



**UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA DE PEDAGOGÍA EN CASTELLANO Y COMUNICACIÓN**

**INFLUENCIA DE LAS HABILIDADES
SOCIOEMOCIONALES EN EL QUEHACER DE LOS
DOCENTES DE PEDAGOGÍA EN LENGUAJE Y
COMUNICACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS
MUNICIPALIZADOS DE LA PROVINCIA DE ÑUBLE**

**SEMINARIO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
PROFESOR DE EDUCACIÓN MEDIA EN CASTELLANO Y COMUNICACIÓN**

**AUTORES: BARRIGA GUTIERREZ, ALEXIS SAMUEL
CATRICHEO URRRA, EILEEN LUZHANYA
VÁSQUEZ GAZMURI, FRANCINNI ALEJANDRA**

PROFESOR GUÍA: OSSA CORNEJO, CARLOS

CHILLÁN, 2010

Agradecimientos:

Alexis Barriga:

A mi familia y amigos muchas gracias.

Eileen Catricheo:

A Dios, a Daniel Catricheo, mi hermano; a mis padres: Cecilia Urra y Jorge Catricheo y mi novio: Daniel Núñez, muchas gracias.

Francinni Vásquez:

Mis agradecimientos para mis abuelos: Rodolfo Gazmuri y Eliana Sánchez, por su apoyo y confianza. A mis amigas por las tardes de redacción en La Universidad, a mis compañeros de tesis por la paciencia y el trabajo realizado y a nuestro profesor guía Carlos Ossa por su apoyo en todos los pasos realizados en esta actividad, muchas gracias a cada uno de ustedes.

INDICE

Introducción	4
Capítulo I	
1. Formulación del Problema	9
1.1 Pregunta de Investigación	14
1.2 Objetivos	14
Capítulo II	
2. Marco Teórico	17
2.1 Desarrollo Emocional	17
2.1.1 Inteligencia Emocional	24
2.2 Habilidades Sociales	34
Capítulo III	
3. Metodología	49
3.1 Muestra	53

Capítulo IV

4. Resultados	55
4.1 Análisis general del Test PEYDE	55
4.2 Análisis de Dimensiones	58
4.2.1 Conciencia Emocional	58
4.2.2 Control Emocional	60
4.2.3 Empatía	61
4.2.4 Capacidad de Relación	63
4.2.5 Capacidad de Resolución de Problemas	68

Capítulo V

5. Conclusiones	72
Bibliografía	78
Anexos	83

Introducción:

Al situarse dentro del contexto de la educación, en donde convergen distintos actores los cuales, conviven diariamente en ambientes restringidos, es posible observar la función esencial que tiene el manejo de las habilidades socioemocionales tanto para la acción pedagógica, como para el desarrollo de las personas.

Es importante señalar que la profesión que ejercen los docentes se asienta en espacios donde es fundamental la interacción entre los sujetos, está claro que no es ninguna novedad lo anteriormente expuesto, y tampoco que las emociones y el control de éstas juegan un papel fundamental dentro de los establecimientos educacionales y en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

El establecimiento y la sala de clases son lugares donde las personas han sido agrupadas de manera obligada, por lo que las habilidades socioemocionales y el manejo de éstas, adquieren vital importancia si tomamos en cuenta que la mayoría de las actividades realizadas dentro del aula, requieren de un trabajo colaborativo y participativo pues sólo así se lograrán buenos resultados y desempeños aceptables.

La sala de clases no debe ser abordada como un campo de batalla en la cual en un “bando” se encuentra al docente queriendo entregar los elementos curriculares, y en otro “bando”, a estudiantes haciendo lo imposible por lograr que esta tarea resulte a lo menos, dificultosa; sino más bien se debe considerar, y de alguna forma encontrar que esta relación profesor-alumno se realice en un ambiente de confianza, respeto, retroalimentación y prácticas favorables, para así lograr un clima social positivo, que garantizará, un ambiente adecuado para el aprendizaje.

De acuerdo a lo anterior, se pueden tomar las palabras de Aron y Milicic (1999), quienes indican que el clima social representa el escenario y las condiciones ambientales en que se desenvuelve el establecimiento educacional y que este puede ser en algunas ocasiones nutritivo, y en otros tóxicos. Cuando se habla de un clima social nutritivo nos referimos al ambiente propicio e ideal para generar una adecuada inserción de los aprendizajes en el estudiante y su lado opuesto sería el clima tóxico.

Para lograr un clima social que sea positivo y nutra adecuadamente a los estudiantes en conductas y actitudes favorables socialmente, se debe fortalecer el trabajo de las habilidades sociales y emocionales, debido a que estas herramientas son las básicas para generar la convivencia social y aprendizajes efectivos. Es importante poder hacer de la sala de clases un lugar ameno, teniendo en cuenta que la permanencia de docentes y alumnos marcarán la vida

de ambos ya sea a uno como estudiante y al otro como profesional; lo que influirá necesariamente en la calidad de vida de ambos.

El trabajo en grupo dentro de una sociedad implica muchas veces tener que aceptar actitudes y/o reacciones que podemos considerar como descontroladas por parte de nuestros pares. Howard Gardner (1997), a través de su teoría de las inteligencias múltiples da una concepción del conocimiento interpersonal para lograr una buena convivencia escolar dentro de la propia sala de clases y a nivel de establecimiento; en él señala cómo manejar el ambiente de acuerdo a las intenciones del docente para los fines que este quiera.

La importancia de manejar adecuadamente las emociones y las reacciones que de estas se desprenden, es fundamental a la hora de socializar con diferentes personas y que llevan consigo diferentes realidades, puesto que el buen control de estas da origen en el docente una buena relación con sus pares y alumnos y al mismo tiempo se origina una buena convivencia de aula donde los estudiantes pueden y logran comprender adecuadamente los contenidos que el profesor presenta en sus clases pedagógicas.

Teniendo esta base en la actividad docente se puede afirmar que, el clima de un establecimiento o aula y con los diversos personajes en socialización mejora en la medida que las habilidades del docente sean equilibradas en todo momento generando así un clima escolar nutritivo del que todos se verán favorecidos.

CAPÍTULO I

1. Formulación del problema

Dentro del contexto educativo la interacción entre docente y estudiante requiere de un manejo de las habilidades socioemocionales adecuado, pues es éste dominio el que permitirá un desarrollo de vínculos, aprendizajes y relaciones de calidad, atendiendo, según Isabel Salé y César Coll (1999), a la cualidad del profesor quien actúa muchas veces como referente cultural, teniendo en cuenta que en un gran número de casos, y más aún en la enseñanza municipalizada, la escuela es el único vínculo o medio por el cual el estudiante se acerca a la cultura y al saber.

Mena, I., & Valdés, A. (2008) nos enseñan que los establecimientos educacionales no son lugares exclusivos donde el alumno asista a recibir conocimiento, es al mismo tiempo donde los estudiantes pasarán la mayor parte de su infancia y adolescencia, en los cuales se moldeará como persona y aprenderá a relacionarse con sus semejantes aprehendiendo, además los elementos curriculares que el Estado ha seleccionado o creen necesario, y que forman parte del currículo educativo de nuestro país.

Según Kelly (1992), los alumnos pertenecientes a enseñanza media son individuos que se enfrentan a situaciones nuevas, a cambios en muchos aspectos y, todo esto, requiere del desarrollo de habilidades sociales más complejas, de las

que poseían; si el profesor tiene y maneja correctamente las habilidades sociales podrá ayudar a sus alumnos a adquirirlas también. Es en este lugar, el establecimiento educacional, donde los profesores – alumnos encontrarán diferentes caracteres y un contexto que influye en ellos, positiva o negativamente, aunque a veces no se den cuenta.

“los profesores (as) que comenzaron su carrera docente, llenos de optimismos pueden transformarse en personas amargas, deprimidas por la falta de estímulo, en cascarrabias, que manejan a sus alumnos con gritos y amenazas de “mandarlos al director”, lo que poco o ningún efecto en el comportamiento de los niños y sí contribuye a dar a la sala de clases un clima tenso y desagradable” (Arón & Sarquis, Manejo de problemas conductuales en la sala de clases. 1978; Página 11)

En las relaciones existentes dentro de los colegios no siempre existe un desarrollo de habilidades sociales e inteligencia emocional adecuado, lo que inevitablemente genera un clima social negativo. Según Rodrigo Cornejo (2009) la mayoría de los profesores de enseñanza no logran tomar el control de los alumnos dentro de la sala de clases, ya sea por estar al frente de un curso numeroso o por los repitentes que lo conforman, y la solución más rápida que encuentran es echarlos de ella, mandarlos a buscar apoderados o anotarlos en el

libro, “soluciones” que no permiten obtener el deseado clima social positivo, pues los estudiantes y profesor sienten que se encuentran en bandos distintos.

Según Arón y Milicic (2000), el clima social escolar caracterizado por dificultades en el manejo de las emociones negativas, genera dificultades en el aprendizaje. Con el fin de lograr un clima social escolar que ayude potenciar una buena enseñanza, se requiere de parte del docente, una respuesta adecuada para equilibrar las reacciones conductuales y emocionales de los estudiantes, ello demanda también habilidades socioemocionales adecuadas, inteligencia emocional lograda y un desempeño óptimo en su quehacer docente.

Kelly (1992), el profesor por su parte, debe poseer las habilidades y la inteligencia emocional para guiar de mejor manera a sus estudiantes. Las emociones que el profesor pueda tener fuera del aula no deben estar involucradas en las emociones y habilidades que utiliza dentro de ésta, no deben mezclarse; debe saber distanciarlas y saber dominar las herramientas para controlar tales emociones, dándole un encauce correcto.

Kelly (1992) también dice que las habilidades de carácter social que el docente maneje deben ir acorde con sus competencias emocionales generando en su personalidad un rasgo de fortalecimiento educativo. La personalidad del docente por lo tanto, es un indicador frente a los estudiantes de la capacidad y de la

confianza que entrega a sus alumnos, siendo éstos, capaces de juzgar las buenas y malas prácticas docentes, valorando aquellos profesores que logran establecer un clima escolar en que la armonía y el respeto otorguen al estudiante el componente que les falta muchas veces para lograr la automotivación que en el mayor de los casos es el detonante de la indisciplina.

*“Concebir la educación lingüística y literaria como un aprendizaje de la comunicación debe suponer orientar las tareas escolares hacia la apropiación por parte de los alumnos y alumna - con el apoyo didáctico del profesorado – de las normas, conocimientos y destrezas que configuran la **competencia comunicativa** de las personas. Esta competencia (lingüística, discursiva, semiológica, estratégica, sociocultural...) es entendida, desde la antigua retórica hasta los enfoques pragmáticos y sociolingüísticos más recientes, como la capacidad cultural de oyentes y hablantes reales para comprender y producir enunciado adecuados a intenciones diversas de comunicación en comunidades de habla concretas”*

(Lomas, C. La enseñanza de la lengua y el aprendizaje de la comunicación, 1994; página10)

Para la investigación en cuestión, se remitirá a docentes del sector Lenguaje y Comunicación, pues son estos los que, a nuestro juicio, deben estar provistos de

un mejor y mayor dominio de la lengua y de todos aquellos elementos paraverbales, el manejo de los contextos, las situaciones y estilos de habla, la propiedad de un léxico abundante que le permitan en general dominar los distintos niveles de habla, pudiendo comprender con mayor exactitud aquellos comportamientos y actitudes de sus alumnos manifestados ya sea de forma oral o de otro tipo. No queremos señalar que el profesor de Historia o de Matemática no pueda manejar con facilidad a sus estudiantes del modo que lo haría uno de Lenguaje, a lo que se apunta es que estos recursos, puestos al servicio de la utilización del elemento comunicativo de la lengua, del lenguaje en la praxis; que debe poseer el profesor de Lenguaje, tiene que ver directamente con su formación académica y por ende con su vocación en relación de un buen uso de las habilidades discursivas y a través de éstas provocar en la sala de clases un clima social positivo; ya que es por medio del lenguaje, de la conversación, de la verbalización de ideas es que podemos lograr un clima social en la sala de clases, donde profesor y alumno se den cuenta que no están ahí para destruir al otro, sino que para crear un ambiente en donde fluya el conocimiento a través del trabajo en conjunto.

Maturana (1989) indica que el lenguaje es más que una simple transcripción gráfica de lo hablado, es más que símbolos de los cuales apoyarse para comunicarse, expresarse, etc., el lenguaje se encuentra en estrecha relación con las emociones que posee cada persona y por lo tanto también es decisivo en la convivencia humana. Un buen clima escolar surge de la existencia de una

adecuada comunicación entre los actores que intervienen en la sala de clases y todo esto es posible por medio del lenguaje; Maturana (1989), dice que permite una comunicación consensuada entre los individuos participantes en ella, por lo tanto, por medio de un buen empleo de él se puede conseguir la existencia de un buen clima social escolar dentro de los establecimientos educacionales.

1.1 Pregunta de investigación:

¿Cuáles son las habilidades sociales y emocionales que el docente evidencia en la relación pedagógica con sus estudiantes en el sector de Lenguaje y Comunicación?

1.2 Objetivos:

Objetivo General:

Medir las habilidades socioemocionales que presentan los profesores de Lenguaje y Comunicación para enfrentar situaciones diversas en el aula.

Objetivo Específicos:

- 1.- Identificar las reacciones emocionales que presentan los docentes de lenguaje y comunicación en su desempeño docente.
- 2.- Relacionar las habilidades socioemocionales con las situaciones diversas que se generan en el aula.
- 3.- Conocer la opinión de los estudiantes respecto a la capacidad del manejo de las habilidades socioemocionales de sus profesores.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

2.1 Desarrollo emocional:

Para poder introducirnos en el área de las emociones es necesario preguntarse ¿Qué son las emociones?, “desde el punto de vista biológico, cuando hablamos de emociones encontramos que estas son disposiciones corporales dinámicas que definen los distintos dominios de acción en que nos movemos”. (Maturana, Humberto; 1998) Según la definición antes mencionada se puede decir que las emociones son un reflejo por las cuales se nos permite expresar de manera corporal todos nuestros sentimientos, así cuando estemos felices, el cuerpo o rostro demostrará lo que estamos sintiendo y cuando nuestro estado de ánimo cambie también lo veremos manifestado en las facetas del rostro o posturas del cuerpo.

