

PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN EDUCATIVA

EDUCATIONAL COMMUNICATION PROBLEMS

Ramos Atilio León Rubio¹
Jorge Iván León Culquichicón²

Recibido: 06 de octubre de 2017
Aceptado: 12 de octubre de 2017

RESUMEN

Este artículo presenta información esencial sobre el significado, identificación, análisis y alternativas de solución de problemas que ocurren en entornos de aprendizaje escolar. Se ilustran los procesos que se describen y se proponen alternativas para solucionar o evitar que vuelva a ocurrir un problema de comunicación en el aula.

Palabras claves: Comunicación, problema, alternativas.

INTRODUCCIÓN

En la enseñanza humanística, profesores y alumnos hacen del proceso de enseñanza-aprendizaje un proceso de comunicación. Bajo formas especiales y de manera espontánea e informal también realizan comunicación los que viven bajo un techo común y quienes viven en comunidad. Al margen de los actores y propósitos, la comunicación es el pan psicológico sin el que mortal alguno puede vivir.

ABSTRACT

This article presents essential information about the meaning, identification, analysis, and alternatives solutions that happen in school learning environments. It illustrates the processes described that are proposed to solve or prevent problems of communication in the classroom.

Key words: Communicaton, problem, alternatives.

Muchos de los desajustes a nivel personal, familiar e institucional son ocasionados por el decaimiento de las relaciones interpersonales. La dificultad de no entender a los demás o a nosotros mismos son ejemplos de este decaimiento, a causa, probablemente, de una sobredosis de (auto) agresividad intolerable, que hace que las perturbaciones generen problemas de comunicación.

¹ Doctor en Educación. Docente del Departamento de Humanidades de la Universidad Privada Antenor Orrego.

² Maestro en Gestión Ambiental. Docente del Departamento de Humanidades de la Universidad Antenor Orrego.

La pérdida de autoridad, el enfrentamiento, el libertinaje y el aislamiento son algunos signos externos de la existencia de problemas de comunicación. Su origen es la insistente agresividad, la persistencia de una perturbación o la imposibilidad de superar barreras que impiden que las personas se acepten y entiendan.

Los problemas de comunicación son hechos de resquebrajamiento, deterioro o ruptura de la relación bidireccional entre personas o sistemas sociales. Ocurren cuando la interacción humana (con propósitos específicos) no sucede tal y conforme desea la persona que la provoca y actúa como fuente de comunicación. La falta de coincidencia (por exceso o defecto) o la discrepancia entre una situación *real* de relación interpersonal y la *deseada* expresa la ocurrencia de un problema de comunicación. A veces, la discrepancia es evidente por la presencia de síntomas de observación directa; en otros casos, son las consecuencias las que obligan a suponer la existencia de problemas. En ambos casos, los problemas se diagnostican (o identifican), analizan y tratan con la mejor alternativa seleccionada para su solución.

En la comunicación educativa hay problemas de índole actitudinal (por la agresividad), lingüístico (por el mal uso del lenguaje), académico (por la incompetencia científica), pedagógico (por el pésimo desempeño de roles de enseñanza - aprendizaje), y contextual (por el adverso ambiente para el proceso de instrucción).

La consecuencia observable y evaluable de la presencia de problemas de comunicación educativa es el deterioro de las relaciones in-

terpersonales requeridas para el trabajo lectivo e influyentes en el aprendizaje. Sólo la prontitud de la actuación del profesor puede evitar la incomunicación y los conflictos de diverso tipo.

El estudio de los problemas de comunicación implica realizar investigación para diagnosticar, confirmar y/o analizar problemas. La pesquisa es necesaria para detectar, dimensionar y documentar situaciones problemáticas y, obviamente, deberá siempre ser realizada sobre una base científica. En tanto no haya evidencia debe hablarse de presuntos problemas. Cuando se dispone de evidencias que ponen en duda la calidad y bondad de la comunicación en una determinada realidad educativa, se habla de problemas de investigación comunicativa (diagnóstica, descriptiva, explicativa o experimental).

El texto de un problema de investigación comunicativa es el de una proposición interrogativa, clara, precisa y exacta respecto al área o extensión de la materia que se investiga. En él se especifica asimismo los sujetos y variables de investigación. Generalmente los problemas son redactados en base a relaciones entre dos o más variables de una realidad o situación problemática. Los siguientes son ejemplos de interrogantes de investigación en comunicación educativa:

1. ¿Cómo son las relaciones interpersonales en la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad X, de la ciudad de Trujillo?
2. ¿En qué medida se hace comunicación en el desarrollo de los cursos de ciencias del Centro Educativo X?

