



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia

Manuscrito Recepcional
Programa de Profundización en Procesos en Desarrollo
Humano y Educativo

Nombre del trabajo "Propuesta de Comunicación Familiar
Efectiva para la obtención de un Buen Desempeño
Académico"

Tipo de investigación Teórica

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A :

Guadalupe Susana Hernández Rivera

Director: Lic. Elizabeth Montecillos Peña

Vocal: Jéssica Gómez Rodríguez

Los Reyes Iztacala Tlalnepantla, Estado de México, 7 de enero de 2020





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Índice General

Temario

1. La familia

1.1. La familia como institución

1.2. Familia en la educación

2. Comunicación familiar

2.1. Definición de comunicación

2.2. Comunicación en la familia

2.3. Comunicación efectiva en la familia

3. Comunicación efectiva en el ámbito educativo

3.1. El papel del docente en la comunicación

3.2. Comunicación docente – padres de familia

4. Desempeño Académico

4.1. Concepto de desempeño académico

4.2. Relación del docente y alumno en el desempeño académico

4.3. Comunicación para un buen desempeño académico

5. Propuestas Teóricas de Comunicación Familiar Efectiva

5.1. Propuesta de Gregory Bateson

5.2. Propuesta de los cinco axiomas de Watzlawick

5.3. Propuesta de Martínez

5.4. Propuesta de Wiener

5.5. Propuesta de los Círculos de Aprendizaje Interpersonal

5.6. Círculos de Retroalimentación y Reglas de Retroalimentación

5.7. Espacio Protegido del Diálogo

5.8. Inteligencia Emocional

6. Propuesta de una Comunicación Efectiva

6.1. Empatía

6.2. Escucha Activa

6.3. Retroalimentación

7. Conclusiones

Introducción

Escuela, palabra que de acuerdo con el diccionario de la real academia española (2012) se deriva del latín schola y se refiere al espacio al que los seres humanos asisten para aprender. El concepto hace referencia al edificio en sí mismo, al aprendizaje que se desarrolla en él, a la metodología empleada por el maestro o profesor o al conjunto de docentes de una institución.

En las instituciones educativas los alumnos presentan diversos comportamientos desde la pasividad hasta la agresividad, los cuales pueden generar en el docente momentos de tensión, hasta el punto de tornarse inmanejable la situación dentro y fuera del aula de clase. Es allí donde se oye hablar de los llamados “estudiantes indisciplinados o perezosos”, algunos de ellos con comportamientos agresivos no solo hacia sus compañeros sino con los mismos docentes. Otros son conocidos como “los que no les gusta integrarse al grupo o se apartan de él” y naturalmente ni el uno ni el otro rinden académicamente.

Es bien sabido que la causa principal en muchos de estos casos es el maltrato a lo que se ven expuestos los menores dentro de su entorno familiar. Por tal motivo se hace

indispensable contribuir con alternativas que permitan intervenir y comprometer a los padres de familia de tal manera que se pueda influir en la transformación de dicha realidad.

A) Antecedentes Teóricos y Empíricos del Problema y del Estado Actual

Desde principios del siglo XX, existen numerosos estudios que ponen de manifiesto el problema al que se enfrentan los centros escolares, debido al bajo rendimiento de los alumnos. (Peralbo y Barca, 2010). Actualmente han surgido numerosos cuestionamientos y dudas acerca de este problema que cada día va en aumento. El desempeño académico sigue siendo uno de los temas donde se conjuntan diferentes variables como la inteligencia (factor individual), la personalidad del sujeto, influencia ambiental, social y familiar.

El desempeño académico es muy relevante debido al número de variables que influyen en el mismo, entre ellos los cambios que van surgiendo en la sociedad. Dichos cambios pueden afectar de forma directa al nivel educativo de los alumnos. Dentro de estos cambios sociales se encuentra diversas ideas y actividades en las que se encuentra la familia, las cuales han sido un factor de cambio entre la convivencia y acompañamiento en las labores educativas de los hijos.

“El apoyo familiar ha sido considerado como uno de los elementos importantes en el proceso educativo y está relacionado con el grado en que se involucran los padres en las actividades, al igual del tiempo dedicado de la familia ayudar en la realización de las tareas escolares” (Bazán, Sánchez y Castañeda, 2007).

Al igual, el apoyo de los padres en las actividades escolares de los hijos está relacionado con diversos aspectos como: su experiencia previa, nivel de escolaridad, tipo

de ocupación, grado de interés por el progreso académico de sus hijos, actitudes y expectativas respecto del aprendizaje de los niños. Es por lo cual se debe llevar a cabo una buena relación, información y comunicación familiar, para poder apoyar y ayudar a los hijos en las tareas, no como medida tardía de reacción ante un bajo desempeño académico, sino como una medida de prevención.

Por lo tanto, la familia como institución fundamental en el desarrollo del individuo y en socialización, tiene una enorme tarea, de transmisión de cultura, valores, y conocimientos desarrollando las áreas afectivas, cognitivas y comportamental en los estudiantes y proporcionando así el éxito académico. Debido a esto se debe trabajar en las relaciones interpersonales y comunicación familiar, proporcionando modelos de una sana comunicación efectiva para la obtención de un desempeño académico óptimo para sus hijos.

Justificación

La familia sigue siendo el núcleo básico de la sociedad en la medida que se produce biológicamente a la especie humana y dentro de su espacio se produce la identificación con el grupo social.

La familia se convierte para cualquier persona en la principal y primera unidad de convivencia, ya sea a nivel individual y personal como a nivel social y relacional. La familia es la encargada de aportar o crear de forma directa una identidad a cada individuo desde nuestro nacimiento, además de establecer unas bases en cultura, valores y creencias importantes para construir el desarrollo individualizado en cada persona.

Ahora, la familia ha sido el lugar normal y originario para el desarrollo de los niños y los jóvenes en el desarrollo de sus capacidades y valores. Las familias están formadas por personas de la misma sangre, padres, hermanos, primos y abuelos, a estos se les llaman parientes consanguíneos. También están integrados por familiares que no tienen la misma sangre suegras, cuñadas, hijastros o padrastros.

La escuela y la familia son dos grandes instituciones educativas de las que disponen los niños y las niñas para construirse como ciudadanos. Por tal motivo, ni la escuela por una parte ni tampoco la familia, pueden desempeñar tan función en forma aislada.

La escuela no es el único centro educativo, sino que la familia desempeña un papel muy importante en la educación, por lo tanto, la escuela por sí sola no puede satisfacer las necesidades de formación de las personas, sino que la organización del sistema educativo debe contar con la colaboración de los padres y las madres como agentes primordiales de la educación.

Actualmente la familia ha dejado de ser una institución con significado uniforme y unívoco. Se podría definir como el conjunto de personas que conviven bajo un mismo techo compartiendo los obstáculos de la vida.

La familia en la educación tiene un papel predominante para que el estudiante ejerza un buen desempeño académico, puesto que el interés que tenga la familia en este tema parece ser determinante, ya que es el entorno más próximo a la persona. Lo cierto es como lo indica Alonso (2005) que cada vez es más alto el número de casos donde el desempeño educativo está asociado a relaciones inadecuadas al interior de la familia.

De acuerdo a Papalia (2005) se puede afirmar que en muchos casos la causa principal del bajo rendimiento de los estudiantes es el maltrato a lo que se ven expuestos los menores dentro de su entorno familiar. Por tal momento se hace indispensable contribuir con alternativas que permitan intervenir y ayudar a esta problemática, abordando a los padres así mismo comprometiéndolos de tal manera que se pueda influir en la transformación de dicha realidad.

Marco Teórico

El seno familiar, así como el lugar donde vive y convive la familia es el lugar más idóneo para el aprendizaje de habilidades sociales. Se puede afirmar que existe una relación positiva entre las satisfactorias surgidas dentro de la familia y las relaciones que se obtendrán fuera de la familia.

Entre los agentes familiares de desarrollo social se encuentran padres, hermanos, abuelos y otros familiares (en familias extensas). La mayor o menor influencia que se pueda ejercer, así como la relación entre ellos dependerá de la edad, ideología, nivel de cultura o económico, etcétera.

Se debe concientizar la idea que cuando se tiene hijos se contrae la gran responsabilidad de su cuidado y desarrollo, tanto físico, social y cultural. Algunos padres que no han podido tener un acercamiento adecuado hacia sus hijos, no han buscado información básica que les permite planificar y dirigir la educación de sus hijos y prevenir las dificultades que se le puedan presentar.

Es importante llevar un acompañamiento sano y positivo, en el desarrollo educativo de los hijos. Por ejemplo, estar pendiente de sus vestimentas (uniformes) horarios, socialización en el centro escolar (docentes, compañeros de clase), asignaturas y actividades extras. Porque de esta manera se funge como sistema de vigilancia ante cualquier emergencia en cuya solución, se debe contar con la participación de la familia.