El modo de hablar también acusa cuando lo que se tiene es enojo puesto que las cosas dichas tienen una potencia en la voz más cargada que lo normal o que al estar de manera más tranquila y serena. El tono de la voz se torna más autoritario, pide un exceso de respeto imponiendo a los demás un límite para hablar o actuar sobre tal persona.

Los diferentes desacuerdos que se tengan con los pares traerán consigo las implicancias de ver las emociones remecidas por el descontrol; es cuando los participantes de tal desacuerdo creerán verse amenazados por el otro al encontrarse que éste, disputa su propuesta, en tal caso observa las reacciones posibles y las distintas disposiciones corporales a las que se ven enfrentados muchas de las veces en nuestra labor como docentes.

“Ser un profesional implicará una serie de capacidades y habilidades especiales que nos harán ser competentes en un determinado trabajo...” (Imbernon, en Villalon Quezada, 2004)

Las palabras de Imbernon apuntan a las capacidades y habilidades que un profesional debe desarrollar dentro de un contexto laboral; por lo tanto al considerar al maestro como profesional de la educación observamos que este tienen la responsabilidad de dominar una serie de elementos que estarán presentes en el proceso de enseñanza y de los cuales no podrá descuidarse sino que atender para crear un clima social efectivo para la incorporación de los conocimientos en sus alumnos.

Los docentes, dentro de su área educativa deben convivir en sociedad y saber actuar dentro de ella, manejando una serie de emociones. Pero ¿qué se entiende por emociones? Las emociones las podemos definir de la siguiente forma:

“Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática. Interés expectante con que se participa en algo que está ocurriendo”. (Microsoft Encarta 2006)

Es viable prestar atención al carácter complejo de la profesión del docente lo que nos permite observar un conjunto de elementos que el profesor tiene la obligación de conocer, manejar y aprender a controlar dentro de un contexto social e interpersonal como lo son las emociones fuertes de manera que no sean obstáculos en las metas que como maestro se plantea para desarrollar de forma óptima sus clases dentro de un aula.

Las reacciones primarias de las emociones fuertes son la ira, el amor y el miedo que surgen como respuesta inmediata a un estímulo externo; es decir si el docente no sabe controlar sus emociones y por ejemplo ha pasado una mala noche, tales emociones podrían ser transformadas en respuesta negativa a una mala actitud por parte del alumno hacia el profesor, lo que a su vez provocaría que el alumno no logre internalizar los conocimientos que el docente quiera exponer provocando una cadena de malas actitudes en sus pares.

Los estímulos externos no causan en todos la misma reacción puesto que lo que a uno le puede causar ira a otro le cause miedo, de manera que tales estímulos se vuelven más complejos. Según aumenta el nivel o la tensión emocional, el parecido entre los distintos tipos de reacción aumenta también: la ira extrema, el pánico o el resentimiento.

“Todas las reacciones emocionales están acompañadas por alteraciones fisiológicas momentáneas” (Microsoft Encarta 2006)

Para evitar tales complicaciones es necesario que el docente reconozca su trabajo como enseñador atendiendo a su formación docente, aprendiendo a eliminar los obstáculos del aprendizaje considere lo afectivo como una herramienta en el aprendizaje y no como una evasión, controlar y educar las emociones propias aprendiendo a ser emocionalmente inteligente, teniendo en cuenta que además de él, existe un grupo curso que también presenta variadas emociones y vivencias que muchas veces no es posible dejar fuera tras cerrar la puerta para iniciar una clase determinada.

Atendiendo a la característica de ser emocionalmente inteligente se destaca la vocación, entendida como una opción voluntaria que permite sentirse a gusto en la actividad que uno realiza (Villalon Quezada, 2004). Muchas veces este elemento

queda en segundo plano puesto que las emociones negativas aíslan esta satisfacción en la enseñanza, haciendo que la labor docente se vuelva tortuosa con todos los inconvenientes que ello implica.

El buen docente debe tener habilidades de carácter social que repercutan en ser un buen comunicador, ser empático con sus alumnos y con los que lo rodean, tener una capacidad para relacionarse efectivamente de manera interpersonal e intrapersonal, tener autoconocimiento, autocontrol, automotivación, relaciones sociales afectivas y tener un concepto claro de su personalidad (Villalon Quezada, 2004).

Gardner (1993) nos habla del auto crecimiento, cómo éste forma parte importante para el desempeño social en el aula, puesto que de acuerdo a ello es posible hacer frente a diferentes tipos de ambiente de manera más adecuada, respondiendo mejor a las necesidades de los alumnos y a las propias. El conocimiento de sí mismo que el docente tenga le permitirá razonar mejor y responder de manera audaz a las problemáticas que deba enfrentar, podrá controlar sus impulsos de ira o enojo si en ellos se ve envuelto y cambiar un ambiente rutinario negativo por uno que sea positivo y productivo para la mejora de la enseñanza.

El docente además de manejar los problemas de una sala de clases se ve involucrado en los distintos roles de su vida diaria que también traen

complicaciones a su quehacer docente, para ello es importante que sepa distinguir y diferenciar uno de otros, y en los diferentes ambientes, para no mezclar sentimientos, afectos y emociones de su vida cotidiana con los de su trabajo como profesional, controlar su temperamento en los momentos difíciles y restablecer a partir del auto crecimiento, las motivaciones e intenciones que como docente debe cumplir.

“...El conocimiento interpersonal permite al adulto hábil leer las intenciones y deseos –incluso aunque se han escondido- de muchos otros individuos y, potencialmente de actuar con base en este conocimiento, por ejemplo: influyendo en un grupo de individuos dispares para que se comporten según un lineamiento deseado.”
(Gardner, *Estructuras de la mente, la teoría de las inteligencias múltiples*, 1997; pág. 288)

De acuerdo a lo anterior es posible que una persona que tenga control de sus habilidades emocionales pueda influir en un grupo de personas para dar forma a sus comportamientos y se logre un cambio mejorable. Si el docente logra adquirir tal noción de sí mismo a través del conocimiento interpersonal podrá manejar de una manera excelente a su grupo de alumnos y no ver alterada sus emociones al grado de perder muchas veces el control de ellas.

La situación que se viva, o contexto en el que se esté inmerso será un determinante de la conducta; es decir, que el ambiente determina el accionar de cada persona; así, un ambiente bueno producirá una buena respuesta por parte del profesor; de lo contrario, un ambiente tóxico obtendrá una mala conducta y por ende, malas reacciones y desestabilidad emocional del docente llevándolo a desmotivarse y ejercer de mal ánimo dentro del aula. Para regularizar la situación es importante que el docente adquiera la habilidad de manipular su entorno educativo para los fines que este quiera lograr; para ello primero debe existir un conocimiento de sus propias habilidades y de cómo es posible controlarlos de manera inteligente.

La labor educativa por parte del establecimiento, en todo ámbito debe construirse mediante las interacciones sociales, nunca dejar a un lado las reglas de convivencia que existen para relacionarnos con nuestros pares y alumnos, recordar el respeto por medio de nuestras propias acciones y el trato hacia nuestros alumnos. Las interacciones sociales que se dan en el contexto escolar son fundamentales para una educación de calidad por parte del docente. Cuando el profesor es más cercano a los alumnos y logra aquella afectividad, compromiso y respeto, la interiorización de los conceptos enseñados se tornan más efectivos y toman más fuerza. En cuanto a los alumnos, ellos logran reconocer la diferencia entre el clima generado por tal docente y por aquellos en los cuales se sienten incómodos, dando un valor especial a aquellos profesores que logran crear el ambiente propicio para que ellos se sientan adecuadamente. Esto nos da los

indicios para decir que tal profesor mantiene un equilibrio en cuanto a las emociones que pueda sufrir y tener que sobrellevar durante su proceso educativo.

Un profesor es un líder a quien muchos siguen y observan, sin embargo esta cualidad resulta un arma de doble filo porque, si bien es cierto, muchos de los alumnos piensan en ser como su profesor de Castellano u otra asignatura, también existen aquellos que sienten un rechazo hacia el área pedagógica, y por esta razón, las formas en las que actuamos, las reacciones que dejamos fluir frente a nuestros alumnos tienen gran peso y valor, con ellos forjamos una parte del futuro de nuestros estudiantes, de sus expectativas y deseos de continuar en sus vidas, tanto laborales y como personas insertas en una sociedad

2.1.1 Inteligencia emocional:

“Nuestros sentimientos más profundos, nuestras pasiones y anhelos, son guías esenciales...” (Goleman, D. Inteligencia emocional, 2000; Página 22)

Cada una de las emociones y sentimientos, y más aún que hasta el propio intelecto, dan dirección a las reacciones en nuestra vida cotidiana; si algún suceso nos es desagradable lo más probable sería alejarnos, o reaccionar aún peor, si fuera más difícil de enfrentar. Las emociones guían al momento de enfrentar

situaciones anormales o no tan cotidianas que nos producen un quiebre dentro de nuestro espíritu.

No solo el intelecto se ocupa de hacernos razonar o reaccionar frente a las distintas situaciones; muchas veces, nuestra mente no logra controlar tales emociones que desbordan en malas y pésimas reacciones como resultado de un tóxico ambiente.

Goleman (2000), advierte que cada emoción que nos invade ofrece una disposición para actuar. Muchas veces hemos de querer dar un encauce a nuestras emociones para que estas no se desboquen ni perdamos el control de las situaciones; mas cuando son tan fuertes y poderosas es casi imposible detenerlas y se manifiestan en grito si tenemos rabia o en llanto si hay tristeza. Cada una de las emociones nos hará reaccionar de distinta manera y es importante tener el control de ellas para enfrentar las situaciones peligrosas y desastrosas que la vida nos pone en el camino. No todos son capaces de direccionar las situaciones; de controlarlas lo que produce reacciones automáticas como respuesta de la pérdida de control de las emociones y esto a su vez un aumento en la negatividad del ambiente.

Muchas veces las emociones pesan más que el intelecto al enfrentar una situación; según Goleman (2000), las pasiones que aplastan la razón, toman ellas

el control de la mente y hacen reaccionar el cuerpo a su parecer y antojo. De este modo, un aspecto importante es direccionarlas y dar un tiempo de razón para que las reencause y las direcciones, logrando así una respuesta positiva al problema, dilema o dificultad en el que nos vemos inmersos.

Etimológicamente la palabra emoción es un impulso de actuar, de reaccionar de acuerdo a cada situación presentada, tener motricidad del cuerpo de manera instantánea.

“La raíz de la palabra emoción es motere, el verbo latino “mover” además del prefijo “e”, que implica “alejarse”, lo que sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia a actuar” (Goleman, Inteligencia emocional, 2000; Pág. 24)

A menudo, el profesor se ve involucrados en distintas situaciones que son difícil enfrentar, al perder el control , y dejar fluir las emociones en todo su esplendor se advierte que la capacidad de pensar se ve minimizada por el poder de los sentimientos. La capacidad de razonar se limita al momento de vernos envuelto en emociones en descontrol; según Goleman (2000) las personas poseen dos tipos de mentes, la que piensa y la que siente.

“estas dos mentes, la emocional y la racional, operan en ajustada armonía en su mayor parte, entrelazando sus diferentes formas de

conocimiento para guiarnos por el mundo. Por lo general existe un equilibrio emocional y racional, en el que emoción alimenta e informa las operaciones de la mente racional, la mente racional depura y a veces veta la energía de entrada de las emociones. Sin embargo, la mente emocional y la mente racional son facultades semiindependientes” (Goleman, Inteligencia emocional, 2000; Pág. 27)

Para el docente que imparte la asignatura de Lengua Castellana sería más accesible manejar sus sentimientos y crear un ambiente propicio en el aula, dado a la capacidad de poseer las herramientas del lenguaje y su armonía. Aquel equilibrio entre las dos mentes se forma de manera natural. Mediar entre los alumnos en un clima social escolar negativo requiere de autocontrol, reflexión antes los mismos problemas y tolerancia a la frustración, aquellas cosas que se intentan realizar en el aula pero que por diferentes motivos no se logra, llevan a la autoevaluación por parte del docente donde muchas veces la mala experiencia, produce una fatiga mental y emocional en el profesor, las que a su vez no permiten llevar a cabo las metas propuestas en el aula por parte del docente.

Para cada problemática que se viva en la experiencia educativa sería idealmente fabuloso tener las herramientas o habilidades, las soluciones de manera accesibles a nuestra condición y a la condición de cada establecimiento. Ser capaces de desarrollar las múltiples inteligencias que tenemos, la más

importante para estos casos viene a ser la inteligencia emocional la que puede permitir plantear de diferentes maneras las situaciones de conflicto, llevándonos a encontrar las soluciones a los problemas de manera más eficaz. La capacidad de comprendernos y de comprender a los demás son claves importantes para lograr acertar en las diferentes experiencias que la propia vida se encarga de darnos.

Aparte de las inteligencias múltiples podemos encontrar una serie de elementos que nos ayudan a configurar un buen perfil de docente o nos permiten a diario solucionar los conflictos vividos. Señalamos como importantes para nuestra investigación la *inteligencia intrapersonal*, la *inteligencia interpersonal* y la *inteligencia emocional*. Si volvemos a Gardner (1993) encontramos así como hay muchos tipos de problemas que resolver, también hay muchos tipos de inteligencia.

La *inteligencia intrapersonal* nos permite desarrollar la capacidad de conocer nuestras debilidades y fortalezas para lograr comprender y mejorar nuestras reacciones cuando nos vemos enfrentados a situaciones que nos causan un trastorno emocional.

Este tipo de inteligencia a su vez lleva consigo características como la *capacidad de percibir las propias emociones*, que nos permite la distinción de los

sentimientos como tristeza, rabia, dolor, etc, las que a diario nos acompañan, querámoslo o no, en nuestro que hacer docente.

Al momento de mantener esta capacidad en su totalidad o en promedio podemos decir que tendremos la herramienta para captar el momento oportuno de nuestra catarsis emocional la que, nos puede favorecer o perjudicar dependiendo de cómo sepamos enfrentar el problema.

La capacidad de controlar las propias emociones es el paso siguiente al de identificarla, esta capacidad nos otorga la opción de manejar los sentimientos que un determinado conflicto nos pueda causar. Si manejamos o controlamos nuestras emociones podremos ser capaces de facilitar el medio para localizar la adecuada solución al problema establecido.