3. ¿Cómo influye la comunicación en el aula en el liderazgo estudiantil en los colegios religiosos de la ciudad de Trujillo?
4. ¿Cómo enseñar el curso X, en la Institución Educativa Z, haciendo comunicación?
5. ¿En qué medida la comunicación en el aula influye en la retención del aprendizaje intelectual de los niños de 5 años de las instituciones educativas de la ciudad de Trujillo?

Los datos obtenidos, mediante seleccionados y validados instrumentos de investigación, son utilizados para establecer el *estado real* del objeto de estudio. Este estado se contrasta con el *estado ideal* o deseado establecido en base al conocimiento científico y tecnológico vigente y la normatividad actual. De haber discrepancia entre ambos estados (el real y el deseado), entonces se está ante una situación problemática y no queda más que plantear, categórica e inequívocamente, el problema de comunicación. Investigaciones piloto realizadas en nuestro medio permiten dar ejemplos de problemas como los siguientes:

1. Rechazo del alumnado al profesor X por la ruptura de las relaciones interpersonales, en la carrera de Ingeniería Electrónica de la Universidad Nuevo Perú.
2. Participación cero en las clases del curso X a causa del bombardeo de información y el comportamiento intimidatorio del profesor Y, en la Institución Educativa Z, de la ciudad de Trujillo.
3. Pobreza vocabular de los alumnos del 5to. grado de la Institución Educativa X, de la ciudad de Trujillo.

4. Inexistencia de diálogo académico de los alumnos con el profesor del curso X, de la Institución Educativa Y de la ciudad de Trujillo.

1. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN EDUCATIVA

Durante la interrelación humana no siempre es factible percibir indicios de la ocurrencia de problemas de comunicación. Son los resultados no deseados y sus consecuencias los que informan de la existencia de desajustes en la relación pedagógica. Aun cuando el profesor tenga la seguridad de disponer la competencia científica y pedagógica, siempre será prudente que dirija su atención sobre situaciones que le inviten a pensar: ¿cómo es X?, ¿por qué Y?, ¿cómo lograr Z? Sus interrogantes las tendrá que formular utilizando su experiencia, su ciencia y tecnología y la revisión de la literatura, e informes de investigación sobre comunicación educativa.

Todo indicio de la existencia de un problema debe inducir a planear la identificación del presunto problema, determinar sus fuentes de datos y consulta, seleccionar sus procedimientos e instrumentos de investigación, prever la forma de procesar los datos. Luego, el profesor elaborará sus instrumentos, los administrará y recogerá los datos. A continuación, organizará y procesará la información obtenida, analizará los resultados y concluirá confirmando o rechazando la existencia del problema. Este procedimiento es diferente cuando en el ambiente de instrucción hay suficiente evidencia de problemas que demandan atención inmediata. Estos problemas generalmente son predecibles y el profesor está prevenido y preparado para

solucionarlos. En este caso, la identificación de la situación problemática parte del análisis del clima comunicacional, comparando, por ejemplo, el comportamiento de los estudiantes y el comportamiento deseado por el profesor. De esta comparación suele inferirse conclusiones relacionadas con hechos como los siguientes:

1. Los propósitos de aprendizaje enunciados por el profesor como de beneficio inmediato son para el estudiante de beneficio a largo plazo.
2. Lo sencillo para el profesor, es complejo para el estudiante.
3. Lo práctico y manipulativo para el profesor, es teórico y de difícil materialización para el estudiante.
4. Lo que es de utilidad específica para el profesor, para el estudiante es de utilidad general.
5. El profesor promueve el aprendizaje con énfasis en el contenido, y el estudiante participa con énfasis en el proceso.
6. Lo que para el profesor tiene contenido fijo, para el estudiante, no.
7. El profesor brinda una motivación limitada a algo que para el estudiante requiere de una motivación general.
8. Lo tangible y concreto para el profesor, es vago y abstracto para el estudiante.
9. Lo que para el profesor tiene valor fijo, para el estudiante tiene un valor cambiante.
10. Lo que para el profesor posee implicancias morales, para el estudiante carece de dichas implicancias.
11. Lo que para el profesor tiene utilidad especializada, para el estudiante, no.
12. Lo que para el profesor carece de efecto multiplicador, para el estudiante si tiene.