Además, cuando se apoya al estudiante en todas las actividades antes mencionadas para que pueda estudiar, se comparten con él los éxitos y los fracasos que obtenga en sus estudios. Por ejemplo, uno de ellos es el rendimiento en su desempeño académico, pero ¿qué es el desempeño académico?

El desempeño académico como lo definen Palacio y Andrade (2007) puede ser clasificados de dos grupos el primero que considera el rendimiento/desempeño como sinónimo de aprovechamiento y el segundo que es expresado por una calificación asignada por el docente o el promedio obtenido por el alumno que resume el rendimiento escolar. Cuando se trata de evaluar el desempeño académico y cómo mejorarlo, se analizan en mayor o menor grado los factores que pueden influir en él como factores socioeconómicos, las metodologías de enseñanza utilizadas, la dificultad de emplear una enseñanza personalizada, los conceptos previos que tienen los alumnos, así como el nivel de pensamiento formal de los mismos (Benítez, Giménez y Osicka, 2010). Sin embargo y en contraste, Cascón (2010) refiere que se puede tener una buena capacidad intelectual y unas buenas aptitudes y sin embargo no estar obteniendo un rendimiento adecuado. En síntesis, el rendimiento escolar se influencia por aspectos como antecedentes familiares y educativos, las características personales y el compromiso por alcanzar las metas educativas.

La complejidad del desempeño académico inicia desde su conceptualización, en ocasiones se le denomina aptitud escolar, rendimiento académico o rendimiento escolar, pero generalmente las diferencias de concepto sólo se explican por cuestiones semánticas ya que se utilizan como sinónimos. Para fines de este trabajo se tomará en cuenta la definición de Pizarro (1985) la cual refiere al desempeño académico como una medida de las capacidades respondientes o indicativas que manifiestan, en forma estimativa, lo que una persona ha aprendido como consecuencia de un proceso de instrucción o formación.

Pregunta de investigación teórica: ¿Cuáles son los elementos de las diferentes propuestas teóricas de comunicación familiar efectiva que pueden impactar en el desempeño académico del alumno?

2- Objetivo General: Diseñar una propuesta que retome los elementos de la comunicación familiar efectiva que impacten en el desempeño académico del alumno

Objetivo Específico: Analizar las diferentes propuestas teóricas de comunicación efectiva e identificar los elementos comunes entre ellas.

1. Familia

1.1. La familia como Institución

Las instituciones son las principales componentes de la cultura y una de ellas es la familia, que es una institución universal y fundamental ya que existe en todas las sociedades. De acuerdo con Therbon (2007) la familia es una institución social, la más antigua y entendida de todas, definida por normas para la constitución de la pareja sexual y de la filiación intergeneracional.

Como punto de partida a la familia se le conoce como institución porque tiene un origen social, donde se satisfacen necesidades específicas como alimentación, educación, vivienda, protección y salud. Siendo su principal función la transmisión de valores y costumbres, así como su identidad. Porque como se ha expuesto los padres son las figuras que ayudan a configurar el mundo interno de cada persona que determinan en gran medida los modelos de vida, así como transmiten los ideales de cultura en la cual se nace y se crece. En síntesis, dentro de la familia el individuo aprende a interactuar, a expresar sus emociones e inquietudes, aprende a comunicarse con el resto de la sociedad y de cierta manera a participar dentro de la misma.

El ser humano depende de los padres durante mucho tiempo que el resto de los animales y la educación resulta prolongado, al ocupar gran parte del tiempo en aprender a desarrollar las múltiples facultades naturales. El adecuado diálogo permite aprender de las experiencias de los demás y formas de adaptación al entorno.

1.2. Familia en la Educación

Dentro de la institución familiar se provee al estudiante de expectativas sobre lo que hace y sobre lo que es como persona. Por lo que dentro de la familia se debe buscar enseñar cosas positivas, como hábitos de estudio, disciplina, entre otras, así como de brindar las herramientas necesarias al sujeto que le permitan formar su persona e incorporarse a una vida social. Dichos aprendizajes dentro de la familia serán la base que determine su desarrollo integral. Como lo enfatiza Palacios (2003) la influencia de la familia en el proceso de desarrollo de los niños se evidenciará en las características propias, adquiridas en cada familia y se interconectarán con los contextos socializadores externos como la escuela.

Hay que tomar en cuenta la educación es demasiado importante para dejarla sólo en manos de los maestros. Por lo que los padres deben ser agentes más activos ante el proceso educativo de sus hijos. Como sugiere Ruiz (2012) la familia y la escuela deben de trabajar de forma coordinada, desarrollando habilidades, destrezas básicas de aprendizaje, transmisión de normas, responsabilidades y enseñanza de valores.

2. Comunicación familiar

2.1 Definición de comunicación

La palabra comunicación se deriva del latín *communicatio* que significa compartir, participar en algo o poner en común. De acuerdo a este concepto a través de la comunicación los seres humanos comparten información entre sí, haciendo el acto de comunicar una actividad esencial para la vida en sociedad.

Es evidente que una comunicación efectiva familiar se debe establecer contacto con los miembros de la familia, transmitiendo pensamientos y sentimientos que, aunque sean muy distintos, necesitan ser escuchados, comprendidos y tomados en cuenta para cualquier decisión en beneficio del núcleo familiar.

De acuerdo con Gallego (2006) la comunicación familiar no solo abarca la transmisión de la información entre los miembros, sino que adicionalmente complementa la calidad de la vida familiar, razón por la cual la comunicación familiar puede entenderse por un índice del clima y la calidad del sistema familiar ayudando a que las relaciones que entable una familia sean sólidas y estables.

2.2. Comunicación en la familia

La comunicación familiar debe incluir información e intercambio de ideas respecto al proyecto familiar o a sus actividades como grupo; transmisión de valores y de criterios educativos de padres a hijos, un modelo educativo y posibilidad de discusión sobre el mismo. Así mismo brindar formación humana a los hijos, compartir información y apoyando las actividades y proyectos de cada miembro. De acuerdo a García y Racionero (2009) de esta manera se comparten experiencias cotidianas donde existe la presencia física y psicológica de los padres, transmitiendo así seguridad, protección (no sobreprotección), amparo mutuo y sobre todo afecto.

Por tanto, es fundamental tener una sana interacción dentro de la familia, puesto que es en el ambiente familiar donde la comunicación adquiere su máxima dimensión porque comprende el intercambio de toda la gama imaginable de elementos que se pueden transmitir. Por ejemplo, información, ideas, sentimientos, afectos, valores, etcétera tanto a través de la palabra como de señas, gestos, acciones, de la presencia o ausencia o del simple tono de voz. A la vez la familia es el grupo humano que más comunicación necesita, en todas sus formas, para funcionar adecuadamente. Pues como lo afirman Espinoza y Balcázar (2002) la comunicación es el factor que proporciona cohesión entre los miembros de la familia y les hace sentir grupo y funcionar como tal.

2.3. Comunicación efectiva en la familia

Más allá de lo anterior, la comunicación efectiva es una forma de comunicarnos de manera clara, concisa y entendible para el que recibe el mensaje sin producir ningún tipo de confusión, dudas o interpretaciones equivocadas. Para que se lleve a cabo esta comunicación efectiva se debe de mantener con el otro una igualdad, ser escuchado, pero

también saber escuchar, no alzar la voz. De igual modo la comunicación efectiva consiste en tener la suficiente habilidad para transmitir un mensaje, así como tener la capacidad de mostrar y exteriorizar nuestras ideas y sugerencias, para que de esta manera nuestro interlocutor logre comprender la información y luego para recordar lo que decimos y actuar. Pues como bien afirman Marc y Picard (1992) la comunicación efectiva es un conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre otros elementos.

Mantener una comunicación efectiva en la familia es importante porque a través de ella se expresa lo que se piensa y lo que se dice, enfocándose hacia los mejores fines como la unidad, armonía, es decir al crecimiento y desarrollo entre sus miembros en diferentes ámbitos. Pero la comunicación no debe ser únicamente por parte de la familia, sino que según lo expuesto la dinámica educativa incluye a todos, por lo cual es indispensable mantener una comunicación en la segunda institución educativa de las personas, la escuela. Porque al ser la familia y la escuela las dos grandes instituciones educativas de las que disponen los estudiantes para construirse como ciudadanos, ni la escuela, por una parte, ni tampoco la familia pueden desempeñar dicha función de manera aislada y diferenciada una de la otra.

Como lo comenta Bolívar (2006) la escuela no es el único contexto educativo, sino que la familia desempeña un importante papel educativo. Por lo tanto, la comunicación es vital tanto dentro de la familia como en el centro educativo, involucrando a todos los agentes de la educación. Puesto que dentro de las labores y proyectos de la familia se encuentran las actividades escolares, las cuales son vitales y donde se necesita el apoyo y acompañamiento de los padres hacia los hijos.