La capacidad de motivarse a uno mismo nos ofrece la elección de mantenernos en un *“hoyo profundo y oscuro”* del cual no podremos salir, o al ver las cosas de una manera diferente, enfrentar las situaciones y motivarnos a surgir a la superpie donde tenemos la oportunidad de descubrir nuevas facetas del área educativa que al utilizarla de buena manera tendremos en nuestras manos la llave a una nueva forma de vida docente.

La inteligencia interpersonal es la que nos permite entender a los demás de manera que podamos solucionar los conflictos de forma adecuada y comprensiva. Esta inteligencia esta basada en aspectos como: *la capacidad de empatía y la capacidad de manejar las relaciones interpersonales.*

La capacidad de empatía se refiere a ser una persona que tiene una adecuada relación con los demás y a ser considerada por los mismos, que ellos sepan que existe una preocupación por sus pares y tanto más por sus necesidades. Es ser una persona atenta a los sentimientos de otros y ofrecer el apoyo cuando se vea la necesidad.

La capacidad de manejar las relaciones interpersonales se refiere a ser una persona comunicativa intentando que las relaciones sean de forma fluida comprendiendo a los demás y a sus puntos de vista que muchas veces no serán las mismas, pero se preocupa por ser lo más claro al momento de presentar el suyo. Tener o manejar esta capacidad de relación es importante para la manera de convivir dentro de una sociedad o dentro de un establecimiento que es donde los docentes pasan la mayor parte de las horas del día y se ven enfrentados a las diferentes circunstancias, fáciles y difíciles de manejar.

La inteligencia interpersonal nos da la capacidad de entender a la gente que nos rodea, sus problemáticas y al mismo momento, teniendo la claridad del conflicto nos da la posibilidad de encontrar la solución faltante.

Para *la inteligencia emocional* es necesaria la internalización de las inteligencias mencionadas anteriormente puesto que estas componen la inteligencia emocional, estas son las que nos ayudan a dirigir nuestra vida de manera más satisfactoria. Tomándonos de la misma conceptualización podemos decir que la inteligencia emocional es el control, de manera inteligente de las emociones.

Es la capacidad de no verse alterados en cualquier momento ni por cualquier razón, sino de manejar nuestras reacciones de manera que podamos dar una mejor respuesta a las complicaciones que se nos presentan.

Diez y Martí exponen cinco bloques que tienen estrecha relación con los ámbitos que encierra la inteligencia emocional:

- La autoconsciencia: o conocimiento de sí mismo, permite ser cada vez más hábil en autoobservarse y en reconocer los propios sentimientos tal como se van produciendo.
- El autocontrol: o dominio de los propios sentimientos, nos ayuda a irlos manejando de forma cada vez más apropiada, canalizándolos o dándoles salida adecuada según los casos. El conocer mejor qué ocultan tras de si los sentimientos nos

permite, por ejemplo, encontrar caminos para afrontar mejor los miedos, las angustias, el dolor y la tristeza.

- La motivación: es una habilidad fundamental que nos permite encausar las emociones al servicio de las consecuciones, al hacernos capaces de demorar las recompensas y de controlar nuestros impulsos. Es decir, aumenta nuestra capacidad de esforzarnos por aquello que nos importa y de sentirnos más capaces de conseguirlos.
- La empatía: Es la sensibilidad hacia los sentimientos y preocupaciones de los demás, como la capacidad de “ponerse en su lugar”, de entender su punto de vista. Permite apreciar cuán diferente puede ser la forma de sentir de la gente sobre las cosas.
- Las habilidades sociales o competencia social facilitan un control efectivo de las relaciones interpersonales al irnos haciendo más hábiles en entender el sentido de los actos de los demás y en saber influir con nuestra conducta en ellos.

(Díez y Martí en Teruel Melero, María Pilar. (2000). La inteligencia emocional en el currículo de De la formación inicial de los maestros)

Estos aspectos permiten ver realizados de manera óptima y concluir de una mejor forma las situaciones conflictivas que la labor docente irá presentando a lo largo del trayecto.

- Algunos de los aspectos fundamentales e importantes que se pueden trabajar en cuanto a inteligencia emocional son: (Güell y Muñoz en María Pilar Melero, Teruel Melero, María Pilar. (2000). *La inteligencia emocional en el currículo de*

De la formación inicial de los maestros)

- Tener y aumentar la autoestima.
- Aumentar y analizar el autoconocimiento.
- Aumentar la empatía.
- Conocer y mejorar las habilidades comunicativas.
- Incrementar el autocontrol emocional.
- Superar las situaciones estresantes.
- Mejorar las relaciones interpersonales.
- Aumentar la asertividad y evitar conductas agresivas y pasivas.
- Saber tomar decisiones.
- Descubrir las capacidades creativas.

- Conocer las posibilidades de cambio y saber cambiar
- Saber expresarse emocionalmente.

Estos aspectos señalados no pueden dejarse al margen de la formación de los estudiantes ni de la formación emocional del docente, puesto que son las áreas de mayor debilidad y que se pueden ver mejoradas en cada uno para ejercer de una mejor forma nuestra labor como docente y ser más comprensible ante el medio que nos rodea.

2.2 Habilidades Sociales:

Dentro del contexto de la educación, según Kelly (1992) adquieren gran importancia las habilidades sociales que puedan o no poseer, todos los participantes en el proceso enseñanza-aprendizaje: debido principalmente a que si se toma como muestra una sala de clases, se observa que en la interacción alumno-profesor o viceversa, se ponen de manifiesto diferentes actitudes, comportamientos o situaciones ya sean comunes o particulares, pero que uno y otro actor situacional enfrentará de distinta forma y, además, rigiéndose por códigos que pueden o no ser los mismos atendiendo a la diversidad de cada persona.

En una sala de clases (en promedio 30 alumnos), por un espacio limitado de tiempo regido por cada unidad educativa o principalmente establecido por el Ministerio de Educación; y además limitado físicamente a unos cuantos metros cuadrados, el escenario desde el punto de vista del manejo de las emociones, es en realidad bastante complejo, considerando que la mayoría, sino todos, desearían encontrarse en otro lugar. Bajo estas complejidades, las habilidades sociales o más bien el manejo de éstas por parte del docente, son capaces de influir positiva o negativamente en la obtención de un clima social adecuado que favorezca la armonía y el aprendizaje.

Los alumnos pertenecen a un grupo heterogéneo en el sentido amplio de la palabra, por lo que no es ajeno pensar en la sala de clase como un lugar de constante tensión o resistencia a la instrucción formalizada; con esto queremos decir, que para un alumno resulta mucho más atractivo el exterior de su sala de clases y es tarea del profesor el poder encantarlos precisamente utilizando aquellos elementos del currículo de una forma didáctica y que pueda resultar significativo para los alumnos. Los alumnos son capaces de darse cuenta de muchos aquellos rasgos que denotan falta de autocontrol por parte de sus profesores, no es asombroso escuchar afirmaciones de alumnos de octavo año básico quienes afirman que los problemas de disciplina se resuelven anotando en el libro de clases, mandando a buscar apoderado o suspendiendo a un alumno, contrastando en parte la opinión generalizada de que es a través del diálogo como debiesen solucionarse los distintos problemas que puedan presentar los alumnos.

Sin embargo, no se puede pensar la sala de clases como un lugar en que la disciplina y el deseo por aprender de los alumnos sea más fuerte que la tendencia a mostrar hábitos de indisciplina o malos comportamientos; sería ingenuo de nuestra parte especular que el alumno cuando nosotros le decimos que se esté tranquilo o prestando atención durante toda la clase, nos hará caso; sino más bien, sabemos que por naturaleza humana las personas tienden más hacia la movilidad que a situaciones estacionarias o de represión. Es por esto que con respecto a la disciplina, los profesores no sólo deben estar preparados y presentar los dominios de las materias que está enseñando sino que además debe poseer ese elemento, mágico quizás, que le permita disminuir las distracciones habituales, sacarlos de la realidad externa inundada por elementos tecnológicos, problemas familiares, necesidades o condiciones muchas veces de precariedad, para situarlos en un marco más elevado donde tengan cabida solo la intención de aprender porque han aprendido ya, que es por medio del cultivo de su intelecto, que podrán ser personas mejores que tendrán lugar en sociedades competitivas como lo exigen los tiempos que vivimos.

Dejando en claro todos estos elementos, nos damos cuenta que no basta solo las buenas intenciones y la preparación del docente sino que además, las prácticas docentes están marcadas por el elemento emocional del profesor, puede resultar muy notorio para el alumno, el darse cuenta de lo difícil que le resulta al profesor, controlar la ira, la frustración o no ser capaz de poder expresar aquello que ellos están percibiendo pero que sin embargo el docente malamente intenta

disimular, produciendo un juego de emociones manejados con ninguna o poca habilidad.

Precisamente estas habilidades sociales influyen directamente en el aprendizaje y en la retroalimentación respectivamente. En la actualidad y mirando hacia adelante, las relaciones sociales han cambiado considerablemente respecto a épocas anteriores en que estas eran más estables y cada rol dentro del proceso estaba más o menos claro o delimitado, hoy en cambio estos roles parecen ser más complejos y por ello más susceptibles de ser estudiados .

El término habilidad hace referencia a que las destrezas sociales son:

“aquellas conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento del ambiente” (Kelly, Entrenamiento de las habilidades sociales, 1992; Pág. 19)

No es un rasgo de la personalidad sino más bien un conjunto de comportamientos aprendidos y adquiridos a lo largo de toda la vida y en la que podemos encontrar distintas áreas como por ejemplo la “Escala de comportamiento asertivo para niños” de Wood y Cols (1978):

- Expresar y responder a enunciados positivos

- Expresar y responder a enunciados negativos
- Hacer o seguir peticiones/órdenes
- Iniciar, mantener y terminar conversaciones
- Expresar y responder a sentimientos/manifestaciones de empatía

Otra clasificación de las habilidades sociales, se refiere a aquella aglutinada en grupos correspondientes a diferentes áreas de comportamiento, según Goldstein y Col y que enumeraremos a continuación:

GRUPO I. PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES:

1. Escuchar
2. Iniciar una conversación
3. Mantener una conversación
4. Formular una pregunta
5. Dar las «gracias»
6. Presentarse
7. Presentar a otras personas

8. Hacer un cumplido.

GRUPO II. HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS:

9. Pedir ayuda.

10. Participar

11. Dar instrucciones

12. Seguir instrucciones

13. Disculparse

14 Convencer a los demás.

GRUPO III. HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS:

15. Conocer los propios sentimientos

16. Expresar los sentimientos

17. Comprender los sentimientos de los demás

18. Enfrentarse con el enfado de otro

19. Expresar afecto

20. Resolver el miedo
21. Autorrecompensarse.

GRUPO IV. HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN:

22. Pedir permiso
23. Compartir algo
24. Ayudar a los demás
25. Negociar
26. Empezar el autocontrol
27. Defender los propios derechos
28. Responder a las bromas
29. Evitar los problemas con los demás
30. No entrar en peleas.

GRUPO V. HABILIDADES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS:

31. Formular una queja
32. Responder a una queja
33. Demostrar deportividad después de un juego
34. Resolver la vergüenza
35. Arreglárselas cuando le dejan de lado
36. Defender a un amigo
37. Responder a la persuasión
38. Responder al fracaso
39. Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
40. Responder a una acusación
41. Prepararse para una conversación difícil.
42. Hacer frente a las presiones del grupo.

GRUPO VI. HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN:

43. Tomar decisiones
44. Discernir sobre la causa de un problema

45. Establecer un objetivo
46. Determinar las propias habilidades
47. Recoger información
48. Resolver los problemas según su importancia
49. Tomar una decisión
50. Concentrarse en una tarea.

Estas clasificación de habilidades permite organizarlas de manera más precisa y relacionarlas a ámbitos de acción del trabajo del docente (Blog de Ana, 2009).

Como se ha visto, esta clasificación da cuenta de bastantes elementos que podemos tener en distinto grado de desarrollo, a partir del grupo II, las habilidades señaladas están caracterizadas principalmente por la interacción recíproca con el otro, porque en el primer grupo esas habilidades no necesitan una mayor retroalimentación porque puedo realizar las ocho habilidades señaladas demostrando así que las tengo, pero no necesariamente puedo provocar una respuesta favorable en mi o mis interlocutores; por ejemplo: se puede escuchar, iniciar o mantener una conversación, hacer presentaciones, preguntas etc. pero en ello no implica una mayor interacción de emociones; distinto es cuando pedimos un favor, ayudamos a otras personas, enfrentamos sentimientos de disgusto con el otro(a), etc. Es en estas relaciones donde el buen manejo de las habilidades

sociales, se interponen en las buenas y malas relaciones con las personas de nuestro entorno. El profesor de lenguaje principalmente, está dotado de un mayor conocimiento del léxico y de los elementos participantes en la comunicación en la que a partir de cualquier modelo comunicativo, tendrá claro teórica y conceptualmente, pero además un tacto para llevarlo a la praxis, estableciendo buenas relaciones con sus alumnos.

Esto último tiene que ver estrechamente con aquello que Pierre Bourdieu (2005) señala como el capital cultural y que básicamente apunta a señalar lo distinto que puede llegar a ser un grupo de humanos dependiendo del entorno familiar y social del cual provenga, en este caso, cada estudiante; no es lo mismo un alumno que desde niño ha estado expuesto a distintas manifestaciones culturales que le enriquecen y que al fin terminan, por asimilación, aprendiendo de forma distinta los elementos curriculares que le han sido impuesto en la Escuela y que además tendrá un elemento importantísimo, a nuestro juicio, que es la motivación. Distinto es aquel estudiante que entiende la enseñanza escolar como una obligación impuesta a la cual intenta revelarse sin comprenderlo porque primeramente no ha entendido que el saber es un capital del cual necesitará en todo el quehacer a lo largo de su vida y no sólo un instrumento con el cual obtener una licencia o un título que le otorgue la capacidad de ejercer algún trabajo remunerado.

