

DIAGNÓSTICO Y MEJORA DE LA COMPETENCIA COMUNICATIVA EN LOS ALUMNOS DEL GRADO DE PRIMARIA

Rodríguez Gallego, Margarita R.
Didáctica y Organización Educativa
Universidad de Sevilla
margaguez@us.es

RESUMEN

Con el fin de adaptar la oferta formativa a la demanda de nuestros estudiantes de primer curso, del Grado de Maestro en Educación Primaria, en la asignatura Tecnología de la Información y la Comunicación, presentamos este proyecto, de manera que las competencias que aportan las disciplinas incluidas en nuestro plan de estudio, se vean sumadas a otras de carácter transversal, tales como las habilidades de comunicación. Por este motivo, incorporamos en nuestra metodología docente esta competencia y habilidad extracurricular para trabajarla con nuestros estudiantes.

El estudio diagnóstico consistió en la aplicación de cuatro técnicas: inventario sobre las funciones de emisor y receptor en el proceso comunicativo; protocolos de actuación para los distintos tipos de lenguajes; ficha de observación y análisis de modelos didácticos a través de estudios de caso.

Los resultados de la investigación confirman que la competencia comunicativa de nuestros alumnos es insuficiente para su desempeño profesional. Y el plan de mejora de esta competencia se ha iniciado pero hasta finalizar el cuatrimestre no obtendremos resultados.

Palabras clave: Competencia comunicativa, Práctica docente, Estrategias de comunicación, Comunicación en el aula.

ABSTRACT

To adapt the formative offer to the demand for first-year students of Master Degree in Elementary Education in the subject Information Technology and Communication, we present this project, so that the powers that bring the disciplines included in our curriculum are being combined with other cross-cutting, such as communication skills. For this reason, we incorporate in our teaching methodology this competition and extracurricular ability to work with our students.

The diagnostic study was the application of four techniques: inventory of the functions of transmitter and receiver in the communication process, protocols for the different types of language, form of observation and analysis of teaching models through case studies. The research results confirm that our students' communicative competence is not enough for professional performance. And the improvement plan of this competence has been launched but until the end of the no results will be obtained.

Keywords: Communicative competence, Teaching practice, Communication strategies, Communication in the classroom.

INTRODUCCIÓN

Comenzamos por introducir el término comunicación, siendo conscientes que ha sido conceptualizado por muchísimos autores e investigadores desde la antigüedad.

La evolución de este concepto ha pasado de tener un eje central en la fuente y el mensaje a considerar más al receptor y los significados; de ser unidireccional a ser circular o espiral; de ser estática a orientarse hacia el proceso; de tener un énfasis exclusivo en la transmisión de la información a un énfasis en la interpretación y las relaciones; de un marco conceptual de la oratoria a uno que considera los diferentes contextos, como el individual, el relacional, grupal, organizativo, intercultural, el de los medios y las nuevas tecnologías y el social (De la Uz et al., 2010). Esta reflexión nos lleva a considerar que tanto la globalización como la sociedad del conocimiento están de alguna manera condicionando el desarrollo de la escuela y la educación, por tanto, se hace necesario repensar la formación de los profesionales, desde un punto de vista nuevo, como es la formación en competencias. Efectivamente, el fenómeno educativo no ha quedado al margen de los cambios políticos, sociales y culturales de nuestra sociedad, por consiguiente, la manera en que se concebía la enseñanza está cambiando, de ahí que en un nuevo ámbito internacional se hable de la enseñanza por competencias. Podemos concebir las competencias desde diversos puntos de vista. A modo de ejemplo, recogemos algunas definiciones, de las muchas que podemos encontrar:

Saber hacer complejo resultado de la integración, movilización y adecuación de capacidades y habilidades (pueden ser de orden cognitivo, afectivo, psicomotor o sociales) y de conocimientos (conocimientos declarativos) utilizados eficazmente en situaciones que tengan un carácter común (situaciones similares, no generalizable a cualquier situación) (Lasnier, 2000).

Conjunto de conocimientos, saber hacer, habilidades y actitudes que permiten a los profesionales desempeñar y desarrollar roles de trabajo en los niveles requeridos para el empleo (Zabalza, 2007).

