

# **TÍTULO: “La clase con enfoque comunicativo en la regulación de la conducta de los alumnos de la Escuela de Trabajadores Sociales de Villa Clara.”**

**Autores:** Dra. Alicia Alfonso Serafín. Prof. Sociología

Lic. Hilda María García Martínez. Prof. Comunicación Social.

Lic. Miguel Angel Hernández García. J'Asignatura Sociología y Trabajo Social Aplicado.

Lic. Roberlando Gómez Ramírez. Sub Director Docente.

Dra. Aurora Rosario Martínez Verde. Lic. en Psicología.

## **INTRODUCCIÓN**

La educación es la encargada de formar los alumnos en los diversos niveles de enseñanza, tarea compleja por las características de cada nivel y las exigencias actuales de la Educación en Cuba; elementos que se hacen mucho más patentes cuando nos referimos a la Educación Superior, a la cual entre otras funciones se le ha planteado la elevada misión de formar estudiantes capaces de cumplir los retos que le impongan los tiempos modernos en la sociedad.

De lo que se desprende la importancia de la influencia del profesor que se mantiene en interacción con él durante el curso escolar modelando no sólo sus conocimientos profesionales sino también sus características de personalidad.

Lo anteriormente expresado, supone que el profesor no sólo necesita tener dominio de su materia, sino poseer conocimientos psicológicos, pedagógicos y metodológicos, así como capacidades, experiencias, hábitos y habilidades, que le permitan resolver las múltiples problemáticas que se presentan día a día en el proceso de desarrollo de la clase y las

actividades colaterales necesarias en su formación de manera tal que su comportamiento sea realmente capaz de ejercer influencia sobre el estudiantado .

Con respecto a la clase como principal escenario de interrelación profesor-estudiante , no se puede olvidar lo que nos dice la circular 01/2000 de MINED cuando plantea: “ Una buena clase debe ser cuando el maestro demuestra:

- Saber proyectar los objetivos de su clase a partir de la realidad diagnosticada en sus alumnos.
- Un profundo dominio del contenido, y de los métodos de dirección del aprendizaje.
- Un adecuado enfoque político e ideológico acorde con la política de nuestro Partido.
- Dominio de la planificación, orientación, control y evaluación del estudio individual de los estudiantes.
- En todo el proceso de la clase tiene que evidenciarse la relación necesaria teoría-práctica – teoría donde la práctica sea el punto necesario de partida.

Por lo anterior la relación profesor-alumno toma significativa importancia en la clase, ya que de la efectividad con la que él dirija el proceso, y logre su desempeño, facilitará entonces el fortalecimiento adecuado de las relaciones entre ellos dos y de ambos con el colectivo estudiantil , lo cual influenciará en el proceso y el éxito, en el desarrollo de la actividad cognoscitiva independiente, la formación de conceptos, conocimientos de leyes y principios que contribuyan a la profundización de la concepción científica del mundo, así como a la formación de cualidades de su personalidad que faciliten su autorregulación elemento este de vital importancia para la conducción de los estudiantes y la regulación de su conducta.

## **DESARROLLO.**

El estilo de dirección del proceso de la clase y en especial el estilo comunicativo usado por el profesor, va condicionando las particularidades de la clase y su efectividad en el logro de los objetivos propuestos. En este sentido, aún existen dificultades que crean barreras comunicativas y en ocasiones también conflictos, por lo que es necesario que no sólo se limiten a dar contenidos, sino que además, interactúen con los estudiantes, reduciendo dichas barreras logrando espacios capaces de convertirse en contactos psicológicos, y de propiciar el crecimiento personal, profesional y la autorregulación de su conducta.

En cuanto a la comunicación, esta se ha convertido en los últimos años en objeto de análisis científico de diferentes disciplinas como la Psicología, la Sociología, la Educación, etc., otorgándoles cada una un enorme valor para el desarrollo y optimización de las potencialidades humanas.

El Dr. Luis Felipe Herrera planteó sus ideas acerca de la conceptualización y orígenes del término, con lo cual coincidimos y consideramos importante destacar:

Desde tiempos muy lejanos en la historia de la humanidad, coexisten dos formas de entender el término comunicación.

- Acto de informar, de transmitir, de emitir
- Diálogo, intercambio, relación de compartir, de hallarse en reciprocidad.

Durante años se puso énfasis en la primera explicación del término es decir en el acto de informar, de transmitir, de decir, por dos razones básicas:

1. La información de los medios.

Los norteamericanos sus grandes propulsores, los denominaron simplemente MASSMEDIA, medios masivos. Para estudiarlos se elaboró una teoría de la comunicación centrada exclusivamente en la transmisión de señales y mensajes.

## 2. El contexto social.

Otro factor que quizás haya contribuido a esa reducción del concepto, es el carácter autoritario y jerárquico de nuestras sociedades.