Los problemas típicos y que demandan solución oportuna se relacionan fundamentalmente con:

1. El desinterés del alumno por la deficiente realización del proceso de enseñanza - aprendizaje.
2. El aislamiento del alumno debido a razones de inhibición personal o intimidación del ambiente de enseñanza - aprendizaje.
3. El agotamiento del alumno por la saturación de su atención por parte del profesor.
4. La deficiente o errada ganancia de información semántica debido a perturbaciones en el ambiente de comunicación.
5. La ineffectividad e ineficiencia comunicativa por la incompetencia científica y tecno-educativa del profesor.
6. La resistencia discente a la comunicación en el aula por tener un status socio - económico superior al del profesor.
7. El trato hiriente del profesor y otras actitudes que mellan la dignidad y autoestima del alumno.
8. El desvanecimiento emocional del profesor ante la muestra de irresponsabilidad del alumno o baja expectativa del profesor sobre el rendimiento del alumno.

Después de un tiempo de realizado el proceso de enseñanza - aprendizaje, es posible estudiar los problemas que influyeron en el desempeño y resultados del sistema profesor-alumno. El propósito esencial ha de ser proponer alternativas para solucionar los problemas, si todavía es factible, o para evitar el surgimiento de éstos cuando el profesor tenga que volver a enseñar para lograr las mismas capacidades de aprendizaje.

La elaboración y ejecución de un proyecto de investigación son procesos necesarios para la identificación de problemas de comunicación. La aseveración a priori de existir un problema es riesgosa por la probabilidad de confundir síntomas con problemas.

La observación, la entrevista, la encuesta y los tests son técnicas de gran utilidad para recoger información y detectar situaciones problemáticas en un determinado lugar e instante en el que ocurre el quehacer pedagógico. No basta tener competencias de utilización de estos procedimientos para identificar problemas de comunicación; es también indispensable saber: a) elaborar proyectos de investigación, b) recoger, organizar y procesar datos, y c) realizar el análisis de discrepancia para la inferencia y formulación de problemas, aparte del amplio conocimiento de los fundamentos, metodologías y técnicas de las ciencias de la comunicación aplicadas al campo de la educación.

Un proyecto de investigación en comunicación educativa presenta información concerniente básicamente al planteamiento del problema, justificación, antecedentes, metodología, cronograma, presupuesto y referencias bibliográficas. En el planteamiento se ofrece el marco teórico y texto del problema, las hipótesis (generales y específicas), objetivos (generales y específicos) y la importancia del estudio. A nivel de antecedentes se precisan los supuestos teóricos (si no han sido ofrecidos en el planteamiento), los estudios previos, etc. En la sección del proyecto denominada “metodología” se incluye el diseño de investigación, la población y muestra, las variables, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procedimiento a seguir,

y el tratamiento y análisis de datos. En el cronograma del proyecto se precisan las etapas, fecha de inicio y término, y el calendario de actividades o diagrama de Gantt. En el presupuesto se especifica y cuantifica la inversión en lo concerniente a remuneraciones, bienes y servicios. En las referencias bibliográficas se escribe la relación correlativa de las fuentes de consulta relacionadas con las citas textuales o ideológicas.

Los datos que se extraen de una determinada población son organizados de tal forma que permitan expresar situaciones reales existentes en el sistema de comunicación. Cada situación real es confrontada con la correspondiente situación ideal propia de la auténtica comunicación educativa. La contrastación y análisis conduce finalmente al enunciado y priorización de los problemas.

En la identificación de problemas de comunicación educativa se tiende generalmente a buscar discrepancias en lo pertinente a los siguientes aspectos:

1. Efectividad.
2. Fidelidad.
3. Percepción humana.
4. Redundancia.
5. Llamatividad.
6. Codificación.
7. Decodificación.
8. Emisión de mensajes.
9. Contenido de los mensajes.
10. Expectativas.
11. Aptitudes para la comunicación.
12. Actitudes en el proceso de comunicación.
13. Desempeño de roles.
14. Control.
15. Regulación.

16. Retroalimentación.
17. Recompensa.
18. Transinformación.
19. Agresividad.
20. Perturbaciones en el proceso de comunicación.

2. ANÁLISIS DE PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN EDUCATIVA

Definición

Denomínase análisis de un problema de comunicación al estudio metódico de la situación problemática, en cuanto a su origen, antecedentes, delimitación y naturaleza del problema. Abarca asimismo la identificación de cada uno de los factores determinantes del problema (de orden personal, interpersonal, técnico – pedagógico y/o dominio de la materia), sus consecuencias, las limitaciones y presiones donde tiene lugar, así como la influencia del problema en el sistema educativo.

