Moreno, 2007, p. 39).

Las habilidades sociales tienen tres componentes: aspectos cognitivos (lo que pienso, lo que me digo y lo que me imagino), aspectos conductuales (lo que digo o hago) y aspectos emocionales (las sensaciones, lo que siento).

Estas habilidades se van desarrollando y adquiriendo durante todo el proceso de socialización. Los alumnos en este caso pueden obtenerlas por diferentes vías dentro del ámbito educativo. Una vía sería por consecuencias directas de la conducta, es decir por aprendizaje de experiencias directas. Otras formas de adquirirlas serían por observación, mediante instrucciones verbales y por feedback interpersonal o retroalimentación.

Diversos autores han expuesto diferentes dimensiones de las habilidades sociales, Lazarus detalló éstas, tal y como nos comenta Llanos (2006): la capacidad de decir “no”, la capacidad de pedir favores y hacer peticiones, la capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos y la capacidad de iniciar, mantener y terminar una conversación, que es una de las dimensiones que más se ajustan a nuestro trabajo, la capacidad de comunicarse.

EL CLIMA EN EL CENTRO EDUCATIVO

Para abordar el tema del clima es importante puntualizar la gran variedad de enfoques existentes sobre el tema. Freiberg (1999), Gonder (1994), Stockard y Mayberry (1992) son algunos de los autores que han ido abordando este concepto a lo largo de la historia. Aun dando definiciones diferentes todos comparten que el clima está ligado a una serie de factores: los diferentes protagonistas de los centros educativos, el funcionamiento de la institución y las diferentes condiciones físicas que hay en el ambiente.

Se matiza que los conceptos básicos del clima están ligados a la ecología (características físicas del centro), al medio (características laborales y personales del alumno y profesor), al sistema social (interacciones entre los diferentes

miembros) y a la cultura (sistema de creencia, valores...del centro), factores de los que trataremos de investigar en nuestro estudio.

Se habla de que el clima en un centro educativo abarca los diferentes aspectos psicosociales que están determinados por factores personales, funcionales de la organización y estructurales que dotan al centro de un estilo propio.

La percepción que tengan los sujetos sobre el tipo de relaciones que se dan en él es lo que determinan el clima, y son de estas percepciones, entre otras, sobre las que va a versar nuestro cuestionario.

Un buen centro no es solo el que alcanza un buen nivel de conocimientos, sino el que también se preocupa de la satisfacción de los miembros y del bienestar de ellos, por lo es importante conocer el clima de los centros estudiados en este trabajo.

La mayoría de los autores piensan que el tener un buen clima escolar está ligado a las relaciones interpersonales que fluyen dentro de la organización. Elvira Vélez Menéndez (2012) en su trabajo fin de carrera plasma basándose en el documento Valoras del 2008 sobre el clima escolar una serie de definiciones relacionadas con el clima (ver anexo I, figura 3).

❖ **Clima escolar y clima de aula**

A la hora de abordar el clima en un centro educativo es importante hacer la diferencia entre los conceptos de clima escolar y clima de aula. Ambos son muy importantes y del mismo modo van ligados. Uno se centra en la propia institución y el otro en una pequeña parcela de la institución, concretamente en el aula.

Scheerens y Bosker (1997) nos hablan de los elementos y aspectos que pueden tener tanto el clima escolar como el clima de aula. Respecto al clima escolar algunos de los elementos que destacan son: la atmósfera ordenada y tranquila donde se contemplan tener normas claras, conocidas y asumidas por los alumnos, determinar castigos adecuados, fomentar la eficacia...etc. En cambio si hablamos de clima de aula estarían: establecer las buenas relaciones dentro del aula entre alumnos y profesores, así como la actitud del profesor ante los alumnos, y una plena satisfacción en la relación entre los mismos.

Aurelio Villa Sánchez adaptó la escala de clima escolar diseñada por Kevin Mirjoribanks. Esta escala mide la percepción de los alumnos sobre los cuatro contextos que componen el clima, siendo estos contextos: el interpersonal, que se basa en las percepciones de los alumnos acerca de las relaciones que tienen los profesores y cómo éstos se preocupan por ellos, el contexto regulativo, que abarca la percepción de los alumnos sobre las reglas y la autoridad establecida, el contexto instruccional, sobre las percepciones sobre el interés de los profesores acerca del

rendimiento escolar y el contexto imaginativo que los lleva a experimentar y recrear. El estudio se va a basar en los tres primeros por ser los más directamente relacionados con la comunicación.

Respecto a la relación existente entre clima y rendimiento escolar nos encontramos con que diferentes estudios demuestran que el tener un buen clima en el centro o en el aula si está ligado con que el rendimiento sea mejor. El aprendizaje del alumno es más positivo cuando hay un buen clima. Por ello se podría decir que hay relación entre un clima favorable en el centro y una cierta eficacia en el aprendizaje (ver anexo I, figura 4).

❖ **Características del clima social escolar**

Un clima escolar positivo hace que se pueda dar un buen desarrollo personal, lo que facilita el aprendizaje. Los miembros de la organización se sentirán bien, se podrán desarrollar como personas y fundamentalmente se sentirán integrados en el centro. Todo esto a su vez facilita el que las habilidades sociales de cada uno se vean reforzadas, tengan más seguridad, se sientan miembros de la institución y, sobre todo, se realicen interacciones con los demás.

Tal y como exponen Mena I, Valdez A. M. (2008), Howard y colaboradores determinan que los centros educativos con un clima positivo se caracterizan por darse una serie de factores como el respeto, la cohesión, la comunicación respetuosa... Por otro lado, Tejada Navarrete (2011) aportan elementos que influyen en el clima escolar como son el conflicto y la manera de manejarlo, la inteligencia emocional, el liderazgo...

PROGRAMAS YA EXISTENTES

En la actualidad, la LOE, Ley Orgánica de Educación 2/2006, de 3 de Mayo, indica cuáles han de ser las competencias básicas o destrezas que tiene que conseguir el alumno para integrarse en la vida adulta de manera satisfactoria y que su aprendizaje sea continuo durante toda su vida. Nos habla de integración, pero no va mucho más allá, dejando los métodos a merced de cada centro e incluso de cada docente.

Después de estar investigando varias páginas webs de colegios, se puede afirmar que, en general, los centros de hoy en día no aplican ningún programa específico para enseñar habilidades sociales, ni inteligencia emocional. La mayoría se limita a lo que está regulado por ley, a tener un plan de convivencia. Este plan de convivencia es una herramienta útil pero prácticamente se centra en los conflictos, en la

disrupción, en la desobediencia a las normas, en evitar la marginación, en proponer programas de mediación, de acción tutorial... Pero se especifica poco sobre la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa y de sus relaciones entre sí.

Hoy en día se han aumentado los proyectos de innovación respecto al pasado pero los programas integrados de habilidades sociales en contextos escolares no han tenido su necesaria renovación. Las habilidades sociales para integrarse socialmente tanto en la infancia como en la adolescencia no se trabajan de manera programada, sino que se deja en manos del profesor o profesora que incida en mayor o menor medida en estos aspectos.

Hay un estudio más actual, realizado por el Observatorio Estatal de Convivencia Escolar (2010), en el que podemos ver qué medidas o actuaciones se están haciendo en esa época en los centros respecto a la convivencia mediante una serie de preguntas destinadas al tema. De él se extrae que realizan la implantación de valores educativos, teniendo en cuenta las opiniones de los alumnos a la hora de poner normas o intentar que entiendan que los criterios de evaluación son justos. Además se detallan otras actuaciones que apenas se realizan como las labores cooperativas entre los alumnos, las actividades para incentivar la unión de la clase. Finalmente se contemplan otras que reconocen que no se usan como realización de debates sobre temas de actualidad que puedan sugerir opiniones dispares, ni se incentiva a los alumnos a realizar actividades fuera de las clases y dentro del centro.

Respecto a la opinión de los alumnos se estudian ocho indicadores: si en el centro se les enseña a defender los derechos, cumplir con sus deberes, formar un criterio propio frente a los medios tecnológicos, utilizar Internet para aprender cosas importantes, respetar los derechos humanos, comprender el comportamiento de la democracia, a tener alternativas a la violencia y a entender a las personas que piensan de otra manera. Los resultados muestran la gran diversidad de opiniones, por lo que podemos afirmar que estas medidas no están lo suficientemente arraigadas, motivo suficiente para permitirnos el estudio de las mismas en este trabajo.

Revisando documentación encontramos algunos de los últimos programas que se han propuesto para mejorar la convivencia. El *Programa PIECE* (Valles Arandina, 2007), trata de fomentar las habilidades sociales, la resolución de conflictos y el aprendizaje de valores, y está centrado en las emociones proponiendo métodos de trabajo como el Rol Play, el trabajo cooperativo y algo de trabajo virtual por Internet. Otro programa es *ARCO* (Álvarez, Álvarez y Núñez, 2007), más centrado en la resolución de conflictos y en enseñar habilidades a los alumnos para resolverlos. Un

poco más moderno es el *Programa CIP* (Cerezo Ramírez y Calvo, 2011), que aunque está más destinado a prevenir el *bullying*, cuenta con mejorar las relaciones entre los estudiantes para mejorar el clima del centro. Mencionar el *Programa AULAS FELICES* (Arguís, Bolsas, Hernández y Salvador 2010), que hace alusión a la psicología positiva, que facilita prosperar a los individuos y a las comunidades, tratando de buscar la felicidad y el bienestar. Para ello propone cultivar 24 fortalezas (ver anexo II, tabla 2) entre las que se encuentran la creatividad, la apertura mental, la valentía, el amor... Que quizá se alejen un poco de nuestro cometido pero que sin duda hay que tenerlas presentes.

Tal y como exponen Monjas Casares y González Moreno (2000) en su libro hay varios programas planteados para trabajar las habilidades sociales concretamente se pueden citar algunos como *Vivir con otros, Enseñanzas de soluciones cognitivas para evitar problemas interpersonales (ESCEPI)*, *Programa de Enseñanza de las Habilidades de Interacción Social (PEHIS)*...

Para finalizar, puntualizar que hemos visto un número de programas destinados a la mejora de la convivencia, de las habilidades sociales y de las interrelaciones entre los alumnos. Todos ellos, como hemos podido comprobar, requieren de una dedicación propia y exclusiva con la que hoy en día no se suele contar, ya que los centros están muy ocupados en enseñar materia y prácticamente no se pueden dedicar a otra cosa. Todos los programas son experimentales, ya que no hay ninguno que sea de obligado cumplimiento a través del Ministerio, lo que hace que en la mayoría de los casos no se aplique ninguno de los mencionados ni ninguno parecido. Los centros lo realizan de manera voluntaria. Éste es un campo en el que hay que trabajar y que se debería tratar como una asignatura más, ya que sus efectos lejos de pasar desapercibidos provocarán una mejoría en todas las demás competencias.

Las distintas metodologías se basan sobre todo en trabajos en grupo, cooperativos, debates... Tan solo uno de los mencionados hace una pequeña referencia a las nuevas tecnologías, campo que al ser tan llamativo para los alumnos tiene un enorme potencial para mejorar el clima del centro, y salvar algunos obstáculos.

❖ MATERIALES Y MÉTODOS

En las siguientes líneas presento una descripción detallada de la metodología utilizada para llevar a cabo este trabajo.

INSTRUMENTOS

La metodología, como ya se ha dicho, ha sido cuantitativa, para conocer de manera más objetiva los aspectos relacionados con la comunicación y las relaciones.

Esta fase se realizó mediante la aplicación de cuestionarios a los diferentes colectivos de la misma, concretamente a profesores y alumnos. Se eligió esta herramienta para que los encuestados proporcionen información, por medio de una serie de preguntas intencionales, primero a los alumnos, preguntándoles sobre su percepción de la convivencia tanto en el centro como en el aula, problemas de comunicación entre alumnos y entre alumnos y profesores, su percepción sobre los medios que tiene el centro para fomentar las relaciones, sobre lo que les gustaría que se utilizase para mejorar la situación, sobre conflictos y normas... Y por otro lado se pregunta a los profesores para tener otra perspectiva sobre los problemas de comunicación y de convivencia del centro, si tienen problemas entre los compañeros, si se comunican entre ellos y si fomentan las relaciones dentro del ámbito escolar...

Después de estudiar las principales investigaciones realizadas sobre el tema objeto de estudio, se decidió que el cuestionario estuviera dividido en varias partes, tanto en el caso de los alumnos como en el de los profesores. En la primera se explican las normas, luego se piden unos datos genéricos sobre edad, sexo y el colegio al que pertenecen los individuos, y por último se exponen las preguntas en los siguientes bloques para facilitar más el estudio:

- Cuestiones relacionadas con el centro. (profesores y alumnos).
- Cuestiones relacionadas con el aula. (profesores y alumnos).
- Cuestiones relacionadas con fuera del centro. (solo alumnos).

PARTICIPANTES

La investigación se ha realizado en dos centros educativos diferentes de la Comunidad de Madrid, concretamente de Parla, llamado Aquila, de ahora en adelante “Colegio 1” y de Torrejón de Velasco, llamado El Catón, de ahora en adelante “Colegio 2”. Ambos centros son de carácter concertado.

Se ha mantenido en ambos centros una reunión previa para comentarles en que consistía y explicarles el objeto de estudio. Por temas de confidencialidad, en las herramientas diseñadas ambos centros se identifican con Colegio 1 o Colegio 2, y no se pone el nombre de ningún alumno ni profesor.

En el colegio 1 solo existe una línea de ESO, por lo que sólo se podía realizar a un grupo de cada curso. En el otro centro en un principio se pensó en hacerlo en más líneas pero al haber muchos alumnos de un centro y pocos de otro, la investigación se podría haber “contaminado”, tendiendo la balanza hacia el colegio con más alumnos.

Dicho esto, la investigación se ha realizado en un grupo de 2º de ESO y otro de 3º de ESO de cada uno de los dos colegios elegidos, es decir, cuatro grupos en total. El motivo de elegir los cursos centrales de ESO y descartar el primero y el último se debe a que en segundo y tercero se encuentran en una edad comprendida entre los 13 y 14 años, y las variables debidas a la edad varían poco. Los niños de 12 años de segundo junto con los de 15-16 de cuarto varían bastante sobretodo en madurez, por lo que los resultados podrían fluctuar mucho de unos a otros.

En total se han obtenido 104 cuestionarios de alumnos y 14 de profesores una vez eliminado un cuestionario mal cumplimentado perteneciente a un alumno de 2º de ESO del colegio 2.

La mayoría de los alumnos pertenecen a una familia de nivel medio y con padres con estudios superiores en la mayoría de los casos.

PROCEDIMIENTO

Una vez elaborados los instrumentos y seleccionados los centros participantes, se procedió a pasar las pruebas. Las pruebas del mismo colegio se hicieron al mismo tiempo en las dos clases.

Para la realización del informe se extrajeron los porcentajes de respuesta cada uno de los ítems, agrupados por dimensiones. Una vez analizados todos estos resultados tanto de los alumnos como de los profesores, se ha elaborado una propuesta de mejora ante los problemas detectados.

❖ RESULTADOS Y ANÁLISIS.

En este apartado se van a analizar los resultados obtenidos tanto por los alumnos como por los profesores. Las preguntas se han agrupado en ítems con la misma temática para estudiar los diferentes temas de manera más eficiente. Los datos de las tablas se refieren a porcentajes sobre el total de alumnos o de profesores.

Para empezar se han elegido las preguntas relacionadas con la convivencia dentro del centro y del aula (ver anexo II, tabla 3).

Se puede apreciar que, desde la perspectiva de los alumnos, la convivencia tanto en el centro como dentro del aula es buena, aunque mejorable, ya que existe un pequeño porcentaje que no está de acuerdo o poco de acuerdo en que la convivencia de ambos ámbitos sea tan buena (gráfico 1 y gráfico 2).

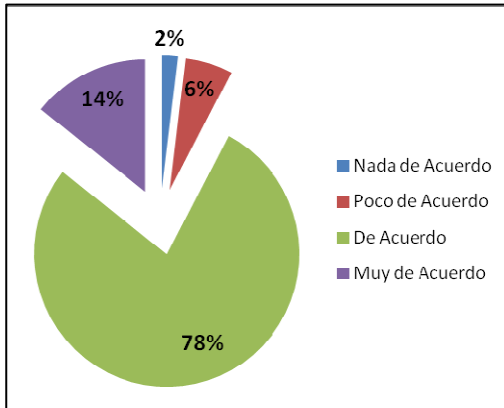


Gráfico 1. La convivencia en el aula es buena. (Elaboración Propia)

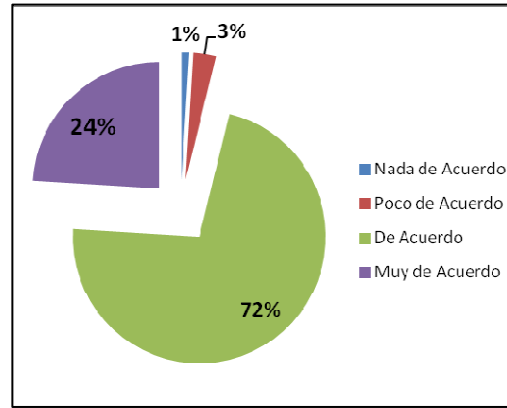


Gráfico 2. La convivencia en el centro es buena. (Elaboración Propia)

La mayoría de los alumnos dice relacionarse bien con toda la clase, mayoría que sumando los que están de acuerdo y muy de acuerdo con la afirmación suman un total de casi un 83% lo que denota la buena relación entre ellos. El 17 % restante es una minoría pero es al grupo que más atención hay que prestar, pues son los que tienen problemas.