La comunicación es la relación comunitaria que consiste en la emisión – recepción de mensajes entre interlocutores, en estado de total reciprocidad.

Antonio Posvali.

“La comunicación es la realización de todo el sistema de relaciones del hombre”

G. Andreeva, autora rusa.

Analicemos seguidamente la definición ofrecida por el psicólogo cubano, Dr. Manuel Calviño. Este autor plantea:

“La comunicación es un sistema de interacciones entre personas, que actúa como sistema abierto y móvil que garantiza la posibilidad de distribución y redistribución de las funciones participantes, el intercambio de roles durante la solución del problema, la cooperación o contraposición motivo, la corrección y transcurre en dependencia de cómo se forman las relaciones entre sus participantes”. M. Calviño.

Entre las características o aspectos fundamentales de la comunicación como un proceso humano tenemos:

1. La comunicación es una actividad humana, es decir se realiza entre seres humanos en un contexto determinado, por tanto tiene un carácter histórico – social.
2. El proceso de comunicación es esencial para el desarrollo de la personalidad de los seres humanos. Es decir la influencia comunicativa es determinante para el proceso personal, para la formación y consolidación de los valores humanos, para aprender a discernir entre el bien y el mal, entre lo correcto y lo incorrecto, etc.

3. La comunicación es un proceso de interacción recíproca de al menos dos personas, de intercambio de ideas, sentimientos, experiencias.
4. La comunicación puede expresarse mediante tres formas fundamentales: la verbal, a través de la palabra escrita o hablada; la extraverbal, mediante expresiones faciales, gestos y modulaciones de la voz; y la instrumental, mediante el empleo de dispositivos, equipos o instrumentos.

Como ustedes pueden ver la comunicación es importantísima para el desarrollo de cualquier actividad humana y para el progreso personal de nosotros mismos, pero, qué relación guarda con la información son cuestiones que debe conocer el Trabajador Social.

En la comunicación tiene lugar la organización de la interacción adecuada de las personas en el transcurso de la actividad conjunta, de la transmisión de experiencia, de los hábitos de vida, la aparición y satisfacción de necesidades espirituales, en fin se forma la conciencia individual y social.

La práctica de la comunicación social ha permitido elaborar los procedimientos fundamentales para llevar a cabo la influencia con la ayuda de las informaciones: la percepción y la sugestión. Estos procedimientos son muy importantes para comprender la esencia de la comunicación y así la destacaron los autores rusos G. Predvechni y Yu A. Sherkovin (1986).

El análisis de la comunicación no se ha realizado siempre de igual manera, ha obedecido al enfoque teórico que se ha tomado para su explicación.

El enfoque histórico – cultural, el cual compartimos, desarrollado en la antigua Unión Soviética, considera que este enfoque tiene su origen en las ideas de importantes psicólogos rusos como L. S. Vigotsky (1896 – 1934) A. N. Leontiev (1903 – 1979) y A. R. Luria (1902 – 1977).

El enfoque histórico – cultural como su nombre lo indica enfatiza en el carácter histórico social de la actividad humana, en la importancia de las condiciones sociales para el desarrollo del individuo.

El desarrollo del individuo, escribió Carlos Marx, (pág. 440, Tomo III) está condicionado por el desarrollo de todos los demás individuos con los cuales entra en comunicación directa o indirecta. Marx señaló que en la comunicación los individuos se crean unos a otros física y espiritualmente. La comunicación es “el desarrollo de las personas por las personas”, su formación recíproca como sujetos sociales.

Importantes contribuciones al análisis de la comunicación desde este enfoque han ofrecido en sus trabajos autores como A. N. Leontiev, A.A Leontiev, B. F: Lomov, K. A. Albujanova Slavskaia, y F. González. Precisamente B. F: Lomov considera a la comunicación como una categoría rectora en el desarrollo humano.

La comunicación se relaciona con las formas de la actividad humana y contribuye a su aparición, desenvolvimiento pleno y perfeccionamiento continuo.

Las funciones de la comunicación son muy diversas en la vida del individuo. Entre estas funciones propone B. F. Lomov la planificación y organización de la actividad conjunta de los individuos, o del colectivo; la formación de normas morales y de los principios de la convivencia humana.

En esencia la comunicación tiene una estructura psicológica compleja que requiere que el individuo para comunicarse debe disponer de una serie de habilidades:

1. Saber orientarse rápida y directamente en las condiciones de la comunicación.

2. Saber planificar correctamente su lenguaje, elegir correctamente el acto de comunicación.
3. Hallar los medios adecuados para transmitir este contenido.
4. Saber asegurar la retroalimentación, es decir, saber evaluar correctamente la respuesta del interlocutor.