Las competencias tienden a transmitir el significado de lo que la persona es capaz de o es competente para ejecutar, el grado de preparación, suficiencia o responsabilidad para ciertas tareas (Prieto, 2008).

En definitiva, una competencia es el conjunto de comportamientos socio-afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, función, actividad o tarea.

En este estudio nos vamos a centrar en el concepto de competencia comunicativa. En los enfoques propios del funcionalismo lingüístico, se denomina competencia comunicativa a la capacidad de entender, elaborar e interpretar los diversos eventos comunicativos, teniendo en cuenta no sólo su significado explícito o literal, lo que se dice, sino también las implicaciones, el sentido explícito o intencional, lo que el emisor quiere decir o lo que el destinatario quiere entender. El término se refiere a las reglas sociales, culturales y psicológicas que determinan el uso particular del lenguaje en un momento dado. La expresión se creó para oponerla a la noción de competencia lingüística, propia de la gramática generativa. Según el enfoque funcional, esta no basta para poder emitir un mensaje de forma adecuada. La competencia comunicativa es la habilidad del que utiliza la lengua para negociar, intercambiar e interpretar significados con un modo de actuación adecuado. Según Beltrán (2004) la competencia comunicativa es el conjunto de habilidades que posibilita la participación adecuada en situaciones comunicativas específicas. Este autor afirma que participar adecuadamente

en una interacción comunicativa consiste en cumplir con los propósitos de la comunicación personal; esto es, lograr lo que se quiere o necesita y hacerlo dentro de lo socialmente razonable (sentido y coherencia).

Las competencias comunicativas son esas formas mediante las cuales las personas pueden establecer interacciones con otras personas y con su entorno, partiendo de un previo reconocimiento de su ser. Estas competencias se adquieren mediante la incursión de las personas en los ámbitos familiares, escolares, sociales e institucionales, y pueden ser mejoradas si, en primera instancia se reconoce su importancia, y, luego, si se entra en un proceso autocrítico de mejoramiento. Las competencias comunicativas son de distintos tipos: Lingüística, Paralingüística, Pragmática, Textual, Quinésica, Proxémica y Cronética.

En esta investigación trabajaremos todos los tipos de competencias comunicativas.

METODOLOGÍA

Nuestro trabajo persigue los objetivos de diagnosticar y mejorar la competencia comunicativa en los estudiantes del primer curso del Grado de Primaria, de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Sevilla. Para ello, se hace necesario estudiar la efectividad del proceso de formación de la competencia comunicativa en este colectivo.

En nuestra muestra han participado 210 alumnos del primer curso del Grado de Primaria que cursan la asignatura Tecnología de la Información y la Comunicación.

Para esta investigación se hizo necesario un diagnóstico inicial del nivel de competencia comunicativa de nuestros estudiantes. El estudio diagnóstico consistió en la aplicación de cuatro técnicas:

- a) Para identificar los logros y limitaciones en las funciones de receptor y emisor a través de la autovaloración de los sujetos, se elaboró un inventario a partir de las recomendaciones para la buena escucha y la adecuada elaboración de mensajes registrada en la literatura por Fernández, Reinoso et al. (2002). Aclarar y precisar cuáles son sus fortalezas y debilidades permite asumir una posición activa y consciente en el mejoramiento personal.

¿SOY UN BUEN RECEPTOR?	Frecuentemente	A veces	Casi nunca	Nunca
Espero que el otro haya terminado para responder				
Miro el rostro del otro mientras habla				
Dedico todo el tiempo necesario para escuchar				
Animo al que habla con una sonrisa o gesto de apoyo				
Hago preguntas para asegurar que he comprendido bien				
Dejo hablar sin interrumpir				
Trato de comprender el sentido de las palabras atendiendo al contexto de lo que se habla				
Puedo conservar con calma aunque el otro se muestre excitado				
Observo los gestos, movimientos y tono de la voz				
Me esfuerzo por ponerme en el lugar del otro para entenderlo mejor				
Respeto las ideas y opiniones de los otros aunque no las comparta				