Vemos un dato que llama la atención, pues el 42% de los alumnos afirman que oyen hablar mal de los compañeros en clase, lo que podría indicarnos que la buena relación que dicen tener puede ser un tanto aparente (gráfico 3).

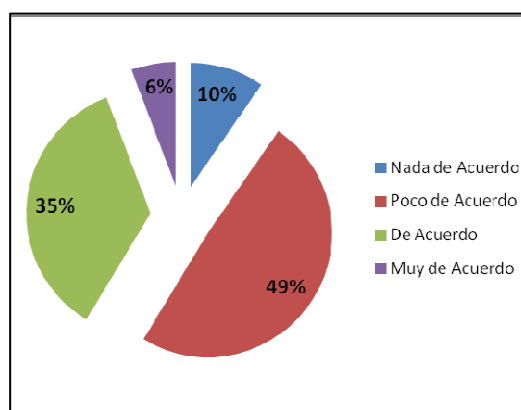


Gráfico 3. Oigo hablar mal de los compañeros en clase. (Elaboración Propia)

Estos porcentajes disminuyen cuando se trata de estudiar la relación que tienen los alumnos con personal que no sean alumnos ni profesores directos. En este aspecto,

los alumnos perciben una lejanía al director, al personal no docente del centro y a los profesores que no les dan clase, teniendo algo más de relación con el jefe de estudios (gráficos 4, 5, 6 y 7).

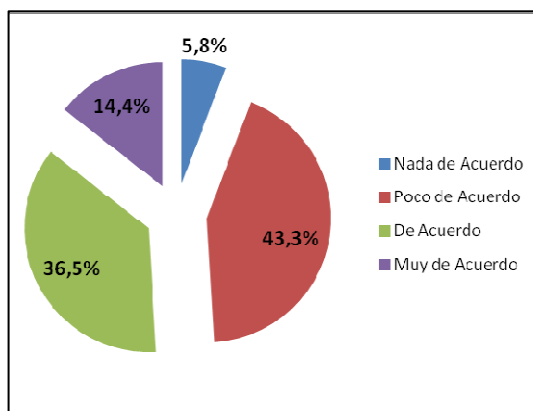


Gráfico 4. Tengo fácil acceso para hablar con el director de mi colegio. (Elaboración Propia)

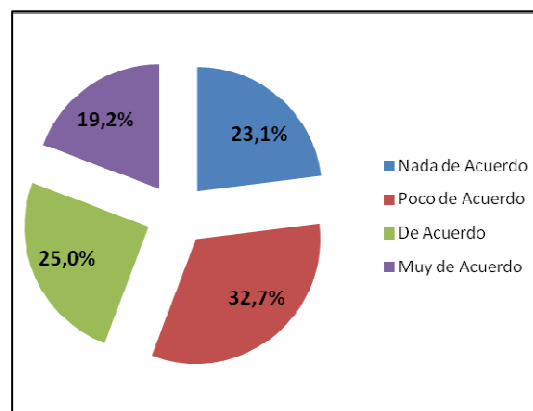


Gráfico 5. Tengo relación con el personal no docente del colegio. (Elaboración Propia)

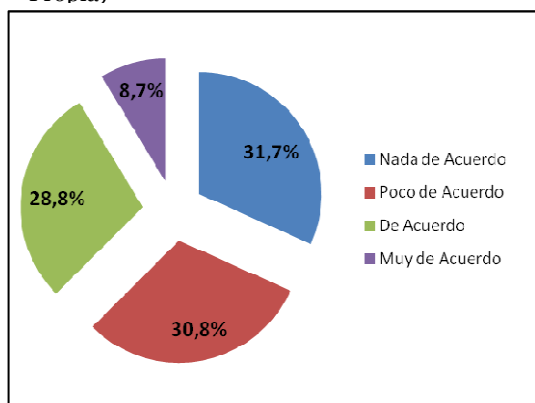


Gráfico 6. Tengo relación con más profesores que no me dan clase. (Elaboración Propia)

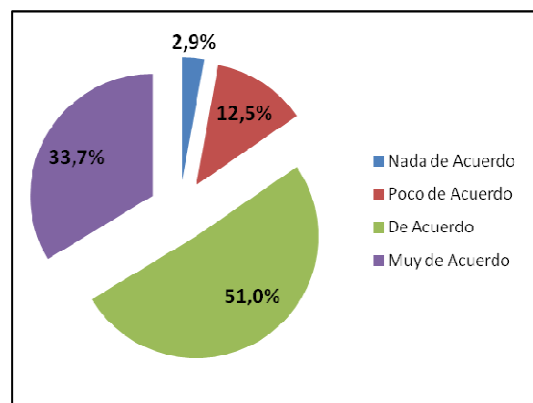


Gráfico 7. Tengo fácil acceso para hablar con el jefe de estudios de mi colegio. (Elaboración Propia)

Con este bloque, podemos concluir que aunque la convivencia se percibe como buena, hay que mejorarla para que todos la perciban como tal, además hay un déficit de relación entre los alumnos y el personal con el que no están día a día, conserjes, director... Con los que convendría intentar un acercamiento para tener una mejoría del clima escolar.

Veamos ahora la opinión de los profesores ante la convivencia en el centro y en el aula, algo importante que nos va a dar otra perspectiva diferente que nos podría arrojar más datos interesantes para nuestra investigación (ver anexo II, tabla 4). Podemos apreciar que la visión general de los profesores de la convivencia tanto en el aula como en el centro es también buena (gráficos 8 y 9). La diferencia está en que los profesores tienen una visión más optimista de la misma que los alumnos. Sin embargo ven las relaciones entre los alumnos más deterioradas que éstos mismos. Las respuestas también evidencian que no hay mucha relación con algunos

miembros de la comunidad escolar, como pueden ser los profesores de otros departamentos el personal no docente o el director.

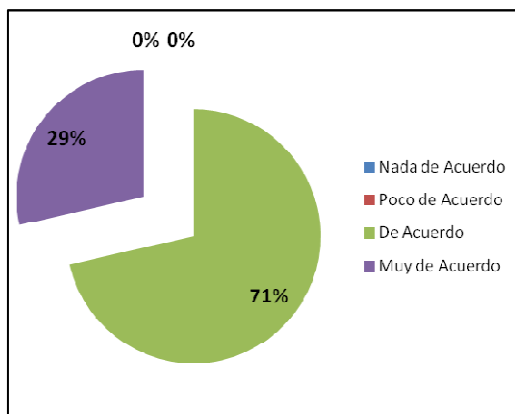


Gráfico 8. La convivencia en el centro es buena (Elaboración Propia)

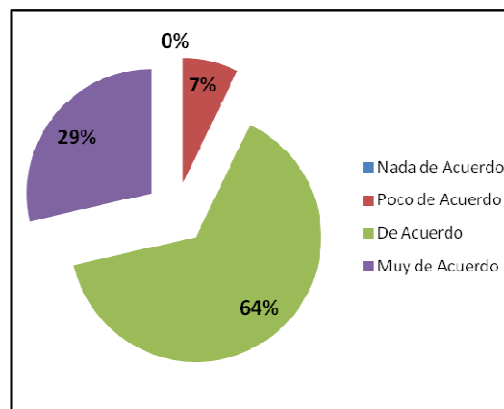


Gráfico 9. La convivencia en el aula es buena (Elaboración Propia)

En cuanto a las relaciones de los alumnos con el director y personal no docente del centro, los profesores tienen una percepción algo mejor que los alumnos, pero coinciden en decir que es algo pobre.

En resumen, los profesores también detectan que hay algunos problemas de convivencia en el centro y en el aula, al igual que problemas de relación de los alumnos con ciertos miembros de la comunidad educativa y de los profesores entre sí, algo que aún no siendo cifras alarmantes, nos confirman que se puede hacer algo para que tanto la convivencia como las interrelaciones entre todos los miembros sea mejor.

Cambiamos de bloque y estudiamos las relaciones existentes entre los profesores y alumnos (ver anexo II, tabla 5). En este apartado hay bastante diversidad de opiniones. Se puede apreciar que un gran número de alumnos, un 47,1 % demanda que los profesores se preocupen más por sus problemas (gráfico 10), y un porcentaje parecido también demanda que se preocupen más por las dudas que puedan surgir (gráfico 11). La mayoría piensa que los profesores son cercanos y receptivos, aunque en torno a un tercio de los alumnos no lo perciben tan claro (gráfico 12).

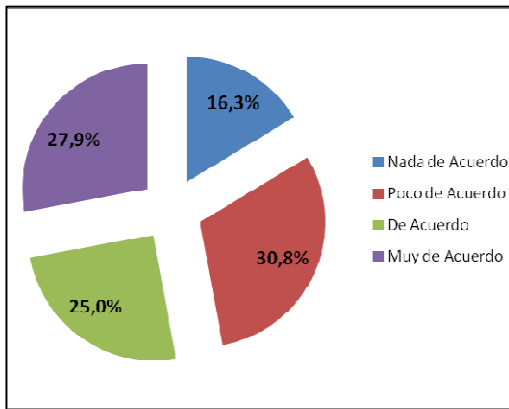


Gráfico 10. Los profesores me preguntan por mis problemas, se preocupan por lo que me pase. (Elaboración Propia)

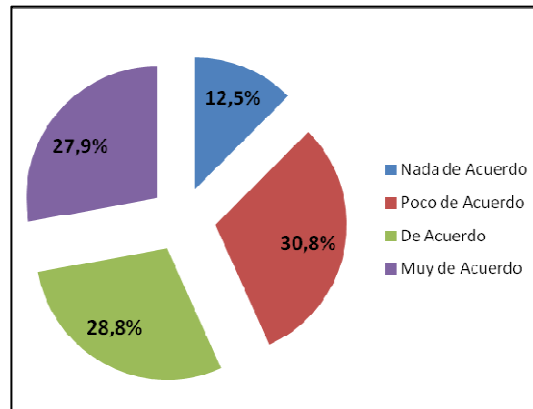


Gráfico 11. Me gustaría que los profesores se preocupasen por las posibles dudas que pueda haber sobre la lección. (Elaboración Propia)

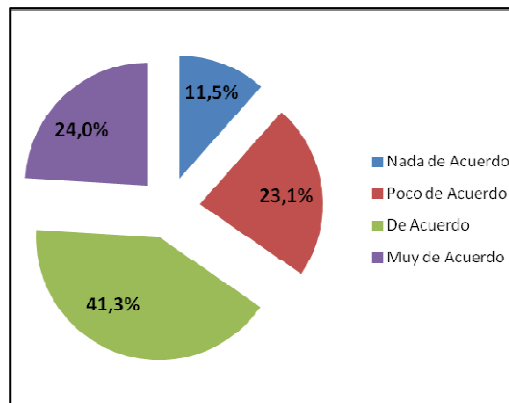


Gráfico 12. Los profesores se muestran cercanos. (Elaboración Propia)

Dada la diversidad de opiniones en este aspecto, podíamos decir que hay que mejorar la actitud del profesor ante sus alumnos, ya que hay un porcentaje que no está satisfecho por la atención que recibe por su parte, o piensa que no se preocupan lo suficiente.

Pero, ¿tendrán los profesores la misma opinión? ¿Creerán que se preocupan lo suficiente por sus alumnos? (ver Anexo II, tabla 6). En esta tabla podemos apreciar que los datos difieren significativamente de las respuestas dadas por los alumnos. En primer lugar, casi un 93 % de los profesores dicen preguntar siempre o casi siempre a los alumnos sobre sus problemas (gráfico 13), y de los alumnos, no llega al 53% los que piensan lo mismo (gráfico 10). Igual pasa cuando la totalidad de los profesores dicen mostrarse cercanos a los alumnos (gráfico 14) y casi un 35 % de dichos alumnos no piensan igual (gráfico 12). Cuando estudiamos la preocupación porque la lección quede bien aprendida, la mayoría de los profesores dicen preocuparse al máximo (gráfico 15) y sin embargo más del 57 % de los alumnos

demandan una preocupación mayor por el profesorado para conseguir esto (gráfico 11).

Los datos se vuelven en la misma dirección a la hora de preguntar por si el profesor se muestra receptivo a las preguntas (gráfico 16).

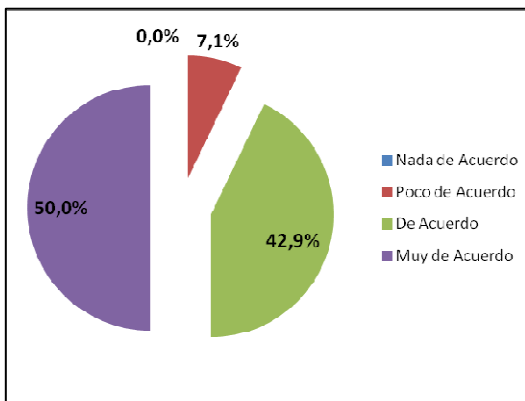


Gráfico 13 Pregunta a los alumnos sobre sus problemas, me preocupo por lo que les pase. (Elaboración Propia)

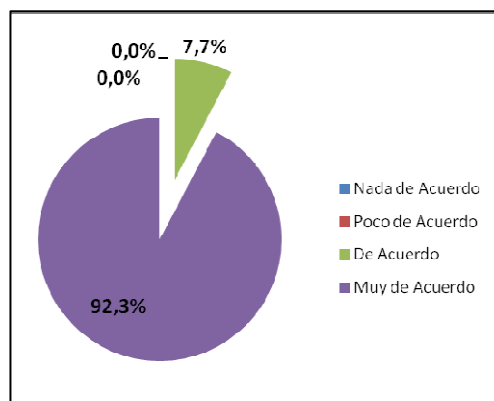


Gráfico 14. Me muestro cercano a los alumnos (Elaboración Propia)

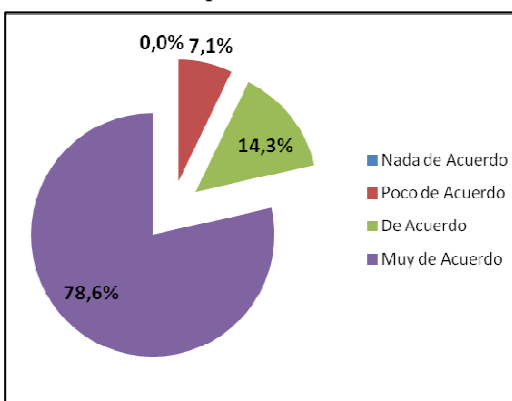


Gráfico 15. Me preocupo al máximo porque la lección quede bien entendida (Elaboración Propia)

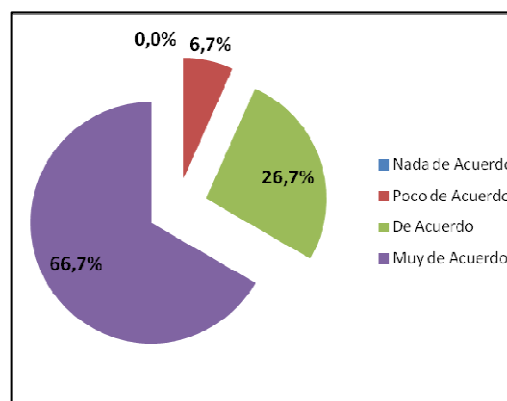


Gráfico 16. Soy receptivo a las preguntas cuando no se entiende algo. (Elaboración Propia)

En resumen, podemos decir que hay un error de comunicación entre alumnos y profesorado tanto en cuestiones didácticas como en cuestiones personales, digamos que el mensaje que el profesor quiere transmitir a los alumnos no les llega de una manera perfecta, por lo que existen obstáculos a la comunicación. Por otra parte, la percepción del profesor respecto a estas cuestiones es notablemente diferente a la que tienen los alumnos porque éstos no se lo hacen saber al profesor, no se lo comunican, por lo que el error de comunicación es bidireccional. Mejorando esta comunicación, los profesores serían conscientes de lo que piensan los alumnos y tendrían la oportunidad de mejorar en ciertos aspectos para que tanto alumnos como profesores estuviesen conformes con las diversas actuaciones del profesor.

Vamos a estudiar en el siguiente bloque los tipos de comunicación entre iguales y entre alumnos y profesores (ver anexo II, tabla 7).