Todo lo antes señalado significa que los profesores, deben formar estudiantes preparados para enfrentar y resolver las tareas para las cuales la sociedad reclama sus servicios y, particularmente, con los que se forman en carreras que van a tener una repercusión directa sobre las personas y en particular en los contextos comunitarios como Trabajadores Sociales, por lo que se hace necesario pensar bien el proceso de comunicación profesor estudiantes en estas carreras. Por lo antes referido debe tenerse en primer lugar un enfoque comunicativo en todas sus actividades, particularmente la clase.

Realmente el estudio de la comunicación nos explica cómo se da la comprensión entre los hombres en su actividad conjunta, cómo estos llegan a “entenderse” en todas las esferas y grupos sociales en que participan durante su vida. Este es un elemento de importancia que afecta el rendimiento y el ajuste emocional del sujeto en la actividad en que está implicado .

Por lo planteado podemos decir que el estudio de la categoría comunicación en el campo de la Psicología , la Pedagogía y la Sociología, es de gran importancia, y adquiere especial interés cuando ella se manifiesta desde la función reguladora, pues facilita el éxito de la relación y los resultados deseados.

Esta problemática se encuentra presente con mucha fuerza en La Escuela de Trabajadores Sociales, por sus características de emergencia, por los estudiantes

seleccionados y fundamentalmente por el carácter humano de la tarea que se proponen desempeñar estos estudiantes una vez graduados, etc.

En ocasiones en este contexto educacional, se aprecia que el profesor no siempre sabe precisar si el estudiante ha comprendido bien el mensaje transmitido y si el clima que existe alrededor de su persona es favorable, lo que puede obstaculizar los objetivos propuestos.

Es nuestro criterio, por lo tanto, que los trabajos investigativos relacionados de una u otra forma con la formación de los estudiantes y en cómo logra regular sus modos de actuación son de gran importancia para el logro final de los objetivos propuestos.

El profesor que tenga y pueda transmitir un conocimiento acorde con la aspiración de la sociedad a sus estudiantes, a partir de conocer su asignatura, y que unido a esto su relación afectiva con los mismos sea la mejor comprendiéndolos, percatándose de sus estados emocionales durante la clase, buscando qué causas está provocando cada situación para personalizar las vías de su protagonismo estudiantil, logrará su fin docente y educativo.

Por otra parte el profesor se da cuenta que no puede ser igual con todos, que no puede actuar de manera distante para destacar su status y rol en la clase como "profesor", ya que si actúa así, sólo logrará un cierto nivel de instrucción, pero nunca de educación real de la personalidad, elemento este muy importante a lograr en la Escuela de Trabajadores Sociales, donde predominan estudiantes con carencias afectivas motivadas por su origen familiar, donde la gran mayoría viene de familias incompletas o sea uno o los dos padres están ausentes.

Lo anteriormente expresado crea perturbaciones en la comunicación que generalmente se va traduciendo en afectaciones en el aprendizaje. Ellos

pueden temer , mostrar timidez, agresividad, hiperactividad, cansancio , sueño , indiferencia, lentitud en el aprendizaje, dificultades al tomar las notas de clase.

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente planteado y a partir del **Problema :**

***¿Cómo lograr una clase con enfoque comunicativo en la regulación de la conducta de los alumnos de la Escuela de Trabajadores Sociales de Villa Clara?***

Así como nuestra experiencia en la asignatura Sociología en la Escuela de Trabajadores Sociales de Villa Clara nos hemos propuesto como **objetivo** : Elaborar un sistema de acciones encaminadas a lograr una clase con enfoque comunicativo en la regulación de la conducta de los alumnos de la Escuela de Trabajadores Sociales de Villa Clara.

**Objeto de estudio:**

La clase.

**Campo de acción:**

La clase con enfoque comunicativo en la regulación de la conducta de los alumnos.

Para ello se utilizaron técnicas participativas variadas como vías concretas para materializar las estrategias comunicativas utilizadas.

Con el conjunto de acciones utilizadas se contribuyó a la socialización, participación, aumento en los conocimientos y al logro de una mayor responsabilidad y posibilidades de asumir su rol como Trabajadores Sociales de los alumnos objeto de estudio,

Para ello fueron tomados como Universo los estudiantes que tenían a la misma profesora de conferencia y en casi todas las sesiones además como seminarista , aunque en algunas de las sesiones de seminarios en un

subgrupo tuvo la ayuda de un alumno ayudante , el cual estuvo bajo la orientación de la docente y trabajó sin dificultad , para un total de 55 estudiantes como total de la población teniendo en cuenta la condicionante de tener el mismo profesor conferencista .

Se procedió al análisis de documentos (evaluaciones escritas y orales sistemáticamente) para comparar los avances, diálogos y entrevistas en clase y fuera de ella, encuesta, técnicas de dinámica grupal e individual .