Me dedico a escuchar en vez de ocuparme en ir elaborando mi respuesta				
Soy paciente durante la conversación				
Trato de percibir los sentimientos del otro aunque no los exprese abiertamente				
Me agrada escuchar a otros				
¿SOY UN BUEN EMISOR?	Frecuentemente	A veces	Casi nunca	Nunca
Permito que me interrumpan cuando estoy hablando				
Cuido la pronunciación de las palabras para que se entienda bien lo que digo				
Utilizo un vocabulario que se corresponda con el nivel de mi interlocutor				
Evito las ironías, burlas al dirigirme a otros				
Miro al rostro de la persona a quien me dirijo				
Observo al otro para apreciar si comprende lo que digo				
Hablo en un tono de voz adecuado: ni muy alto, ni muy bajo				
Reflexiono acerca de lo que voy a decir, para organizar mis ideas				
Señalo los aciertos y logros de las personas que me rodean en el momento preciso				
Puedo conservar la calma aunque el otro se muestre excitado				
Me agrada expresar mis criterios ante los demás				
Respeto las ideas y opiniones de los otros aunque no las comparta				
Pido opiniones y criterios de los demás acerca de lo que planteo				
Cuido la entonación de mis palabras, así como los gestos y la mímica facial				
Me esfuerzo por ponerme en el lugar del otro para hacerme entender mejor				
Soy preciso y directo sin dar rodeos innecesarios				

Cuadro 1. Inventario para evaluar las funciones del receptor y emisor en el proceso de comunicación.

- b) Diseño, aplicación y evaluación de 3 protocolos de actuación para los distintos tipos de lenguajes, verbales, no verbal/paraverbal. Dichos protocolos han sido desarrollados durante los primeros 10 minutos de cada sesión de clase. En el primer protocolo sobre el lenguaje verbal, enseñaremos, a modo de ejemplo, algunos ejercicios para el calentamiento de la voz, sabiendo que es aconsejable dedicar entre diez y quince minutos antes de iniciar el discurso. Para el protocolo del lenguaje no verbal nos centraremos en la observación y posterior corrección del uso de conductas no verbales como:
- a) Tacto

- b) Gestos o movimientos del cuerpo: gestos ilustradores y reguladores del discurso, gestos emblemáticos, gestos de carácter personal y gestos que expresan estados emotivos o patógrafos/adaptadores.
- c) Orientación y actitud del cuerpo
- d) Uso del espacio y de los objetos
- e) Expresión facial
- f) Conducta visual
- g) Sonrisa
- h) Suspiros, exhalaciones y tos
- i) Apariencia física
- j) Factores del entorno

En el lenguaje paraverbal estudiaremos las características de la voz según Poyatos (1994) que nos diferencian como individuos, tales como: timbre, tono, resonancia, intensidad o volumen, ritmo/tempo, registro, campo entonativo y duración silábica. Añadimos los segregadores y el modo de hablar por considerarlos incluidos en este ámbito.

- c) Se aplicó una ficha de observación como instrumento para obtener información sobre el desarrollo de los tipos de discurso (verbal, no verbal/paraverbal), en la exposición de los trabajos de investigación.

CÓDIGO VERBAL: EMISOR/ RECEPTOR / CONTEXTO	
Lenguaje (vocabulario) adaptado al público destinatario: lenguaje formal/informal.	
Dominio del contenido expuesto: adecuado al público y al tema de la exposición.	
Fluidez verbal: capacidad de recordar palabras pronunciadas o escritas.	
Combinación con otros lenguajes: verbal, no verbal y paraverbal.	
Respeto por el tiempo establecido: acorde a las consignas establecidas.	
Adaptación al contexto: el disertante se adaptó fácilmente al espacio y tiempo de la exposición.	
CÓDIGO VERBAL: TEMA / IDEAS	
Tema definido claramente	
Desarrollo lógico	
Las ideas son altamente comprensibles	
Las ideas corresponden al tema principal	
CÓDIGO VERBAL: ESTRUCTURA DEL DISCURSO	
Introducción: presentación personal, captar la atención, puntos principales a tratar y objetivos, metodología a seguir, ...	
Desarrollo: orden claro y preciso, comprensión del mensaje, ejemplificación,	
Conclusión: resumen del contenido, aclaración de dudas, propuesta o resolución problema, llamamiento de apoyo, agradecimiento, ...	
CÓDIGO VERBAL: ESTILO DISCURSIVO	
Figuras retóricas: cita, datos estadísticos, sentencia, alusión, caso real, frase hecha.	
Lenguaje apelativo/conativo: mediante el uso de esta función normalmente	