En cuanto al nivel de comunicación podemos ver que una amplia mayoría del 88,5 % habla con sus compañeros de temas no relacionados con el centro educativo, por lo que se crea un ambiente “amigable” que va más allá de la simple comunicación (gráfico 17). Sin embargo, la comunicación con el profesor está más limitada a temas escolares, algo lógico, aunque podemos pensar que mejorando este aspecto se puede mejorar el clima de aula y de centro, ya que acercaría al profesor al mundo del alumno, tan separado en ocasiones.

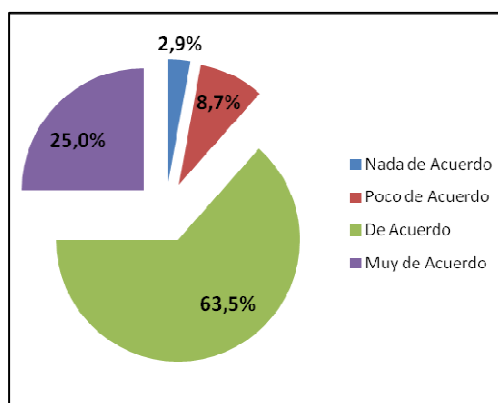


Gráfico 17. Hablo de mis compañeros sobre cosas que no tengan nada que ver con el centro educativo. (Deportes, películas...) (Elaboración Propia)

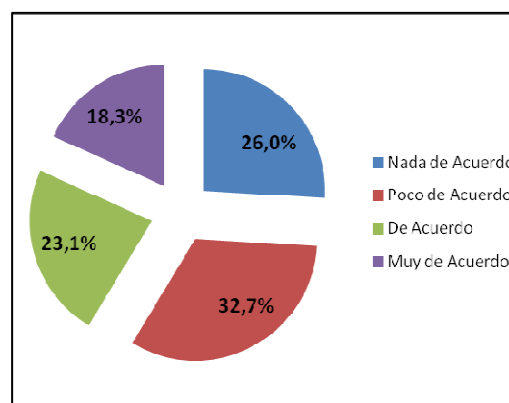


Gráfico 18. Hablo con mi profesor sobre temas no relacionados con la materia. (Elaboración Propia)

En cuanto al uso de las nuevas tecnologías para comunicarse, está por encima del 85% los que afirman con rotundidad que utilizan tanto el móvil con las nuevas aplicaciones, como las redes sociales y el correo electrónico para interrelacionarse con sus compañeros. En el lado opuesto se encuentra un pequeño porcentaje que podría caer en la marginación, al ser tan elevado el número de alumnos que utilizan un medio y siendo pocas personas las que no lo usan, estando ahora tan de moda.

También en el lado opuesto se encuentra las comunicaciones a través de estas tecnologías con el profesor, en el que un 96 % afirma no utilizarlas nunca o casi nunca (gráfico 19). Esto es algo que se puede mejorar notablemente, el centro escolar debe irse adecuando a las nuevas tecnologías, sobretodo porque los alumnos han afirmado utilizarlas en gran medida, cosa que nos indica lo llamativas que son para ellos. Al no utilizarlas se está perdiendo un enorme potencial tanto para comunicar como para enseñar.

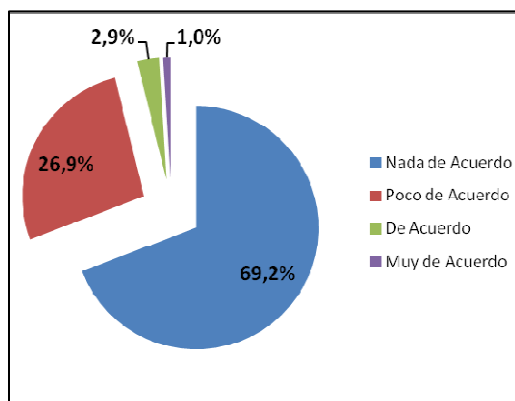


Gráfico 19. Me comunico con mi profesor a través de las nuevas tecnologías. (Correo, blog, teléfono móvil...) (Elaboración Propia)

Vamos a estudiar este mismo tema desde la perspectiva del profesorado (ver anexo II, tabla 8).

Los profesores, al igual que ocurre con los alumnos, dicen limitarse más a tratar temas relacionados con la materia que relacionados con otros temas de actualidad (gráfico 20).

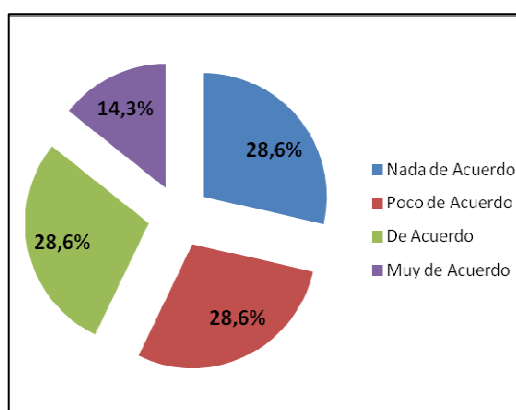


Gráfico 20. Hablo con los alumnos de temas no relacionados con la materia. (Elaboración Propia)

Por otra parte, la relación que tienen los profesores con otros compañeros a través de las nuevas tecnologías disminuyen bastante respecto a los datos de los alumnos, por lo que podemos pensar que entre los profesores la relación es meramente “profesional”, destacando la comunicación por medio de correo electrónico seguramente para temas didácticos u organizativos. Esta deducción la sacamos porque si fuera de temas más personales utilizarían también las redes sociales de amistad y el teléfono móvil entre ellos, cosa que se utiliza bastante menos.

El dato más relevante de este bloque es que tanto profesores como alumnos coinciden en decir que la comunicación mediante las nuevas tecnologías entre profesor-alumno no se utilizan apenas. Hay algún alumno que dice comunicarse a través de ellas con el profesor pero son casos aislados (gráficos 19 y 21).

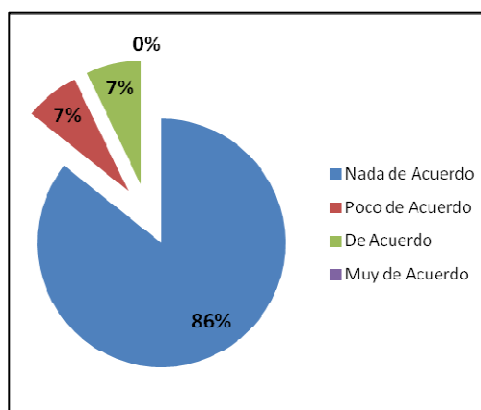


Gráfico 21. Me comunico con mis alumnos a través de las nuevas tecnologías. (Correo, blog, teléfono móvil...) (Elaboración Propia)

Por otro lado, hay más de un 75% de profesores que dicen tener mayor conocimiento de las herramientas tecnológicas que sus alumnos, por lo que no debería haber problema a la hora de establecer cualquier tipo de comunicación con ellos a través de las nuevas tecnologías. El resto se tendría que poner más al día en estos temas.

Como ya hemos visto que tienen que existir factores que dificulten la comunicación dentro del ámbito escolar, vamos a estudiar los posibles obstáculos con los resultados obtenidos de los alumnos (ver anexo II, tabla 9). Como inciso y como ya vimos en la tabla 6, existe un problema de comunicación entre los alumnos y los miembros con los que no comparten tiempo durante el día. Ese es el primer obstáculo, no hay relación, no hay comunicación.

Centrándonos ya en esta tabla podemos observar que el principal obstáculo de comunicación con los profesores se centra en la vergüenza. A un 55% le da vergüenza preguntar en voz alta (gráfico 22), y a un 52,9 % le da vergüenza hablar con los profesores (gráfico 23). Este dato es superior al visto anteriormente en el que el 34,6 % de los alumnos pensaban que los profesores no se mostraban cercanos nunca o casi nunca (gráfico 12), por lo que una parte de los que tienen vergüenza tienen que tener más motivos que el no percibir al profesor cercano. Si seguimos analizando los datos podemos ver como el porcentaje de los alumnos que piensan que hay alumnos que se ríen de las preguntas de los demás (gráfico 24) se corresponde con mayor o menor rigor con los que tienen miedo de que se rían de ellos cuando formulan preguntas en alto (gráfico 25). Puede ser éste parte de otro obstáculo comunicador.

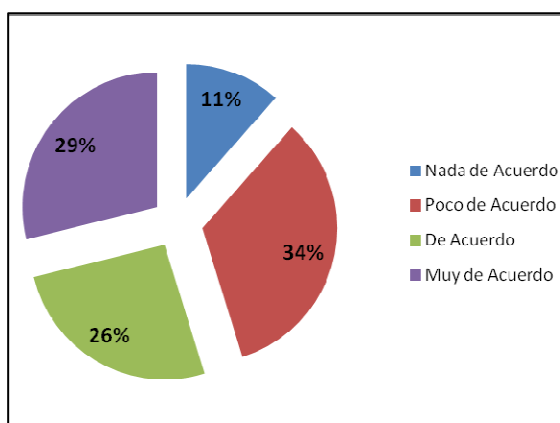


Gráfico 22. Me da vergüenza preguntar en voz alta las dudas al profesor. (Elaboración Propia)

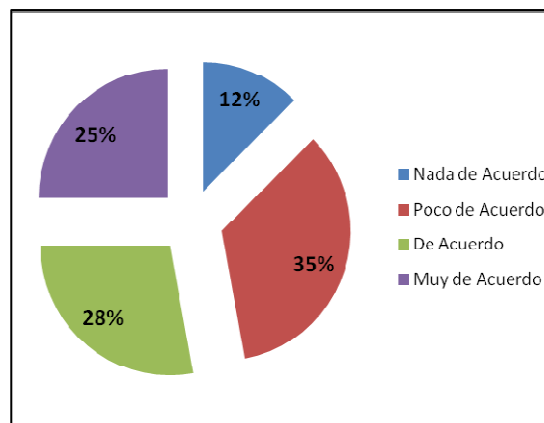


Gráfico 23. Me da vergüenza hablar con los profesores. (Elaboración Propia)

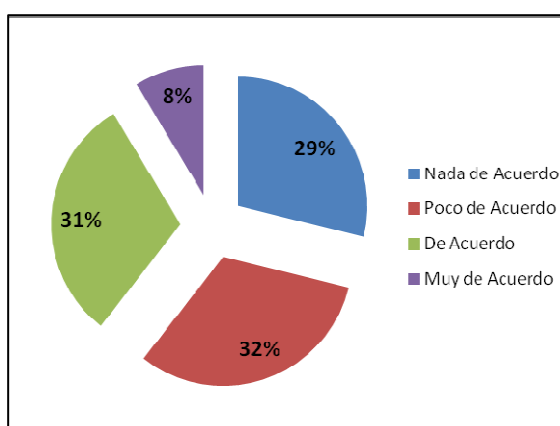


Gráfico 24. Hay alumnos que se ríen de las preguntas de los demás en clase. (Elaboración Propia)

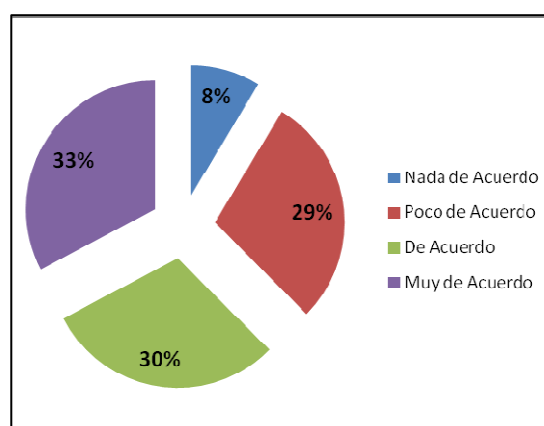


Gráfico 25. Tengo miedo a que se ríen de mí si pregunto en voz alta dudas. (Elaboración Propia)

Por otro lado vemos que las opiniones se respetan bastante entre unos y otros, aunque es superior el número de alumnos que piensan que los demás respetan su opinión menos de lo que el propio alumno respeta la de los demás.

Respecto a la ridiculización del profesor hacia los alumnos, decir que no es significativo, igual que podemos decir que la mayoría de los alumnos perciben que el profesor está dispuesto a resolver dudas fuera de clase.

Como conclusión de este bloque, podemos decir que existen alumnos algo tímidos, quizá con poca autoestima que pierden posibilidades de comunicación con el profesor, bien porque les da vergüenza, bien porque temen que se ríen de él o una combinación de ambas.

¿Y qué podemos decir de los profesores? ¿Por qué no lo remedian? (ver anexo II, tabla 10).

Observando los datos empezamos a obtener respuestas a las preguntas formuladas, ya que tenemos diferencias en las perspectivas del profesorado respecto al alumnado. Los profesores niegan que exista algún alumno que no entienda nada de

las lecciones, aunque un 14,3% afirma que en ocasiones no se entienden (gráfico 26). El porcentaje de los alumnos que está muy de acuerdo en este tema es mucho menor, por lo que podemos decir que los alumnos no comunican al 100 % al profesor que no han entendido algo.

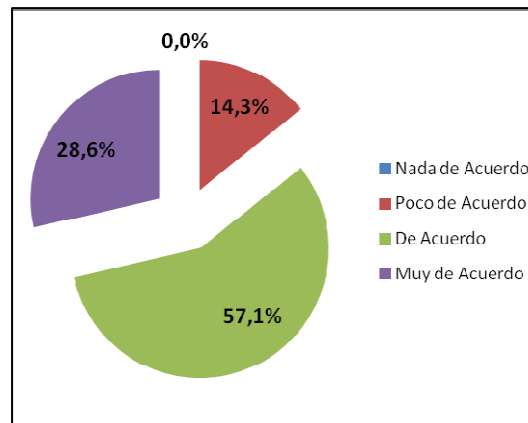


Gráfico 26. Los alumnos entienden las lecciones. (Elaboración Propia)

Los profesores tienen una visión más optimista que los alumnos al preguntarles si a los éstos les da vergüenza hablar con ellos (gráfico 27) o preguntar dudas en clase (gráfico 28), al igual que la percepción por los profesores de los alumnos que se ríen cuando alguien pregunta (gráfico 29) es menor que la de éstos (gráfico 24). Una diferencia importante de apreciaciones es la de preguntar todas las dudas al profesor, un 55,8% de los alumnos están nada o poco de acuerdo con la afirmación, sin embargo, un 71,4% de los profesores están de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación (gráfico 30). Todo esto hará que el número de alumnos que los profesores creen que se han enterado de la lección sea mucho menor de los que realmente se han enterado. Por otro lado, el profesor al pensar que solo unos pocos alumnos les da vergüenza comunicarse en voz alta no lo considerará un gran problema, y pondrá remedio.

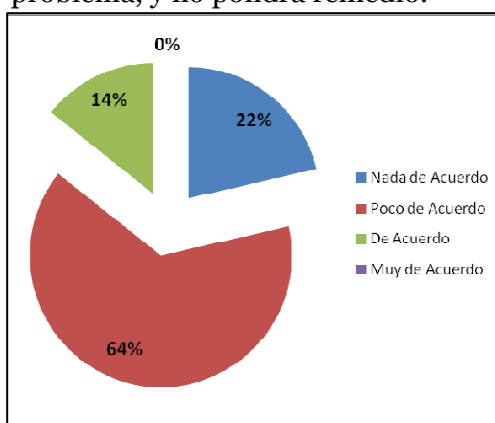


Gráfico 27. A los alumnos les da vergüenza hablar conmigo. (Elaboración Propia)

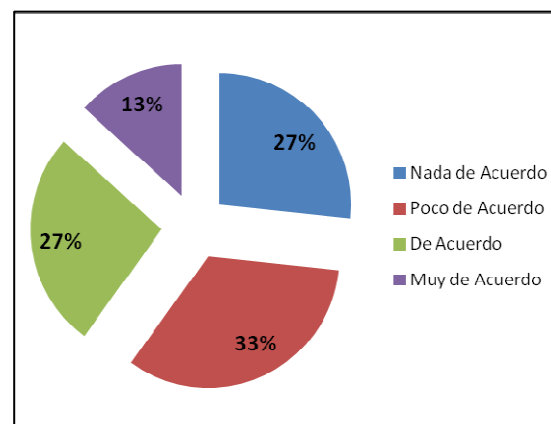


Gráfico 28. A los alumnos les da vergüenza preguntarme dudas. (Elaboración Propia)

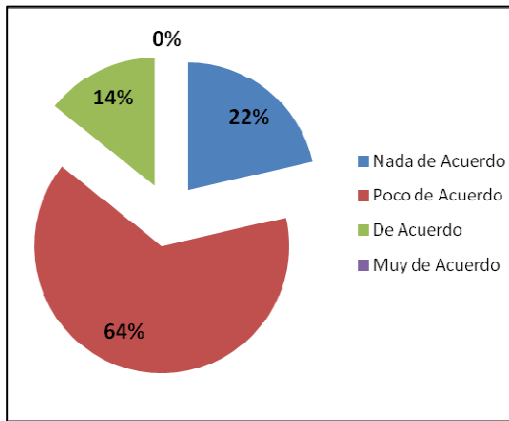


Gráfico 29. Algunos alumnos se ríen cuando otro compañero pregunta en voz alta alguna duda. (Elaboración Propia)

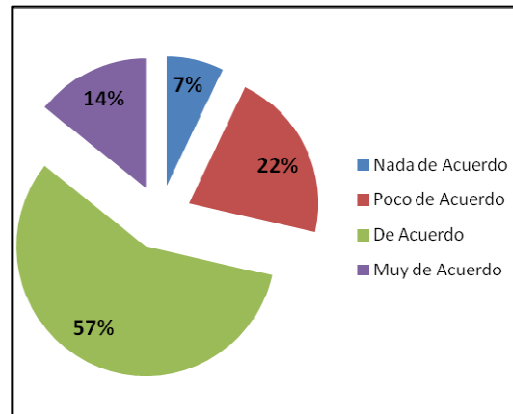


Gráfico 30. Los alumnos me preguntan todas las dudas que tienen. (Elaboración Propia)

En el siguiente bloque analizamos los conflictos existentes y las maneras de remediarlos (ver anexo II, tabla 11).