Algunos factores valorados teóricamente por algunos autores, resaltan la comunicación como proceso de interacción entre las personas, en el que los participantes aparecen como sujetos; Fernando González Rey , concibe la comunicación como un proceso sumamente activo, donde los elementos que participan siempre lo hacen en condiciones de sujetos de dichos procesos. Otros la han planteado como un componente esencial de la actividad, o sea, una forma de activización.

De lo anterior se desprende la importancia que tiene la comunicación y el estudio que sobre el tema se hace.

Los elementos analizados tanto teóricos como empíricos, permiten resaltar que la comunicación en la psicología con frecuencia se define como proceso de interacción entre personas, planteándose además que el estado del problema de la comunicación y su definición, como el proceso de interacción social en que los participantes aparecen como sujetos, que permiten cumplir las tres funciones de la comunicación : informativa, afectiva y reguladora .

A partir del estudio anterior realizado donde se establecieron los resultados, y fueron aplicados los instrumentos antes referidos , se constató las peculiaridades o características de la clase comunicativa y su repercusión en los estudiantes y un conjunto de acciones que pueden facilitar la regulación

de estos estudiantes , se debe resaltar algunos aspectos diagnosticados entre las regularidades que ellos muestran tomando como guía estructura del proceso comunicativo aportado por Andreeva, 1985 :

- Reaccionan favorablemente cuando sienten la disciplina y el rigor del profesor en el aula , y se les pone como imagen que el docente habla para profesionales , entonces ellos quieren parecerse al docente y buscan el status dado de profesionales. , y se les exige como tal , buscan parecerse al docente admirado.
- Tienen a aburrirse con facilidad y dormirse, por lo que hay que mantenerlos en constante cambios y prácticas.
- Son estudiantes que la mayoría carecen de patrones de actuación adecuados y el docente tiene que dárselos , sin decírselo, sino a través de los contenidos ir estableciendo los procedimientos de actuación según corresponda y vinculárselo como si ellos ya estuvieran haciéndolo.
- Valoran altamente la dedicación y el trato del docente hacia ellos pues son altamente sensibles .
- Tienen muchos rasgos de inmadurez , por ello como se aprecia en la tabla anterior valoran positivamente el esmero, el amor, si el profesor conversa con ellos y se preocupa por sus cosas y muchas veces hay que enseñarles quienes son desde cómo ellos harían cuando lleguen a la comunidad y tratarlos a ellos a través de enseñarles a hacerlo con los demás, lo cual como se aprecia en la tabla agradecen mucho.
- El entender , preocuparse y aconsejarlos ante sus problemas personales diariamente contado por ellos .
- Saberse el nombre desde los primeros días de los alumnos es importante, ellos comprueban a ver si pueden engañar al docente y cuando comprueban que no es posible porque el docente los reconocen entonces exclaman profe y ud. ya se aprendió todos nuestros nombres, entonces el docente les contesta igual deben hacerlo ustedes en la comunidad, sobre todo con los

agentes socializadores acuérdense que ustedes son profesionales del trabajo social.

- Es importante la relación de la asignatura en sus contenidos con otros temas y programas, por ejemplo con anécdotas políticas de América para que comparen con Cuba, por ejemplo el tratamiento a la ortografía a través de la socialización de las palabras que equivocan en las pruebas escritas que el docente debe hacer además de las orales, en cada semana, donde además vaya llevando con cada alumno el progreso de la ortografía e insista colectivamente en cómo se escriben las palabras, sobre todo las de uso común y las técnicas del Trabajo Social, porque este tipo de alumno tiene muchas faltas ortográficas, y cuando se está en el colectivo de asignatura este debe ser un tema a tratar, para que todos los docentes se sensibilicen o por lo menos tomen conciencia de la repercusión de esta dificultad.
- Unido a los contenidos y el buen trato se fueron llevando o aplicando las estrategias comunicativas planteadas por la Dra. María Luisa González Ibarra, bajo un enfoque histórico- cultural lo que permitió en la asignatura; buena promoción, un mayor cuidado del alumno para así disminuir posibles errores ortográficos, una especie de emulación entre ellos de ver quien salía mejor, gran preocupación por saber el criterio de la docente sobre cada uno de ellos, una valoración positiva de la utilidad de la asignatura y de las clases recibidas, mayor deseos por estudiar Sociología, gusto de estar con la docente e imitarla, satisfacción y orgullo de tenerla como profesora, disminución de errores ortográficos en la asignatura , una posición frente a la docente más profesional, respuestas en los exámenes más argumentadas y profesionales y reacciones ante los casos situados en las clases prácticas y exámenes más acordes al trabajador social aspirado .
- El docente tiene que ir subiendo la exigencia y la aspiración gradualmente socializarlo con ellos y no admitir otro patrón .