Es evidente que mantener una comunicación entre padres e hijos es crucial para el desempeño académico, que este no es más que el resultado de un acompañamiento adecuado, como lo afirman Asili y Pinzón (2003) se necesita una actitud positiva donde los miembros de la familia participen en las actividades escolares con el propósito de motivar al estudiante e influir en él un buen desempeño académico. Lamentablemente aun teniendo conocimiento de esto, varias familias hacen caso omiso de estas tareas teniendo repercusiones en los resultados académicos en los estudiantes.

3. Comunicación Efectiva en el ámbito Educativo

Ahora es en la escuela donde el lenguaje alcanza su máxima expresión interviniendo como una expresión cultural de una sociedad determinada. Por otra parte, no hay que perder de vista que el lenguaje es el medio a través del cual se realiza gran parte del proceso enseñanza aprendizaje, mediante el cual los estudiantes muestran al profesor gran parte de lo que han aprendido. El docente establece una comunicación efectiva a través del lenguaje siendo el modelo en cuanto a su capacidad de expresión lingüística y la utilización de palabras. Pues como lo sugiere Bernstein (2008), la educación es el puente que brinda un ambiente propicio para mantener el control dentro de las relaciones sociales y culturales.

En este sentido, en la comunicación del proceso enseñanza- aprendizaje, se propicia la transmisión de conocimientos y de esta manera favorece el desarrollo y progreso de la sociedad. Sin embargo, como lo indica Rocha (2005) aunque se ha trabajado en una mejoría de transmisión de conocimientos en las escuelas, no se ha alcanzado el impacto en el desarrollo integral en los estudiantes.

Por otra parte, se destaca de que el hecho de que el proceso de comunicación efectiva en la educación escolar se constituye a partir de prácticas sociales que se van formando dominios de saber, contenido y representaciones. Es evidente que el docente en su práctica utiliza un manejo lingüístico, que consiste en utilizar reglas formales al hablar y al escribir, propiciando un medio interactivo en los que sujetos (estudiantes) van adquiriendo conocimientos y habilidades.

El conocimiento y aplicación de las herramientas de la comunicación efectiva por parte del docente, permite optimizar las relaciones interpersonales, motivar y estimular a los estudiantes para el desarrollo de sus potencialidades. En la docencia la comunicación tiene un gran peso ya que está asociada entre otros aspectos a la calidad de la enseñanza. Pues como lo sugiere Rocha (2005) la comunicación no solo determina las relaciones entre el alumno y el profesor, sino que también pueden afectar los resultados finales en el proceso de enseñanza aprendizaje donde se deriva su importancia.

Por lo tanto, se desprende la necesidad de que el docente maneje las herramientas de la comunicación efectiva, en primer lugar, para sentirse bien consigo mismo y luego para mantener una buena relación con los estudiantes, propiciando así un clima de ayuda y de motivación en el aula, lo cual influirá positivamente en el desempeño académico de los estudiantes.

Una comunicación efectiva en el ámbito educativo permite que se compartan responsabilidades y que se lleven a cabo con la mejor eficiencia que sea posible. Por ejemplo, una presentación de proyectos; la participación efectiva sería que los padres apoyen en el trabajo que realizan sus hijos, posteriormente, apoyarían a los docentes a

llevar a cabo ese evento y por último sería la comunicación informativa que expongan los estudiantes en cada uno de sus proyectos. De esta manera se explica la importancia de llevar a cabo una comunicación efectiva, puesto que los resultados serían favorables principalmente para los estudiantes al mejorar su desempeño académico. Porque la comunicación es un proceso inevitable en la vida del ser humano y por ende de la actividad educativa.

3.1. El papel del docente en la comunicación

Como se ha expuesto es necesario practicar una comunicación efectiva en el proceso enseñanza – aprendizaje. Sin duda alguna un elemento fundamental en esta comunicación es el docente, puesto que es él quien orienta el aprendizaje de los estudiantes. Según algunos estudios que se han realizado acerca del papel del docente, se han destacado los puntos como los métodos y procedimientos que pone en práctica en el aula, como lo exponen en su apartado Cominetti y Ruiz(1997) donde se ha estudiado la función del docente, pero se ha dejado a un lado el análisis de la comunicación efectiva que tiene con los estudiantes.

3.2. Comunicación docente - alumno

Como se ha señalado, el estudiante necesita la comunicación efectiva para tener la habilidad de solución de problemas que se le presenten, pero qué hay de la comunicación del docente, ¿es esta indispensable?,¿qué influencia tiene sobre el estudiante?, eso se analizará a continuación describiendo cómo es esta, que tan eficaz es.

De acuerdo a la función del docente, la práctica de una comunicación efectiva es importante desde el momento que el docente la utiliza como herramienta fundamental para

la transmisión de conocimientos ya sea verbal o no verbal, para que esto ocurra el docente debe de practicar un buen discurso y poseer las habilidades adecuadas para fomentar el bienestar entre sus alumnos.

Por consiguiente, el docente debe de poner en práctica diferentes estrategias comunicativas que faciliten su trabajo de enseñar y de aprender. Pero también debe de tener en cuenta una relación interpersonal como un factor secundario para el vínculo con el alumnado, que incide en el aprendizaje, volviéndose de esta manera un elemento clave para el éxito escolar.

Desafortunadamente, aunque se tienen conocimientos sobre una adecuada relación interpersonal entre el docente y el alumno, muchas veces no se lleva a cabo dentro del aula. Es por lo cual se exponen algunas de las habilidades favorables en la comunicación que debe de tener un docente. Por ejemplo; un diálogo interactivo, construyendo un vínculo de confianza, seguridad y aprecio entre sus estudiantes.

Por lo tanto, si el docente tiene el compromiso de mantener una comunicación efectiva con el alumno, este se sentirá en libertad de realizar preguntas acerca de dudas y complicaciones en el proceso enseñanza – aprendizaje. Y el docente al saber las necesidades del alumno, buscará estrategias y técnicas para comprender y ayudar. Es por eso que se debe dejar a un lado un mal ambiente en el aula y fomentar una interacción sana y llena de confianza.

Asimismo, tener un aula con un clima agradable será más fácil que los alumnos adquieran conocimientos y habilidades necesarias para enfrentarse a la vida diaria. Puesto que dentro del aula se establecen relaciones sociales satisfactorias para el desarrollo de las

diferentes inteligencias del ser humano. Y la práctica de una comunicación efectiva entre el docente y el alumno será la clave para un desempeño académico de calidad.

3.3. Comunicación docente – padres de familia

La comunicación entre docente y padres de familia es muy importante, pues como lo sugiere Spstein (2008) la participación de los padres tiene efectos positivos sobre los resultados escolares y sobre el comportamiento de los menores. Y para que esto se lleve a cabo se necesita contar con la colaboración activa de los padres de familia, ya sea en las reuniones solicitadas por el docente, algún festival o actividad social, pero además debe existir acercamiento del docente con los padres de familia para tratar asuntos emocionales, de conducta, convivencia o desempeño educativo. Porque si se quieren obtener grandes resultados tanto en las evaluaciones, exámenes y todas las actividades en el aula se debe tener interés e interacción con el docente. Es decir, un trabajo colaborativo por el bien del desempeño académico del estudiante.

Además, la comunicación es una herramienta necesaria para poner enfrente de mejor manera el trabajo, el papel del maestro es participar como un miembro más que se involucra y compromete con las necesidades de los estudiantes, por lo tanto, necesita indagar las dificultades que presenten los estudiantes.

Esta comunicación debe ser relevante y de calidad donde se fomente la participación de la familia en el aula, así como su opinión para cambios en la institución. De esta manera los padres muestran mayor sensibilización acerca de la educación de sus hijos y se mejora también la relación con el docente.

Igualmente, con la comunicación entre la familia y el docente, los padres descubren que son importantes para la educación de sus hijos, se sienten cómodos al momento de comunicarse con los profesores, no sólo de las notas de los estudiantes sino de las habilidades, tareas y dificultades que se le presenten al estudiante en salón de clases. Estas acciones ayudaran a que los estudiantes obtengan un buen desempeño académico, pero en sí ¿qué es el desempeño académico, ¿en qué concepto lo tienen los profesores?, ¿cómo lo entienden los padres de familia, ¿cómo se da en el alumno?, es lo que a continuación se expondrá.

4. Desempeño Académico

4.1. Concepto de Desempeño Académico

De acuerdo a Jiménez (2010) el desempeño académico es un nivel de conocimientos demostrado en un área o materia comparado con la norma de edad y nivel académico, es decir se realiza a través de mediciones de los conocimientos que adquirió el estudiante y se cotejan con su edad y el nivel académico donde se encuentran, también Figueroa (2008) nos dice que se refiere al resultado cuantitativo que se obtienen en el proceso de aprendizaje de conocimientos, conforme a las evaluaciones que realiza el docente mediante pruebas mediante pruebas objetivas y en otras actividades complementarias, considerando también el promedio como el resumen del desempeño académico. Pero para el propósito de este trabajo se tomará en cuenta la definición de Pizarro (1985) la cual se refiere al desempeño académico como una medida de las capacidades respondientes o indicativas que manifiestan, en forma estimativa, lo que una persona ha aprendido como consecuencia de un proceso de instrucción o formación.