Las preguntas sobre la percepción de la existencia de conflictos por los escolares, denotan claramente su existencia. Perciben que en el centro hay más conflictos que en clase (gráficos 31 y 32). La existencia de estos conflictos, como hemos visto en el apartado de teoría, no tiene por qué ser mala, solo hay que enseñar a afrontarlos de la manera adecuada.

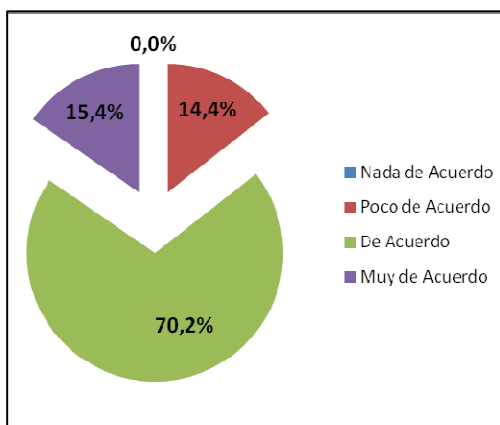


Gráfico 31. Existen conflictos dentro del centro. (Elaboración Propia)

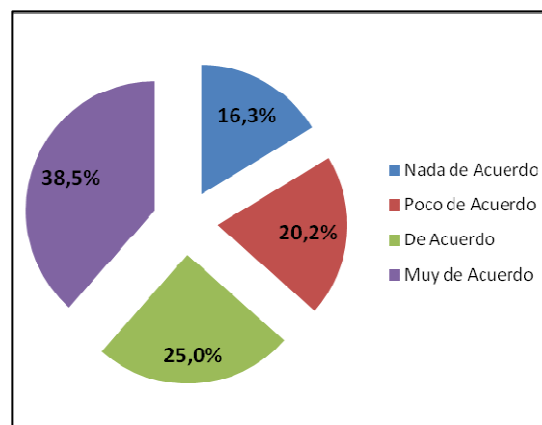


Gráfico 32. Existen conflictos dentro de mi grupo de clase. (Elaboración Propia)

Respecto al número de víctimas y agresores, podemos ver que, como en los estudios revisados anteriormente, el número de víctimas es algo superior al de agresores. Por otro lado se puede ver como la mayoría de alumnos tratan de mediar en los conflictos y perciben que los profesores también hacen lo mismo, por lo que afirmamos que está instaurada una rutina de mediación de conflictos. Además, los alumnos de haber participado en conflictos dicen no sentirse orgullosos.

Vemos cómo el castigo gana terreno al diálogo (gráficos 33 y 34), algo en lo que hay que trabajar, ya que de un castigo no se aprende tanto como de un razonamiento.

Por otra parte un 45.2% de los alumnos perciben que los profesores no se enteran de muchos de los conflictos que hay en clase, por lo que existe un error de comunicación que si lo eliminamos dichos profesores podrán intervenir en ellos mejorando la convivencia y el clima escolar, lo que concuerda con el deseo de los estudiantes de que el profesor se preocupase más por los problemas (gráfico 10). Si no los conoce, no puede ayudar.

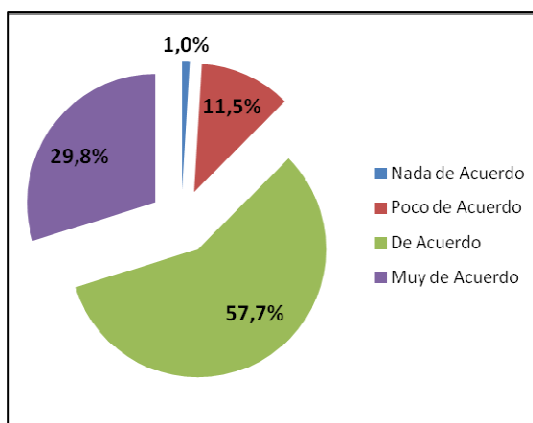


Gráfico 33. Los profesores tratan de resolver los conflictos mediante sanciones o castigos (Elaboración Propia)

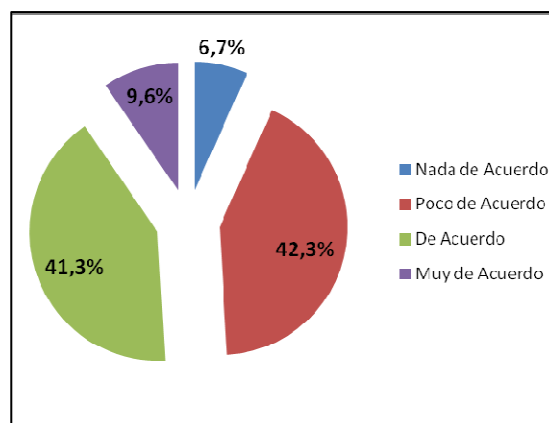


Gráfico 34. Los profesores tratan de resolver los conflictos mediante diálogo. (Elaboración Propia)

Para terminar con este bloque, decir que todavía hay un 22 % de alumnos que nunca o pocas veces comunican a los compañeros que dejen de hacer algo que les molesta. Algunas veces solo bastaría esto para que no se molestasen entre sí.

Vamos a estudiar las respuestas aportadas por los profesores para contrastar la información (ver anexo II, tabla 12).

Podemos apreciar que aunque los profesores están más dispuestos a mediar en los conflictos de lo que los alumnos piensan pero ambos coinciden en que predomina el castigo al diálogo. Por otra parte, los profesores son conscientes también de que no se enteran de todos los conflictos existentes, e incluso un 14.3% afirma que no se preocupa mucho de los mismos, de ahí que la mayoría de los alumnos deseen que los profesores se preocupasen más por dichos conflictos. Pero nuevamente nos preguntamos: ¿cómo se van a preocupar si no son conscientes de todo lo que ocurre? El siguiente bloque de preguntas lo dedicamos a estudiar los deseos o apetencias de los alumnos, para ver cómo ellos se sentirían más cómodos (ver anexo II, tabla 13). Vemos que a más de un 90 % de los alumnos les gustaría conocer a más gente del colegio (gráfico 35), lo que concuerda con los que creen que así la convivencia sería mejor (gráfico 36). Por otro lado, hay un reparto bastante equitativo entre los que quieren tener más amigos y los que no. Este dato es doblemente bueno, por un lado

los que no quieren tener más amigos es porque se sienten a gusto con los que tienen, y los que quieren tener más es porque están abiertos a los demás.

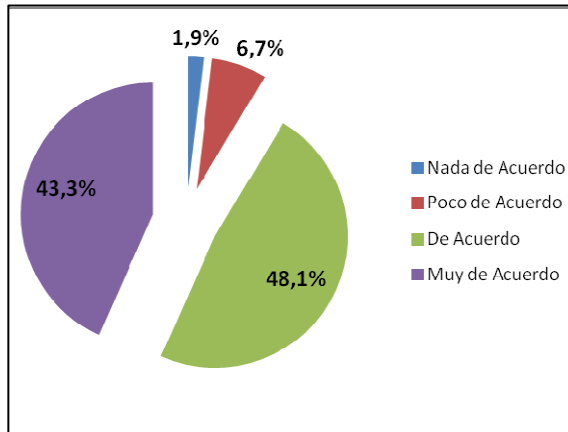


Gráfico 35. Me gustaría conocer a más gente dentro de mi colegio. (De otros cursos, de otras clases...) (Elaboración Propia)

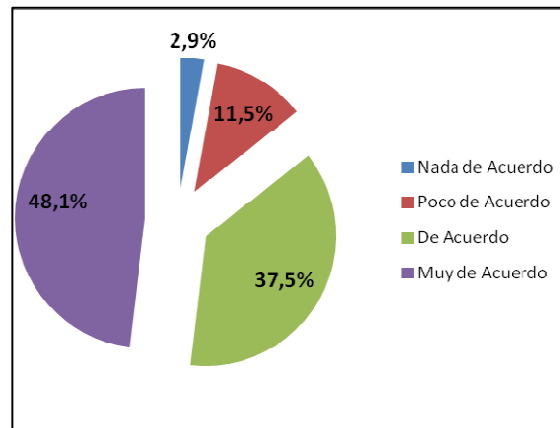


Gráfico 36. La convivencia sería mejor si se conocieran mejor los alumnos de clases distintas. (Elaboración Propia)

En cuanto a la tarea didáctica, a la mayoría les gusta hacer trabajos en grupo (gráfico 37), algo que no se suele hacer en el centro, además piensan que es una tarea que les ayuda a mejorar las relaciones con sus compañeros (gráfico 38), así que se debería fomentar más.

La participación en debates gusta, pero no tanto como el trabajo en grupo (gráfico 39). Se puede ver un paralelismo con los datos de los alumnos que les daba vergüenza hablar en alto y con los que tenían miedo de que se riesen de ellos.

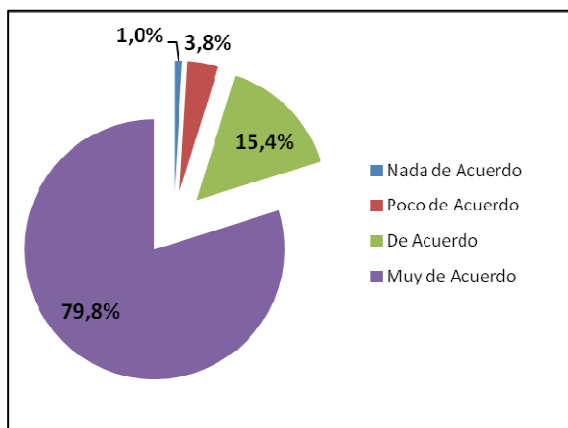


Gráfico 37. Me gusta hacer trabajos en grupo. (Elaboración Propia)

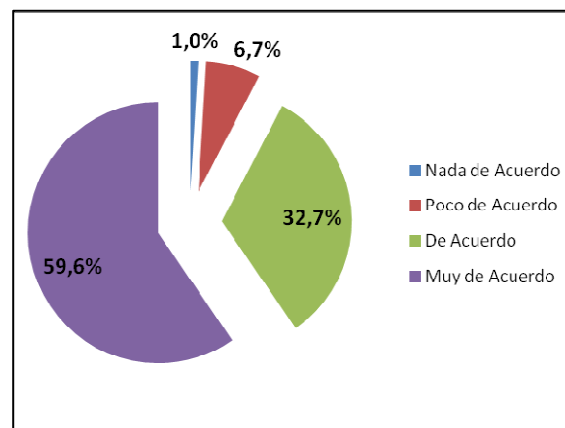


Gráfico 38. Creo que las actividades que comparto con compañeros me ayudan a mejorar las relaciones con los mismos. (Elaboración Propia)

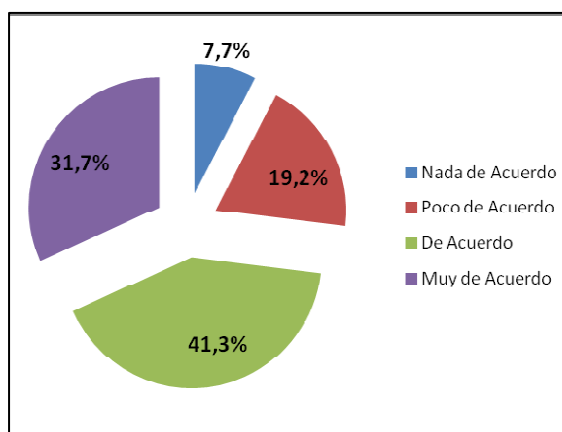


Gráfico 39. Me gusta participar en debates.
(Elaboración Propia)

Estudiamos ahora los deseos y percepciones de los profesores (ver anexo II, tabla 14). Analizando las respuestas dadas por los profesores podemos ver como también una gran parte de éstos les gustaría tener más relación con otros profesores y son conscientes de que habría que mejorar la convivencia relacionando a alumnos de distintas clases.

Por otro lado, a los alumnos les gusta más trabajar en grupo de lo que piensan los profesores, al igual que pasa con la participación en debates, he aquí otro problema de comunicación que limita la realización de estas prácticas tan productivas.

En el siguiente bloque veremos si las normas del centro y del aula son conocidas y como las perciben los alumnos (ver anexo II, tabla 15). En este bloque se ve claramente que la justicia y el entendimiento tanto de las normas del centro como del aula les parecen bien a la mayoría de los alumnos, superando el 80%, aunque en las normas del centro el porcentaje de alumnos que están de acuerdo es menor que en las normas del aula. ¿A que se puede deber esto? Si nos fijamos en los porcentajes a la hora de preguntar la influencia que tienen éstos sobre las normas, ya sea para enunciarlas o para cambiarlas, vemos que para las normas del centro apenas se les ha tenido en cuenta, y sin embargo para las del aula sí. Lo mismo pasa a la hora de poder modificarlas, teniendo más fácil acceso a las normas del aula. La participación de los alumnos en las normas hace que éstos las acepten de mejor grado.

Viendo la perspectiva de los profesores (ver anexo II, tabla 16), se aprecia una enorme diferencia respecto a la percepción de las normas que tienen los alumnos frente al profesorado. Éste último piensa que las normas son justas, ajustadas a los alumnos y que éstos tienen totalmente voz y voto en las mismas. Los alumnos difieren bastante, sobre todo en las normas del centro, por lo que podemos afirmar que no se les ha comunicado de manera fehaciente su papel que pueden jugar en las normas. Si se hubiese realizado esta comunicación de manera concisa, los alumnos estarían más conformes con las mismas, ya que formarían parte de su elaboración.

En este apartado vamos a separar a los alumnos que pueden tener más problemas de comunicación y de interrelación con sus compañeros y ver si sus problemas se dan también en el exterior y si influye notablemente la familia.

Se ha realizado una selección de preguntas (ver anexo II, tabla 17).de las que un alumno que respondiese negativamente a todas tendría problemas de comunicación y de relación en el centro educativo:

Vamos a traducir esta tabla a individuos, en lugar de porcentajes, para ver cuántos alumnos reúnen las diferentes características (ver anexo II, tabla18).Vamos a hacer hincapié en las respuestas negativas, por lo que a los que hayan contestado Poco de Acuerdo y Nada de Acuerdo le pondremos un NO, y cuando la respuesta sea De Acuerdo y Muy de Acuerdo le pondremos un SI.

Analizando los resultados, vemos que de todos los alumnos que han respondido negativamente a las preguntas, 55 coinciden en 4 de ellas, y son los que vamos a tomar de referencia para estudiar si sus problemas de comunicación se extrapolan y tienen relación con su vida externa al colegio. Este grupo está formado por un 42.8% del total de alumnos (gráfico 40), y va a ser nuestro grupo de referencia.

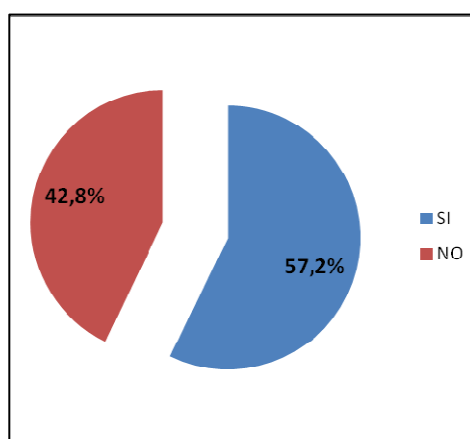


Gráfico 40. Alumnos que tienen problemas para comunicarse en voz alta. (Elaboración Propia)

Vamos a estudiar la relación que tienen estos 55 alumnos con sus amistades fuera del colegio (ver anexo II, tabla 19).y como antes, vamos a transformar esta tabla a individuos (ver Anexo II, tabla 20).