En nuestros años de escolaridad (y lo sigue siendo hoy), el principal problema dentro del aula es la disciplina y lamentablemente, tal factor es tan preponderante

para la adquisición de nuevos conocimientos que el profesor de aula necesita urgentemente despertar la motivación de sus estudiantes, los años en que la disciplina escolar se lograba por medio del uso del poder o la fuerza y en donde la palabra del maestro es la Ley, que ni siquiera los padres podían contradecir y que además, si un alumno era castigado físicamente, era guardar respeto y reconocer la diferencia entre él y su profesor, teniendo claro conocimiento de los límites y lugar que ocupaba uno y otro en la sala de clases.

Hoy el escenario de clases es distinto, la autoridad y el respeto no se logran con castigos físicos, siendo la única forma existente de controlar los focos de indisciplina dentro del aula es sencillamente el conocimiento y el manejo de las habilidades de las cuales hemos estado tratando. Junto a las limitaciones que hoy se han impuesto a los profesores, existen además mayores distractores en el entorno los que hacen más dificultosa la labor del docente. Aquí el espacio cerrado llamado aula o sala de clases pareciera pertenecer a otra época, al cerrar la puerta por dentro, retrocedemos muchas veces varios años dejando fuera elementos atractivos para nuestros estudiantes como son los elementos de alta tecnología y todos aquellos elementos propios de la cultura del siglo XXI

Es por esto que Umberto Eco en su libro *Apocalípticos e integrados* (1977); en que los primeros ven la cultura de masas, la influencia de los medios audiovisuales, la forma en que se entregaba o manejaba la información por los medios de comunicación, etc.; como la anticultura, mientras que para los

integrados estamos viviendo una magnífica generalización de la cultura en el sentido de la accesibilidad y defienden esta cualidad de la actualidad de manera optimista ya que están convencidos de las bondades de las nuevas tecnologías.

El profesor de escuela de este siglo por lo tanto, debe tener estas consideraciones y ver en los elementos ya señalados unos aliados o unos enemigos a la hora de comenzar su clase; si estamos conscientes de esto, podremos en cierta forma empatizar con nuestros alumnos y darnos cuenta que si para nosotros resulta penoso tener que dejar de lado el PC o el Notebook para “hacer clases”, tanto más para los alumnos quienes además cuentan con sus pares y juegan el papel de aliados a la hora de demostrar cuán desagradable o aburrida les parece la clase.

La natural competitividad del ser humano aporta además, un elemento nuevo que conforma el clima escolar; la enseñanza municipalizada de nuestro país es principalmente de carácter mixto por lo que dentro de la sala de clases encontramos además, la diferenciación de género lo que muchas veces el estudiante intente destacarse frente a sus pares para captar la atención del sexo opuesto, si nosotros hacemos un breve racconto a los años de escuela, encontramos que precisamente podemos recordar aquellos compañeros que no eran los más ordenados o que se distinguían por sus conocimientos o sus aportes a la clase. Este último elemento que hemos señalado, corresponde a algo que los profesores deben saber manejar con delicadeza, debido que en ciertas oportunidades se forman parejas incluso dentro del grupo curso y que es

necesario tomarlo de forma natural haciendo hincapié en el respeto mutuo, en el saber ubicarnos dentro del contexto escolar.

Todas las situaciones expuestas anteriormente y que pueden parecer que se alejan un tanto de nuestro tema de investigación, nos sirven para poner de manifiesto lo complejo que resulta la labor docente, pero que sin embargo puede llegar a buenos resultados si se logra manejar las habilidades socioemocionales con eficacia.

“La práctica docente se desarrolla en contextos interactivos por lo que las emociones que se transmiten implícitamente tendrán un papel fundamental no sólo en el desarrollo emocional del alumnado sino también en la emocionalidad del propio docente y la eficacia de su labor”. (Abarca, Moreira; Marzo, Lourdes y Sala, Josefina. (2002). La educación emocional y la interacción profesor /a – alumno /a.)

El clima social existente en un establecimiento, escolar o laboral, siempre influirá, positiva o negativamente, en las personas, según Mena y Valdés (2008) y, es por esto, que el liceo o escuela debe preocuparse del clima social que envuelve a sus miembros, puesto que, si un individuo es asociado a un lugar en donde existe un adecuado clima social, él tendrá la opción de desarrollar al máximo sus conocimientos y destrezas, además aprenderá a enfrentar situaciones adversas, puesto que la existencia de un buen clima social permite un adecuado desarrollo

emocional y de las habilidades sociales del individuo. Al contrario, si el clima social presente en el establecimiento educacional es negativo, presenciamos en el alumno la inexistencia de un desarrollo adecuado del aprendizaje y de las habilidades sociales y emocionales.

En palabras de Milicic y Arón (1999), el clima social escolar es una dimensión dinámica, puesto que se relaciona con la percepción que poseen los profesores y estudiantes dentro de los procesos sociales, mientras exista acuerdo o se acepten las diferencias y reglas de funcionamiento que regulan la sociedad, el tipo de clima se estabiliza. Estas percepciones pueden ser diferentes, pues dependen de las experiencias que cada uno de estos integrantes haya tenido.

CAPÍTULO III

3. Metodología

El enfoque metodológico que se utilizará para esta investigación corresponde al paradigma interpretativo, con él buscamos comprender la realidad, construir nuevo conocimiento sobre el tema; además será de naturaleza Complementaria, usando estrategias cuantitativas y cualitativas, ya que existen elementos que serán caracterizados utilizando para ello metodología cuantitativa y otros que serán analizados desde las concepciones teóricas (metodología cualitativa).

Las acciones de investigación tendrán una característica no experimental, ya que se pretende conocer y comprender cómo se relacionan ciertas variables en un campo de estudio, no pretendiendo manipular directamente tales variables. El tipo de estudio es Descriptivo, pues se intenta averiguar cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Éste fenómeno se manifiesta en las salas de clases a nivel micro y macro en los establecimientos educacionales.

Pérez Serrano (1994) nos indica que la investigación cuantitativa trata de asegurar con precisión el objeto de estudio por medio de estadísticas e interpretaciones numéricas controladas que le otorgan mayor respaldo y solidez por medio de la repetición de éstos. El ámbito de metodología cuantitativa permitirá describir y analizar el nivel de habilidades sociales y emocionales en los docentes.

Según Pérez Serrano (1994) la investigación cualitativa no generaliza una visión sino que su estudio es de manera concreta e individual durante la cual los individuos participantes se percatan de una realidad personalizada, esta realidad se logra solucionar o cambiar a partir de la comprensión de los sujetos de investigación. Aquí se trata de profundizar en los diferentes motivos que tienen los hechos, en los cuales el individuo es visto como un sujeto comunicativo que comparte significado.

El ámbito de investigación cualitativa permitirá analizar y relacionar conceptualmente los resultados del Test prácticas educativas y desarrollo emocional (PEYDE), así como la percepción de los estudiantes sobre el dominio de las habilidades socioemocionales de los profesores obtenidos de los Focus group realizados a ellos, es decir, triangulación de técnicas. Estos ámbitos corresponden a una perspectiva más bien dinámica y subjetiva, de modo que es difícil acceder a ella desde instrumentos estandarizados, por eso las estrategias cualitativas emergen más adecuadas para este factor.

Los instrumentos de recolección de datos que se utilizarán son:

- Test Práctica educativa y desarrollo emocional (PEYDE) de Gallego y Gallego, (2004) mide las habilidades emocionales y sociales que basan la relación entre

estudiantes y permiten generar un adecuado clima social. Las dimensiones que la componen son:

- Conciencia Emocional, es la capacidad o habilidad de reconocer las emociones o sentimientos en las diversas situaciones.
- Control emocional, es la habilidad de manejar adecuadamente las emociones, sin que éstas produzcan reacciones bruscas en sí mismo y ante los demás
- Empatía, destreza de relacionarse adecuadamente con los demás, preocupándose de las necesidades o sentimientos que éstos posean y ofreciendo el apoyo cuando sea necesario.
- Capacidades de relación, es la aptitud de mantener una relación fluida comprendiendo a los demás, entendiendo los diferentes puntos de vista y ser claro al momento de exponer el propio.
- Resolución de problemas, es la competencia de resolver los conflictos de manera adecuada, buscando las soluciones pertinentes.

- Focus group con alumnos seleccionados de forma aleatoria simple, con el objeto de contrastar la información que señalaban los docentes a partir del test. El focus group se basó en el desarrollo de preguntas orientadas a caracterizar el comportamiento y las estrategias de los profesores de lenguaje y comunicación en su relación con los estudiantes; se utilizó un análisis de contenidos derivada de los componentes que conforman el Test PEYDE

Para realizar el análisis de los datos se recurrirá a las siguientes estrategias:

- Codificación abierta y axial (Strauss, 1987), en el análisis de los focus group con los estudiantes. La codificación abierta responde al primer ejercicio de organización de la información, elaborando códigos que permiten encontrar información y señalar las primeras categorías de análisis. Por otra parte la codificación axial es un proceso de síntesis de los códigos de la primera fase, en función de ejes categoriales que permiten clasificar en torno a tópicos, las ideas encontradas. En el presente estudio se utilizaron como ejes categoriales, las subdimensiones del test PEYDE.

3.1 Muestra:

Se determinó realizar ésta investigación en establecimientos municipales de la comuna de Chillán, pero además se han incluido comunas aledañas, Chillán Viejo y San Carlos, debido a que no se logró acceder a todos los profesores necesarios para la muestra en la comuna primero señalada.

La investigación y los instrumentos utilizados (test PEYDE y Focus Group) van dirigidos a los profesores del sector de Lenguaje y Comunicación, porque consideramos que al dirigir una clase con más tintes humanistas que otras pedagogías debe poseer un buen manejo de las habilidades socioemocionales apoyándose básicamente en un mejor conocimiento del lenguaje.

La muestra se enfocó en 34 Docentes de Lenguaje y Comunicación pertenecientes a la Enseñanza Media, además de séptimo y octavo de Enseñanza Básica; estos últimos fueron incluidos por los cambios curriculares en los cuales se integra a la enseñanza secundaria para el 2012.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1 Análisis general del test PEYDE

Según lo establecido en la tabla de frecuencias señalada abajo, podemos observar que la media general en cuanto a resultados globales del test, corresponde a 21,2, de un total de 30 puntos (70,5%). En referencia a los componentes del test, se puede apreciar que habría dos de ellos (Componente A, relacionado a conciencia emocional; y componente C, referido a Empatía) dentro de ese promedio. Los factores relacionados con Capacidad de relación (Componente D) y Control emocional (Componente B) se presentan bajo el promedio. Finalmente el relacionado a Resolución de problemas (Componente E) se encuentra sobre el promedio.

		Bloque A	Bloque B	Bloque C	Bloque D	Bloque E
N	Válidos	34	34	34	34	34
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		21,18	20,35	21,06	20,91	22,26
Desviación típica		3,109	5,080	3,773	3,745	4,686
Percentiles	25	19,00	16,75	18,75	18,00	18,00
	50	21,00	20,50	21,00	20,00	21,00
	75	23,25	24,25	23,25	24,25	27,00

Cuadro 1. Descripción general Test Peyde.

Bajo la descripción del *Cuadro 1* los componentes que presentan menos desarrollo son CONTROL EMOCIONAL (20,35%) Y CAPACIDAD DE RELACION (20,91%); aquel componente con un desarrollo medio corresponde a CONCIENCIA EMOCIONAL (21,18%) Y FACTOR EMPATIA (21,06%); el componente más desarrollado por los docentes corresponde a la CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS (22,26%)

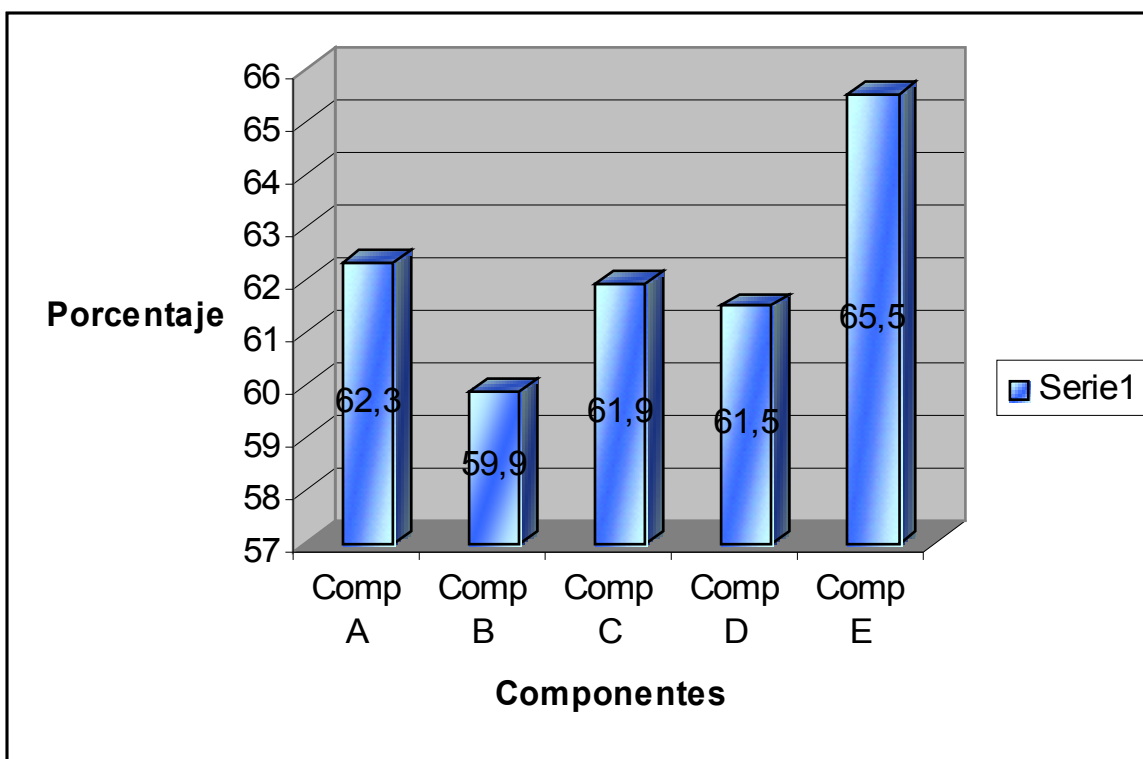


Figura 1. Gráfico general de Componentes

Lo anterior también nos indica que los sujetos investigados se encuentran en un nivel medio alto donde generalmente los docentes muestran un dominio regular en la posibilidad de resolver conflictos o situaciones adversas, por más difíciles que

parezcan, dan cabida a mediatizar para lograr una mejor respuesta de otro docente o alumno, son medianamente capaces, de encontrar el remedio a cualquier tipo de conflicto al que se ven enfrentados.