Está claro que el desempeño académico es una dimensión de las capacidades y conocimientos de los alumnos según sus evaluaciones o en síntesis el promedio obtenido al término de un ciclo escolar. Es sin duda una medida que se va conformando día con día, ya sea a través de actividades, de exámenes, de evaluaciones de habilidades, etcétera. Sin duda alguna es evidencia de la calidad y la cantidad de conocimientos que tiene el estudiante, lo cual siempre es importante tanto para el estudiante, como el docente sin duda alguna a los padres de familia

Desafortunadamente no siempre existen resultados exitosos en el desempeño académico de los estudiantes, lo cual esto lo hace un tema de gran interés en la actividad educativa, por ejemplo, sus características, los factores que dependen tener un buen o un mal desempeño y obviamente quienes son los involucrados en la actividad.

Es evidente que el desempeño académico no sólo se trata de la vida escolar en el aula, sino que se engloban otros factores como personales, escolares, entre otros. Pues como lo sugiere Mella y Ortiz (2011) que el rendimiento académico incluyendo aspectos tales como el nivel del logro alcanzado en materias específicas, tasas de repetición y de retención escolar, ha sido analizado tomando en cuenta dos conjuntos de causas: aquellos aspectos relacionados con la escuela como sistema educativo, y aquellas características que los alumnos exhiben a partir de su contexto social, de sus capacidades personales y de sus motivaciones.

Retomando lo que sugieren los diversos autores y tomando en cuenta que el estudiante influye diversos elementos, no se puede afirmar que, aunque haya una adecuada transmisión de conocimientos en el aula, el alumno adquiere u obtenga un rendimiento

académico positivo. Pues en él recaen otros componentes, por ejemplo, una adecuada convivencia familiar, una tranquila o moderada situación académica que le permita el seguimiento de sus estudios, una adecuada relación y comunicación con el docente, es decir un buen desempeño académico es un proceso en el que influyen demasiados elementos, donde si cae o alguno es deficiente, obviamente tendrá gran influencia para que este sea positivo o negativo.

Con lo anterior expuesto es razonable pensar que aquellos alumnos que tengan problemáticas familiares o que tengan preocupaciones en su hogar obtengan un rendimiento académico positivo, pues su sistema emocional está influyendo en su comportamiento por lo cual, aunque se practique efectivas estrategias de enseñanza, no tendrá el debido interés en sus estudios y no logrará un nivel adecuado de desempeño. Asimismo, si no hay una adecuada relación con sus compañeros o no siente seguridad para compartir ideas o involucrarse en actividades, no se tendrán resultados óptimos en su desempeño académico.

4.2. Relación docente, alumno y desempeño académico

En la relación docente – alumno, puede suceder que el alumno sienta por parte del docente una actitud y comportamiento frío a causa de su “jerarquía docente” o “superioridad” imposibilitando una interacción agradable entre ellos. Es por lo cual el docente debe tener disposición tanto para enseñar como para comunicarse con los alumnos. Pues como lo señala Francis (2006) existe una interacción entre el docente y el estudiante, donde el primero adopta un rol de cuidado hacia este último, es decir, se generan situaciones de empatía por parte del profesor hacia el alumno. Asimismo, cuando

el grado de afectividad del docente es alto, manifiesta distintos niveles de valores humanos en su relación con los estudiantes.

Es evidente que los profesores que demuestran poca accesibilidad, escasa tolerancia o demasiada rigidez obstaculizan una adecuada comunicación ya sea de conocimientos o de crítica. Es por lo cual se propone un estilo de comunicación efectiva entre el docente y el alumno, porque es vital que el docente tenga una actitud positiva frente a los estudiantes pues influye tanto en su aprendizaje como en sus acciones en la escuela

Por ejemplo, como lo sugiere Páramo (2008) los estudiantes tienden a evaluar de manera positiva a los profesores que tienen un mejor trato hacia ellos, los tratan como iguales, tienen actitudes amigables, les sonríen, son accesibles fuera de los horarios tradicionales de las clases y están disponibles ya sea antes o después de clases.

Por fortuna, algunos de los profesores han tenido estas sugerencias en cuenta y lo que los ha hecho ser un docente que se gane la confianza del alumno tanto dentro como fuera del aula de clases o prestar atención o ayuda a problemas personales del estudiante, proporcionándole el apoyo necesario. Teniendo como resultados un desempeño académico óptimo, gracias a la seguridad que se le transmitió al estudiante para preguntar dudas, participar en clase y desarrollarse académicamente.

Es lógico pensar que la atención del docente es vital tanto dentro como fuera del salón de clases y con el apoyo necesario en los asuntos de los estudiantes se puede obtener un desempeño académico óptimo. Así mismo se enfatiza que la comunicación está guiada por los sentimientos y la información que se transmite y la que se comprende. Además un alumno debe sentirse cómodo con el profesor, para que el aprendizaje resulte significativo.

A continuación, se analizarán las diferentes teorías de comunicación de las que se retomarán los elementos más importantes para realizar una propuesta de comunicación efectiva entre la familia, docente y alumno, para la obtención de un buen desempeño académico

5. Propuestas Teóricas de una Comunicación Efectiva

5.1 Propuesta de Gregory Bateson

Gregory Bateson enmarca en el método sistémico un marco conceptual que se focaliza en la interrelación y la interdependencia entre los miembros de un sistema, por ejemplo, la familia. Bateson (1972) enfatiza una comunicación neuro-lingüística –psico-lingüística, es decir enfoque de desarrollo personal y psicoterapia, puesto que para él la comunicación era un fenómeno fundamental de la evolución, ya que esta influía considerablemente en el comportamiento y en las conductas humanas.

Para Bateson, las personas crean realidades de un significado, ya sea a través de interacciones, significados, conductas y creencias, las cuales se construyen los interlocutores. Enfatizando que las realidades que se construían suponían el bienestar o malestar del sujeto que las emite, dependiendo de su perspectiva.

Retomando su teoría acerca de la comunicación se puede resaltar que, para él, una persona puede influir demasiado (emisor) tanto en una u otras personas. Todo esto a través de las relaciones interpersonales entre los individuos, donde el grado de influencia dependía del contexto social en que se encontraba la otra persona(receptor) .

Asimismo, Bateson nos habla sobre la comunicación como fenómeno, puesto que puede hacer cambiar el comportamiento y la conducta de las personas, pero cómo es esta

comunicación para él. A continuación, se analizarán los diferentes elementos que para él son indispensables para una comunicación efectiva.

Para Bateson los principales elementos de una comunicación efectiva son los siguientes:

- expresiones faciales (gestos, guardar silencios)
- transmisión verbal (contenido)
- es determinada por el contexto (ambiente)
- con puntuación (causalidad)
- es complementaria: equivalencia en el intercambio de información.

Como punto de partida Bateson expone la comunicación como un fenómeno, porque como lo dice, puede cambiar a las personas. Obviamente esto es cierto, una comunicación hace la diferencia entre el éxito o el fracaso en diferentes actividades, entre ellas claro está, el nivel de desempeño académico.

Esta propuesta indica la participación de un emisor y de un receptor, donde se involucran las expresiones faciales, la transmisión verbal, el contexto, la puntuación y la parte complementaria. En lo particular, este autor hace la referencia de una síntesis de comunicación mostrando elementos clave.

En lo que se refiere al tipo de comunicación que se expone, está podría ser una comunicación básica entre el docente y los padres de familia, ¿por qué? Porque solamente a través la comunicación verbal se espera tener la comprensión de algún problema que se suscite en la escuela o en el salón de clases, solo así se entenderá cuáles son los requerimientos o las necesidades del estudiante, dando paso a buscar la mejor solución a estas. Ahora el contexto es importante pero no determinante para esta comunicación, porque, aunque el emisor y receptor tengan diferentes contextos, la comunicación debe

ser respetuosa, dándole pauta y oportunidad de compartir su información y no caer en una lucha de egos. Sino por el bienestar del estudiante respetar cada uno de estos elementos.

De acuerdo a Bateson (1972) la comunicación es elemental y práctica para llevarse a cabo entre los involucrados de la educación. Pero se debe tener en cuenta que la sociedad va en continuo cambio y para mantener una adecuada comunicación hoy se debe de tener más que equivalencia entre las partes de la información, porque recordemos que un estudiante es una persona y en él se involucran también los factores emocionales.