pretendemos provocar una reacción en el receptor.	
Lenguaje referencial: se usa cuando pretendemos transmitir una información, sin hacer valoraciones sobre ella ni pretender reacciones en nuestro interlocutor.	
CÓDIGOS NO VERBALES Y PARAVERBALES	
Contacto físico: ausencia o presencia.	
Gestos ilustradores y reguladores del discurso: comillas, paréntesis, afirmaciones, negaciones, ...	
Movimiento de manos y brazos: acordes a su postura y al contexto.	
Gestos de carácter personal.	
Gestos que expresan estados emotivos.	
Postura corporal: estática, movimiento por el aula, orientación y actitud del cuerpo.	
Uso del espacio y de los objetos: proximidad/distancia respecto al interlocutor, disposición de la clase, cesión del espacio.	
Expresiones del rostro: variadas/ repetitivas, acompañan al discurso verbal.	
Contacto visual: distribución de la mirada entre todo el público todo el tiempo.	
Apariencia física.	
Velocidad: adecuada al tema de la exposición, a la cantidad de público y al lugar de la disertación.	
Volumen: acorde al espacio y a la cantidad de público.	
Articulación: muy clara.	
Tonos: expresivos y variados.	
Segregadores: interjecciones, muletillas, pausas.	

Cuadro 2. Ficha de observación sobre el discurso verbal, no verbal/paraverbal.

- d) Analizar modelos didácticos a través de *estudios de caso*. Los modelos didácticos no son nuevos métodos, técnicas o consejos para hacer, sino más bien herramientas para reflexionar, y por lo tanto también para actuar reflexivamente. Desde nuestro punto de vista, los modelos didácticos constituyen una aportación fundamental y radicalmente distinta de las propuestas renovadoras que hasta ahora hemos conocido, toda vez que poseen un gran valor para combatir la inconsciencia, con la que generalmente se desempeña la tarea de enseñar. La técnica del "estudio de caso", reducida a la experiencia del trabajo en el aula, es el marco desde el que reflexionar en torno al pensamiento del profesor y cómo éste se traduce en la práctica docente. Partiremos de tres experiencias, vinculadas a diferentes etapas educativas y tras la lectura por parte de los estudiantes, trabajaremos en torno a cuatro dimensiones: a) "qué enseñan los profesores, b) "cómo enseñan", c) "qué hacen los alumnos y d) "cómo interaccionan los profesores y alumnos".

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Sobre la aplicación de las cuatro técnicas desarrolladas en la metodología de este estudio cabe decir que sólo hemos podido analizar el inventario sobre las funciones del emisor y receptor en el proceso de comunicación y los tres protocolos sobre los tipos de

discurso. La ficha de observación y los estudios de caso no se han podido plantear, pues requieren un seguimiento durante todo el cuatrimestre.

En el inventario hemos evaluado a cada estudiante, para ello se consideró un criterio superior al 70% de dominio de las habilidades, es decir, que para el receptor con 15 ítems se consideraba buen comunicador al que poseía 11 aciertos (73%) y en el de emisor de 16 ítems al que tuvo 12 aciertos (75%) y se obtuvo el 51% de evaluados como buenos emisores y 49% de receptores. Además realizamos un análisis matricial combinando las competencias del buen receptor con las del buen emisor siendo calificados como buenos comunicadores aquellos sujetos que coinciden en ambas, de acuerdo con ello, solo 20 sujetos se califican como buenos comunicadores (10%).

La evaluación sobre los tres protocolos en el discurso ha resultado muy beneficiosa para los alumnos, considerando el 83% de los estudiantes una práctica muy motivadora y que favorece la mejora de la comunicación didáctica.