Todo lo anterior es de vital importancia en una Universidad en el que se forman alumnos que serán futuros Trabajadores Sociales , de allí el papel y significación de la clase comunicativa para cualquier alumno pero en especial para los Trabajadores Sociales que fue el objeto de estudio..

Conjunto de Acciones.

Entre las acciones que se proponen, están;

-El brindar conocimiento sobre qué representa él en nuestra sociedad y su incidencia en la actividad social, por diversas vías, que tome conciencia de la necesidad de desarrollarse adecuadamente como persona y como profesional del trabajo social y cuál es su papel y posición frente a otros profesionales si tiene que dar sus puntos de vista frente a un caso social.

-Aplicar medidas correctivas en especial en la ortografía, en sus hábitos de estudios enseñándolos a estudiar, sin decirlo simplemente al día siguiente tienen que discutir un tema, o tiene prueba escrita o simplemente tienen clase y en la clase se pregunta y cualquiera tiene que contestar, haciendo énfasis en el auto- perfeccionamiento, el profesor estimula a los mejores y los que se destacan con elogios, actividades como padrinos de otros, como, monitores, eximiendo de exámenes a los que demuestren su conocimiento frente a los demás, etc.

Durante el período de intervención se pusieron en práctica estrategias comunicativas complementarias que apoyaran todo el conjunto de acciones antes descritas. Entre ellas se encuentran:

- Intercambio de información entre los individuos que se comunican.

a) Carácter activo de los sujetos de la comunicación: durante la relación de dos o más individuos cada uno es un sujeto activo, la información mutua supone la

coordinación de una actividad conjunta. Fue utilizado en seminarios, preguntas frecuentes, oponencias.

¿Dónde radica la efectividad? : Mediante la utilización de la estrategia de dejar hablar al otro y respetar su criterio como válido, no monopolizar el intercambio, ya que de esta manera sólo se conocerán los puntos de vista de un único sujeto comunicativo, limitando la expresión del otro.

b) Elaboración de un sentido común: esto es posible cuando en el marco comunicativo el contenido no sólo es recibido, sino entendido y comprendido por el otro. Esto se usó mucho en seminarios para profundizar contenidos donde los estudiantes, comenzaban a hablar y el docente formaba cadenas de contenidos donde cada estudiante agregaba, quitaba, se oponía a lo referido anteriormente o hacía una reflexión o hacía sus propias consideraciones o conclusiones o decía cómo aplicarlo .

¿Dónde radica la efectividad? Mediante el logro de una sincronización cognitiva durante el intercambio comunicativo, o sea, que ambos sujetos utilicen códigos que posean un significado similar para los dos (hablar el mismo lenguaje)

c) Conocimiento de la existencia de barreras comunicativas: Surgen las barreras cuando aparece un ruido que distorsiona la comunicación por defectos de codificación o decodificación. Existen varios tipos, pero las más comunes son las sociopsicológicas y surgen como consecuencia de las particularidades psicológicas de los individuos en el marco social, por ejemplo: exagerada timidez, (existían varios casos), prejuicios o concepción del mundo, entre otras.

¿Dónde radica la efectividad? : En el conocimiento de la existencia de las barreras y de cómo salvarlas, apoyando al interlocutor para que rompa las propias, por ejemplo: poniéndolo cómodo y haciéndole preguntas que estimulen el diálogo en el caso del interlocutor tímido, para que se sienta libre al hablar (en especial

existieron tres casos más graves en estos dos subgrupos), le fue aplicada y se logró que hablaran, una de ellas se convirtió en la mejor alumna del grupo, monitora y jefe de equipo por su rendimiento académico, y las otras dos subieron de 2 a 4 las notas y lograron hablar en clase, desarrollaron puntos de vista en clases, mostraban mucha inseguridad. Cuando se les decía: “digan su punto de vista”, enseguida contestaban, “bueno, no sé si lo digo bien, pero lo voy a decir con mis palabras”. La profesora le contestaba: “eso es lo importante y válido para mí, que es con sus palabras, eso es lo que quiero, la de otros no me interesa, son las de ustedes”.

d) Lenguaje verbal y extraverbal: La transmisión de cualquier información es posible sólo por medio de los signos o más exactamente de los sistemas de signos utilizados, y en correspondencia con ellos se pueden clasificar los tipos de comunicación en verbal y extraverbal.

El lenguaje como forma de expresión de la comunicación verbal es el medio más universal, por cuanto es donde menos se pierde el sentido de lo comunicado, siempre que exista una sincronización de los términos utilizados entre emisor y receptor que garanticen la comprensión del mensaje mediante el proceso de decodificación. (La profesora siempre insistió en todas las clases en cómo se escribían las palabras, en especial las nuevas y las técnicas de la sociología, y qué querían decir, para lo cual hacía a los estudiantes ir a los libros y conferencias y buscar y explicar en el aula, y ella terminaba de completar lo expresado o preguntaba a varios alumnos al respecto, pero siempre los remitía a la bibliografía y se los relacionaba con experiencias de ella o con otros términos.