5.2. Propuesta de Paul Watzlawick (1967) Cinco Axiomas de la Comunicación

Watzlawick expone cinco axiomas sobre la Comunicación

1. Es imposible no comunicar: Toda conducta es comunicación
2. Interacción Simétrica: Igualdad, complementaria-relación de poder o autoridad
3. Niveles de contenido y relación de la comunicación

Comunicación: Mensaje - Referencial (referencia al contenido del mensaje), Conativo (determina cómo quiere el emisor que el receptor comprenda la información-no verbal)

4. Puntuación de secuencia de hechos: Interacción entre los participantes
5. Comunicación Digital y Analógica: Forma digital –lo que se dice de forma verbal

Forma Analógica: Es todo lo no verbal

De acuerdo a esta teoría acerca de la comunicación, Paul Watzlawick, expone importantes elementos en la comunicación, entre ellos destaca que toda conducta es una forma de comunicación. Un claro ejemplo en el salón de clases, todos los días nos encontramos con diferentes conductas por parte de los estudiantes, puede ser que hoy está muy participativo, juguetón o actividades colaborativas con sus compañeros, pero el día de mañana no, luego entonces esto indica que el estudiante tiene algún problema,

tiene alguna dificultad que no le permite convivir con el adecuado entusiasmo como el día de ayer.

Como afirma Watzlawick (1967) la comunicación humana es una interacción comunicativa, fundamento básico para las relaciones humanas, donde la esencia de la comunicación reside en procesos de relación e interacción, donde todo comportamiento humano tiene un valor comunicativo. Siendo la principal aportación de esta teoría que la comunicación incluye todos los procesos a través de los cuales la gente se influye mutuamente.

5.3. Propuesta de comunicación de Martínez

Martínez (2008) sugiere que una comunicación adecuada se tiene que tener en cuenta los diferentes elementos:

- a) El emisor: Es quien tiene el propósito para comunicar

- b) La codificación: Es la traducción que el emisor le da a lo que intenta comunicar ya sea escrito o verbal

- c) El mensaje: Es la idea que el emisor quiere transmitir al receptor

- d) El medio o canal de la comunicación: Una vez decidida la forma en que se decodifica el mensaje se plantea un modo de transporte para la idea ya sea por medio de un audio, escrito o circular

- e) El receptor: Es aquel o aquellos quienes reciben el mensaje

- f) La decodificación: El receptor debe encontrar el sentido e interpretar el mensaje del emisor

g) La retroalimentación: Es de suma importancia ya que permite saber si el mensaje fue decodificado de forma correcta y para eso existen, según Martínez (2008) dos formas de retroalimentación las cuales son las siguientes:

-Directa: que es de cara a cara mediante expresiones faciales y corporales

-Indirecta: observar que se cumpla la idea a través de la presencia del emisor

Martínez, nos presenta una propuesta de comunicación básica, donde a través de ella se transmite información de un punto a otro. Donde su objetivo principal es la transmisión y comprensión de diferentes ideas.

5.4. Norbet Wiener - Esquema Circular

Con lo sugiere Siles (2007) para Norbet Wiener la comunicación es concebida como un comportamiento de información, en perpetua reacción con su ambiente. Es el juego permanente de la información en reacción a otras informaciones, independiente de la naturaleza de su soporte físico.

Por ejemplo, las personas se ajustan al contenido del mundo externo y hacen que este se acomode, es decir de acuerdo a la información que obtengamos nosotros seremos lo que tengamos reacción ante esta. Siendo a través de una adaptación y regulación.

Exponiendo los siguientes elementos que para él son indispensables en la comunicación:

Esquema Circular

- 1.- Modelo de la aguja hipodérmica, dándole un giro al añadirle el componente “de regreso”, es decir ver a la comunicación como un proceso bidireccional.
- 2.- Brindar retroalimentación del mensaje al emisor, o en su defecto le dé continuidad
- 3.- Los participantes son fundamentales durante el proceso.

De acuerdo a Wiener (1948), los elementos que él expone en su comunicación son indispensables, puesto que se ocupa de la interacción entre los participantes (emisor y receptor), teniendo cada uno la oportunidad de tener retroalimentación o continuidad.

Teniendo en cuenta los diferentes elementos de este tipo de comunicación, es una forma práctica de mantener una comunicación dentro del ámbito educativo. Por ejemplo, los participantes en este caso docente – alumno, tienen la misma oportunidad de dar su opinión, de compartir sus puntos de vista, no cayendo sólo en escuchar, llevar acabo órdenes o tener un ambiente autoritario. Sino adaptándose en primer lugar al contexto, que este caso sería la escuela o el salón de clases, los principales temas serían las actividades, la responsabilidad, tareas, se llevaría a la práctica una comunicación efectiva al participar ambos, docente-alumno, los dos tendrían el interés de interactuar y por lo tanto sería continua la comunicación, pues cada día tendrán nuevos temas a discutir.

Entre los elementos de la teoría de Wiener, se destaca la importancia de retroalimentar el mensaje del emisor.

5.5. Propuesta de los Círculos de Aprendizaje Interpersonal (CAI)

Como sugieren Chávez y Michel (2010) los círculos de aprendizaje interpersonal son un sistema de comunicación sofisticado que permite abrir a las personas a un diálogo vital que las vuelve informadas, seguras y capaces, así mismo es el lugar donde cada persona aprende que otros sienten miedos, inseguridad, resentimientos, coraje y aprende además lo que los otros pueden hacer por ellas y lo que ella puede hacer por los otros; aprendiendo constructivamente en un clima de respeto, cordialidad, tolerancia y honestidad.

De acuerdo con Chávez y Michel (2010) el objetivo del CAI es que los miembros interactúen, que tenga cada uno la posibilidad de la participación, donde sea conducido por un facilitador, además de propiciar un ambiente un ambiente armonioso, donde todos

escuchen, reflexione, emitan ideas, críticas y experiencias dentro del marco del respeto mutuo.

La secuencia básica del CAI es la siguiente:

- 1.-Se establece el ambiente de trabajo, se acomodan en círculo el grupo y el facilitador, este último estableciendo las condiciones para iniciar el trabajo.
- 2.-Se revisan las reglas del CAI, por ejemplo, respetar la libertad de cada quien para participar o no participar, mientras alguien hable no se permiten interrupciones y se debe hablar en primera persona.
- 3.-Introducción al tema o experiencia, el facilitador hará mención del tema a desarrollar
- 4.-Fase de participación: Se hace invitación al grupo en general para iniciar participaciones
- 5.-Fase de la validación (escucha y síntesis): El facilitador repite o sintetiza de la manera más precisa posible, lo que dijo alguno de sus compañeros.
- 6.- Cierre de la sesión del círculo: El facilitador pregunta cuál fue su aprendizaje después del CAI y se les agradece su participación

La práctica constante de los Círculos de Aprendizaje Interpersonal en una magnífica vía de desarrollo grupal. Pues los miembros van incorporando a su propia cultura una forma alternativa de relacionarse con los demás, esto es una manera de negociar las diferencias, una postura del respeto y de la escucha.

El ejercicio del CAI tanto en el ámbito familiar como en el educativo facilita la vivencia de lo participativo y se prepara el camino para explorar niveles más plenos de funcionamiento grupal y de inteligencia colectiva.

Además del uso del CAI en el ámbito educativo es valioso, porque a través de la práctica de los círculos de aprendizaje interpersonal, se pueden comentar temas específicos de la escuela, por ejemplo; el bullying, las tareas, la disciplina, los valores,

etcétera, donde el facilitador podría ser el profesor. Asimismo, algunos de los beneficios de realizar esta técnica, será aumentar el nivel de relaciones interpersonales en el grupo y mejora de la comunicación entre sus miembros.

5.6. Círculos de Retroalimentación y las Reglas de Retroalimentación CAI-R

Los círculos de retroalimentación CAI-R como una variante de los círculos de aprendizaje interpersonal se inician propiamente con la elección de un espacio y tiempo designados especialmente para el intercambio de retroalimentación, en donde cada miembro debe de conocer las reglas básicas.

a) Ha de ser solicitada por la persona o autorizada por quien la recibe, es decir, es difícil aceptar o asimilar un mensaje cuando simplemente no se está en la disposición de exponerse a nuevas sensaciones o en probar nuevos métodos de hacer las cosas

b) Utilizar la primera persona, el intercambio de retroalimentación implica que cada quien asuma únicamente su responsabilidad para evitar manipulación y facilitar mayor transparencia

c) Ha de ser descriptiva, ha de incluir los tres elementos: cómo, cuándo y dónde, la expresión en términos claros y concisos, evitar malos entendidos.

d) Referirse a un sentimiento, por ejemplo: cómo tu conducta me afecta a mí, cómo me siento yo cuando haces esto

e) Retroalimentación positiva de manera honesta, puede tener mayor impacto personal

f) Evitar ser impuesta, no puede ser un sermón disfrazado de retroalimentación

g) Evitar la segunda persona del singular y la primera del plural, cuando la expresión es traducida al singular, se facilita apertura y comprensión de la experiencia.

h) Evitar juicios y adjetivos

i) Evitar interpretaciones

j) La retroalimentación negativa evitará realizarse en público

Con el uso de las reglas de círculo de retroalimentación CAI-R, se invita tanto a los miembros de la familia como a los docentes que cuando realicen una retroalimentación tomen en cuenta estas reglas, para conseguir resultados satisfactorios.