Utilidad

El análisis de un problema de comunicación es útil para:

- a) Comprender e interpretar el problema en toda su extensión y complejidad en su relación con los propósitos de la comunicación (los sistemas que se comunican y el ambiente comunicacional).
- b) Reunir datos, hechos y explicaciones importantes e identificar las posibles relaciones entre estos datos, hechos o explicaciones y las causas que generan el problema; y
- c) Prever las posibilidades de solución, los beneficios generales de solucionar el problema y las alternativas, tanto para la so-

lución del problema cuanto para evitar la ocurrencia del mismo.

Metodología

Existen diferentes metodologías para analizar un problema de comunicación. Una de ellas consiste en contestar un conjunto de interrogantes utilizando la información acopiada mediante técnicas e instrumentos de análisis. Según esta metodología, luego de la redacción del texto de la situación problemática se procede a elaborar un documento en base a las respuestas de las siguientes preguntas:

1. ¿Dónde ocurre el problema?
2. ¿Cuáles son las variables presentes en el problema?
3. ¿Qué significado tienen los términos o expresiones claves que figuran en el texto del problema?
4. ¿Cómo se identifica el problema? ¿Qué datos y hechos respaldan afirmar que existe el problema? ¿Qué aspectos teóricos y/o normativos sirven de base para plantear la existencia del problema?
5. ¿Qué problemas similares figuran en la literatura pertinente?
6. ¿Cómo se ve afectado el sistema a causa del problema?
¿Cuáles son las causales más importantes del problema? ¿Cuáles pueden ser neutralizadas y cómo?
¿Cuáles son las consecuencias más salientes del problema?
¿A qué elementos del sistema compromete el problema?
¿Cuáles son las limitaciones y presiones del sistema donde tiene lugar el problema?
¿De qué clase es el problema?

7. ¿Cuáles son los componentes del contexto del problema?
¿Cuáles son las características de los componentes humanos? (volumen, sexo, estado civil, procedencia, lugar de residencia, experiencia, ocupación (incluyendo horario), dedicación, interés, preferencias, administración del tiempo personal, responsabilidad, performance, etc.).
¿Cuáles son las características de los recursos materiales del contexto?
¿Cuáles son las características del ambiente psicológico del contexto? (Esto es, de las relaciones interpersonales generales y especiales).
8. ¿Qué hechos brindan la posibilidad de solucionar el problema de manera inmediata? (Disponibilidad de tiempo, espacio, recursos humanos y no humanos).
9. ¿Cuáles son los beneficios de la solución del problema?
10. ¿Cuáles son las alternativas de solución del problema?
¿Cuáles son las alternativas para evitar que vuelva a ocurrir el problema?
9. Importancia del análisis del problema.
10. Contexto del problema:
 - 10.1 Grupos humanos.
 - 10.2 Recursos materiales.
 - 10.3 Ambiente.
11. Causas del problema.
12. Consecuencias del problema:
 - 12.1 Generales.
 - 12.2 Específicas (con influencia en el sistema).
13. Posibilidades de solución del problema.
14. Limitaciones y presiones para solucionar el problema.
15. Beneficios generales de la solución del problema.
16. Alternativas para la solución del problema.
17. Alternativas para que no vuelva a ocurrir el problema.

3. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN

Definición

Las alternativas de solución de un problema de comunicación son opciones equiponderables, necesarias y suficientes, para superar una situación problemática o la discrepancia entre lo que debe ocurrir y lo que ocurre en la interacción humana con fines educativos.

Características

Las alternativas se caracterizan fundamentalmente por:

1. Ser formuladas como proposiciones completas y con sentido, en base a conocimientos vigentes y verificados como ciertos;

Informe técnico

Al término del proceso de análisis se redacta el informe técnico del análisis del problema. Para nuestros fines, el esquema del documento es el siguiente:

1. Problema.
2. Institución (o lugar).
3. Variables.
4. Definición de términos.
5. Origen del problema.
6. Antecedentes del problema.
7. Delimitación del problema.
8. Naturaleza del problema.

2. Ser válidas o brindar seguridad de solución del problema;
3. Ser factibles o posibles de ser aceptadas, implementadas y usadas en la realidad que ocurre el problema; y
4. Ser eficientes u ofrecer garantía de proporcionar los mejores resultados con el menor costo e inversión de tiempo y energía.

Niveles

Hay alternativas para solucionar un problema y alternativas para evitar que vuelva a ocurrir. La razón es que en el trabajo pedagógico, al percibir o intuir problemas el profesor opta sólo por brindar un tratamiento paliativo. La falta de un trabajo técnico le induce a desestimar la realidad problemática. Al final, las consecuencias generan nuevos problemas y ya no queda tiempo para darles solución.