El término *comunicación no verbal o extraverbal* fue utilizado por primera vez por el psiquiatra Jurgen Ruesch y el fotógrafo Weldon Kees en 1956. De hecho bautizaron un fenómeno conocido desde antaño, y que había sido ampliamente valorado en campos tan dispares como el de las artes adivinatorias y los del amor.

A partir de 1970, este fascinante comportamiento propio de los humanos captó la atención de numerosos estudios. Son muchos los elementos que se contemplan dentro del término, pero en sentido general varios autores coinciden en valorar el contacto visual, la postura (sentado, de pie y caminando), ademanes, expresión del rostro, movimientos, el ritmo, el tono de la voz y la apariencia física.

¿Dónde radica la efectividad? Logrando en el discurso una coherencia del lenguaje verbal y extraverbal utilizado, o sea, entre lo que se dice y todo el sistema gestual que se desarrolla para lograr énfasis en la información transmitida. Por ejemplo: cuando Ud. debe conversar con un anciano descuidado en su aspecto físico, para que mejore su calidad de vida incorporándose al círculo de abuelos de la comunidad y nuestro mensaje positivo va acompañado de gestos despectivos y de rechazo, aquí nuestra comunicación no será efectiva porque el mensaje se encuentra ambivalente. (La profesora con sus gestos, y destacando los gestos y posturas correctas de algunos alumnos fue rectificando de forma colectiva e individual a estos estudiante).

Por otra parte, debemos cuidar de aquellas frases que utilizamos comúnmente en nuestro vocabulario que demuestran inseguridad y falta de conocimientos o control de la situación, por ejemplo las muletillas, así como de expresiones extraverbales que utilizadas inadecuadamente hacen que el otro se forme una imagen distorsionada de nosotros mismos.

En estos últimos aspectos la profesora les hizo conciencia de esto tomando sus propios ejemplos para ejemplificar y dramatizar.

Aspecto interactivo: Consiste en la organización de la interacción entre los individuos que se comunican, es decir, el intercambio, no sólo de conocimientos sino de acciones.

e) Cooperación y competencia en la comunicación: Se denomina aspecto interactivo en la comunicación a la organización de las actividades conjuntas que permiten al grupo realizar cierta actividad común para todos los miembros. A partir de aquí, se describen dos posibles tipos de interacciones: la cooperación y la competencia.

En el primer caso se analizan aquellas manifestaciones de la interrelación, que favorecen a la organización de la actividad conjunta, que son positivas y que se ponen de manifiesto durante el dialogo entre dos o más personas. Entendiendo dialogo como una forma de pensar en conjunto, conciencia participativa que ayuda a formar y crear un sentido de la comunidad, aprendizaje de grupo y confianza que solucionan conflictos interpersonales. (Se utilizó el apadrinamiento de los alumnos más aventajados a los menos, la dirección del proceso por jefes de equipos, oponentes para profundizar en lo que algún alumno decía o equipos de trabajo, aclaraciones de dudas hechas por los estudiantes más aventajados, tomar de referencia los puntos de vistas de determinados alumnos para producir el diálogo en la clase.

En el segundo grupo, entran las interacciones que de una u otra forma, quebrantan la actividad conjunta y que representan un determinado género de obstáculos para ella. Se ponen de manifiesto durante la discusión o debate entre dos o más personas cuando se interpreta la interacción como dos lados que se oponen e intentan probar que el otro está mal, cuando la única meta de los sujetos es ganar, cuando se escucha para hallar grietas y contra argumentos, cuando se defienden las posiciones propias como las mejores soluciones excluyendo otras, suponiendo que existe una sola respuesta correcta y que uno de los dos lados la tienen dando conclusiones y proporcionando que uno de las dos partes gane.

¿Dónde radica la efectividad? En no dejarnos nunca llevar por los síntomas del debate o discusión e implementar en su labor profesional como premisa esencial en la solución de los muchos conflictos que han de enfrentar, estas estrategias que nos ayudan a dialogar constructivamente con el otro. (Se evitó la

controversia destructiva y caprichosa) y se buscó el diálogo , a la discusión y el debate Dialogo:

- El diálogo es colaborativo, dos o más lados trabajan juntos hacia un entendimiento común.
- En el diálogo la meta es hallar un terreno común.
- Se escucha para encontrar asuntos comunes.
- El diálogo amplía y posiblemente altera los puntos de vista de los participantes.
- Revela suposiciones para la reevaluación de las ideas, abriendo la posibilidad de alcanzar una solución mejor que cualquiera de las soluciones originales.
- Crea metas abiertas y apertura a estar equivocados y cambiar.
- Se buscan acuerdos básicos, fortalezas en la posición del otro, preocupación real por la otra persona sin alienar u ofender.
- Supone que existen muchas respuestas correctas, que muchas personas tienen pedazos de esta y que juntos pueden crear una solución sobre la cual se puede trabajar.