De los 55 alumnos de referencia, 2 no tienen amigos, 15 no pasan bastante tiempo con sus amigos entre semana y 10 dicen tener más amigos porque son muy tímidos (gráficos 41, 42 y 43).Veamos los porcentajes:

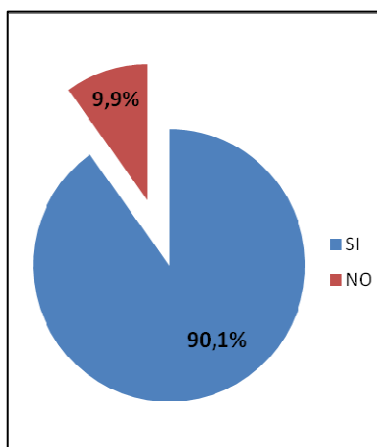


Gráfico 41. Fuera del colegio tengo amigos. (Elaboración Propia)

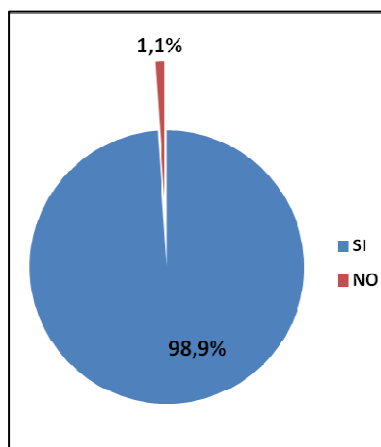


Gráfico 42. Paso bastante tiempo con mis amigos a la semana (Elaboración Propia)

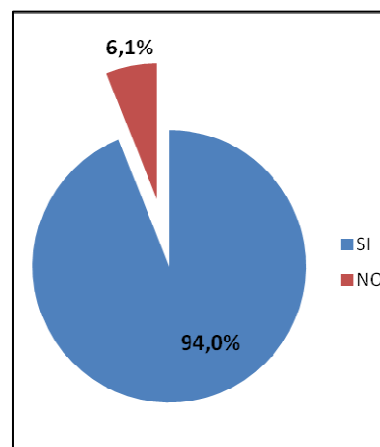


Gráfico 43. No tengo más amigos porque soy muy tímido. (Elaboración Propia)

Como podemos observar, fuera del colegio aparentemente no hay mucho problema, los alumnos parecen tener amigos y no se consideran demasiado tímidos. Con estos datos no podemos afirmar que los problemas de comunicación de los alumnos sean debidos a su personalidad. De ser así, tendrían también problemas fuera del centro. Veamos ahora las costumbres de estos 55 chavales con su familia, a ver si nos pueden aportar algo interesante.

Respecto a las preguntas realizadas respecto a la familia se ha hecho una selección sobre las que pudieran incidir en los problemas de comunicación de los alumnos (ver anexo II, tabla 21). Los porcentajes son ahora sobre nuestro grupo de referencia de 55 alumnos.

Observando los datos, podemos ver cómo, siguen predominando los castigos antes que el diálogo, como sucede en el ámbito escolar.

Por norma general, los resultados son bastante diversos. Podríamos destacar el dato en el que el 50.9% de los alumnos dice no estar nada de acuerdo o poco de acuerdo en afirmar que cuentan sus problemas en casa, por los demás datos no podemos tomar decisiones concluyentes sobre si el problema de comunicación proviene de la familia o no, por lo que nos limitaremos a realizar una propuesta dirigida al centro escolar.

Como conclusión principal podemos decir que la convivencia en el centro en general es buena, aunque existen problemas. Nos hemos centrado en los de comunicación y hemos concluido que los conflictos no se comunican con la frecuencia que se deberían a los profesores, porque son los que más pueden hacer para resolverlos. Por otro lado, a algunos alumnos les da vergüenza expresarse tanto en clase para las dudas como fuera de ella para decir las cosas que les molestan, por ejemplo. Las relaciones entre alumnos no son malas, pero sigue existiendo alumnos que no se

relacionan bien con toda la clase, cuestión a la que hay que prestar atención, la misma que a la existencia de roles de agresores y víctimas, siendo muchas de estas últimas las que tienen problemas para decir sus pensamientos, preguntar dudas, comunicarse por medio de las nuevas tecnologías con los compañeros, entablar una conversación sobre cualquier tema...

En cuanto a la relación entre profesores y alumnos vemos que no siempre se percibe la predisposición que tienen los profesores para resolver dudas, resolver conflictos, preocuparse por problemas...

Estudiando la comunicación hemos visto que los alumnos se comunican entre sí utilizando todo tipo de aplicaciones tecnológicas puestas a su disposición, como son el móvil o las redes sociales. En cambio, los profesores no usan éstos métodos como medios de comunicación entre ellos y los alumnos o entre los alumnos entre sí, moderándose por el profesor, para sacar partido a dichos métodos.

Hay preguntas que no se han representado por considerarse que no aportan ninguna información relevante para el tema que estamos estudiando, aún así ha sido interesante formularlas para descartar cualquier otro problema.

Por todo esto, nuestra propuesta va a tratar de fomentar la comunicación entre alumnos y entre alumno profesor a través de diversas aplicaciones de nuevas tecnologías.

PROPUESTA PRÁCTICA

Viendo los resultados obtenidos podemos observar que hay ciertos obstáculos para la comunicación que hay que superar. Por otro lado, hemos visto también que las nuevas tecnologías no se usan como herramienta de comunicación, por lo cual vamos a unir ambas características y a proponer una serie de actividades a través de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación para fomentar la comunicación entre los miembros del centro escolar.

Lo primero que se tendría que hacer es nombrar unos responsables que se encarguen de la parte tecnológica, ya que tiene que haber alguien que cuelgue las actividades, que cree los blogs, que reparta las direcciones de correo a los alumnos... todo lo necesario para que la propuesta funcione.

La propuesta se va a dividir en varias secciones diferentes que van a servir para paliar los problemas detectados. Las propuestas que a continuación se van a exponer no se pueden plantear de manera global para todo el centro porque tendría que abarcar tantos campos que no sería eficiente.

Los obstáculos que se van a intentar eliminar son los siguientes:

- A los alumnos les da vergüenza hablar con los profesores.
- A los alumnos les da vergüenza preguntar dudas en clase.
- Los profesores no se enteran de muchos de los conflictos existentes en clase.
- Hay alumnos que no guardan mucha relación con sus compañeros de clase.
- Que tanto los profesores como los alumnos tengan la misma visión de sus interrelaciones.

Hay que decir que la mejor manera de realizar las aplicaciones de las que se va a hablar es incluirlas en la página web del colegio, donde cada clase cuente de manera individual con un espacio para ellos que abarque foros, blogs...etc. Sería ideal que cada alumno contase con una contraseña y una cuenta de correo para hacer uso de estas propuestas. Para conseguir el anonimato se podría dar a cada alumno su número de expediente para que así no figuren nombres y apellidos. Serán únicamente los responsables de la gestión de las aplicaciones los que tengan acceso a saber la identidad y las intervenciones de los alumnos con el fin de que si hay algún problema grave, se pueda identificar a los implicados.

A continuación se presentan cuatro bloques con cuatro ideas para poder mejorar los problemas detectados.

- **Bloque 1**

Se trata de implantar un foro de dudas por cada asignatura, en el que se le pueda preguntar al profesor cualquier cosa relacionada con la materia de manera anónima. Este anonimato sirve para que los alumnos que hemos visto que les da vergüenza vean que no pasa nada por preguntar. Se necesitará que el profesor vaya resolviendo las dudas de manera correcta y sin infravalorar ninguna pregunta, por muy absurda que parezca. Todos los alumnos las podrán ver y así entre unos y otros se animarán a participar incluso realizando ese tipo de preguntas que todo el mundo no se atreve a hacer por miedo a que sea “tonta”. El objetivo final es que los alumnos más tímidos pierdan el miedo a preguntar y poco a poco se atrevan a preguntar en clase y sobre todo puedan entender los contenidos, ya que hay alumnos que prefieren no dar el paso de intervenir y quedarse con la duda. El nivel de participación aumentará por tres razones, la primera es que van a ir perdiendo el miedo a preguntar, ya que lo van a convertir en una rutina, la segunda es que van a ver al profesor más cercano y tercero que no les va a importar que se rían los demás, ya que en el foro se pueden realizar las cuestiones de forma anónima, adquiriendo los estudiantes más seguridad en sí mismos.

- **Bloque 2**

Se trata de un apartado donde se pueda “denunciar” los diversos conflictos que se puedan dar en la clase o en el centro. Esta sección, al igual que el apartado anterior, permitirá guardar el anonimato. De esta manera, el centro podrá conocer mejor los conflictos que suceden en el colegio, aunque seguirá habiendo alguno que no se comunique.

En caso de que no se cuente con un espacio en la página web del centro para hacerlo, los alumnos podrán enviar un correo electrónico. Los tutores de cada clase recibirán estos correos y así podrán estar más informados de lo que pasa en sus aulas. De esta manera se podrán poner en marcha medidas para paliar dichos problemas o conflictos. Del mismo modo el profesor podrá comunicarlos al resto de docentes y en las reuniones de etapa, poder tratar estos problemas. En caso de que se traten de aspectos importantes (agresiones, amenazas...) será necesario que tanto Jefe de Estudios como Director estén al corriente de ello para buscar las soluciones oportunas.

Con este bloque se busca una doble función, que los profesores se puedan enterar de muchos más conflictos que suceden en su clase, al no tener miedo los denunciante a

represalias (son anónimos), y por otro lado, que estos conflictos no acaben en males mayores y se puedan intervenir sobre ellos de manera correcta.

- **Bloque 3**

Se trata de un foro en el que puntualmente se irán lanzando temas durante un tiempo determinado a los alumnos sobre el funcionamiento del centro y del aula. Esta actividad no tiene porqué contemplar el anonimato de los alumnos. Lo ideal sería dejarles a ellos la posibilidad de poder decidir si quieren decir quiénes son o no.

Algunos de los temas que se les puede plantear con el fin de conocer sus opiniones, aspectos a cambiar o mejorar, serían: sobre normas del centro o aula, actividades a realizar con la clase o con otras aulas, opinión sobre los trabajos grupales, cambios del centro (mobiliario, instalaciones...), desarrollo de debates, realización de actividades deportivas...

La idea es que los temas sean muy diversos para potenciar la participación y así conseguir que todos los alumnos encuentren algún tema que les interese para poder opinar.

Para involucrar más a los alumnos se pueden establecer en cada tema planteado varios responsables en la clase que una vez finalizado el plazo de intervención deberán realizar un pequeño informe sobre las conclusiones obtenidas de las intervenciones de sus compañeros.

Este informe se puede ir presentando a los Jefes de estudios para contemplar la opinión de los alumnos. Una vez analizadas las opiniones, el profesor trasladará las decisiones tomadas y su viabilidad a los alumnos.

Con este bloque se intenta acercar más la conexión entre alumnos, docentes y centro. Además de hacerles ver que ellos son miembros activos de una comunidad que está viva y por consiguiente está también receptiva a nuevas propuestas o a recibir críticas constructivas para mejorar la convivencia.

- **Bloque 4**

Se trata de una serie de actividades planteadas para finales del primer trimestre o principios del segundo. Consiste en varias pautas de intervención. A esas alturas, los profesores ya habrán detectado posibles problemas de convivencia y de relaciones. Los docentes conocerán que alumnos están mas aislados, quienes son los líderes...

Una de las actividades será rellenar todos los alumnos un cuestionario con una serie de preguntas sobre su vida cotidiana, sus gustos o sus aficiones. Un ejemplo de preguntas que podrían formar parte de la encuesta serían las siguientes: ¿Cuál es tu asignatura preferida?, ¿Cuál es la asignatura que más detestas?, ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?, ¿Cuál es la comida que más te gusta?, ¿Qué te gusta hacer los fines de semana?, ¿Qué deporte te gusta hacer?, ¿Qué te da miedo?, ¿A qué te gustaría dedicarte profesionalmente?.....

La actividad empezará con el envío de las encuestas a cada alumno, que tendrán que devolver al profesor. Una vez comprobadas las respuestas por dicho profesor para evitar que no existan respuestas fuera de lugar, éste las reenvía contestadas a otros alumnos diferentes para que éstos realicen una redacción en positivo de cómo creen que es la persona de la que han recibido la encuesta. Los intercambios deben ser realizados intencionalmente por el orientador y el tutor, que conocen bien a los alumnos y sabrán lo beneficioso que es para algunos que alguien popular o alguien que les suele marginar hablen bien de ellos, y los más “populares” se den cuenta de que la imagen que tienen de algunos alumnos a lo mejor es errónea, y por lo menos les hará reflexionar.

Finalmente los alumnos deberán indicar a que compañero creen que están describiendo. Las redacciones se leerán en clase y posteriormente se trabajarán que emociones han tenido o desarrollado cada uno.

Con esta actividad se pretende crear más lazos de unión y mejorar la comunicación. Muchas veces por roles establecidos o “etiquetas puestas” nos perdemos el conocer a muchas personas. De esta manera se trabajarán las habilidades sociales, la cohesión grupal y se mejorará la comunicación abriendo otros campos a través de los gustos o aficiones de cada uno.

Otra actividad es la creación de un blog. Esto es una herramienta gratuita que bien se puede incluir en la página web del colegio o bien se puede externalizar. La dirección más utilizada hoy en día para crear un blog gratis es www.blogger.es, pero existen más direcciones donde hacerlo, quedando a disposición de los responsables elegir el mejor sitio donde crearlo.

En este blog el profesor podrá ir poniendo lo que se trabaja en clase, colgar apuntes, compartir enlaces interesantes relacionados con la materia en cuestión, indicar fechas de exámenes...etc. Los alumnos también podrán interactuar en él para compartir ideas, experiencias, aportar más información....

Esta actividad crea un gran lazo de unión, tanto los alumnos como el profesor están virtualmente en contacto. Pueden seguir comunicándose y estableciendo interrelaciones incluso fuera del centro de una manera profesional.

Por último se podría establecer “un tablón de información virtual”. En este espacio los alumnos libremente pueden compartir con sus compañeros gustos, aficiones, información...Es decir, por ejemplo pueden recomendar libros leídos, música, opinar sobre películas, obras de teatro, actividades deportivas. Nuevamente es crear un espacio en el que facilite conocerse mejor y poder descubrir aficiones y gustos de sus compañeros.

Con estos cuatro bloques queremos conseguir, primero, que los alumnos se conozcan más y que se respeten más, aumentando así su comunicación al evitar prejuicios. Segundo, que queden todas las dudas resueltas de la lección, y que los alumnos pierdan ese miedo escénico que les impide relacionarse entre sí, tercero , que a los responsables escolares se les comunique del máximo número de conflictos existentes en la clase para así poder intervenir de manera fehaciente, cuarto que los alumnos se sientan con suficiente voz y voto frente a las normas y propuestas escolares, lo cual ayudará sin duda a una mayor cohesión grupal y que el alumno se sienta parte del centro escolar, quinto, que la relación alumno- profesor sea mucho más cercana y enriquecedora.

CONCLUSIONES

La comunicación es un concepto inherente al ser humano, un individuo no puede elegir no comunicarse porque forma parte de su naturaleza.

En un principio este concepto puede parecer un concepto más, pero una vez que hemos ahondado en él nos damos cuenta de lo que supone para el ser humano.

Una persona que se comunica con los demás se acerca a los demás, le permite conocer al prójimo y a entender su forma de ser, su forma de actuar. De esta manera se creará un vínculo entre esas dos personas de comprensión, un vínculo que va más allá del simple trato profesional, al entenderse se respetarán.

En los centros escolares la comunicación es muy importante para la cohesión de grupo, y habiendo cohesión de grupo las cosas irán mucho mejor. El centro irá creciendo como institución y su funcionamiento será el adecuado. Si esto falla, las relaciones se estancan, no habrá entendimiento entre las partes dificultando ese crecimiento y dificultando también la labor diaria. Todo son desventajas, los alumnos no se encuentran a gusto y no rinden lo que deberían rendir, y los profesores se sentirán incomprendidos y tampoco desarrollarán sus funciones de manera eficaz.

Hemos visto que los mayores problemas de comunicación se producen por no atender a la importancia que ésta tiene. Si en los centros se dedicasen ciertos esfuerzos en mejorar la comunicación, se resolverían muchos aspectos conflictivos. Como ya he dicho, la comunicación significa comprensión. En un cualquier situación en la que se reúnan personas, en las que tengan que trabajar juntos, se requiere que todos se comprendan entre sí para que el grupo funcione, de que todos comprendan la forma de actuar de cada uno, y esto sólo se consigue comunicándose, explicando las acciones, expresando los deseos y comunicando las dudas. De no hacerse así, surgen las incomprensiones, los malentendidos, las injusticias... Por eso, la escuela como agrupación de personas que deberían funcionar como un todo, necesita comprensión, y por lo cual, comunicación.

Hemos visto como los profesores tienen una visión ligeramente diferente del ambiente escolar de lo que como lo tienen los alumnos. Éstos entre sí tienen una visión más uniforme de esto, debido a que su comunicación es más fluida, ya que entre alumno y profesor parece haber una barrera comunicativa que no se logra romper. Eso es lo que hemos tratado de realizar, romper esa barrera que separa a los profesores de los alumnos y otras de menor amplitud que separa a los alumnos entre sí, dificultando su sentido de pertenencia al grupo.