El análisis de la ficha de observación determinará, en su momento, el porcentaje y la utilización del lenguaje verbal, no verbal y paraverbal que realizan los estudiantes, así como las recomendaciones individuales que se reflejen en la ficha por cada uno de los compañeros.

Los modelos didácticos a través del estudio de caso nos van a permitir, a profesores y estudiantes, reflexionar sobre qué técnicas de comunicación eficaz se ponen de manifiesto en la experiencia didáctica seleccionada y cómo éstas se traducen en aprendizaje. Además de elaborar un decálogo de buenas prácticas orales y no verbales del docente que mejoren su competencia comunicativa.

Podemos concluir diciendo que de los dos objetivos planteados en nuestra investigación, hemos cubierto el diagnóstico sobre el proceso de formación de la competencia comunicativa de los estudiantes del primer curso del Grado de Primaria, de la Facultad de Ciencias de la Educación. De este modo, los resultados de la investigación confirman que la competencia comunicativa de nuestros alumnos es insuficiente para su desempeño profesional. Somos conscientes que la forma de evaluar la competencia comunicativa es a través de la práctica y del análisis sistemático de ésta en el aula. La observación es una actividad reflexiva, crítica y dinámica, de ahí la importancia de esta práctica en el proceso de evaluación.

El segundo de los objetivos referido a la mejora de la competencia comunicativa ha sido iniciado pero debe completarse durante el segundo cuatrimestre. Aunque podemos avanzar algunas estrategias complementarias que han sido sugeridas para reforzar o aumentar el lenguaje entre las que destacan: el uso de oraciones cortas y complejas, uso de pausas, hablar de lo que sucede en el aula, traducir las acciones e interacciones mediante palabras, crear ambientes más elaborados, crear textos narrativos a partir de situaciones de la vida cotidiana, descripción de objetos, lugares, personas, etc; exposición de textos, manuales, y de razonamiento metacomunicativo.

Este estudio debería continuar para ampliar el conocimiento de las competencias comunicativas con nuevos instrumentos y su generalización en otras Facultades de la Universidad de Sevilla.

BIBLIOGRAFÍA

Beltrán F. (2004). *Desarrollo de la competencia comunicativa*. México: Universidad Abierta.

De la Uz, M^a C.; De la Uz, E.; Lemus, A. et. al. (2010). Competencia comunicativa en los estudiantes de medicina: diagnóstico preliminar. *Revista*

Ciencias Médicas, 14,1, versión on line
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1561-31942010000100031&script=sci_arttext [14 de marzo 2011].

Fernández, A.M.; Reinoso, C.; Alvarez, M.I., et al (2002). *Compendio de estrategias y técnicas para el estudio y desarrollo de la competencia comunicativa*. La Habana: Varona.

González, V. (2004). La formación de la competencia profesional en la Universidad. Reflexiones y experiencias desde una perspectiva educativa. 4^a *Convención Internacional de Educación Superior*. La Habana: Universidad de la Habana.

Joyce, B. y Weil, M (2000). *Modelos de enseñanza*. Gedisa Editorial.

Lasnier, F., 2000, "Réussir la formation par compétences". Guérin. Montréal.

Prieto, L. (Coord.) (2008). *La enseñanza universitaria centrada en el aprendizaje*. Barcelona: Octaedro/ICE UB.

Montanero, M. y García, G. (2005). ¿Qué hacen los profesores cuando los alumnos se equivocan? Un análisis de la interacción en el aula de apoyo. *Infancia y Aprendizaje*, 28 (2), pp. 141-157.

Poyatos, F. (1994a) La comunicación no verbal. Cultura, lenguaje y conversación. Tomo I. Madrid: Istmo.

Poyatos, F. (1994b) La comunicación no verbal. Paralenguaje, kinésica e interacción. Tomo II. Madrid: Istmo.

Sanz, G. (2005) *Comunicación efectiva en el aula. Técnicas de expresión oral para docentes*. Barcelona: Graó.

Zabalza, M.A (2007). *Competencias Docentes Del Profesorado Universitario. Calidad y Desarrollo Profesional*. Madrid: Nacea.