En tanto el profesor no use sistemáticamente evaluaciones diagnósticas y formativas durante el desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje, los problemas de comunicación seguirán siendo identificados a posteriori. Solamente en este caso, será necesario reunir información válida para tomar decisiones a fin de evitar la ocurrencia por segunda vez del problema.

Ejemplo de alternativas

Problema: Agotamiento de la atención de los alumnos del I ciclo del Programa de Segunda Especialidad en Tecnología Educativa – UNP, a causa de la sobrecarga informacional docente.

Alternativas:

a) Para solucionar el problema:

- A. Desarrollar las clases con material de auto-aprendizaje y discusión.
- B. Desarrollar las clases a base de vivencias e interrelación personal en el aula.
- C. Desarrollar las clases con explicaciones cortas e intenso trabajo en grupo.

b) Para evitar que vuelva a ocurrir el problema:

- A. Utilizar métodos activos de acuerdo a los tipos y complejidad del aprendizaje.
- B. Utilizar métodos activos según las características de los alumnos y el ambiente de instrucción.
- C. Utilizar métodos activos según los propósitos del aprendizaje, las características de los alumnos y los recursos materiales y tecnológicos disponibles.

Selección de alternativas

La solución de un problema de comunicación demanda el planteamiento de alternativas y la selección de la mejor de ellas. El proceso de selección consta de una etapa de valoración cualitativa y de otra, de valoración cuantitativa. La alternativa con mayor valoración cuali-cuantitativa es elegida como la mejor. A continuación se ilustra cada una de las precitadas etapas.

A. Valoración cualitativa

Valorar cualitativamente un conjunto de alternativas de solución implica estimar, a juicio de experto, la validez, factibilidad y efi-

ciencia de cada una de las alternativas, dentro de una escala de apreciación establecida para tal fin. El procedimiento tiene tres pasos y son los siguientes:

Primer paso: Determinación de una escala de apreciación.

Ejemplo:

Características de la alternativa	Escala		
	Validez	SÍ	Limitada
Factibilidad	SÍ	Limitada	NO
Eficiencia	SÍ	Limitada	NO

Cuadro N° 1

Segundo paso: Valoración de las alternativas según la escala de apreciación.

Ejemplo:

Características Alternativa	Validez	Factibilidad	Eficiencia	Nivel de efectividad (%)
A	SÍ	Limitada	Limitada	33
B	SÍ	SI	SI	100
C	SÍ	Limitada	SI	66

Cuadro N° 2

Tercer paso: Selección de la alternativa con mejor nivel de efectividad.

Ejemplo: Alternativa elegida: B.

B. Valoración cuantitativa

La selección cuantitativa de una alternativa es un proceso dedicado a la identificación de la alternativa con mayor peso con respecto a los indicadores de las alternativas. Las siguientes son las etapas de la valoración de las alternativas planteadas para solucionar un problema.

1. Determinación de indicadores de las alternativas y ponderación en una escala de apreciación

Ejemplo:

Indicadores de las alternativas	Escala		
	Alta	Mediana	Baja
Mantenimiento del interés (MI)	3	2	1
Relación interpersonal (RI)	3	2	1
Actividad del alumno (AtA)	3	2	1
Retroalimentación (RE)	3	2	1
Ritmo de trabajo (RT)	1	3	2
Costo de implementación (CI)	1	2	3
Aceptación del alumno (AcA)	3	2	1
Nivel de desaprobación (ND)	1	2	3

Cuadro N° 3

2. Ponderación de las alternativas por indicador

Ejemplo:

Indicador \ Alternativa	MI	RI	AtA	RE	RT	CI	AcA	ND
	A	2	1	1	1	2	3	2
B	3	3	3	3	1	1	3	3
C	3	2	2	2	3	2	3	2

Cuadro N° 4

3. Priorización y calificación de los indicadores

Ejemplo:

Indicadores	Puntaje (1 – 10)
RI	10
RE	9
RT	8
AtA	7
MI	6
AcA	5
ND	4
CI	3

Cuadro N° 5

4. Ponderación global de las alternativas

Ejemplo:

Indicador Alternativa	RI		RE	RT	AtA	MI	AcA	ND	CI	Total
	A	1 10		1 9	2 16	1 7	2 12	2 10	2 8	3 9
B	3 30		3 27	1 8	3 21	3 18	3 15	3 12	1 3	134
C	2 20		2 18	3 24	2 14	3 18	3 15	2 8	2 6	123

Cuadro N° 6

En este cuadro, nótese que en la esquina superior izquierda de cada casillero figura el valor asignado a cada indicador a nivel de alternativa. El número anotado en la esquina derecha e inferior de cada casillero representa el producto del número de la esquina superior izquierda por el puntaje asignado al indicador (dentro del conjunto de indicadores).