También hemos visto como la comunicación está altamente ligada a la convivencia, ya que convivir significa comunicarse, dos personas que no se comunican, aunque estén una junto a la otra, no conviven, y en el centro escolar de lo que se trata es de convivir.

Por otro lado hemos visto también lo importante que son las habilidades sociales, hay que cultivar una serie de habilidades que rompa con los miedos y permita comunicarte con los demás de manera eficiente y para que los demás capten el mensaje que quieres transmitir de una manera clara y sin que se sientan heridos.

También ha tenido cabida la inteligencia emocional, con la que tenemos que tener la capacidad de controlar y comprender nuestros sentimientos y los sentimientos ajenos, algo sin duda muy útil a la hora de utilizar un canal y un contexto adecuado para comunicarnos con una u otra persona.

Por último hemos hablado del clima escolar, algo que siguiendo en la misma línea, solo se consigue mediante la comunicación entre los individuos de la escuela.

Con todo esto podemos afirmar que la comunicación no es un concepto simple, sino que engloba muchos factores y a su vez, condiciona muchas situaciones.

Ha sido muy interesante estudiar el tema desde la perspectiva de los alumnos y contrastarla con la de los profesores. Ahí nos hemos dado cuenta que ambos colectivos tienen una visión distinta de las mismas cosas, sobre todo debido a, como se ha apuntado antes, a esa barrera que los separa, barrera que pensamos que con la propuesta descrita se puede minimizar. Como esa barrera, hay que derribar la barrera de la vergüenza, y de la falta de autoestima, tan perjudiciales para las relaciones interpersonales.

Esta investigación, lejos de resultar una gran investigación ha logrado averiguar datos interesantes de una pequeña población de personas. Resultados que se pueden extrapolar a otros centros de características parecidas, es decir, otros centros cuyos alumnos sean de la misma edad, cuyas familias tengan una posición media.

Para terminar, solo decir que poniendo un poquito de empeño en favorecer la comunicación, la interrelación de los alumnos y la cohesión de grupo, el centro escolar será un lugar de encuentro, un lugar al que a todo el mundo le apetezca ir, y donde no sólo para los alumnos, sino para todos los miembros de la comunidad educativa, el centro será un lugar de enriquecimiento tanto cultural como personal.

En un trabajo como éste no se pueden abarcar todos los campos que se deberían, ya que quedaría muy amplio y poco centrado en un tema en concreto. Hemos estudiado la comunicación y nos hemos centrado más en el interior del centro y en las relaciones entre alumno-alumno y alumno-profesor, viendo que obstáculos pueden existir dentro del centro educativo.

La familia es muy importante en la personalidad del niño y aquí se ha estudiado por encima por si se encontraba una razón de peso para explicar algunas conductas. Con los datos obtenidos no se ha podido llegar a ninguna conclusión determinante, por lo que en el futuro se debería estudiar los problemas de comunicación en la familia y compararlos con los del centro escolar, para determinar el grado en que una influye una en la otra, e incluso investigar si la comunicación de la familia con el centro escolar influyen en las habilidades sociales comunicativas del alumno.

Es importante seguir indagando en esta línea porque, como ya hemos visto, y aunque no llame tanto la atención como los abusos, el *bullying*, el acoso... puede ser un factor determinante para prevenir o al menos intervenir en esos casos.

Siguiendo con la familia, otra línea de investigación puede ser la de estudiar de qué manera se ayuda a la comunicación desde el ámbito familiar y si existen proyectos de educación al respecto. Es un tema de suma importancia debido a que la familia es el primer factor socializador del niño, y junto con la escuela es donde el niño, sobre todo en los primeros años, aprende a socializarse, a convivir y a comunicarse con el entorno.

Otra posible línea de investigación es valorar qué actividades para favorecer la comunicación se realizan en el centro tanto a nivel multigrupal, en pequeños grupos interpersonal e intrapersonal.

Por último se puede proponer una investigación sobre la formación de los profesores para que fomenten la comunicación de manera efectiva. No siempre es fácil saber cómo actuar para conseguir una buena comunicación y una buena convivencia. Para ello hay que dedicarle tiempo y actuar consecuentemente, tener unas habilidades sociales determinadas y sobretodo unos conocimientos de la materia. Se podría investigar sobre si hay en la actualidad cursos de formación pensados expresamente para ello o cómo podrían ser.

❖ REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADCARA (2007). *Modulo 4: Convivencia profesores y alumnos. Guía Cuento Contigo de Convivencia en los Centros Educativos de Aragón. Cuento contigo*. Zaragoza: Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.
- Alsina, X. (2002). *La convivencia en los centros de secundaria. Estrategias para abordar el conflicto* (pp. 53-91). Bilbao: Desclée.
- Álvarez, D, Álvarez, L, Núñez, J. C. (2007). *Aprende a resolver conflictos. Programa para mejorar la convivencia escolar. Guía del profesorado. ARCO*. Oviedo: CEPE.
- Álvarez, Q. y Zabalza, M. A. (1989). *La comunicación en las instituciones escolares*. En Martin, Q. (Coord): *Organizaciones educativas*. UNED, Madrid.
- Arguís, R, Bolsas, A. P, Hernández, S y Salvador M^a M. (2010) *Programa Aulas Felices. Psicología positiva aplicada a la educación*. Recuperado de <http://www.psychoeuca.com/2010/10/libro-aulas-felices-psicologa-positiva-aplicada-a-la-educacin/>
- Banz, C. (2008). *Convivencia escolar*. Documento Valoras UC. Recuperado de http://www.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/convivencia_escolar.pdf
- Cabrera, A y Pelayo, N. (2002). *Lenguaje y Comunicación*. Libros de El Nacional. Colección Minerva. Editorial CEC, SA: Venezuela. Recuperado de <http://books.google.es/books?id=5rqRZJjSZQsC&pg=PA2&lpg=PA2&dq=Lenguaje+y+Comunicaci%C3%B3n.+Libros+de+EL+NACIONAL&source=bl&ots=uaggL&sig=h249F8YJjAL7gQ3M64An6WRQGiU&hl=es&sa=X&ei=G17nUKW-MMfi4QTi-4GwDg&ved=oCDMQ6AEwAA>
- Cerezo Ramírez, F y Calvo A.R. (2011). *Programa CIP: Intervención psicoeducativa y tratamiento diferenciado del bullying: concienciar, informar y prevenir*. Madrid: Pirámide.
- Durlak, J. (2009) .Conferencia plenaria en el II Congreso Internacional de Inteligencia Emocional, Fundación Botín. A Review of School-based Programs to Promote Students' Social and Emotional. Santander. Inteligencia emocional.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2003). La inteligencia emocional en el contexto educativo: hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de educación*, 332,97-116. Recuperado de

<http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KOgHU6ETL-cC&oi=fnd&pg=PA97&dq=Thorndike+1920+definicion+de+inteligencia+emotional&ots=oPO8pHlkh-&sig=yIUjMdj7ofbe5ero12o3lN29PMk#v=onepage&q=Thorndike%201920%20definicion%20de%20inteligencia%20emocional&f=false>

- Fulquez Castro, S.C. (2011). *La inteligencia emocional y el ajuste psicológico: un estudio transcultural*. (Tesis doctoral). Universidad Ramon Llul. Barcelona. Recuperado de <http://www.tdx.cat/handle/10803/9284>
- Gómez Bahillo, C, Puyal Español, E, Sanz Hernández, A, Elboj Saso, C, y Sanagustín Fons, M.V. (2006). *Las relaciones de convivencia y conflicto escolar en los centros educativos aragoneses de enseñanza no universitaria. Análisis y propuesta desde una perspectiva socioeducativa*. Recuperado de http://convivencia.educa.aragon.es/admin/admin_1/file/DOC/Investigacion_Convivencia.pdf
- Hernández Hernández, F y Sancho Gil, J.M. (2004) *El clima escolar en los centros de secundaria: más allá de los tópicos*. Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones. Ministerio de Educación y Ciencia.
- Informe del Defensor del pueblo (2006). *Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria 1999-2006*. Recuperado el 7 de Diciembre del 2012 de http://www.defensordelpueblo.es/es/Documentacion/Publicaciones/monografico/contenido_1261583505460.html?conversationContext=3
- Informe del Defensor del pueblo (1999). *Informe del Defensor del Pueblo sobre violencia escolar*. Recuperado el 7 de Diciembre del 2012 de <http://www.conflictoescolar.es/wp-content/uploads/2011/07/INFORME-DEL-DEFENSOR-DEL-PUEBLO-1999.pdf>
- Jakobson. R. (1985). *Ensayos de lingüística general*. Barcelona: Planeta.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, *de Educación*. Boletín Oficial del Estado, de 4 de mayo de 2006. Boletín Oficial del Estado, de 15 de marzo de 2007.
- Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, *reguladora del Derecho a la Educación*. Boletín Oficial del Estado, de 4 de julio de 1985.
- Llanos Baldivieso, C.C. (2006). *Efectos de un programa de enseñanzas en habilidades sociales*. (Tesis doctoral). Universidad de Granada. Recuperada de <http://o-hera.ugr.es/adrastea.ugr.es/tesisugr/15885574.pdf>.
- Mena I, Valdez A. M. (2008). *Clima social escolar*. Valores UC. Recuperado de <http://valoras.uc.cl/centro-documentacion/documentos-valoras-uc/>

- Monjas Casares, M^a I. (2007). *Cómo promover la convivencia: Programa de Asertividad y Habilidades Sociales (PAHS)*. Madrid: CEPE.
- Monjas Casares, M^a. I. (2010). *Promoción de las habilidades sociales en la infancia y en la adolescencia en el contexto escolar. Recursos prácticos en resiliencia y calidad de vida*. UNED. Baleares. Recuperado de <http://www.uned-illesbalears.net/Tablas/resilienciamonjas1.pdf>
- Monjas Casares, M^a I. y González, B. (2000). *Las habilidades sociales en el currículo*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Centro de Investigación y Documentación Educativa (CIDE).
- Observatorio estatal de Convivencia Escolar. (2010). *Estudio estatal sobre la convivencia escolar en la educación secundaria obligatoria*. Recuperado el 7 de Diciembre del 2012 de https://sede.educacion.gob.es/publivena/descargas.action?f_codigo=13567&codigoOpcion=3
- Puelles Benítez, M.(2006). *Problemas actuales de política educativa*. Madrid: Morata.
- Real Decreto 275/2007, de 23 de febrero, *por el que se crea el Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar*. Boletín Oficial del Estado, de 15 de marzo de 2007.
- Scheerens, J. Y Bosker, R.J. (1997), *The foundations of educational effectiveness*. Oxford. Pergamon.
- Scolt, M.C. Y Powers, W. G. (1985). *La comunicación interpersonal como necesidad*. Madrid:Narcea.
- Teixidó I Saballs, J. (1999). *La comunicación en los centros educativos*. Recuperado el 28 de Diciembre de 2012, de http://www.google.es/search?sourceid=navclient&hl=es&ie=UTF-8&rlz=1T4GGHP_esES427ES427&q=la+comunicacion+en+centros+educativos+teixido
- Tejada Navarrete, J. (2011). *El Clima de aula como factor asociado a la calidad de los aprendizajes*. IPAE. Recuperado en <http://www.docstoc.com/docs/112865457/El-Clima-de-aula-como-factor-asociado-a-la-calidad-de-los>
- Torrego, J.C. (2001). Modelos de regulación de la convivencia. *Cuadernos de Pedagogía*, 304, 22.
- Torrego Seijo, J.C. y Villoslada Hernán,E (2004) . Modelo Integrado de Regulación de la Convivencia y Tratamiento de Conflictos de Mejora de la

Convivencia. *Tabanque*. N.18. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1138351>

- Valles Arandinga, A. (2007). *Inteligencia Emocional para la convivencia escolar: El programa PIECE*. Madrid:EOS Gabinete de orientación psicológica
- Vélez Menéndez, E.M. (2012). *Tipos de Aula y Ambiente Social en el Proceso de Aprendizaje, en 4to, 7mo y 10mo. Año de Educación Básica. Estudio Realizado en la Institución Educativa Fe y Alegría "La Dolorosa, de la Ciudad de Quito Distrito Metropolitano, Provincia de Pichincha, en el Año Lectivo 2011- 2012.* (Trabajo fin de carrera). Universidad técnica particular de Loja. Quito.

❖ BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Cantón Mayo,I, Garcia,A.M. (2012). La comunicación en los centros educativos: Un estudio de caso. *Tendencias pedagógicas*, v.19, 110-111. Recuperado de http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/2012_19_08.pdf
- Casado Mozo, M. L, De Benito Pascual, M. P, Francia Conde, M. V. Peinado Sánchez, L. y Rodríguez Martínez, M.I.(2000). *Las habilidades sociales en el currículo*. Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Fernández, I. (1998) *Prevención de la Violencia y Resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad*. Madrid: Narcea.
- Fundación Marcelino Botín. (2009). Conferencia plenaria del Ph. D. Joseph Durlak en el II Congreso Internacional de Inteligencia Emocional. A Review of School-based Programs to Promote Students' Social and Emotional. Recuperado el 30 de Diciembre del 2012, de <http://www.youtube.com/watch?v=ySTGZmXJ2qA>
- Pena Garrido, M y Repetto Talavera, E. (2008) Estado de la investigación en España sobre Inteligencia Emocional en el ámbito educativo. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, V 6, n.15, 400-420. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=293121924008>
- Suárez, O., Ruíz, C., Hincapié, L. y Mendoza, E. (2001). La comunicación informal en la organización, otra mirada desde la intersubjetividad. *Revista Razón y Palabra, Revista electrónica*. V. 23. Recuperado de http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n23/23_osuarez.html.

ANEXO I: FIGURAS

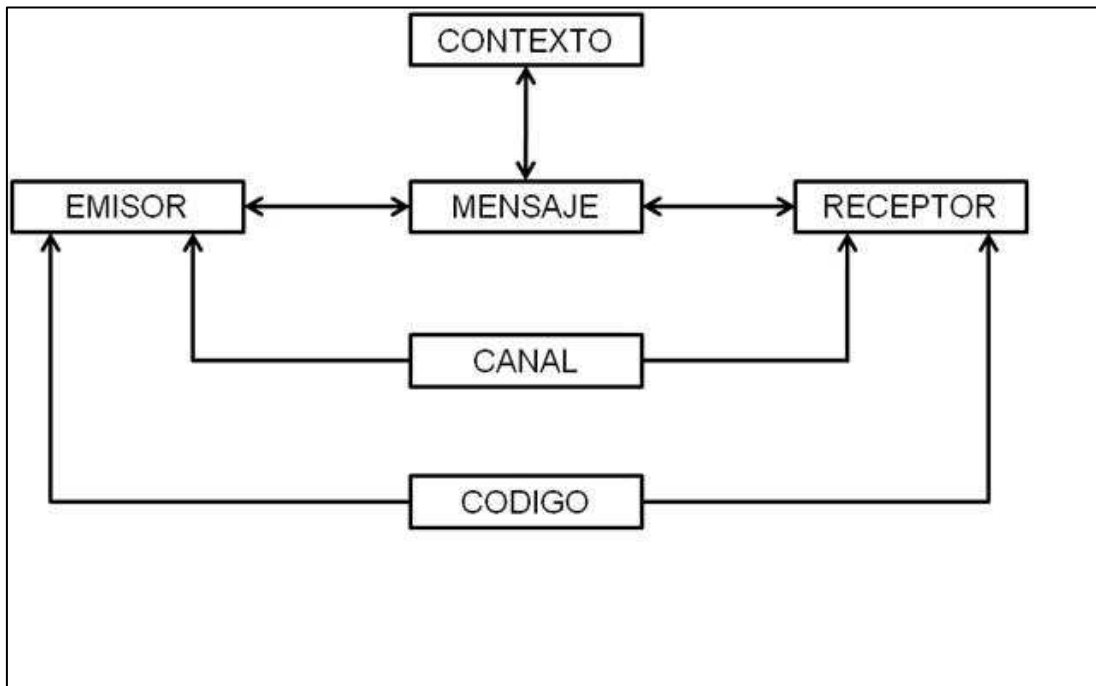


Figura 1. Elementos de la comunicación. (Jakobson, 1985, p. 22)