(La aplicación de lo anterior se usó mucho para construir conocimientos nuevos en el aula , para profundizar , para aclarar , para arribar a conclusiones o puntos de vistas).

- Aspecto perceptivo: Consiste en el proceso de percepción de los participantes entre sí y el establecimiento de la comprensión mutua sobre esa base.

f) Selectividad y defensa perceptiva:

Se entiende por percepción social la manera en que los estímulos se seleccionan y agrupan a fin de que sean significativos para la persona. Es un proceso mediante el cual se selecciona, organiza e interpreta las impresiones de la realidad para que el hombre pueda dar una significación a ese ambiente en el cual se desarrolla. Son una serie de fenómenos que tienen lugar durante la formación de la representación sobre otra persona.

Los procesos de percepción y comunicación forman un sistema. La comunicación depende de la percepción y ésta, a su vez depende de dos clases de antecedentes: estados internos y estados externos o ambientales. La mayoría de los estados internos dependen del aprendizaje y comprenden valores, objetivos, creencias. Los estados externos son totalmente ambientales y comprenden cosas tales como la educación.

El proceso perceptivo no sólo nos ayuda a seleccionar y separar los estímulos no deseados, sino que también es muy valioso para ayudarnos a organizar lo que vemos y oímos para convertirlo en algo significativo para nosotros. Ello nos permite considerar el mundo exterior como algo coherente, aunque, como se había señalado anteriormente, pueden formar parte de las barreras comunicativas que tanto daño hacen en la formación de un sentido común, por ejemplo los estereotipos y los prejuicios.

La selectividad de la percepción ocurre cuando el sujeto de la percepción extrae conclusiones injustificadas de una situación ambigua, un ejemplo claro de ello es la estereotipización, la cual se refiere a las generalizaciones utilizadas para clasificar grupos de personas o cosas, por ejemplo: cuando un trabajador social piensa que todos los que consumen bebidas alcohólicas son borrachos. Ahora bien, una vez que hemos establecido los modos característicos de ver el mundo el ser humano tiende a aferrarse a estas características y se le hace muy difícil librarse de ellas, a esto se le denomina defensa perceptiva.

Dónde radica la efectividad: En el hecho de conocer y saber manejar estos fenómenos perceptivos, por ejemplo: salvando los estereotipos y prejuicios propios, salvando la defensa perceptual propia, que no le permite conocer al trabajador social en toda su amplitud.

(¿Cómo se aplicó en la clase?, bueno se les hacía dar soluciones a partir de sus comunidades de procedencia, la profesora mostraba su interés a los

estudiantes, y recomendaciones para que las referencias dadas por los estudiantes esté acorde a la actuación de un trabajador social según ese contexto, la profesora según procede les hace preguntas, se mantiene con buen ánimo frente a los estudiantes, se muestra la docente cuidadosa ante lo que dice y le dicen, comprensiva y explicativa.

Una vez realizado el diagnóstico y expresadas aquí las regularidades que más resaltan pasemos a ilustrar con las respuestas de los estudiantes algunos de estos elementos interesantes a manera de validación:

#### TABLA No. 1

Cómo valora las clases de Sociología?

Son magníficas, excelentes, muy buenas. Buenas e interesantes, importantes e interactivas.

Se observa una total aceptación, una opinión al 100% positiva, una tendencia a calificar las clases de Sociología con superlativos, y le agregan frecuentemente calificativos adicionales de carácter valorativo, tales como interesantes, importantes, interactivas, etc.

#### TABLA No. 2

A qué ud. le atribuye que las clases de Sociología sean como usted las calificó en la pregunta anterior?

1.-Porque me preparan para ser un buen trabajador social con conocimientos sólidos. Muy interesantes, aprendimos Sociología y dió cosas instructivas para la vida. Bien impartidas. Profesora preparada, sabe llegar al alumno y evacuar dudas. Todo vinculado a la práctica de la comunidad, la Sociedad e instructivas. Me sentí bien con Ud., me enseñó cosas interesantes. Porque enseñó con amor, esmero, nos lo supo interiorizar, es la mejor asignatura, lo pudo llevar durante el curso. Nos orientó y enseñó cómo llegarle a las personas en nuestro futuro trabajo. Es maravilloso porque Ud es una madre exigente, comprensiva y nos