Porque esta teoría indica llevar a cabo reglas para que la retroalimentación no sea un fracaso, en primer lugar que no sean sermones, críticas o burlas, sino que den con respeto porque como seres humanos podríamos ser sensibles a la crítica y por ello es difícil tanto darla como recibirla.

Además, teniendo en cuenta las reglas mencionadas se podría tener una mejor práctica de la retroalimentación, tanto en el ámbito familiar como en el ámbito educativo. En la familia porque cuando hay momentos difíciles o críticos es cuando se debe de recordar estas reglas para poder aplicarlas en una retroalimentación y que sea en beneficio entre los miembros de la familia. Asimismo, en el ámbito educativo la retroalimentación es parte fundamental tanto en el proceso enseñanza-aprendizaje como en el de evaluación, y se toman en cuenta las reglas para otorgarla su rendimiento será tanto positivo como óptimo.

5.7. Espacio Protegido del Diálogo

El diálogo es una comunicación que se establece entre dos o más personas, es un intercambio de información, de ideas, de sentimientos, de deseos por cualquier medio. Concordando con Bohm (1982) el objetivo del diálogo no consiste en analizar las cosas, imponer un determinado argumento o modificar las opiniones de los demás, sino en suspender las propias creencias y observarlas, escuchar todas las opiniones, ponerlas en suspenso y darse cuenta de su significado.

Como enfatizan Chávez y Michel (2010) el espacio protegido del diálogo surge como una propuesta a la cada vez más común desintegración familiar y a las múltiples consecuencias que para la sociedad mexicana este fenómeno con lleva. Se trata de un procedimiento de relativa simplicidad que por un lado integra elementos básicos de comunicación interpersonal aportados por la psicología humanista de Carl Rogers y por el movimiento iniciado de igualmente en los 40's por Lewin y colaboradores en los National Training Laboratories (NTL). Además este debe darse en un espacio verdaderamente reducido de un diálogo donde cualquier par de personas con experiencia en común se disponen a compartir un simple momento de sentimiento fuerte.

Para Chávez y Sergio Michel los pasos que exponen en el Espacio del Diálogo Protegido son los siguientes:

- Mirar hacia adentro: identificar sensaciones y sentimientos
- Observa y decide: descripción de hechos, pensamientos o interpretaciones, deseos o expectativas y sentimientos
- Respetar cada tiempo: acordar quien va a hablar y a quien va a escuchar
- La confianza básica en la expresión de momentos de sentimiento fuerte: sabiduría o inteligencia que emerge de manera natural al calor del verdadero diálogo
- Abrir y explorar crisis sólo en espacios protegidos: Programar en un tiempo razonable cercano y factible, un espacio protegido del diálogo.

El espacio protegido del diálogo es un recurso que invita a dialogar con los miembros de la familia donde las crisis y conflictos se conviertan en oportunidades de aprendizaje a través de una forma amable y respetuosa.

5.8. Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional según Goleman (1997) es la habilidad para conocer los propios sentimientos, conocer los ajenos y utilizar este conocimiento para el logro del éxito. Puesto que la comunicación humana es un acto de relación en el que dos o más individuos comparten un testimonio, utilizando un tipo de lenguaje o forma de expresión. Esta actividad es interactiva, social y hace posible comprender el mundo que nos rodea, poner en orden los pensamientos, manifestar la manera de sentir, proponer criterios comprendiendo así los proyectos e ideas de los demás.

Por otro lado, coincido con Mayer y Salovey (1999) que la inteligencia emocional es la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones facilitando un crecimiento emocional e intelectual. Además, la inteligencia emocional pretende que se perciba adecuadamente la expresión emocional de los demás y relacionándose de manera conveniente, teniendo en cuenta cómo piensan y se sienten (empatía).

Asimismo, comunicación humanista sugiere que para tener una buena comunicación se deben de contar dos elementos esenciales, que son: la capacidad de empatía y la capacidad de resonancia afectiva ambas componentes de la inteligencia emocional. Pues de acuerdo a Goleman (1997) la inteligencia emocional es la habilidad de comprender los sentimientos ajenos, conocer los propios y guiarlos. Y esta habilidad se manifiesta durante la comunicación de las personas.

El objetivo de esta propuesta es convertir al ser humano en un agente afectivo. Una comunicación donde una persona pueda reflejar lo que ella siente, es decir sea como un espejo de sus sentimientos. Basándose en la capacidad de resonancia emocional, donde

permita no solo identificar sentimientos sino vibrar con ella los sentimientos expuestos. De la misma manera utilizando la empatía no solo para sentir lo mismo que la persona está sintiendo sino demostrar que su sentimiento es legítimo y que se ha comprendido.

6. Elementos de una Comunicación Efectiva para un Buen Desempeño Académico

Una vez que se analizaron las propuestas, se pueden rescatar los siguientes elementos: empatía, escucha activa y retroalimentación.

- La empatía, que se retoma de Goleman (1997) en su propuesta de inteligencia emocional.
- La escucha activa, que se retoma de Chávez y Michel (2010) en el espacio protegido del diálogo y los círculos de aprendizaje interpersonal. Asimismo, en la propuesta de Wiener y su esquema circular (1948)
- Retroalimentación, que se retoma de la propuesta de Wiener (1948), Martínez (2008) y Chávez y Michel (2010) en los círculos de aprendizaje interpersonal.

6.1. Empatía

Coincidiendo con las palabras de Goleman (1997) la empatía es considerada como un conjunto de capacidades que empieza en uno mismo (sin la capacidad de darnos cuenta de nuestros propios sentimientos, jamás se podrá contactar con las emociones y estado anímico de los demás), de ahí que las personas empáticas son capaces de sincronizar su lenguaje no verbal a la vez de que son capaces de leer las indicaciones no verbales que reciben del otro con gran precisión (gestos corporales, agitaciones corporales, cambios de voz, estado anímico).

Por lo cual es importante incluir los elementos de una comunicación efectiva la empatía porque es como entrar en el mundo del otro y ver las cosas desde su punto de

vista, escucharlo y sentir sus sentimientos, aunque no significa que se esté de acuerdo con sus opiniones, pero se respeta y se comprende sus criterios.

Además, la práctica de la empatía dentro de la familia y escuela permitirá ponerse en el lado del otro, puesto que es la capacidad no solo de comprender, sino también de ser consciente y sensible a los sentimientos y opiniones de otras personas. Por tal motivo es necesario trabajar la empatía porque es la base sobre la que se edifica toda una buena relación.

De igual manera la empatía ayuda a revivir el interés en las personas que nos rodean y de esta manera, desarrollar relaciones interpersonales armónicas, pues puede que a veces las preocupaciones u ocupaciones, llevan a centrarse solo en sí mismo volviéndose indiferente antes los demás.

Por ese motivo es necesario poner en práctica la empatía tanto en la familia como en la escuela, porque a través de ella se permite conocer y comprender mejor a las personas a través del trato cotidiano. Y de esta manera se obtendrán mejores resultados en todas las labores que se realicen puesto que se ejercitará la tarea de interpretar los sentimientos de las personas y la manera correcta de actuar.

Hay que tomar en cuenta que no todos los hijos presentan la misma facilidad para entender lo que sienten otros, o no disponen de los recursos necesarios para apoyarlos cuando los sentimientos son demasiados complicados como la tristeza o el dolor. Por lo cual es necesario aprender a identificar sus emociones, puesto que cuando tienen algún

problema en la escuela, es necesario el apoyo de los padres y ayudarles a resolverlo de la mejor manera.

Por ejemplo, se practica la empatía, cuando el padre se acerca al hijo para preguntarles qué le sucede, mostrándole interés sobre sus asuntos en un ambiente de confianza y cordialidad. Asimismo, se pone en práctica cuando el docente debate con los estudiantes algún tema de interés y acepta distintas opiniones, sin faltar al respeto y demostrando interés en sus puntos de vista. De esta manera no solamente se reforzará la autoestima de los estudiantes sino se sentirán seguros, motivados y por lo tanto podrán obtener un buen desempeño académico.

Igualmente es necesario obtener una comunicación efectiva entre el docente y el estudiante, puesto que para el profesor esta sería la base de su trabajo. Es decir, si el docente utiliza comentarios destructivos, solo generara respuestas negativas, sin embargo, si el profesor sabe escuchar, los alumnos responderán de forma positiva, ya que se ven partícipes de una conversación agradable, en la que se da importancia a sus sentimientos. Para desarrollar la empatía en los alumnos, es importante que el docente no juzgue ni castigue, sino que infunda un ambiente sano y agradable en el trabajo.