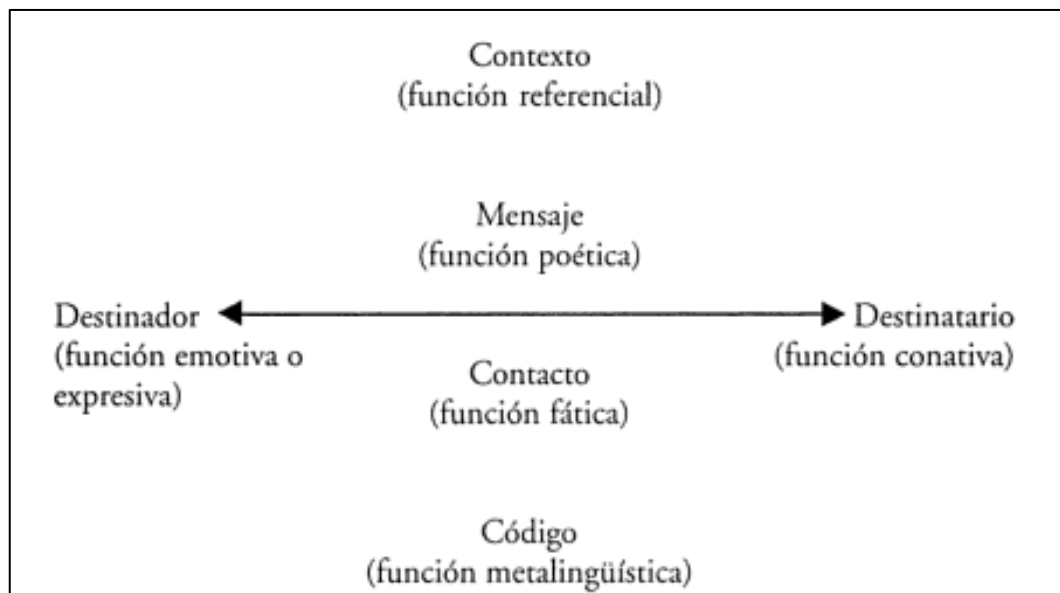


Figura 2. Modelo de las funciones del lenguaje Jakobson. (Cabrera, y Pelayo, 2002, p. 29)



Figura 3. Definiciones clima escolar. (Vélez Menéndez, 2012, p. 23)



Figura 4. Factores relacionados con el clima en la eficacia de la escuela. (Hernández Hernández, y Sancho Gil, 2004, p. 31)

ANEXO II :TABLAS

Tabla 1. Comparación de las distintas teorías de la inteligencia emocional

DEFINICION		
	Bar-On (1997)	Es el conjunto de habilidades y competencias no cognitivas que influencia sobre el afrontamiento de dificultades de forma exitosa.
	Goleman (1995)	Es el conjunto de competencias cognitivas y no cognitivas que facilita al sujeto el manejo de las emociones propias y de los demás.
	Cooper y Sawaf (1997)	Es una aptitud consistente en percibir, entender y aplicar eficazmente las emociones.
	Mayer y Salovey (1990)	Es la capacidad para supervisar los sentimientos y emociones propias y de los otros, de discriminar entre ellos y de emplear esa información para guiar la acción y los pensamientos.
	Mayer y Salovey (1997)	Es el conjunto de habilidades que permiten percibir y entender las emociones. Específicamente es la habilidad de percibir y expresar emociones, de asimilar la emoción en los pensamientos, comprender las emociones y regular las propias emociones y las de los demás.
COMPONENTES O AREAS		
	Bar-On (1997)	<ul style="list-style-type: none"> • Intrapersonal: autoconsciencia emocional, asertividad, independencia emocional, autoconsideración y autorrealización. • Interpersonal: empatía, responsabilidad social y relación interpersonal • Manejo de las emociones: tolerancia de presiones y control de impulsos. • Estado de ánimo: optimismo y alegría. • Adaptabilidad-ajuste: examen de la realidad, flexibilidad y solución de problemas.
	Goleman (1995)	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconsciencia: conciencia emocional, correcta autovaloración y autoconfianza. • Autorregulación: autocontrol, confiabilidad, conciencia, adaptabilidad e innovación. • Motivación: impulso hacia el logro, compromiso, iniciativa y optimismo. • Empatía: comprensión de los otros, desarrollo de los otros, servicio de orientación, diversificación y conciencia política. • Habilidades sociales: influencia, comunicación, manejo de conflicto, liderazgo, catalizar cambio, construir lazos, colaborar y cooperar y trabajar en equipo.
	Cooper y Sawaf (1997)	<ul style="list-style-type: none"> • Alfabetización emocional: honestidad, intuición, energía, retroinformación. • Aptitud emocional: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo y flexibilidad y renovación. • Profundidad emocional: potencial único y propósito, integridad aplicada, influencia sin autoridad y compromiso, responsabilidad y conciencia. • Alquimia emocional: flujo intuitivo, percepción de oportunidades, creación del futuro y cambio de tipo reflexivo.
	Mayer y Salovey (1990)	<ul style="list-style-type: none"> • Atención emocional: a) percepción emocional personal y b) percepción emocional interpersonal. • Claridad emocional: a) integración de la emoción y la razón, y b) empatía. • Reparación emocional: a) regulación emocional personal y b) resolución de conflictos interpersonales.

Extraída de Fulquez, 2011, pp. 79-80.

Tabla 2. Fortalezas agrupadas por virtudes.

VIRTUDES	FORTALEZAS
Sabiduría y Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad. • Curiosidad. • Apertura mental. • Amor por el aprendizaje. • Perspectiva.
Coraje	<ul style="list-style-type: none"> • Valentía. • Perseverancia. • Integridad. • Vitalidad.
Humanidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Amor • Amabilidad. • Inteligencia social.
Justicia	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • Sentido de la justicia. • Liderazgo.
Moderación.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de perdonar. • Modestia. • Prudencia. • Autocontrol.
Transcendencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Apreciación de la belleza. • Gratitud. • Esperanza. • Sentido del humor. • Espiritualidad.

Elaboración propia.

Tabla 3. Convivencia del centro y del aula (alumnos).

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
La convivencia en el centro es buena.	1,0	2,9	72,1	24,0
La convivencia en el aula es buena.	1,9	5,8	77,9	14,4
Me relaciono bien con toda la clase.	1,0	16,3	77,9	4,8
Los profesores tienen una relación buena entre sí.	4,8	11,5	22,1	61,5
Oigo hablar mal de los compañeros en clase.	9,6	49,0	35,6	5,8
Conozco al director de mi colegio.	1,0	12,5	35,6	51,0
Conozco al jefe de estudios de mi colegio.	1,0	5,8	16,3	76,9
Tengo fácil acceso para hablar con el director de mi colegio.	5,8	43,3	36,5	14,4
Tengo fácil acceso para hablar con el jefe de estudios de mi colegio.	2,9	12,5	51,0	33,7
Tengo relación con el personal no docente del colegio. (Conserjes, administración...).	23,1	32,7	25,0	19,2
Tengo relación con más profesores que no me dan clase.	31,7	30,8	28,8	8,7

Elaboración propia

Tabla 4 . Convivencia del centro y del aula (profesores).

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
La convivencia en el centro es buena.	0.0	0.0	71.4	28.6
La convivencia en el aula es buena.	0.0	7.1	64.3	28.6
Los alumnos se relacionan bien entre ellos.	0.0	14.3	42.9	42.9
Los alumnos conocen al director.	0.0	0.0	35.7	64.3
Los alumnos conocen al jefe de estudios.	0.0	0.0	14.3	85.7
Los alumnos tienen fácil acceso a hablar con el jefe de estudios del colegio.	0.0	0.0	14.3	85.7
Los alumnos tienen fácil acceso a hablar con el director del colegio.	0.0	14.3	64.3	21.4
Los alumnos tienen relación con el personal no docente del centro.	21.4	35.7	28.6	21.4
Tengo relación con el personal no docente del centro. (Conserjes, administración...)	0.0	7.1	57.1	35.7
Tengo relación con los profesores del mismo departamento.	0.0	0.0	7.1	92.9
Tengo relación con profesores de otros departamentos.	0.0	7.1	71.4	21.4
Me gustaría tener más relación con otros profesores de otros departamentos.	7.1	14.3	50.0	21.4
Tengo fácil acceso a hablar con el director del colegio.	0.0	14.3	57.1	28.6
En general, la relación entre todos los profesores es buena.	7.1	21.4	42.9	28.6
Tengo buena relación con otros profesores.	7.1	21.4	42.9	28.6
Los alumnos tienen relación con profesores que nos les dan clase.	28.6	35.7	7.1	28.6

Elaboración propia

Tabla 5. Relación de profesores – alumnos. Percepción de los alumnos.

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Los profesores me preguntan por mis problemas, se preocupan por lo que me pase.	16,3	30,8	25,0	27,9
Me gustaría que los profesores se preocupasen más por las posibles dudas que pueda haber sobre la lección.	12,5	30,8	28,8	27,9
Los profesores se muestran cercanos.	11,5	23,1	41,3	24,0
El profesor es receptivo a las preguntas cuando no se entiende algo.	10,6	22,1	41,3	26,0

Elaboración propia

Tabla 6. Relación de profesores – alumnos. Percepción de los profesores.

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Los alumnos me cuentan los problemas que tienen.	7.1	14.3	57.1	21.4
Pregunto a los alumnos sobre sus problemas, me preocupo por lo que les pase.	0.0	7.1	42.9	50.0
Me preocupo al máximo porque la lección quede bien entendida.	0.0	7.1	14.3	78.6
Me muestro cercano a los alumnos.	0.0	0.0	7.1	85.7
Soy receptivo a las preguntas cuando no se entiende algo.	0.0	7.1	28.6	71.4

Elaboración propia

Tabla 7. Tipos de comunicación entre iguales y entre alumnos y profesores. (Alumnos).

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Hablo con mis compañeros sobre cosas que no tengan nada que ver con el centro educativo. (Deportes, películas...)	2,9	8,7	63,5	25,0
Hablo con mi profesor sobre temas no relacionados con la materia.	26,0	32,7	23,1	18,3
Me comunico con mi profesor a través de las nuevas tecnologías. (Correo, blog, teléfono móvil...)	69,2	26,9	2,9	1,0
Me comunico con mis compañeros a través del móvil. (WhatsApp, sms, llamadas...)	2,9	9,6	12,5	75,0
Me comunico con mis compañeros a través de las redes sociales. (Tuenti, Facebook,...)	1,0	3,8	11,5	85,6
Me comunico con mis compañeros a través del correo electrónico.	1,9	4,8	12,5	80,8

Elaboración propia

Tabla 8. Tipos de comunicación entre iguales y entre alumnos y profesores. (Profesores).

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Hablo con los alumnos de temas no relacionados con la materia.	28.6	28.6	28.6	14.3
Me comunico con mis alumnos a través de las nuevas tecnologías. (Correo, blog, teléfono móvil...)	85.7	7.1	7.1	0.0
Me comunico con mis compañeros a través del móvil. (Whatsapp, sms, llamadas...)	7.1	21.4	35.7	35.7
Me comunico con mis compañeros a través de las redes sociales. (Tuenti, Facebook...)	28.6	35.7	28.6	14.3
Me comunico con mis compañeros a través del correo electrónico.	0.0	7.1	28.6	64.3
Tengo un conocimiento mayor de las herramientas tecnológicas que mis alumnos (redes sociales, Internet, aplicaciones móviles...)	7.1	14.3	57.1	21.4

Elaboración propia

Tabla 9. Posibles obstáculos en la comunicación. (Alumnos).

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Me da vergüenza preguntar en voz alta las dudas al profesor.	11,5	33,7	26,0	28,8
Entiendo las lecciones.	2,9	16,3	52,9	27,9
Hay alumnos que se ríen de las preguntas de los demás en clase.	28,8	31,7	30,8	8,7
Tengo miedo a que se ríen de mí si pregunto en voz alta dudas.	8,7	28,8	29,8	32,7
El profesor ridiculiza a los alumnos que preguntan cosas bastante obvias.	72,1	20,2	4,8	2,9
El profesor está dispuesto a resolverte dudas fuera del horario de clase.	1,9	7,7	46,2	44,2
Me da vergüenza hablar con los profesores.	12,5	34,6	27,9	25,0
Respeto la opinión de los demás aunque no esté de acuerdo.	1,9	3,8	45,2	49,0
Los demás respetan mi opinión aunque no estén de acuerdo.	6,7	11,5	41,3	40,4
Pregunto al profesor todas las dudas que tengo	12,5	43,3	37,5	6,7

Elaboración propia

Tabla 10. Posibles obstáculos en la comunicación. (Profesores).

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Los alumnos entienden las lecciones.	0,0	21,4	57,1	21,4
Los alumnos me preguntan todas las dudas que tienen.	7,1	21,4	57,1	14,3
A los alumnos les da vergüenza preguntarme dudas.	28,6	35,7	28,6	14,3
Algunos alumnos se ríen cuando otro compañero pregunta en voz alta alguna duda.	21,4	64,3	14,3	0,0
Ridiculizo a los alumnos cuando me preguntan una pregunta bastante obvia.	64,3	28,6	7,1	0,0
Estoy dispuesto a resolver dudas fuera del horario de clase.	0,0	7,1	35,7	57,1
A los alumnos les da vergüenza hablar conmigo.	21,4	64,3	14,3	0,0

Elaboración propia

Tabla 11. Conflictos existentes y forma de solucionarlos. (Alumnos).

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Existen conflictos dentro de tu grupo de clase.	16,3	20,2	25,0	38,5
Existen conflictos dentro del centro.	0,0	14,4	70,2	15,4
He sido víctima de algún conflicto.	71,2	23,1	3,8	1,9
He sido agresor en algún conflicto.	76,0	19,2	2,9	1,9
Me siento orgulloso de haber participado en alguna agresión.	83,7	15,4	1,0	0,0
Trato de mediar en los conflictos.	2,9	5,8	63,5	27,9
Los profesores tratan de mediar en los conflictos.	1,0	8,7	48,1	42,3
Los profesores tratan de resolver los conflictos mediante sanciones o castigos.	1,0	11,5	57,7	29,8
Los profesores tratan de resolver los conflictos mediante diálogo.	6,7	42,3	41,3	9,6
Los profesores se enteran de todos los conflictos que ocurren en clase.	14,4	30,8	25,0	28,8
Me gustaría que los profesores se preocupasen más por los conflictos que pueda tener con mis compañeros.	2,9	9,6	33,7	53,8
Cuando mis compañeros hacen algo que me molesta, se lo comunico para que dejen de hacerlo.	1,0	21,2	46,2	31,7

Elaboración propia

Tabla 12. Conflictos existentes y forma de solucionarlos. (Profesores).

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Existen conflictos dentro del centro.	14,3	42,9	28,6	14,3
Existen conflictos dentro del grupo de clase.	21,4	35,7	21,4	21,4
Los alumnos me cuentan los problemas que tienen.	7,1	14,3	57,1	21,4
Cuando he tenido un problema se lo he contado a algún compañero.	14,3	21,4	35,7	21,4
Trato de mediar en los conflictos.	0,0	0,0	21,4	78,6
Trato de mediar en los conflictos mediante sanciones o castigos.	14,3	21,4	21,4	42,9
Trato de mediar en los conflictos mediante diálogo.	7,1	14,3	35,7	42,9
Me entero de todos los conflictos que ocurren en clase.	21,4	35,7	35,7	7,1
Me preocupo por los conflictos que puedan tener los alumnos.	0,0	14,3	35,7	42,9

Elaboración propia

Tabla 13. Deseos o apetencias de los alumnos.

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Me gustaría conocer a más gente dentro de mi colegio. (De otros cursos, de otras clases...).	1,92	6,73	48,08	43,27
Me gustaría tener más amigos dentro de mi colegio. (De otros cursos, otras clases...).	12,50	35,58	46,15	5,77
La convivencia sería mejor si se conocieran mejor los alumnos de clases distintas.	2,88	11,54	37,50	48,08
Me gustaría que los profesores se preocupasen más por las posibles dudas que pueda haber sobre la lección.	12,50	30,77	28,85	27,88
Me gusta hacer trabajos en grupo.	0,96	3,85	15,38	79,81
Creo que las actividades que comparto con compañeros me ayudan a mejorar las relaciones con los mismos.	0,96	6,73	32,69	59,62
Me gusta participar en debates.	7,69	19,23	41,35	31,73

Elaboración propia

Tabla 14. Deseos o apetencias de los profesores.

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Me gustaría tener más relación con otros profesores de otros departamentos.	7.1	21.4	50.0	21.4
La convivencia sería mejor si se conocieran mejor los alumnos de clases distintas.	0.0	7.1	57.1	28.6
Creo que las actividades compartidas por los alumnos les ayudan a mejorar las relaciones entre ellos.	0.0	7.1	57.1	35.7
A los alumnos les gusta participar en los debates.	35.7	35.7	28.6	0.0
A los alumnos les gusta hacer trabajos en grupo.	7.1	28.6	35.7	28.6

Elaboración propia

Tabla 15. Percepción sobre las normas (Alumnos).

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Las normas del centro son justas.	9,6	13,5	73,1	3,8
Entiendo las normas de convivencia del centro.	1,0	3,8	83,7	11,5
Han contado conmigo para elaborar las normas del centro.	3,8	52,9	34,6	8,7
Tengo opción de proponer normas o cambios de normas del centro.	5,8	68,3	24,0	1,9
Entiendo las normas de convivencia de clase.	1,0	1,9	35,6	61,5
Tengo opción de proponer normas o cambios de normas de clase.	1,9	4,8	66,3	26,9
Han contado conmigo para la elaboración de las normas de clase.	1,0	1,0	31,7	66,3
Estoy de acuerdo con todas las normas de clase.	1,0	2,9	46,2	50,0

Elaboración propia

Tabla 16. Percepción sobre las normas (Profesores).