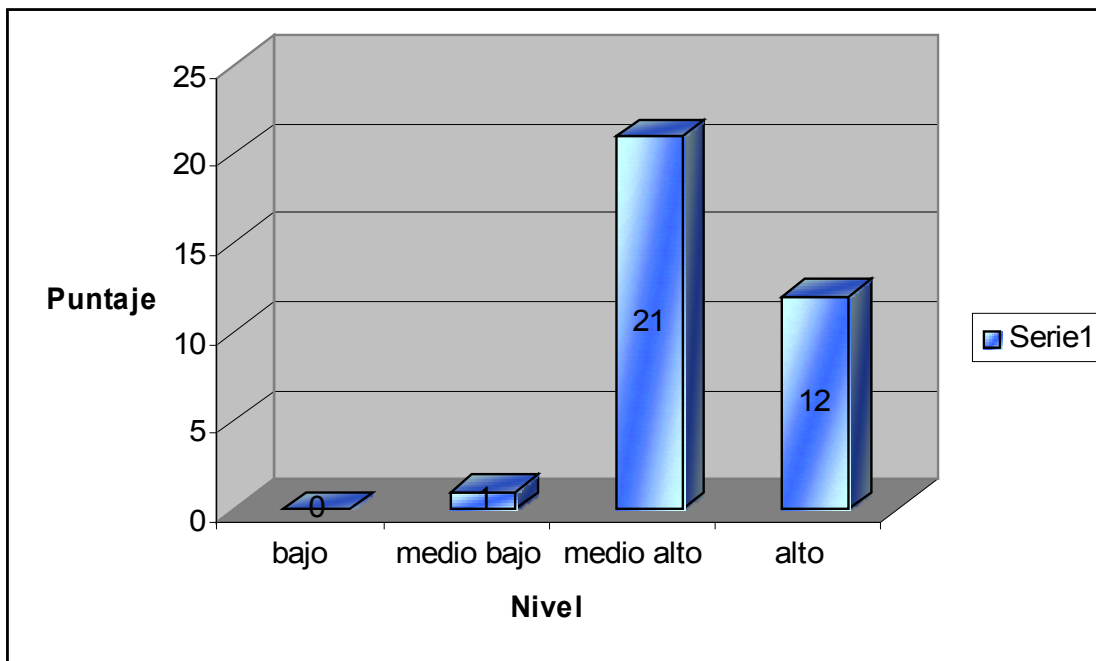


Figura 2. Grafico general de niveles

Aunque muchas veces se torne difícil mediatizar entre los alumnos o los propios docentes, en cuanto a los conflictos de aula o establecimientos, es posible mantenerse bajo control y remediar la situación cuando se obtiene la ayuda de nuestra capacidad de tolerancia, respeto y autocontrol, lo que nos irá indicando las veces que se necesita levantar la voz en forma de autoridad o mantener un tono medio para no parecer eufóricos o faltos de respeto ante las situaciones adversas.

4.2 Análisis de dimensiones

Este análisis responde a una descripción comparativa de test PEYDE y de la información surgida de los diferentes focus Groups.

4.2.1 Conciencia Emocional

Según lo que se demuestra en el gráfico, se observa que este componente perteneciente a FACTOR CONCIENCIA EMOCIONAL. Existen sujetos que se encuentran capaces de tener conciencia de sus estados anímicos y de las posibles reacciones que podrían tener frente a algunos sucesos conflictivos llegando a tener un puntaje máximo de 90% en 2 de los docentes encuestados y como mínimo de 36,6% en uno de los docentes que dice no tener conciencia de lo que puede estar sintiendo.

A manera de generalizar, se considera que los docentes manejan la habilidad de reconocer sus estados de ánimos y las reacciones posibles que pudieran surgir en diferentes problemas.

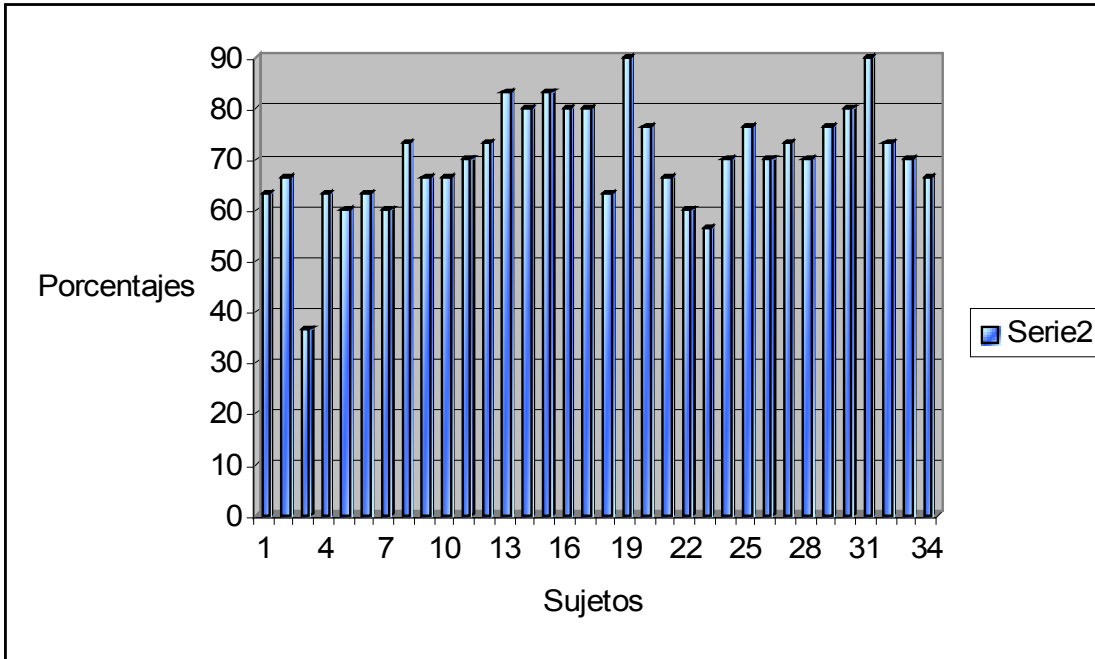


Figura 3. Porcentaje Componente Factor Conciencia Emocional

A partir del Focus Group, se observa que los estudiantes se dan cuenta de las emociones del profesor en la manera que los trata y aborda al curso en los diferentes días y con diferentes estados de ánimo, por lo que es recomendable que el docente demuestre poseer conciencia de sus emociones y reacciones físicas para que, en el aprendizaje de los alumnos, no interfieran los problemas y conflictos a que el docente se ve enfrentado cada día o en una situación puntual.

La opinión de los alumnos recogida del focus Group nos dice:

“forma que pasa la materia, cuando esta alegre pasa la materia con tallas y cuando no, la pasa así no más” (extraído focus Group)

Bajo este comentario podemos decir que los profesores desatienden sus emociones, lo que provoca que los estudiantes se den cuenta que no sabe darse cuenta de lo que está sintiendo.

“porque de repente anda alegre, otras enoja...depende de qué le pase”
(extraído focus Group)

“no, porque disimula, no lo expresa tanto”

4.2.2 Control Emocional

En cuanto al FACTOR CONTROL EMOCIONAL, observamos en el gráfico que los datos son totalmente variados, es decir, no hay una misma opinión por parte de los encuestados; existen puntajes demasiado bajos como puntajes altos. La variedad nos da a conocer que no existe el total control emocional en los docentes de Lenguaje y Comunicación, sino un rasgo de éste que les permite realizar sus clases, vivir y tratar de sostenerse día a día. No está la capacidad de controlar las emociones o las reacciones frente a una situación conflictiva sin agredir o pasar a llevar los espacios y límites de los demás.

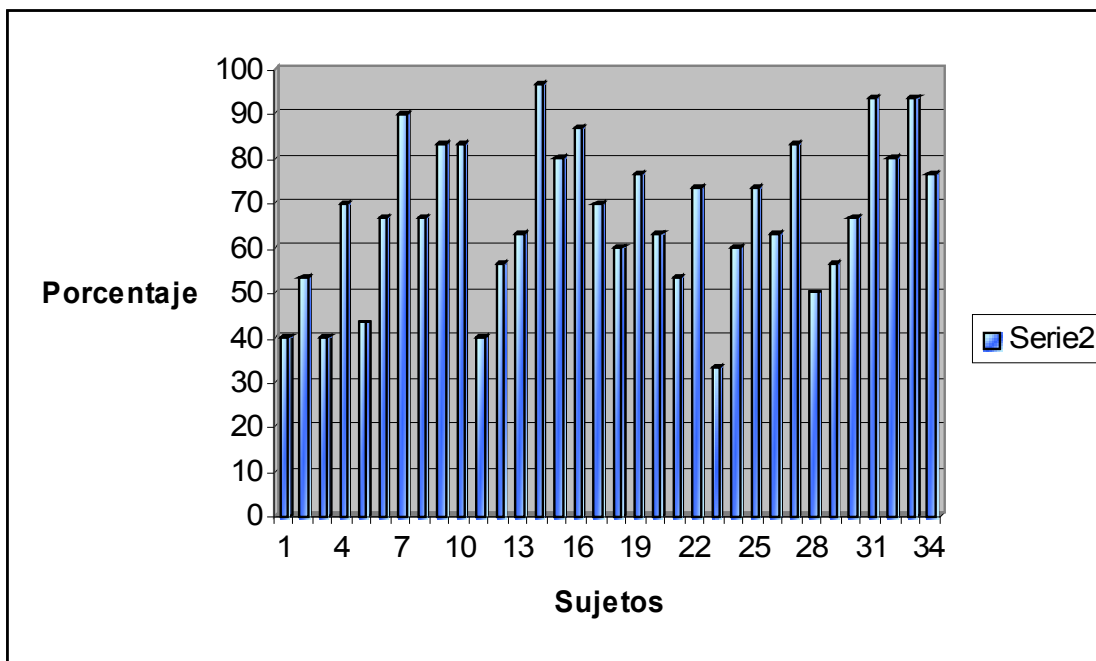


Figura 4. Porcentaje Componente Control Emocional

Desde el Focus Group, los alumnos nos indican que los docentes se comportan diferente dependiendo las circunstancias en que ellos se encuentren y de las situaciones que hayan vivido durante el día o antes de llegar a tomar el aula. Podemos deducir que algunas veces es capaz de controlar sus reacciones emocionales, depende del contexto en el que se encuentre inmerso. Los alumnos nos indican que:

“tiene que ver con la actitud de los alumnos frente a los profesores, porque a trabajar con 30 a 40 alumnos en una sala es evidente que no todos manejan la presión de la misma forma y si le toca un curso que no trabaja, que no apoya o no esta interesado en aprender es evidente que en un momento vas a colapsar si los alumnos no dejan hacer su trabajo” (extraído focus Group)

“Las profesoras llaman a profesor Flores” (extraído focus group)

“yo prefiero la del año pasado, esta no hace nada” (extraído focus group)

“depende del problema, si es grave manda a llamar apoderado sino se conversa” (extraído focus group)

4.2.3 Empatía

El grafico del FACTOR EMPATÍA nos muestra que generalmente los docentes son empáticos con los alumnos, esto de acuerdo a las encuestas realizadas a los profesores de Lenguaje de diferentes liceos. El puntaje máximo obtenido es de 93,3% y el mínimo nos muestra un 43,3%.

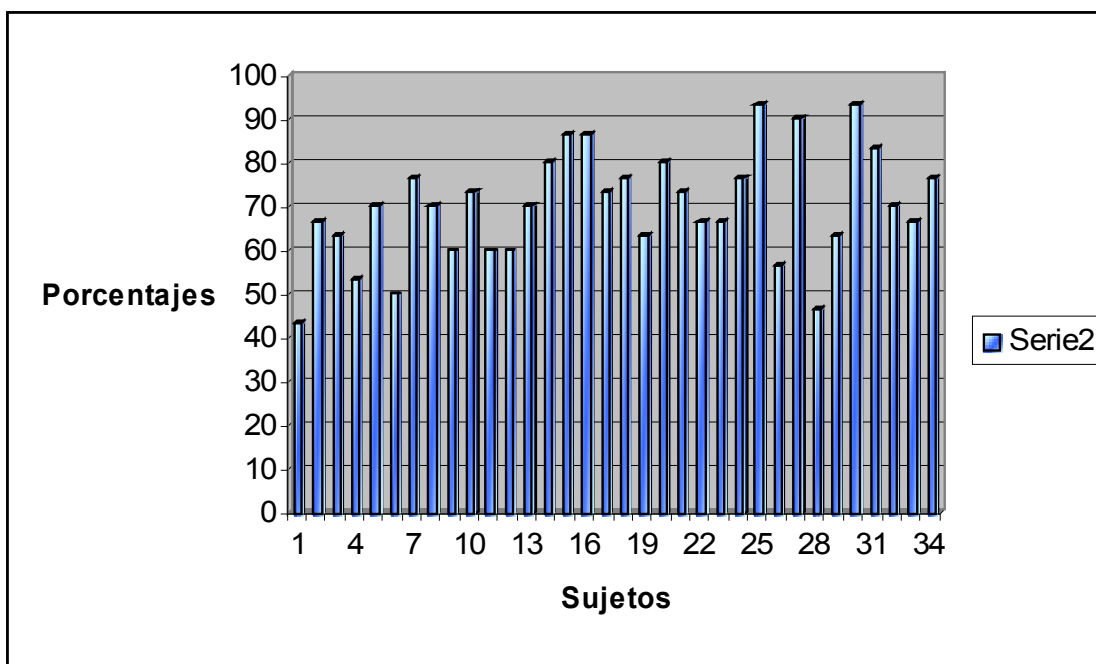


Figura 5. Porcentaje Componente Factor Empatía

A lo anterior, desde el Focus Group con los alumnos se suman una serie de opiniones de parte de los mismos hacia los docentes, que nos indican que los profesores de Lenguaje y Comunicación procuran relacionarse con los demás aunque no siempre se vea realizado con el mejor resultado. Su empatía con los estudiantes depende del curso en que se encuentre, porque no se comportan de manera igualitaria con todos.