ha enseñado muchas palabras y cosas que no conocíamos, a comportarnos. Usted nos transformó y sentimos no seguir siendo sus alumnos y no la olvidaremos. Gracias a ud. seremos buenos trabajadores sociales y personas verdaderamente humanas, con valores y principios éticos. Me hizo esta asignatura descubrir un nuevo mundo, es el plato fuerte de mi labor esta asignatura. Muy bien impartida la asignatura. Su forma de llegar a los alumnos es buena, como profesora y como persona. Es la asignatura más importante porque eleva el nivel cultural. Me enseñó a guiar, a saber tratar cualquier persona, a tener deseos de ayudar a los demás, a prevenir. Con usted profe. nos sentimos en este curso muy bien. Esta asignatura crea valores y principios en la humanidad. Como se refleja en los datos anteriores, que sólo es un ejemplo de resultados similares obtenidos en otras pruebas aplicadas ; entre los aspectos que podemos concluir se encuentran los siguientes:

- Se aprecia una valoración positiva de las clases recibidas, lo que hace que el 100% las categorice de excelentes o muy buenas .
- Los aspectos que más repercuten en su regulación de conducta es percibir el dominio del contenido por el profesor, y de cómo el docente se lo va vinculando con la práctica que han de realizar con demostraciones en el aula.

Otro aspecto que gusta es cuando el docente los pone a decidir y hacer frente a sus compañeros, como seminarista, monitor, dirigente de equipos de trabajo. Establecimiento de oponencias hechas por ellos cuando otros hablan.

## **C O N C L U S I O N E S**

El conjunto de acciones insertadas en la clase, permitieron darle un enfoque comunicativo, lo que facilitó contribuir favorablemente a la regulación de la conducta de los estudiantes en la clase de la asignatura Sociología, contribuyendo a la identificación de estos con la asignatura y la profesora que llevó a cabo la experiencia, observándose mejores resultados y un cambio favorable ascendente en los modos de actuación tanto en el orden personal como profesional en la clase de Sociología que fue el escenario

referencial estudiado, donde se mantuvo durante todo el tiempo un buen clima socio-psicológico y donde de 55 estudiantes se obtuvo resultados integrales más favorables en 54 para el 98.18 %.

Existiendo dificultades en cuanto modos de actuación de indisciplina de un estudiante, no en el orden académico que fue posible detener de manera coercitiva, pero no de manera real como sucedió en el resto de los casos, esto dado por la incidencia negativa de la sobreprotección materna que le acompañó siempre que tenía un problema, su salida era esperar que apareciera la madre a solucionar su problema, y su conducta inadecuada tenía carácter reiterativo y se manifestaba de forma variada a pesar de que académicamente sus reacciones eran aceptables.

### **BIBLIOGRAFIA:**

1. Armas Ramírez N. Estudio de las inclinaciones y capacidades en la etapa de la autodeterminación profesional. Tesis de candidatura defendida en Moscú, ISP Félix Varela” 1981.
2. Fernández González , Ana M. Un enfoque pedagógico en el estudio de la comunicación. ISP “ Enrique J. Varona”.
3. \_\_\_\_\_. Las relaciones humanas y la comunicación. ISP “Enrique J. Varona”.
4. \_\_\_\_\_. El componente informativo de la comunicación ISP “Enrique J. Varona”.
5. \_\_\_\_\_. La comunicación extraverbal. ISP “Enrique J. Varona”.
6. González Rey F. Tesis para su doctorado, Moscú, 1986 (en ruso)
7. \_\_\_\_\_. La categoría comunicación. Su lugar en el sistema de categorías de la psicología marxista. Rev. De psicología. La Habana, vol. 2.No. 2 y 3. 1985.
8. González, F. (1989) Personalidad y comunicación: su relación técnica y metodológica en colectivo de autores, temas sobre la actividad y la comunicación. La Habana. Editora, Ciencias Sociales, p 327-347.

9. Leontiev. A. A. La comunicación como objetivo de investigación psicológica. Problemas metodológicos de psicología social.
10. Lomov, B. P . El problema de la comunicación en la psicología. Problemas teóricos y metodológicos de la psicología. Edit. Nauka, Moscú, 1984.
11. Lomov , B. F(1989)Las categorías de comunicación y de la actividad en la Psicología. Colectivo de autores. Pensar sobre la actividad y la comunicación. La Habana. Editora, Ciencias sociales. P 348-371.
12. Portal, R y Saladriga H. Selección de Lecturas sobre Comunicación social. Curso de Formación de Trabajadores Sociales. P 3-16.
13. Predvechni, G.P y Sherkovin, Yu. A. (1986) Psicología Social. La Habana, Editora Política, p 150-163.
14. Romeu Escobar A. Lengua Materna: Cognición y Comunicación ISP “ Enrique J. Varona”.