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Las normas del centro son justas.	0.0	0.0	14.3	85.7
Se ha contado con los alumnos para redactar las normas del centro.	0.0	28.6	57.1	14.3
Los alumnos tienen opción de proponer normas o cambios de normas del centro.	0.0	14.3	64.3	14.3
Los alumnos entienden las normas de clase.	0.0	0.0	14.3	85.7
Los alumnos pueden proponer normas o cambios de normas de clase.	0.0	0.0	14.3	85.7
Se ha contado con los alumnos para proponer las normas de clase.	0.0	0.0	0.0	100.0
Las normas de clase son justas.	0.0	0.0	7.2	92.9

Elaboración propia

Tabla 17. Percepción del alumno en diferentes situaciones.

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Me relaciono bien con toda la clase.	1,0	16,3	77,9	4,8
He sido víctima de algún conflicto.	75,0	23,1	1,0	1,0
Para mí el colegio es un lugar de encuentro entre amigos.	1,0	22,1	35,6	41,3
Me da vergüenza preguntar en voz alta las dudas al profesor.	11,5	33,7	26,0	28,8
Tengo miedo a que se rían de mí si pregunto en voz alta dudas.	8,7	28,8	29,8	32,7
Me da vergüenza hablar con los profesores.	12,5	34,6	27,9	25,0
Me gustaría que los profesores se preocupasen más por las posibles dudas que pueda haber sobre la lección.	12,5	30,8	28,8	27,9
Los profesores se muestran cercanos.	11,5	23,1	41,3	24,0
Me gusta hacer trabajos en grupo.	1,0	3,8	15,4	79,8
Me gusta participar en debates.	7,7	19,2	41,3	31,7
Los demás respetan mi opinión aunque no estén de acuerdo.	6,7	11,5	41,3	40,4
Para mí el colegio es un lugar de encuentro entre amigos.	1,0	22,1	35,6	41,3
Me comunico con mis compañeros a través del móvil. (Whatsapp, sms, llamadas...)	2,9	9,6	12,5	75,0
Me comunico con mis compañeros a través de las redes sociales. (Tuenti, Facebook,...)	1,0	3,8	11,5	85,6
Me comunico con mis compañeros a través del correo electrónico.	1,9	4,8	12,5	80,8

Elaboración propia

Tabla 18. Volumen de personas que manifiestan posibles problemas de comunicación.

	Respuesta	Nº Personas
Me relaciono bien con toda la clase.	NO	18
He sido víctima de algún conflicto.	SI	6
Para mí el colegio es un lugar de encuentro entre amigos.	NO	24
Me da vergüenza preguntar en voz alta las dudas al profesor.	SI	57
Tengo miedo a que se rían de mí si pregunto en voz alta dudas.	SI	65
Me da vergüenza hablar con los profesores.	SI	55
Me gustaría que los profesores se preocupasen más por las dudas que pueda haber sobre la lección.	SI	59
Los profesores se muestran cercanos.	NO	36
Me gusta hacer trabajos en grupo.	NO	5
Me gusta participar en debates.	NO	28
Los demás respetan mi opinión aunque no estén de acuerdo.	NO	19
Para mí el colegio es un lugar de encuentro entre amigos.	NO	24
Me comunico con mis compañeros a través del móvil. (WhatsApp, sms, llamadas...)	NO	13
Me comunico con mis compañeros a través de las redes sociales. (Tuenti, Facebook,...)	NO	5
Me comunico con mis compañeros a través del correo electrónico.	NO	7

Elaboración propia

Tabla 19. Relación de los alumnos con el entorno.

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Fuera del colegio tengo amigos.	1.0	1.0	13.5	84.6
Paso bastante tiempo con mis amigos a la semana.	5.8	11.5	42.3	40.4
No tengo más amigos porque soy muy tímido/a.	71.2	18.3	5.8	4.8

Elaboración propia

Tabla 20. Volumen de alumnos con problemas de relación con el entorno.

	En desacuerdo	De acuerdo
Fuera del colegio tengo amigos.	2	102
Paso bastante tiempo con mis amigos a la semana.	18	86
No tengo más amigos porque soy muy tímido/a.	11	89

Elaboración propia

Tabla 21. Situación familiar de los alumnos.

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Cuando me porto mal en casa me castigan.	1,8	5,5	70,9	21,8
Cuando me porto mal en casa dialogan conmigo	20,0	47,3	21,8	10,9
La relación entre los miembros de mi familia es buena.	3,6	18,2	32,7	45,5
En casa me dejan tomar decisiones sobre mis asuntos (actividades extraescolares, ir a fiestas...)	18,2	30,9	41,8	9,1
Mis padres son muy rígidos.	9,1	56,4	29,1	5,5
En casa, las decisiones se toman en familia.	21,8	52,7	12,7	12,7
Tengo conversaciones con mi familia.	20,0	41,8	21,8	16,4
Les cuento a mi familia qué tal me ha ido el día.	5,5	12,7	43,6	38,2
Le cuento a mi familia los problemas que tengo.	12,7	38,2	36,4	12,7
Mi familia me pregunta por mis problemas.	9,1	16,4	38,2	36,4
Mi familia me pregunta que tal me ha ido el día.	3,6	16,4	32,7	47,3

Elaboración propia

Cuestionario de investigación (Alumnos)

- El siguiente cuestionario es anónimo.
- Lee con atención todas las preguntas.
- Si tienes alguna duda pregunta a la persona que te lo ha entregado.
- Te agradecemos que contestes a todas las preguntas con sinceridad.

INSTRUCCIONES PARA RELLENAR EL CUESTIONARIO

- Por cada pregunta únicamente tienes que contestar una opción, la que más se ajuste a tus pensamientos.
- La respuesta se contesta realizando una X en el recuadro correspondiente.
- Si te equivocas rodea el aspa y haz otra X en la respuesta buena.

Ejemplo:

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Todos los días hago los deberes	X			

DATOS PERSONALES

Sexo

Masculino **Femenino**

Colegio

1 **2**

Edad

_____ **Años**

Curso

_____ **de ESO**

PREGUNTAS RESPECTO A TU CENTRO ESCOLAR

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
La convivencia en el centro es buena.				
Existen conflictos dentro del centro.				
Entiendo las normas de convivencia del centro.				
Las normas del centro son justas.				
Han contado conmigo para elaborar las normas del centro.				
Tengo opción de proponer normas o cambios de normas del centro.				
Conozco al director de mi colegio.				
Conozco al jefe de estudios de mi colegio.				
Tengo fácil acceso para hablar con el director de mi colegio.				
Tengo fácil acceso para hablar con el jefe de estudios de mi colegio.				
Tengo relación con el personal no docente del colegio. (Conserjes, administración...).				
Me gustaría conocer a más gente dentro de mi colegio. (De otros cursos, de otras clases...).				
Me gustaría tener más amigos dentro de mi colegio. (De otros cursos, otras clases...).				
Se hacen actividades junto con grupos de otras clases o cursos.				
La convivencia sería mejor si se conocieran mejor los alumnos de clases distintas.				
Conozco mis derechos dentro del centro escolar.				
Conozco mis deberes y obligaciones dentro de mi centro escolar.				

PREGUNTAS RESPECTO A TU AULA

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
La convivencia en el aula es buena.				
Me relaciono bien con toda la clase.				
Entiendo las normas de convivencia de clase.				
Tengo opción de proponer normas o cambios de normas de clase.				
Han contado conmigo para la elaboración de las normas de clase.				
Estoy de acuerdo con todas las normas de clase.				
Existen conflictos dentro de tu grupo de clase.				
He sido víctima de algún conflicto.				
Cuando he tenido un problema se lo he contado a mis compañeros.				
Cuando he tenido un problema se lo he contado a algún profesor.				
He sido agresor en algún conflicto.				
Me siento orgulloso de haber participado en alguna agresión.				
Trato de mediar en los conflictos.				
Los profesores tratan de mediar en los conflictos.				
Los profesores tratan de resolver los conflictos mediante sanciones o castigos.				
Los profesores tratan de resolver los conflictos mediante diálogo.				
Los profesores se enteran de todos los conflictos que ocurren en clase.				
Me gustaría que los profesores se preocupasen más por los conflictos que pueda tener con mis compañeros.				
Cuando mis compañeros hacen algo que me molesta, se lo comunico para que dejen de hacerlo.				
Entiendo las lecciones.				
Pregunto al profesor todas las dudas que tengo.				

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Me da vergüenza preguntar en voz alta las dudas al profesor.				
Hay alumnos que se ríen de las preguntas de los demás en clase.				
Tengo miedo a que se ríen de mí si pregunto en voz alta dudas.				
El profesor ridiculiza a los alumnos que preguntan cosas bastante obvias.				
El profesor está dispuesto a resolverte dudas fuera del horario de clase.				
Me da vergüenza hablar con los profesores.				
Tengo relación con más profesores que no me dan clase.				
Los profesores me preguntan por mis problemas, se preocupan por lo que me pase.				
Los profesores tienen una relación buena entre sí.				
Oigo hablar mal de los compañeros en clase.				
Me gustaría que los profesores se preocupasen más por las posibles dudas que pueda haber sobre la lección.				
Los profesores se muestran cercanos.				
Los profesores suelen gritar en clase.				
Suelo hacer trabajos en grupo.				
Me gusta hacer trabajos en grupo.				
Creo que las actividades que comparto con compañeros me ayudan a mejorar las relaciones con los mismos.				
En clase se realizan debates.				
Me gusta participar en debates.				
Respeto la opinión de los demás aunque no esté de acuerdo.				
Los demás respetan mi opinión aunque no estén de acuerdo.				
Para mí el colegio es un lugar de encuentro entre amigos.				

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Hablo con mis compañeros sobre cosas que no tengan nada que ver con el centro educativo. (Deportes, películas...)				
Hablo con mi profesor sobre temas no relacionados con la materia.				
Me comunico con mi profesor a través de las nuevas tecnologías. (Correo, blog, teléfono móvil...)				
Me comunico con mis compañeros a través del móvil. (Whatsapp, sms, llamadas...)				
Me comunico con mis compañeros a través de las redes sociales. (Tuenti, Facebook,...)				
Me comunico con mis compañeros a través del correo electrónico.				
Cuando el profesor me pone una nota en la agenda, la revisa al día siguiente.				
El profesor es receptivo a las preguntas cuando no se entiende algo.				

PREGUNTAS RESPECTO A FUERA DEL CENTRO	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Fuera del colegio tengo amigos.				
Paso bastante tiempo con mis amigos a la semana.				
No tengo más amigos porque soy muy tímido/a.				
No tengo más amigos porque la gente no entiende mis aficiones.				
No tengo más amigos porque no me gustan sus aficiones.				
Tengo conversaciones con mi familia.				
Les cuento a mi familia qué tal me ha ido el día.				
Le cuento a mi familia los problemas que tengo.				
Mi familia me pregunta por mis problemas.				
Mi familia me pregunta que tal me ha ido el día.				
Mi familia me pide todos los días la agenda.				
Realizo alguna actividad extraescolar de deporte en grupo. (Fútbol, baloncesto...)				
Cuando me porto mal en casa me castigan.				
Cuando me porto mal en casa dialogan conmigo				
Colaboro en las tareas de la casa.				
Entiendo las normas que hay en casa				
Si no estoy de acuerdo con una norma en casa la puedo debatir con mi familia.				
Puedo hablar con mi madre del tema que quiera.				
Puedo hablar con mi padre del tema que quiera.				
La relación entre los miembros de mi familia es buena.				

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
En casa me dejan tomar decisiones sobre mis asuntos(actividades extraescolares, ir a fiestas...)				
Mis padres son muy rígidos.				
En casa, las decisiones se toman en familia.				

PREGUNTAS ABIERTAS

¿Cuántas personas vivís en casa?

**¿Cuántos hermanos sois
contándote a ti?**

¿Qué estudios tiene tu madre?

¿Qué estudios tiene tu padre?

¿Qué profesión tiene tu madre?

¿Qué profesión tiene tu padre?

**¿Colaboras con el cuidado de
algún miembro de tu familia?
(abuelos, hermanos...)**

¿Qué miembro?

¿Están tus padres separados?

Cuestionario de investigación (Profesores)

- El siguiente cuestionario es anónimo.
- Lee con atención todas las preguntas.
- Si tienes alguna duda pregunta a la persona que te lo ha entregado.
- Te agradecemos que contestes a todas las preguntas con sinceridad.

INSTRUCCIONES PARA RELLENAR EL CUESTIONARIO

- Por cada pregunta únicamente tienes que contestar una opción, la que más se ajuste a tus pensamientos.
- La respuesta se contesta realizando una X en el recuadro correspondiente.
- Si te equivocas rodea el aspa y haz otra X en la respuesta buena.

Ejemplo:

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Todos los días llego puntual a clase.				X

DATOS PERSONALES

Sexo

Masculino **Femenino**

Colegio

1 **2**

Edad

_____ **Años**

PREGUNTAS RESPECTO AL CENTRO ESCOLAR	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
La convivencia en el centro es buena.				
Existen conflictos dentro del centro.				
Las normas del centro son justas.				
Se ha contado con los alumnos para redactar las normas del centro.				
Los alumnos tienen opción de proponer normas o cambios de normas del centro.				
Los alumnos conocen al director.				
Los alumnos conocen al jefe de estudios.				
Los alumnos tienen fácil acceso a hablar con el jefe de estudios del colegio.				
Los alumnos tienen fácil acceso a hablar con el director del colegio.				
Los alumnos tienen relación con el personal no docente del centro.				
Tengo relación con el personal no docente del centro. (Conserjes, administración...)				
Tengo relación con los profesores del mismo departamento.				
Tengo relación con profesores de otros departamentos.				
Se hacen reuniones con profesores de otros departamentos.				
Me gustaría tener más relación con otros profesores de otros departamentos.				
Tengo fácil acceso a hablar con el director del colegio.				
Se hacen actividades con los alumnos de otros cursos o clases.				
La convivencia sería mejor si se conocieran mejor los alumnos de clases distintas.				
A los alumnos se les comunica sus derechos.				
A los alumnos se les comunica sus deberes y obligaciones.				
Puedo hablar casi de cualquier tema de actualidad. Estoy al día. (Fútbol, política, baloncesto, noticias...).				
Tengo un conocimiento mayor de las herramientas tecnológicas que mis alumnos (redes sociales, Internet, aplicaciones móviles...)				

RESPECTO AL CLIMA DEL AULA.

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
La convivencia en el aula es buena.				
Los alumnos se relacionan bien entre ellos.				
Los alumnos entienden las normas de clase.				
Los alumnos pueden proponer normas o cambios de normas de clase.				
Se ha contado con los alumnos para proponer las normas de clase.				
Las normas de clase son justas.				
Existen conflictos dentro del grupo de clase.				
Los alumnos me cuentan los problemas que tienen.				
Cuando he tenido un problema se lo he contado a algún compañero.				
Trato de mediar en los conflictos.				
Trato de mediar en los conflictos mediante sanciones o castigos.				
Trato de mediar en los conflictos mediante diálogo.				
Me entero de todos los conflictos que ocurren en clase.				
Me preocupo por los conflictos que puedan tener los alumnos.				
Los alumnos entienden las lecciones.				
Los alumnos me preguntan todas las dudas que tienen.				
A los alumnos les da vergüenza preguntarme dudas.				
Algunos alumnos se ríen cuando otro compañero pregunta en voz alta alguna duda.				
Ridiculizo a los alumnos cuando me preguntan una pregunta bastante obvia.				
Estoy dispuesto a resolver dudas fuera del horario de clase.				
A los alumnos les da vergüenza hablar conmigo.				

	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Los alumnos tienen relación con profesores que no les dan clase.				
Pregunto a los alumnos sobre sus problemas, me preocupo por lo que les pase.				
Tengo buena relación con otros profesores.				
En general, la relación entre todos los profesores es buena.				
Me preocupo al máximo porque la lección quede bien entendida.				
Me muestro cercano a los alumnos.				
Suelo gritar en clase.				
Se suelen hacer trabajos en grupo.				
A los alumnos les gusta hacer trabajos en grupo.				
Creo que las actividades compartidas por los alumnos les ayudan a mejorar las relaciones entre ellos.				
En clase se realizan debates.				
A los alumnos les gusta participar en los debates.				
Hablo con los alumnos de temas no relacionados con la materia.				
Me comunico con mis alumnos a través de las nuevas tecnologías. (Correo, blog, teléfono móvil...)				
Me comunico con mis compañeros a través del móvil. (Whatsapp, sms, llamadas...)				
Me comunico con mis compañeros a través de las redes sociales. (Tuenti, Facebook...)				
Me comunico con mis compañeros a través del correo electrónico.				
Soy receptivo a las preguntas cuando no se entiende algo.				
Cuando pongo una nota en la agenda, la reviso al día siguiente.				