“depende del alumno, porque si es desordenado se portará con él de forma distinta” (extraído focus Group)

“nos retan, alzan la voz, nos amenazan...” (extraído focus Group)

“ella misma cuenta que se volvió más fría, porque cuando empezó a trabajar los alumnos la trataron mal” (extraído focus Group)

“varía a veces nos dice que no nos anotará, porque nuestro futuro esta escrito...vas a fracasar...es cosa tuya si te portas bien, porque es para tu bien, yo ya estudié” (extraído focus Group)

Los alumnos indican que para mejorar el trato existente entre profesor y alumno debería encontrarse una instancia donde se pueda conversar y tratar de mejorar las circunstancias de conflicto entre profesor-alumno.

4.2.4 Capacidad de Relación

En cuanto al componente CAPACIDAD DE RELACION, el gráfico nos indica que a modo general, los docentes son medianamente capaces de relacionarse con los alumnos y sus pares de manera eficaz. Por otro lado no siempre comprenden las ideas del otro pero procuran hacerlo. Mantienen una relación poco fluida pero lo manejan de buena manera. El puntaje máximo obtenido es de 93,3% y el mínimo corresponde a 43,3%

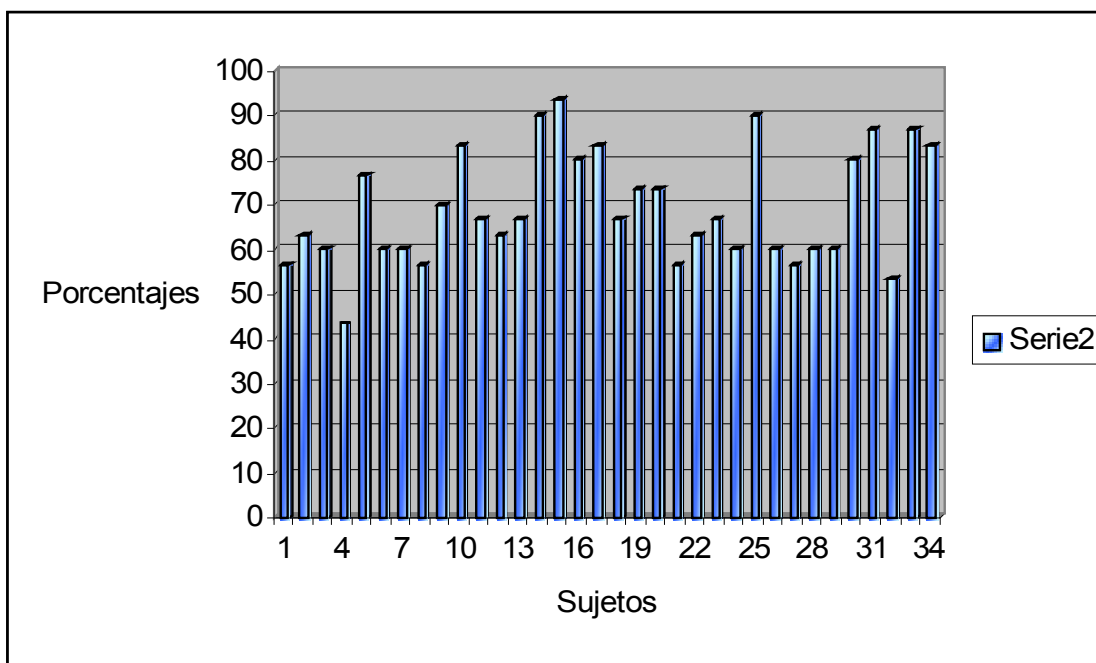


Figura 6: Porcentaje Componente Capacidad de Relación

Desde el Focus Group los alumnos nos indicaron:

*“primero te tratan pésimo y ahí recién vienen a decir: tuve un mal día”
(extraído focus Group)*

Se puede deducir que algunos profesores de lenguaje intentan comunicarse con los/as demás, pero no siempre consiguen su objetivo.

“en el primer semestre, mi curso no está catalogado como un mal curso al contrario, un momento la profesora de castellano no aguantó más el desorden y nos dijo por ejemplo que no la saludábamos cuando llegaba a la sala que es lo que se acostumbra hacer cuando un profesor llega a la sala y tampoco cuando la profesora manifestó el problema al resto del curso nadie le dijo nada, la única persona que fue capaz de decirle algo en ese momento fui yo, le pedí disculpas... no he visto en algunas alumnas disposición a cambiar...yo creo que tampoco uno debe decir que es solo la culpa de los profesores o solo de las alumnas, es un tema compartido ” (extraído focus Group)

Podemos observar que en algunas situaciones los profesores intentan ser mediadores en cuanto a los problemas, intentan llegar a acuerdos con los alumnos, pero son ellos los que no muestran interés en mejorar la relación.

Mediante las opiniones del focus Group se indica que el docente busca constantemente formas para optimizar la relación dentro de la sala de clases y la actitud de algunas alumnas sigue siendo la misma.

“las materias más humanistas son más cercanas a los alumnos... a ser profesora de lenguaje tienen toda una forma, todo un lenguaje para acercarse al curso, como enseñar, el aprendizaje en las materias más humanistas es mucho más cercano, en cambio en los otros es más mecanizado” (extraído focus Group)

Por medio del Focus Group los alumnos identificaron al profesor modelo o a un perfil de docencia que les cautivó:

“en nuestro caso porque el profesor es siempre es igual a nosotros, este bien o este mal... no demuestra sus problemas con nosotros” (extraído focus Group)

El docente, manejando bien las emociones y las reacciones físicas que estas causan, podrá tener y captar la atención de sus alumnos al momento de pasar su materia puesto que no habrá nada que le obstruya el qué hacer de su docencia.

“bien, tiene harta paciencia” (extraído focus Group)

“no puedo saber qué está pensando o sintiendo, porque el profesor es igual en todo momento...se dedica a sus clases...a lo mejor tendrá problemas, pero nunca nos dice” (extraído focus Group)

“sí, porque existe diálogo” (extraído focus Group)

“si no comprendieron busca otro método, porque hay profesores que si uno no entienden siguen con el mismo método, pero él no, trata de buscar otro método más, quizá más cotidiano para que nosotros podamos entender” (extraído focus Group)

“intenta otra vez las cosas que no le resultan...el profesor explica a nivel de nosotros, explica con un lenguaje fácil y a medida que él va viendo que vamos aprendiendo, él va subiendo la exigencia” (extraído focus Group)

“él llega a la sala alegre, siempre buscando métodos fáciles y pregunta quién entiende y quién no...el profesor transmite la confianza para que nosotros levantemos la mano y digamos que no comprendimos..con algunos profesores no pasa lo mismo” (extraído focus Group)

Un docente con las capacidades bien definidas dará paso también a la buena formación de estudiantes y personas que estarán insertas en una sociedad laboral que podrá darles situaciones de conflicto y situaciones de placer que ellos tendrán que manejar de una manera óptima y eficaz.

4.2.5 Capacidad de Resolución de Problemas

Este componente final de nuestra investigación, nos da a conocer que LA CAPACIDAD DE RESOLUCION DE PROBLEMAS de los docentes es medianamente buena, intentan resolver los conflictos a los que se enfrentan pero no siempre les dan buenos resultados.

Los resultados nos arrojan un puntaje máximo de 100% y un mínimo de 43,3%.

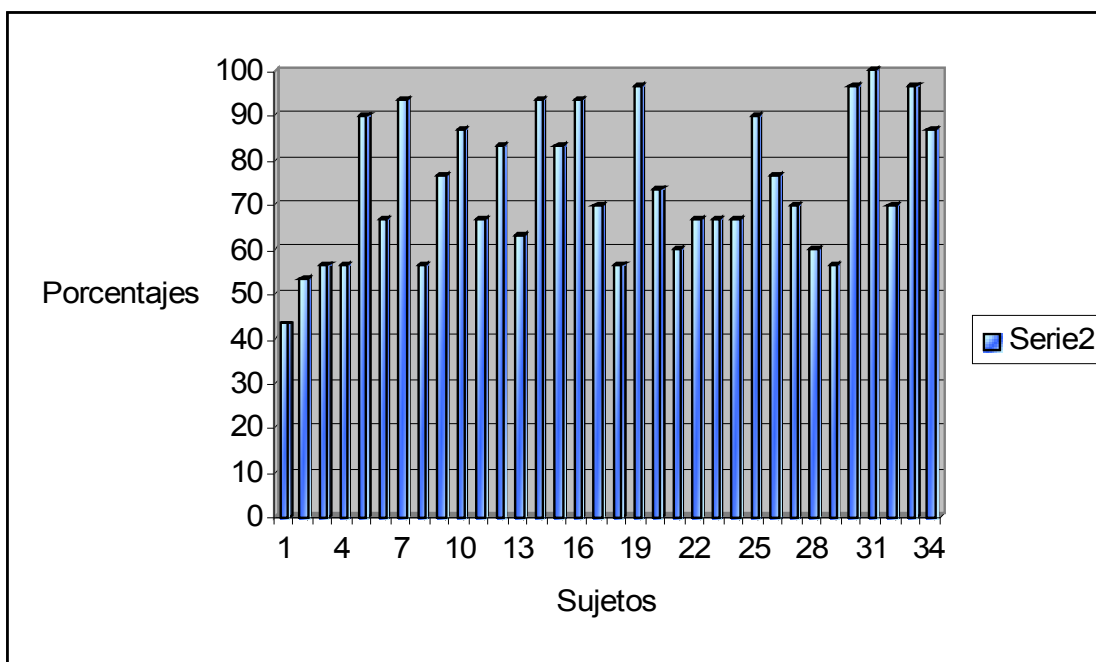


Figura 7. Porcentaje Componente Capacidad de Resolución de Problemas

Desde el Focus Group podemos extraer que los alumnos nos dicen de los docentes de Castellano, que son unos de los pocos profesores que buscan una solución para los alumnos cuando se encuentran frente a un problema.

“cuando no le resulta una técnica de aprendizaje la profesora busca otra solución para que el aprendizaje sea más dinámico” (extraído focus Group)

“a nosotras nos hizo la prueba del libro y no teníamos la misma edición, llegó el día de la prueba y le contamos que teníamos ese problema y ella se dio el tiempo para ayudarnos... nos pidió los libros y busco los cuentos que se repetían...es tremenda diferencia entre la profesora de castellano y la profesora de biología, porque la profesora de lenguaje que trata de solucionar los problemas, nos apoya para seguir adelante, en cambio la otra da vuelta la hoja” (extraído focus Group)

“la profesora de lenguaje es una de las pocas que saben entender, que ayuda demasiado...” (extraído focus Group)

“cuando el curso no deja hacer la clase la profesora de castellano se siente con rabia... ella se mata haciendo las medias clases en power point, conseguirse las salas y esas cosas y que el curso no deje hacer bien su clase, una vez lo hablamos, la profesora estaba con rabia porque habían algunas poniendo atención otras conversaban, esas cosas molestaban... la profesora se molesta más con ella misma más que con nosotros” (extraído focus Group)

En conclusión podemos decir que los docentes son capaces de resolver los conflictos de manera eficiente, dinámica y creativa. Aunque no sean fáciles los

conflictos por solucionar, lo intentan para lograr un mejor ambiente laboral y de aula, al mismo tiempo que los alumnos pueden interiorizar de mejor manera los conocimientos impartidos por el docente.

CAPÍTULO V

5. Conclusiones:

La propuesta en la cual está fundada la tesis se basa en que los profesores de Lenguaje y Comunicación tendrían la capacidad para resolver las situaciones de conflictos por varias de las razones, una de ellas es porque al estar en un área humanista les es más fácil acceder a los sentimientos de si mismos y comprender de mejor manera los de los demás.

Como respuesta a la pregunta se puede afirmar que los docentes de Lenguaje y Comunicación de los distintos establecimientos y por ende de distintas realidades, evidencian un claro desequilibrio en algunas de los aspectos de formación emocional.

En cuanto a la conciencia emocional que los docentes deben poseer, estos se encuentran en un estado poco efectivo, existen momentos en los cuales se comprueba que no logran darse cuenta de su estado anímico ni de las reacciones que estas podrían causar dando pie a que, muchas de las veces, se vean reflejadas en la sala de clases comportándose diferentes con cada uno de los estudiantes por no tener la capacidad de reconocer los sentimientos que encausan sus reacciones a un mal trato de profesor-alumno o a otros de sus pares dentro del establecimiento. Cada una de las emociones y sentimientos, y más aún hasta el propio intelecto, dan dirección a las reacciones en la vida cotidiana.

Los alumnos al observar a un profesor que pasa la materia de forma equilibrada emocionalmente, se hará más fácil para el estudiante internalizar los conocimientos que el docente esté entregando, no así al ver que el profesor “anda de malas” porque no tendrán la confianza para preguntar si hay algo que no ha quedado claro, y las respuestas del docente, pueden no ser las más adecuadas en aquel momento, su tono de voz será más áspero para con ellos por lo que los estudiantes se verán limitados a la hora de internalizar los mismos conocimientos.

En el momento que el docente desatiende sus emociones se produce en este un vacío, medio por el cual los estudiantes se dan cuenta de la falta de conciencia que tienen los docentes al momento de estar mal emocionalmente. Los profesores no se dan cuenta de sus sentimientos pero los alumnos, quienes están y comparten con ellos día a día logran percibir cuándo el docente “no se encuentra de buen humor”; apoyándonos en las palabras de Goleman (2000), cada emoción que nos invade ofrece una disposición para actuar.

Bajo la perspectiva anterior se deduce que el docente al no reconocer sus emociones, no le será posible el control de estas mismas por cuanto se denotará en el aula acciones poco previstas causadas por su desequilibrio y saturación emocional que ocasionará en sus estudiantes y/o pares, una reacción a la acción del docente tanto en su manera de hablar, de contestar, comportarse, etc.

Cuando una persona logra reconocer las diferentes emociones que le causan las situaciones vividas, es posible encontrar la solución a los conflictos de forma más rápida y con mejores resultados dado que al conocer una situación se hace más fácil canalizar o concentrar la energía suficiente para la reparación de determinada situación.