5. Comparación de los resultados de la valoración cualitativa con los de la valoración cuantitativa.

Ejemplo:

Valora- ción Alterna- tiva	Nivel de efectividad (%)	Ponderación global	Coherencia		Necesidad de revisión	
			Si	No	Si	No
A	33	81				
B	100	134	X		X	
C	66	123				

6. Selección de la mejor alternativa

Ante la evidencia de la coherencia entre la valoración cualitativa y la valoración cuantitativa, se elige la alternativa con más alto puntaje que, por la coherencia, es la que posee el mayor nivel de efectividad.

Ejemplo: Alternativa B.

4. EJEMPLO DE PROBLEMA DE COMUNICACIÓN EN EL AULA

PROBLEMA

Agresividad en los niños de la sección de tres años que asisten por primera vez a la I.E.P. “Atine” de la urbanización Las Quintanas en la ciudad de Trujillo, debido principalmente a la sobreprotección de sus padres y al uso inadecuado de estrategias metodológicas.

1. POBLACIÓN EN LA QUE SE PRESENTA EL PROBLEMA

Niños de 3 años que conforman la sección amarilla de la I.E.P. “Atine” de la urbanización Las Quintanas, en la ciudad de Trujillo.

2. VARIABLES

- A. Agresividad de los niños del aula amarilla de la sección de 3 años.
- B. Sobreprotección de los padres de familia.
- C. Uso de estrategias metodológicas.

3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

A. Agresividad de los niños del aula amarilla de la sección de 3 años

Forma inadecuada de los niños de resolver problemas interpersonales, expresando sentimientos de ira ante una agresión por parte de sus compañeritos de aula, sin tener la intención de hacer daño ni el conocimiento de las consecuencias de su comportamiento.

B. Sobreprotección de los padres de familia

Actuación de los padres de los niños agresivos a causa de considerar a sus hijos seres débiles, ignorantes e inexpertos, a quienes deben proteger para evitar que se expongan a situaciones de riesgo en las que puedan sufrir algún perjuicio.

C. Uso de estrategias metodológicas

Empleo de habilidades y actitudes didácticas de la profesora para ayudar a sus niños a aprender en un ambiente de respeto y cooperación; es decir, manejo eficiente de recursos metodológicos para enfrentar hechos o actuaciones discentes que afecten el aprendizaje.

4. ORIGEN DEL PROBLEMA

El problema surge cuando el niño de 3 años ingresa por primera vez a la I.E.P. y pasa a formar parte de un grupo desconocido, sintiéndose, al acercársele gente extraña, que está siendo agredido, pues los demás no satisfacen sus caprichos como en casa. Este hecho le hace reaccionar de manera violenta, agrediendo a sus compañeros, tratando así de hacer respetar su propio espacio. Esta situación no se supera en tanto la profesora no tome la actitud adecuada.

Se percibe la existencia de agresividad en los niños de 3 años debido a que éstos exhiben las siguientes conductas:

- a. QUITAN continuamente los objetos a sus compañeros.
- b. ROMPEN sus propios trabajos o los de sus compañeros.
- c. GOLPEAN a sus amigos.
- d. PATEAN a sus compañeros de clase.
- e. ROMPEN los juguetes que les son negados.
- f. ESCONDEN los objetos y no revelan el lugar.
- g. DAN empujones y atropellan con tal de llegar al lugar propuesto.
- h. AGARRAN en forma prepotente los alimentos de sus compañeros.

5. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En los 3 años de funcionamiento de la I.E.P. "Atine", en el aula de 3 años se repite, en forma continua, ese tipo de problema, siendo más marcado en el presente año.

6. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El problema se presenta en el 90% de la totalidad de alumnos que integran el aula amarilla de 3 años de la I.E.P. "Atine" de la Urb. Las Quintanas de la ciudad de Trujillo, especialmente en los dos primeros bimestres del año escolar (Abril - Julio).

7. NATURALEZA DEL PROBLEMA

El problema compromete a la profesora, padres de familia y al ambiente de enseñanza - aprendizaje. Se trata básicamente de un problema de desempeño de roles de los actores que participan en el aula de 3 años.