De la misma manera comunicación que tiene el profesor con el alumno tiene mucha influencia, puesto que en su proceso impulsa el desarrollo del estudiante y le ayuda a lograr sus máximas posibilidades. Es un proceso complejo que en el docente también se verá influenciado y transformado por el mismo proceso. En este proceso que trata de sacar lo mejor de cada estudiante, la empatía cobra un peso esencial. Puesto que con la práctica de la empatía el estudiante se percibe con atendido y entendido, su autoestima y confianza se verán enriquecidas, por lo tanto, desarrollarán sus capacidades de manera óptima.

De igual forma es importante mencionar que el docente lleve a la práctica la empatía mediante el acercamiento hacia el alumno, identificando sus necesidades y mostrando interés en sus asuntos que, haciéndolo con sermones largos y sin resultado alguno, que en lugar de mejorar la interacción entre ellos se propicie un distanciamiento y el alumno acumule inseguridades que le impidan la realización de sus actividades y en desempeño obtenido en ellas.

6.2. Escucha Activa

Como bien afirman Chávez y Michel (2010) en el espacio protegido del diálogo y los círculos de espacio protegido, la escucha activa es necesaria para comprender a la persona y entrar así mismo en un ambiente de confianza, por lo cual es preciso practicar la escucha activa dentro de la comunicación efectiva. Porque a través de ella, se muestra la disponibilidad y el interés en lo que la persona está hablando.

Cuando se ejecuta esta habilidad se hace uno consciente de lo que la otra persona está diciendo e intentando comunicarnos y al mismo tiempo se le da información al interlocutor de aquello que se está tratando de transmitir. Por lo tanto, la escucha activa significa estar psicológicamente disponible y atento a los mensajes de quien nos habla, sin estar distraído, pensando en otra cosa, deseando que acabe y preparando lo que le vamos a contestar, que afectaría negativamente a nuestra capacidad de captar su estado de ánimo o la importancia que concede a lo que nos está transmitiendo. La escucha activa sirve principalmente para empatizar y comprender a nuestro interlocutor.

Como bien se afirma existen dos elementos que puedan favorecer la escucha activa, el primero es tener una adecuada disposición psicológica, es decir, prepararse para escuchar y este hecho es facilitado si se observa a nuestro interlocutor y se intenta identificar los contenidos fundamentales de lo que nos dice, así como lo que pretende y

los sentimientos que subyacen en su discurso. El segundo elemento consiste en expresarle en forma clara al otro que se le escucha por lo cual se puede utilizar la comunicación verbal emitiendo expresiones “ya veo”, “aja” o comunicación no verbal expresada a través del mantenimiento ocular afirmaciones con la cabeza, inclinación del cuerpo y otros gestos corporales.

Para que se dé la escucha activa es conveniente tomar en consideración dos aspectos, el primero manifestar una actitud empática hacia el interlocutor, ya que esto facilita el comprender de lo que está diciendo y lo que está sintiendo y en segundo lugar en demostrarle esta comprensión mediante una serie de comportamientos no verbales del tipo de emplear un tono de voz suave, mantener contacto ocular, utilizar una expresión facial y gestos acogedores, así como tener una postura corporal receptiva.

Cuando se practica la escucha activa en los hijos, es necesario que se desaljen todos los prejuicios, porque si en la cabeza se empieza hacer la diferencia de lo bueno y lo malo, de acuerdo a las ideas propias, se podría detener la expresión de los hijos, no permitiéndoles así la libertad de transmitir sus emociones. Los hijos necesitan ser escuchados, no solamente que ellos escuchen sermones que suelen utilizarse para cambiar su comportamiento, sino que los padres necesitan escuchar a sus hijos sin prejuicios, de esta manera se conocerán mejor y se sabrá cuáles son las situaciones que les interesa o les preocupan.

La importancia de la escucha activa en la educación es vital, ya que sin ella no pueden llegar a darse de manera adecuada, los procesos de enseñanza – aprendizaje, sin embargo, la escucha activa debe darse tanto de los alumnos al docente, de éste a los alumnos y entre ellos mismos.

6.3. Retroalimentación (feedback)

Uno de los elementos que más se repite en las distintas teorías de comunicación efectiva es la retroalimentación (feedback). Pues coincidiendo con Wiener (1948), Martínez (2008), Chávez y Michel (2010), que la retroalimentación es un elemento importante en el proceso de comunicación. Porque la retroalimentación es aquella información que da vuelta entre los protagonistas, es decir se produce cuando el receptor responde al emisor.

Para empezar el término feedback fue introducido por Norbet Wiener en 1948 en el estudio de sistemas de control y comunicación. Este concepto se basa en la idea de interacción entre el efecto y la causa. En el contexto de la comunicación, se entiende por retroalimentación la respuesta que transmite un receptor al emisor, basándose en el mensaje recibido que, de manera eficiente, alimenta la conversación. Dentro del proceso de comunicación, la retroalimentación comunicativa es la cualidad que permite mantener la comunicación activa y que favorece que el emisor cambie o modifique su mensaje en función de sus respuestas recibidas.

En general el feedback es una forma de ofrecer ayuda. Como lo sugiere Muñoz (2011) también es un mecanismo correctivo para aquella persona que quiere saber qué grado de afinidad hay entre su conducta y sus acciones. Además, ayuda a observarnos, a conocernos mejor a nosotros mismos, así como a ser más autocríticos, facilitándonos a su vez, implantar sus acciones de mejora para ser más competentes.

En el ámbito educativo el feedback es brindar información al docente y al alumno sobre su desempeño. Al ver los resultados obtenidos en una instancia de evaluación el docente podrá conocer cómo los temas desarrollados fueron comprendidos y aprehendidos por los alumnos. Para el alumno la información obtenida en el intercambio con su

docente podrá darle herramientas para contribuir con un ejercicio auto - evaluativo en pro de generar un desenvolvimiento más autónomo en relación a su autoaprendizaje.

La relación que se establece entre docente y alumno debe ser de mutuo respeto, comunicándose mediante la verdad y recurriendo lo menos posible a la subjetividad. El conocer da la posibilidad de mejorar, de cambiar y de crecer. El feedback es algo más que la información que nos llega de los demás sobre cómo estamos realizando nuestro trabajo, su finalidad es facilitarnos ayuda en lo positivo para mejorar y dotarnos de datos concretos con los que impulsar nuestra motivación. Este elemento es indispensable en el sector educativo.

7. Discusión de los elementos de la comunicación efectiva para un buen desempeño académico

Analizando las diferentes teorías sobre comunicación efectiva, los diferentes elementos y sugerencias está claro que para ponerla en práctica son necesarios tres elementos, que son la empatía, la escucha activa y la retroalimentación (feedback).

De acuerdo con Bateson (1972) y Watzlawick (1967), una comunicación activa debe de comenzar por la empatía, porque para comprender a la otra persona se debe de poner en su lugar, parecería fácil en teoría, pero si se analiza lo que hacemos cuando alguien nos dice lo que siente , no es tan sencillo recibir. Por ejemplo, la empatía se práctica en casa, cuando los hijos expresan sus problemas o dificultades, no se les debe de juzgar, ni criticar ,ni tampoco pensar que la opinión de los padres es la más importante ,por lo cual si se reciben activamente los sentimientos se podría tener una relación más satisfactoria para las dos partes.

Es importante comprender que algunas reacciones en los hijos como el enfado o la mentira no están bien o mal, sino que es su manera de expresar cómo se sienten frente a

un problema determinado. Dejar espacio para que se expresen ayudará a entender que no hay sentimientos negativos como tal, sino maneras erróneas de expresarlos. La manera de afrontar estos sentimientos cuando se presenten es haciéndoles entender las consecuencias que tienen sus actos.

En la familia es el mediador afectivo más relacionado con la conducta, los miembros de la familia pueden desarrollar sentimientos sociales positivos, conocer y regular sus emociones. Pues como lo afirma Strayer (2004) la empatía entre padres e hijos esta mediada por diferentes variables que intervienen en su interacción como: la calidez, el control y la expresividad emocional, tanto si se alienta o se regula.

Porque como se ha mencionado la empatía es ponerse en el lugar de la otra persona, entonces cuando se presentan situaciones en los que los hijos expresen sus problemas escolares, como la dificultad de resolución de tareas, la desmotivación en ciertas asignaturas o en el ambiente escolar, se deben comprenderlos y ayudarlos a buscar la mejor solución posible, siempre tomándolo con pensamientos positivos.

La empatía en el salón de clases se debe de practicar el primer lugar por parte del docente, pues un profesor empático y comprensivo con los estudiantes generan mejores resultados en la clase. Porque el docente al practicar la empatía les permite entender a los estudiantes ante determinadas situaciones, los profesores que son empáticos tienen la capacidad de ver más allá de las calificaciones y los rostros de los estudiantes son esenciales para una formación de calidad.