Tener el control de las emociones y de las reacciones que estas nos puedan causar, es fundamental al momento de convivir en sociedad puesto que hay que respetar el límite de ciertas conversaciones, considerando también el límite de quienes nos rodean, manejar la entonación usar palabras que deben ser empleadas de acuerdo a un contexto. Controlando las emociones y las propias reacciones desprendidas de las mismas, es posible responder de una buena forma.

Los docentes de Lenguaje y Comunicación no manejan la capacidad de ser empáticos con sus estudiantes ya sea por las situaciones del diario vivir o por el estrés propio de la labor docente, esto causaría que las respuestas que dan los docentes a sus estudiantes son poco empáticas y no se preocupan de las situaciones que viven los alumnos dentro de su misma aula; la falta de empatía en los profesores de Lenguaje crea en el aula un clima de negatividad donde el estudiante solo responde a las preguntas del docente y no se atienden las necesidades de cada uno de manera recíproca, no existe la convivencia de

profesor-alumno al extremo que el docente no conoce las diferentes realidades de sus alumnos aún cuando “interactúa” con ellos la mayor parte de la semana.

La capacidad de ser empático de un docente es capaz de cambiar a un alumno de ser un niño problema a ser uno alumno colaborador, todo está en la manera en la cual este sepa llegar al estudiante.

El contexto de las diferentes situaciones que viva un profesor no deben ser barreras para comportarse de igual forma con cada uno de sus alumnos puesto que todos y cada uno de ellos necesita ser atendido de la misma buena manera.

Si el docente es empático con sus estudiantes es posible que este maneje una buena capacidad de relación, la que a su vez le ayudará en su labor como profesional de la educación en la internalización de los conocimientos de mejor manera. Los profesores al parecer, no logran tener un buen vínculo con sus alumnos y pares lo que a su vez provoca las malas relaciones y la poca familiaridad dentro del establecimiento.

Para los docentes, en cuanto a la capacidad de resolución de problemas, logran tener el control de las situaciones dando a conocer que son capaces de resolver momentos de conflictos dentro del aula ya sea por la diversidad de ejemplos que tiene que dar para que los alumnos logren comprender los contenidos o por problemas de conducta que se reflejen en algunos de los estudiantes.

Como conclusiones generales, se señala el manejo de las habilidades socioemocionales por parte de los profesores, resulta fundamental en el desarrollo de la actividad docente dentro del aula, lo que nos hace pensar, de acuerdo a nuestra investigación, que existe aunque de forma no muy significativa, docentes que no presentan un buen manejo de sus emociones lo que quedó demostrado a través del Test PEYDE y de la opinión que los alumnos tienen de ellos. Esta particularidad encontrada a raíz de nuestro estudio, sería bueno compararla haciendo el mismo ejercicio en otras áreas del aprendizaje, para así lograr establecer si este promedio resultante, se ve o no reflejado o forma parte de la media general de los docentes y que no es sólo representativo de los del área de lenguaje.

Del mismo modo se encuentra que no siempre una buena preparación académica es equivalente a buenas prácticas docentes porque si bien es cierto, no hemos hecho una correferencia entre el saber de los docentes de la muestra, podemos inferir que el trato o las relaciones que logran establecer con los estudiantes, resulta fundamental en la adquisición de los nuevos conocimientos por parte del alumnado lo que generaría, independientemente del contenido a enseñar, la predisposición por parte del alumno, con determinado profesor, al rechazo al aprendizaje y a contribuir a provocar un ambiente adverso para el ideal ambiente escolar o adecuado clima social; que se traduciría en aprendizajes de

calidad cuantificables en rendimiento, por medio de las calificaciones correspondientes.

Con respecto a lo anterior, es preciso señalar, a modo de limitación de este estudio, que faltó incluir el factor calificación (notas de los alumnos del focus group) para haber realizado una más completa relación entre el manejo de las habilidades socioemocionales de los profesores y el rendimiento escolar alcanzado por estos a raíz de un clima escolar positivo, lo que nos daría un resultado más acabado para señalar con mayor propiedad que un clima escolar tóxico, influye directamente en el tipo de relaciones existentes dentro del establecimiento educacional, además de influir directamente en el promedio general de la asignatura lo que quitaría un tanto de responsabilidad al alumno, siendo esta compartida por ambos participantes del proceso enseñanza – aprendizaje.

Es, por lo tanto, trascendental para fijar cualquier objetivo pedagógico, saber con qué herramientas se cuenta, pudiendo ser estas de distinta índole en la cual debemos, necesariamente, incluir aquellos elementos relacionados con la infraestructura del establecimiento, el capital cultural de todos los participantes, la libertad de que se pueda disponer en cuanto a la metodología a utilizar, los elementos didácticos, etc., otorgando un especial cuidado en reconocer aquellas habilidades que podemos o no poseer y en la importancia de desarrollarlas y llevarlas a la práctica, considerando que muchas veces un conocimiento entregado, para que sea significativo y genere motivación en nuestros estudiantes

teniendo en consideración que es necesario tener la capacidad de ser proactivos utilizando la premisa de que al mayor número de alumnos les falta motivación y que por medio de una empatía con ellos lograremos que piensen en el aprendizaje y el saber; como una herramienta que les abrirá puertas, los ubicará como personas importantes dentro de la sociedad y no como actores secundarios que sólo serán utilizados para el éxito de otras personas

Bibliografía:

- Arón, A. M., & Sarquis, C. (1978). *Manejo de problemas conductuales en la sala de clases*. Santiago, Chile: Salesiana.
- Baptista Lucio, Carlos, Fernández Collado, Carlos y Hernández Sampieri, Roberto (2010). *Metodología de la investigación [conjunto]*. México :McGraw-Hill.
- Bourdieu, Pierre (2005). *Capital cultural, escuela y espacio social*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno
- Eco, Umberto (1977). *Apocalípticos e integrados*. Madrid, España: Lumen, 1977. (5 edición)
- Gardner, H. (1993). *Inteligencias Múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona, España: Paidós .
- Gardner, H. (1997). En *Estructuras de la mente, la teoría de las inteligencias múltiples* . Bogotá, Colombia: D´Vinni Editorial Ltda.
- Goleman, D. (2000). *Inteligencia emocional*. Buenos Aires, Argentina.
- Haemmerli Diaz, P., Parada, V., Nieto Garro, C., Brandell, L., Pihan, R., & Saldivia, S. (2004). Clima organizacional en establecimientos dependientes de la municipalidad de Concepción. *Paideia N° 36*, 49-61.
- Kelly, J. (1992). En Entrenamiento de las habilidades sociales (págs. 17- 29).

Bilbao, España: desclée de brouwer

- Pérez Serrano, Gloria (1994). En *Investigación cualitativa. Retos e Interrogantes (tomo I y II)*. Madrid, España: La muralla, S.A.
- Rodríguez, N. (2004). *El Clima Escolar. revista digital investigación y educación, número 7.*
- Villalon Quezada, I. (2004). Tensiones y distensiones de un proceso evaluativo docente desde la perspectiva de los actores. *Paideia N° 37*, 63- 87.
- Vilos Nuñez, V., & Ortiz Veliz, H. (2004). Interpretación comprensiva de las prácticas educativas y clima en la sala de clases en una escuela efectiva:

Estudio de caso. *Paideia N° 36*, 31- 47.

Linkografía:

- Abarca, Moreira; Marzo, Lourdes y Sala, Josefina. (2002). *La educación emocional y la interacción profesor /a – alumno /a.* [Recuperado 19 de noviembre del 2010]

<<http://web.archive.org/web/20041216094113/www.aufop.org/publica/reifp/articulo.asp?pid=210&docid=874>>

- Arón, A., & Milicic, N. (1999). *Climas sociales tóxicos y climas sociales nutritivos para el desarrollo personal en el contexto escolar.*

[Recuperado el 20 de marzo de 2010]

< http://www.uc.cl/psicologia/buentrato/pdf/est_inv/conviv/ce_aron2.pdf>

- Arón, A., & Milicic, N. (2000). *Desgaste profesional de los profesores y clima social escolar.* [Recuperado el 2 de abril de 2010]

< http://www.uc.cl/psicologia/buentrato/pdf/est_inv/desgas/dpa_aron1.pdf>

- *Blog de Ana.* (2009). [Recuperado el 10 de abril de 2010]

<<http://habilidades sociales apdap.blogspot.com/2009/01/dimensiones-de-las-hhss.html>>

- Cornejo, R., & Redondo, J. (2001.). El clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza media, una investigación en liceos de la región metropolitana. [Recuperado el 6 abril de 2010]

<redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/195/19501501.pdf>

- Cornejo, R. (2009). Condiciones de trabajo y bienestar malestar docente en profesores de enseñanza media de Santiago de Chile. [recuperado el 25 de diciembre del 2010]

<http://www.scielo.br/pdf/es/v30n107/06.pdf>

- Cortese, A. (s.f.). Enciclopedia de desarrollo personal. parte 2.

[Recuperado el 2 Abril de 2010]

<<http://www.scribd.com/doc/6960962/abel-cortese-enciclopedia-de-desarrollo-personal-parte-2-inteligencia-emocional>>

- Maturana, H. (1989). *Lenguaje y Realidad: El origen de lo humano*. [Recuperado el 17 de julio de 2010]

<<http://docencia.med.uchile.cl/evolucion/textos/maturana1989.pdf>>

- Mena, I., & Valdés, A. (2008). *Clima social escolar*. [Recuperado el 17 de julio De 2010]

<http://www.fs.mineduc.cl/Archivos/ConvivenciaEscolar/doc/archivo_374.pdf>

- Microsoft® Encarta® 2006. © 1993-2005 Microsoft Corporation

- Salé, Isabel y Coll César (1999). [Recuperado el 25 de diciembre del 2010]

<http://www.terras.edu.ar/jornadas/55/biblio/55Los-profesores-y-la-concepcion-constructivista.pdf>

- Teruel Melero, María Pilar. (2000). La inteligencia emocional en el currículo de

De la formación inicial de los maestros. [Recuperado el 20 de noviembre del 2010]

<http://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1223493322.pdf>

ANEXOS

CUESTIONARIO P.E.Y.D.E

PRÁCTICAS DOCENTES Y DESARROLLO EMOCIONAL

Este cuestionario ha sido elaborado para reflexionar acerca de las actividades como educadores y saber si sus prácticas habituales como docente desarrollan inteligencia emocional en las relaciones con los demás.

A continuación encontrará una serie de frases referidas a su forma de sentir, pensar, reaccionar con otras personas (alumnos, superiores, etc.). A la derecha de cada frase tendrá cuatro casillas con diferentes posibilidades de respuestas que corresponden a:

Siempre : En cada situación presentada, o considerando solo una excepción.

Frecuentemente: En la mayoría de las situaciones o considerando varias excepciones.

A veces : En pocas situaciones que se presentan

Nunca : En ninguna de las situaciones que se presentan

Marca con una X la casilla que describa mejor su comportamiento habitual. No escriba nada en las casillas PUNTAJE ni CALIFICACIÓN.

RECUERDE:

No se trata de medir su personalidad, sino solo saber como reaccionar a esas situaciones. Cuanto más sincero sea en sus respuestas, más útil resultará este test. No responda solo por cumplir o por quedar bien. Si tiene alguna duda, consulte con el evaluador.

N°	PREGUNTA	SIEMPRE	FRECUENT	A VECES	NUNCA
1	Reconozco mis signos físicos cuando voy a reaccionar bruscamente.				
2	Procuro reconocer y nombrar mis sentimientos				
3	Reflexiono sobre mis sentimientos hacia los demás				
4	Intuyo cuando voy a tener problemas				
5	Mis corazonadas con lo que sucede, suelen ser ciertas				
6	Dedico tiempo en clases a reflexionar sobre los sentimientos				
7	Reconozco cuando alguien va a reaccionar violentamente				
8	Me preocupa conocer las motivaciones e inquietudes de mis pares				
9	Sé cuándo me gusta el trabajo de mis alumnos /as				
10	Si he cometido un error con alguien, me doy cuenta y lo admito				
	PUNTAJE				

B.- BLOQUE 2

N°	PREGUNTA	SIEMPRE	FRECUEENT.	A VECES	NUNCA
11	Aunque algo me disguste soy capaz de tranquilizarme				
12	Tiendo a autocontrolarme				
13	Respiro profundamente antes de reaccionar cuando me invade la ira				
14	Trato de tranquilizarme ante una situación de ansiedad				
15	Observo la capacidad de autocontrol de mis colegas				
16	Procuro no hablar a gritos con los demás, aunque me sienta enojado/a o nervioso /a				
17	Puedo disimular cuando una persona me cae mal				
18	Busco como pode controlar los impulsos negativos en clases				
19	Cuando alguien se altera trato de no perder la calma				
20	Reacciono con tranquilidad si hacen algo que me ofenda un poco				
	PUNTAJE				

C.- BLOQUE 3

N°	PREGUNTAS	SIEMPRE	FRECIENT	A VECES	NUNCA
21	Ayudo a mis colegas o alumnos a superar algún problema				
22	Tengo mi forma de ser y me preocupa que me aprecien				
23	Es importante como reaccionan mis colegas y alumnos/as conmigo				
24	Elogio las cosas buenas de mis colegas				
25	Me importa que los demás se den cuenta cuando me preocupo por ellos				
26	Adivino lo que otros sienten, aunque no me hablen de ello				
27	Me preocupo por saber que les gusta a los demás				
28	Soy sincero/a con mis colegas o alumnos				
29	Me gusta sentirme cercano / a mis colegas y alumnos /as				
30	Me preocupo por los demás con interés y muestras de afecto				
	PUNTAJE				

D.- BLOQUE 4

N°	PREGUNTAS	SIEMPRE	FRECUEENT.	A VECES	NUNCA
31	Procuro que los demás me vean como alguien tolerante				
32	Soy flexible con los demás				
33	Siento que las personas me entienden				
34	Confío en mí mismo /a a la hora de comunicarme con otros				
35	En una discusión, entiendo los punto de vista de otras personas				
36	Procuro acercarme a la gente				
37	Relaciono mis sentimientos con lo que pasa en el aula				
38	En clases procuro hablar de temas importantes aunque no esté programado				
39	Acepto y valoro las sugerencias de los demás				
40	Animo a los demás a participar en clases				
	PUNTAJE				