8. IMPORTANCIA DEL ANÁLISIS DEL PROBLEMA

El análisis del problema es de suma importancia porque:

- a. El problema se presenta en las sesiones de aprendizaje destinadas a facilitar el proceso de socialización de los alumnos.
- b. La mayor parte de los niños aún no tiene conciencia de lo que hace; por tanto, no tiene sentido de culpabilidad.
- c. La adecuada adaptación del niño en este primer nivel es básica para el logro de las capacidades de aprendizaje en los niveles de cuatro y cinco años.

- d. Mediante el análisis se obtendrá información esencial tanto para la solución del problema como para evitar que vuelva a ocurrir.
- e. Permite analizar el desempeño de la profesora en su función de facilitadora en el proceso de aprendizaje.

9. CONTEXTO DEL PROBLEMA

9.1 Población

La población está integrada por 18 alumnos: 5 varones y 13 mujeres. Según sus fichas de matrícula, el 70% de los alumnos ingresaron teniendo los 3 años cumplidos, mientras que el 30% restante lo cumplió durante el presente año escolar.

Otra característica observada es que 13 de los niños son hijos únicos y los otros 5 tienen sólo un hermano(a), cuyas edades difieren en uno o dos años mayores en algunos casos y menores, en otros.

Los niños exteriorizan conductas de agresividad con mayor incidencia dentro del aula que en sus hogares; sin embargo, muestran interés por el trabajo manual en clase.

La totalidad de los alumnos agresivos expresan deseos de establecer una relación más estrecha con sus demás compañeros.

9.2 Perfil del facilitador

La profesora tiene 3 años de experiencia docente. Durante los dos primeros años tuvo a su cargo alumnos de cinco años de nivel inicial, habiendo sido difícil adaptarse a su nueva sección, por presentar características diferentes, tanto en el desarrollo de la pro-

gramación curricular como en su comportamiento, considerando que son niños menores.

La profesora es tolerante; sin embargo, no tiene una actitud idónea en los momentos en que se presentan los comportamientos agresivos de los niños, pues asume un rol pasivo y flexible ante estas situaciones, lo cual trae como consecuencia que no se produzcan un cambio de actitud de los alumnos.

9.3 Características del ambiente de enseñanza – aprendizaje

El trabajo con los niños se desarrolla a través de: trabajos individuales, trabajos en pequeños grupos y en grandes grupos, en los cuales participa la profesora y el personal de apoyo (auxiliar), los mismos que planifican y coordinan sus actividades antes de cada sesión de aprendizaje.

La profesora, previa motivación, organiza a los alumnos en grupos repartiendo el material que servirá para reforzar y/o trabajar alguna actividad del área intelectual. Todo ello se realiza en forma lúdica, por considerar la manera que los educandos a esta edad aprenden a través del juego; posteriormente intervienen en grupos, previamente denominados a través de nombres de sus personajes preferidos y/o siguiendo el esquema del tema generador. El ambiente de trabajo es ameno y los materiales se encuentran a disposición de los niños, quienes optan por jugar con el material que más les agrada.

Trabajan generalmente en mesas de cuatro alumnos, y alternan con el trabajo al aire libre. Tienen una hora prudencial para ingerir sus alimentos de refrigerio.

Durante el desarrollo de la acción educativa, los alumnos intervienen en forma libre y espontánea a partir de sus experiencias vividas en casa.

9.4 Recursos para el aprendizaje y la instrucción

El contenido para cada actividad de aprendizaje llega al niño con el apoyo de material concreto, material estructurado y no estructurado, así como hojas gráficas; todo ello orientado a despertar y mantener el interés en el niño.

El uso del precitado material conlleva:

- a. Experiencias directas que motivan y ejercitan cada uno de los sentidos. Estas experiencias se dan a través de paseos, visitas, excursiones y/o actividades directas.
- b. Manipulación a fin de que el niño pueda hacer una exploración del objeto, llevado por la curiosidad, descubriendo propiedades y relaciones de los materiales con que juega.
- c. Material gráfico, constituido por las representaciones y figuras, dibujos, siluetas, etc.

Las sesiones de aprendizaje tienen lugar en un ambiente pequeño, bien iluminado y con buena ventilación, ubicado en el primer piso. Además del material mencionado, los alumnos trabajan con tres libros, donde se desarrollan las áreas que comprenden el nivel inicial. Estos libros son utilizados en la ins-

titución educativa, bajo las orientaciones de la profesora.

Los instrumentos utilizados son:

- a. Lista de cotejo, para las evaluaciones individuales.
- b. Ficha de observación.
- c. Registro anecdótico, para detallar las incidencias que ocurren con los alumnos.

Para el desarrollo de sus clases, la profesora utiliza medios y materiales a su alcance, empleando inclusive productos de desecho.

10. CAUSALES CON INCIDENCIA EN EL PROBLEMA

- 10.1 Influencia de las redes sociales y demás medios de comunicación.
- 10.2 Sobreprotección de parte de los padres de familia.
- 10.3 Libertad excesiva modelada por la familia. Masificación en el aula.
- 10.4 Traslados de otras instituciones educativas.
- 10.5 Espacios reducidos de trabajo.
- 10.6 Problemas emocionales familiares.
- 10.7 Falta de control y medidas correctivas por parte de la profesora.
- 10.8 Inexperiencia de la profesora en el trabajo con niños de tres años.
- 10.10 Tiempo limitado de esparcimiento.
- 10.11 Sesiones rutinarias de aprendizaje.
- 10.12 Reforzamiento parental de las conductas negativas.
- 10.13 Situaciones de importancia para la ejecución de actividades.
- 10.14 Dificultad discente para relacionarse con los demás.
- 10.15 Hijos únicos y/o últimos.

10.16 Limitaciones físicas.

10.17 Implementación inadecuada del aula.

De estas causales las que pueden ser neutralizadas por la profesora son:

10.4, 10.8, 10.9, 10.10, 10.12, 10.14, 10.16.

11. CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA

Las más saltantes son:

11.1 Combatividad, que se manifiesta a través del constante estado de defensa.

11.2 Destrucción de los materiales de trabajo.

11.3 Crueldad con sus compañeros.

11.4 Irritabilidad de los niños cuando se sienten agredidos.

11.5 Belicosidad ante el más mínimo estímulo de parte del compañero.

11.6 Desafío a la autoridad de la profesora.

11.7 Aislamiento de los compañeros de clase.

11.8 Sentimiento de rechazo en el niño agresor.

12. LIMITACIONES

12.1 Falta de capacidad de la docente para resolver problemas de comportamiento en el aula.

12.2 Desconocimiento de los padres de familia sobre cómo orientar a sus niños.

12.3 Limitación de materiales, que conlleva restricción de variedad de juegos en las actividades de aprendizaje.

13. INFLUENCIA DEL PROBLEMA EN EL SISTEMA DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE

El sistema de enseñanza – aprendizaje se ve afectado por:

13.1 Disminución en un 25% de la asistencia a clases.

13.2 Inhibición de algunos alumnos a participar conjuntamente con los que son agresivos.

13.3 Estado de tensión y stress por parte de la profesora.

13.4 Ambiente perturbador.

14. POSIBILIDAD DE SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

La factibilidad de solución del problema radica en:

14.1 El interés y voluntad de la profesora en superar la situación deficitaria.

14.2 El interés del niño agresor por ser aceptado por sus compañeros.

14.3 La posibilidad de implementar los espacios de juego - trabajo con medios y materiales.

14.4 El cambio de actitud de los padres de familia para mostrarse flexibles a las orientaciones de especialistas.

15. BENEFICIOS DE LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

Los principales beneficios de la solución del problema son:

15.1 El incremento de la autoestima de cada niño.

15.2 El fortalecimiento de las relaciones de entendimiento y aceptación entre compañeros de aula.

15.3 La probable reestructuración de las estrategias metodológicas empleadas por la profesora.

15.4 El cambio de actitud de los padres de familia sobre la orientación de sus hijos.

16. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

16.1 Para solucionar el problema

- a. Realizar experiencias directas, orientadas a anular las causas de la agresividad de los niños.
- b. Brindar apoyo psicológico a los niños y padres de familia.
- c. Poner en actividad la escuela para padres.
- d. Realizar cursos especiales de capacitación docente.

16.2 Para evitar la ocurrencia del problema

- a. Dinamizar el trabajo diario.
- b. Flexibilizar la duración de juego de los niños.
- c. Realizar con los niños ejercicios de psicomotricidad para disminuir la agresividad.

BIBLIOGRAFÍA

Córica, J.L. (2012). *Concepto de comunicación educativa*. Recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT46.pdf

León, A. (2015). *Esenciales de la teoría de la comunicación para el trabajo docente*. Trujillo: CCOM-UPAO

Lurbe, A. (2011). *Comunicación educativa: Problemas y barreras. Alternativas para una buena comunicación*. Recuperado de <https://prezi.com/.../comunicacion-educativa-problemas-y-barreras-alternativas-para-u...>

Torre, E. (2002). *La comunicación educativa*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2282475.pdf>