E.- BLOQUE 5

N°	PREGUNTAS	SIEMPRE	FRECUEENT.	A VECES	NUNCA
41	Creo que cualquier problema se resuelve si lo intento de verdad				
42	Anticipo posibles soluciones a los problemas que veo				
43	Considero diversas alternativas antes de decidir cómo resolver un conflicto				
44	Ante un problema, busco la solución que pueda ser más eficaz, aunque no sea la mía				
45	Me gusta resolver los conflictos cuando se presentan, y no dejarlos pasar				
46	Busco tiempo para reflexionar con los demás sobre lo que pueda ser un problema				
47	Me gusta animar y ayudar a los demás a encontrar soluciones a los problemas				
48	Contribuyo a crear un clima de trabajo adecuado en clases				
49	Ante un problema me es fácil buscar soluciones y aplicarlas				
50	Frente a problemas con los demás, intento solucionarlos conjuntamente				
	PUNTAJE				

CALIFICACIÓN

FACTORES	PUNTUACIÓN
BLOQUE 1. CCE	
BLOQUE 2. CTE	
BLOQUE 3. EM	
BLOQUE 4. CR	
BLOQUE 5. CRIP	

Focus Group:

Colegio 1

FACTORES	DESCRIPCIÓN
<p>Bloque 1: Conciencia emocional</p> <p>¿Creen ustedes que su profesor/a se da cuenta de lo que está sintiendo, de sus emociones? Por qué sí, por que no</p> <p>¿Cómo se dan cuenta ustedes de las emociones del profesor?</p>	<p><i>“por la forma que aborda el curso”</i></p> <p><i>“forma que pasa la materia, cuando esta alegre pasa la materia con tallas y cuando no la pasa así no más”</i></p> <p>Alumna indica <i>“cuando es un profesor que siempre anda hablando y escribe feliz y un día entra se sienta, escribe, se sienta.... Nos vamos a dar cuenta que le pasa algo</i></p>
<p>Bloque 2: Control emocional</p> <p>¿Creen ustedes que sus profesores tiene control de sus</p>	<p>Alumnas indican que los profesores de Castellano <i>“se comportan de una manera diferente con los</i></p>

<p>emociones?</p> <p>¿Qué hacen ellos frente a un problema, con qué emociones reaccionan?</p>	<p><i>“cursos”</i></p> <p>A esto una alumna responde</p> <p><i>“tiene que ver con la actitud de los alumnos frente a los profesores, porque a trabajar con 30 a 40 alumnos en una sala es evidente que no todos manejan la presión de la misma forma y si le toca un curso que no trabaja, que no apoya o no esta interesado en aprender es evidente que en un momento vas a colapsar si los alumnos no dejan hacer su trabajo”</i></p>
<p>Bloque 3: Empatía</p> <p>¿Cómo trata el profesor a sus estudiantes habitualmente?</p>	<p>Alumna nos dice que <i>“Depende del alumno, porque si es desordenado se portará con él de forma distinta”</i></p>
<p>Bloque 4: Capacidad de relación;</p> <p>¿el profesor/a es comunicativo/a saben qué está</p>	<p>Algunas alumnas dicen <i>“ primero te tratan pésimo y ahí recién vienen a decir tuve un mal día”</i></p> <p>Alumna responde <i>“en el primer semestre, mi curso no está catalogado como un mal curso al</i></p>

<p>pensando o sintiendo durante la clase?</p>	<p><i>contrario, un momento la profesora de castellano no aguanto más el desorden y nos dijo por ejemplo que no la saludábamos cuando llegaba a la sala que es lo que se acostumbra hacer cuando un profesor llega a la sala y tampoco cuando la profesora manifestó el problema al resto del curso nadie le dijo nada, la única persona que fue capaz de decirle algo en ese momento fui yo, le pedí disculpas... no he visto en algunas alumnas disposición a cambiar... yo creo que tampoco uno debe decir que es solo la culpa de los profesores o solo de las alumnas, es un tema compartido”.</i></p> <p>La profesora de castellano intento llegar a un acuerdo con las alumnas, pero son ellas las que no han demostrado interés en mejorar la relación, la alumna indica otra vez que la profesora busca constantemente formas para optimizar la relación dentro de la sala de clases y la actitud de algunas alumnas es la misma.</p> <p><i>“ las materias más humanistas son más cercanas a los alumnos... a ser profesora de lenguaje</i></p>
---	--

	<p><i>tienen toda una forma, todo un lenguaje para acercarse al curso, como enseñar, el aprendizaje en las materias más humanistas es mucho más cercano, en cambio en los otros es más mecanizado”.</i></p>
<p>Bloque 5: Capacidad de resolución de problemas;</p> <p>¿Ustedes se dan cuenta si el profesor/a sabe buscar soluciones frente a los problemas?</p> <p>¿cómo ven que reacciona cuando no le resulta algo, o cuando algo le sale mal?</p>	<p><i>“cuando no le resulta una técnica de aprendizaje la profesora busca otra solución para que el aprendizaje sea más dinámico”</i></p> <p><i>“a nosotras nos hizo la prueba del libro y no teníamos la misma edición, llegó el día de la prueba y le contamos que teníamos ese problema y ella se dio el tiempo para ayudarnos... nos pidió los libros y busco los cuentos que se repetían... es tremenda la diferencia entre la profesora de castellano y la profesora de biología, porque la profesora de lenguaje que trata de solucionar los problemas, nos apoya para seguir adelante, en cambio la otra da vuelta la hoja”</i></p> <p><i>“la profesora de lenguaje es una de las pocas que</i></p>

	<p><i>saben entender, que nos ayuda demasiado...”</i></p> <p><i>“cuando el curso no deja hacer la clase la profesora de castellano se siente con rabia... ella se mata haciendo las medias clases en power point, conseguirse las salas y esas cosas y que el curso no deje hacer bien su clase, una vez le hablamos, la profesora estaba con rabia porque habían algunas poniendo atención, otras conversaban, esas cosas molestan... la profesora se molesta más con ella misma más que con nosotros”</i></p>
--	---

Colegio 2:

FACTORES	DESCRIPCIÓN
----------	-------------

<p>Bloque 1: Conciencia emocional</p> <p>¿Creen ustedes que su profesor/a se da cuenta de lo que está sintiendo, de sus emociones? Por qué sí, por que no</p> <p>¿Cómo se dan cuenta ustedes de las emociones del profesor?</p>	<p><i>“Porque lo dice...dice estoy molesta, estoy orgullosa de ustedes, depende”</i></p> <p><i>“obvio, porque va sintiendo sus emociones... por ejemplo si un alumno se porta mal, uno se va a sentir mal, porque no está haciendo bien su trabajo”</i></p> <p><i>“me doy cuenta por la cara”</i></p>
<p>Bloque 2: Control emocional</p> <p>¿Creen ustedes que sus profesores tiene control de sus emociones?</p>	<p><i>“no, porque a veces anda enojada por otra cosa y nos reta, anota...si tiene problemas con su familia... no sé, se tiene que enojar allá”</i></p> <p><i>“en nuestro caso porque el profesor es siempre igual, este bien o este mal... no demuestra sus</i></p>

<p>¿Qué hacen ellos frente a un problema, con qué emociones reaccionan?</p>	<p><i>problemas con nosotros”</i></p> <p><i>“nosotros tenemos un ejemplo, el bingó nos dijo que si no lo pagábamos nos iban a suspender todos y no íbamos a poder entrar a la especialidad”</i></p>
<p>Bloque 3: Empatía</p> <p>¿Cómo trata el profesor a sus estudiantes habitualmente?</p>	<p><i>“bien, tiene harta paciencia”</i></p> <p><i>“bien, aunque nos grita, porque al final uno se acostumbra”</i></p> <p><i>“más o menos, porque a veces nos grita”</i></p>
<p>Bloque 4: Capacidad de relación;</p> <p>¿el profesor/a es comunicativo/a saben qué está pensando o sintiendo durante</p>	<p><i>“no puedo saber qué está pensando o sintiendo, porque el profesores igual en todo momento... se dedica a sus clases...a lo mejor tendrá problemas, pero nunca nos dice”</i></p> <p><i>“una vez que tenía su hijo enfermo, nos pidió que</i></p>

<p>la clase?</p>	<p><i>estuviéramos más tranquilos”</i></p> <p><i>“no nos dice nada, a menos que tenga dolor de garganta, nos pide que no la hagamos gritar..., pero no le hacemos caso, porque ella es como mala con nosotros, entonces por qué vamos a ser buenos con ella”</i></p>
<p>Bloque 5: Capacidad de resolución de problemas;</p> <p>¿Ustedes se dan cuenta si el profesor/a sabe buscar soluciones frente a los problemas?</p> <p>¿cómo ven que reacciona cuando no le resulta algo, o</p>	<p><i>“sí, porque existe diálogo”</i></p> <p><i>“sí, porque a veces no hay clases y uno anda dando vueltas por ahí, se encargan que nos entreguen algo para trabajar”¹</i></p> <p><i>“problemas en nuestro curso no se presentan casi nada”</i></p> <p><i>“si no comprendieron busca otro método, porque hay profesores que si uno no entiende siguen con el mismo método, pero él trata de buscar otro método más quizá cotidiano para que nosotros</i></p>

¹ El problema que enfrenta ahí es cuando uno no está en clases, reitera el alumno.

<p>cuando algo le sale mal?</p>	<p><i>podamos entender”</i></p> <p><i>“intenta otra vez las cosas que no le resultan...el profesor explica a nivel de nosotros, explica con un lenguaje fácil y a medida que él va viendo que vamos aprendiendo, él va subiendo la exigencia”</i></p> <p><i>“él llega a la sala alegre, siempre buscando métodos fáciles y pregunta quién entiende y quién no... el profesor transmite la confianza para que nosotros levantemos la mano y digamos que no comprendimos... con algunos profesores no pasa lo mismo”.</i></p>
---------------------------------	---

Colegio 3

FACTORES	DESCRIPCIÓN
<p>Bloque 1: Conciencia emocional</p>	<p><i>“ siempre lo demuestra, cuando está enojado nos reta y cuando está feliz nos da décima, etc”</i></p>

<p>¿Creen ustedes que su profesor/a se da cuenta de lo que está sintiendo, de sus emociones? Por qué sí, por que no</p> <p>¿Cómo se dan cuenta ustedes de las emociones del profesor?</p>	<p><i>“por uno nos reta a todos”</i></p> <p><i>“cuando se enoja con una persona siempre le dice que no le importa el futuro de esa persona porque vamos a fracasar igual”</i></p>
<p>Bloque 2: Control emocional</p> <p>¿Creen ustedes que sus profesores tiene control de sus emociones?</p> <p>¿Qué hacen ellos frente a un problema, con qué emociones reaccionan?</p>	<p><i>“si, cuando esta triste prefiere contarlos”</i></p> <p><i>“si se enoja con los estudiantes ahí nos cuenta... si se enoja son anotaciones para todos...”</i></p> <p><i>“varía a veces nos dice que no nos anotará, porque nuestro futuro esta escrito... vas a fracasar... es cosa tuya si te portas bien, porque es para tu bien, yo ya estudié”</i></p>

	<p><i>“yo prefiero la del año pasado, esta no hace nada”</i></p> <p><i>“hay algunos alumnos que reclaman, dicen que este semestre se van a poner las pilas, pero están conversando cuando la profesora esta explicando”²</i></p>
<p>Bloque 3: Empatía</p> <p>¿Cómo trata el profesor a sus estudiantes habitualmente?</p>	<p><i>“bien, la profesora llega siempre con la mejor disposición”</i></p> <p><i>“no mal, cuando nos portamos mal se enoja”</i></p> <p><i>“ella misma cuenta que se volvió fría, porque cuando empezó a trabajar los alumnos la trataron mal”</i></p>
<p>Bloque 4: Capacidad de relación;</p> <p>¿El profesor/a es comunicativo/a saben qué está</p>	<p><i>“nos cuenta cosas de la vida”</i></p> <p><i>“como ha ido progresando”</i></p>

² Alumna responde a los comentarios de otras compañeras que hablan de la poca paciencia de la profesora.

pensando o sintiendo durante la clase?

“yo he tenido problemas con ella, lo que pasa es que estaba peinando a una compañera y un compañero nos quito el cepillo y nosotros se lo estábamos quitando y después se lo tire a mi compañera y ella se dio vuelta y no lo atrapo y paso entremedio de una compañera y la señorita y le estaba echando la culpa a una compañera... yo le dije que había sido yo y me dijo ¿qué habría pasado si me hubieses quebrado el diente?... yo le dije que se lo hubiese pagado y me grito que me callará porque conmigo no estaba hablando y me pidió mi cuaderno para llamar apoderado y después me dijo que no me iba anotar porque total era mi vida y me mando a sentarme y me colocó la media anotación”

“un día estaba retando a un compañero y estaban todos callados y a mi justo me sonó el teléfono... corté no conteste y la profesora me dijo que era mal educada, que no tenía que contestar el teléfono en clases y yo jamás conteste y después al final de la clase le pedí si podía hablar con ella... le dije que hubiese pasado si era algo

	<p><i>urgente o que la hubiese llamado su hija y ella me dijo que ella hubiese contestado igual, pero jamás enojada... me colocó la media anotación: alumna mal educada contesta el teléfono en clases..."</i></p> <p><i>"se le nota mucho cuando anda enojada"</i></p> <p><i>"cuando no se quedan callados golpean el pizarrón"</i></p>
<p>Bloque 5: Capacidad de resolución de problemas;</p> <p>¿Ustedes se dan cuenta si el profesor/a sabe buscar soluciones frente a los problemas?</p> <p>¿cómo ven que reacciona</p>	<p><i>"reacciona mal... bueno cuando se portan mal en la clase, ella les dice si quieren ponen atención si no es problema de ustedes... ahí los demás ponen atención"</i></p> <p><i>"cuando no comprendemos algo lo vuelve a explicar... a veces busca otras cosas para explicar... y sino nos dice que ella ya explico si no entendemos, lo que pasa es que si mis compañeros se están portando mal ella no les explica"</i></p>

<p>cuando no le resulta algo, o cuando algo le sale mal?</p>	<p><i>“no hay grandes problemas en la sala de clases... una vez suspendieron a compañeros por 3 días porque estaban peleando atrás y le doblaron el dedo a la profesora y ella pidió suspensión...”</i></p>
--	---