La práctica de la empatía en los docentes es la clave del éxito de los estudiantes ya que esta genera no solo un buen ambiente de clase, sino que motiva a los estudiantes y les permite desarrollar sus capacidades de manera óptima, siendo la empatía de los profesores más importante que los materiales educativos disponibles y el espacio en el que se

desarrollan las clases. La empatía en el docente impulsa la motivación de los estudiantes y los ayuda obtener un mejor desempeño académico.

El segundo elemento que se debe tener en una comunicación efectiva es la escucha activa, porque como lo expone Chávez y Michel (2010), en el espacio protegido del diálogo que es necesario silenciar la propia voz para entonces poder escuchar al otro y concentrarse en entender, en imaginar, conectar la experiencia del otro, no en cambiarla. Además, la característica cuando es tiempo de escuchar hay que escuchar; cuando es tiempo de expresar hay que expresar. No se deben de mezclar cada una es importante y tiene su tiempo.

En el salón de clases, la escucha activa toma lugar, cuando el alumno escucha al docente, ya sea una instrucción, los conocimientos, sugerencias o retroalimentaciones que sesean para su bienestar en su desarrollo académico, pues como lo sugiere Peck (1987), en su modelo de comunicación llamado “comunidad que se comunica”, o en términos de Bohm (1992) sistemas de pensamiento inteligente. Las condiciones que permiten la existencia de este tipo de comunidades tienen mucho que ver con el desarrollo de una cultura de grupo capaz literalmente crecer con cada oportunidad disfrazada de conflicto a partir de una disposición básica de escuchar con tolerancia y respeto a las diferencias. Asimismo, para quien escucha, la misma vivencia ofrece la oportunidad de aprender acerca del prójimo acerca de sus experiencias de dolor, logro, descubrimiento, frustración, etcétera.

De la misma manera que un padre, armado de todos los buenos deseos para penetrar y conocer el corazón de su hijo, el maestro tampoco podrá acercarse y conocer lo que realmente siente y piensa su alumno si todo lo que tienen en su repertorio es un costal con muchos kilos de consejos, sermones, críticas, juicios y trucos para controlar disciplinar a

sus alumnos. Aunque ciertamente un ambiente de orden mínimo es necesario, el ingrediente finalmente insustituible capaz de promover un clima de seguridad psicológica en cualquier tipo de relación (pedagógica o familiar) es la escucha respetuosa.

Asimismo, los maestros son un modelo importante de inteligencia emocional para los estudiantes. Funcionan como modelo a través de la manera de relacionarse con los otros a través de la forma de escuchar, es decir a través de su forma permitir o inhibir la expresión de dudas, opiniones, molestias y sentimientos en general. Pues de acuerdo con Chávez (2001) la función normativa que ejercen los docentes, la ejercen con manera respetuosa o devaluadora, clara o confusa, directa o indirecta personal e impersonal; la ejercen con su forma de expresar afecto, acuerdos, desacuerdos; la ejercen finalmente con el estilo de pedir, de dar y en general de comunicarse con el otro. En fin, para que un maestro promueva la expresión y desahogo requiere simplemente, crecer como persona y desarrollar una cualidad básica, el escuchar con respeto.

El tercer elemento en que coinciden los teóricos como Wiener (1950), Bessel y Palomares (1996), es la retroalimentación conocido también como feedback. El término de retroalimentación tomado de la cibernética se refiere a la información que transmite un sistema acerca de los efectos que su funcionamiento tiene en el medio. Ahora según Bessel y Palomares, en sus círculos de retroalimentación, se pretende manera de complemento, el desarrollo de la expresión clara, directa y personal en el proceso de exploración y solución de problemas.

En el seno familiar el feedback permite al que lo recibe, y si está bien utilizado aprender a mejorar las cosas que dice o hace. El punto de vista de quien lo recibe, dependiendo de su nivel de desarrollo personal y su ego puede variar y ser más o menos productivo. En el caso de la retroalimentación con los hijos, el efecto suele ser bastante

negativo, promoviendo una baja autoestima, ahora bien, cuando lo que se pretende es justamente que las cosas cambien, la forma de hacerlo es otra, es la que se da esa información para que permita al otro abrirse a mejorar.

En el caso de los conflictos o problemas escolares, sería preferible tener una retroalimentación positiva donde se fomente el elogio y la motivación porque de esta manera se estará fomentando la confianza en ellos y los cambios su desarrollo tanto personal como educativo puede ser totalmente favorecido.

Por el otro lado en el ámbito escolar, la retroalimentación se da cuando el docente menciona algo sobre el trabajo del estudiante, sin embargo, si esto lo realiza de manera negativa, es probable que genere rechazo por parte del estudiante, ahora cuando es positiva el estudiante estará pendiente de lo que puede mejorar. Así se logrará que el estudiante tenga claridad sobre lo que debe hacer para mejorar su desempeño sin sentir que su identidad esté en riesgo.

Como enfatizan Melmer, Busmaster y James (2008) la retroalimentación es parte integral de la evaluación formativa en cuanto proporciona información importante para hacer ajustes en el proceso de enseñanza –aprendizaje con el fin de que los estudiantes alcancen los objetivos propuestos. Es decir, la retroalimentación es una forma de apoyar el aprendizaje de los estudiantes, dándoles respuestas puntuales y motivando a los alumnos.

De acuerdo con Black y William (2004) el éxito de la retroalimentación depende del conocimiento de las dificultades, habilidades y personalidad que tenga el docente de cada uno de sus estudiantes en situaciones particulares. Esta retroalimentación debe ser inmediata, continua y relevante. El proceso de retroalimentación debe apoyar el proceso de aprendizaje de los alumnos, de esto dependerá su desempeño en cada una de las áreas de desarrollo. Por lo cual una retroalimentación debe acompañar al proceso enseñanza -

aprendizaje a lo largo de toda su extensión, con la intención de dar inmediata y oportuna información acerca de la calidad de su desempeño para que realice las correcciones necesarias y de esta manera obtener un buen desempeño académico.

Cabe mencionar que la empatía comienza por comprender al alumno, saber sus necesidades y proyectos, no habrá mejor manera que acercándose a él a través de la empatía, además realizando una escucha activa donde no se le juzgue ni se le insulte, sino que se le comprenda y por último brindándole una retroalimentación a través de la cual se le enriquezca y se le brinde una guía adecuada para la solución de sus problemas. Es por lo cual la práctica de esta propuesta de comunicación donde se conjuntan la empatía, la escucha activa y la retroalimentación, se le brindará al estudiante confianza, seguridad y motivación para realizar con calidad y esfuerzo, obteniendo de esta manera un buen desempeño académico.

Por lo cual practicar una comunicación efectiva con los elementos de empatía, escucha activa y retroalimentación, podría ayudar al alumno a expresarse más, a tener un contacto más cercano con el profesor, ya sea para preguntarle acerca de dudas sobre un tema, para pedir ayuda en ciertas inquietudes en clase o la guía en un determinado conocimiento. Porque de esta manera el alumno comprenderá mejor la transmisión de conocimientos y su aprendizaje será significativo, dando así a un desempeño académico adecuado.

Como enfatiza Pizarro (1985) el desempeño académico es una medida de las capacidades respondientes o indicativas que manifiestan lo que la persona ha aprendido. En síntesis, si el alumno tiene una comunicación efectiva, podrá entender, analizar y poner en práctica todos los conocimientos que le brinda el profesor. Desempeñando un buen papel en la escuela y por lo tanto e la obtención de un buen desempeño académico.

7. Conclusiones

La comunicación es la base para tener una buena relación con los hijos, una relación efectiva significa expresar la opinión de forma consciente, congruente, clara, directa y equilibrada; su finalidad es la de comunicar las ideas y sentimientos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior en el que habite la confianza. Es esencial tener una comunicación efectiva tanto en la familia como en la escuela para fortalecer las relaciones entre sus miembros.

Además, a través de una adecuada comunicación, se estará forjando la construcción de valores, por ejemplo, la honestidad, el respeto, la solidaridad entre otros, pues los valores son la estructura de la persona y con ellos se formará una seguridad emocional para enfrentarse a diferentes obstáculos que se presenten. Por lo tanto, la persona tendrá un mejor autoconocimiento y de esta manera sabrá la capacidad para sobrellevar aspectos negativos de cualquier experiencia.

Por otro lado, los padres deben tener una comunicación constante con sus hijos en la que debe existir el respeto, el turno de palabra y la empatía para que el hijo crezca en un clima sano. Además de ello los padres deben tener una comunicación regular y fluida con los profesores de sus hijos, porque deben estar pendientes del comportamiento, actitud y corregir todos los posibles comportamientos inadecuados, dificultades de aprendizaje o bajas de rendimiento académico. Por lo cual es importante poner en práctica la comunicación activa con los hijos para que de esta manera se dé mejor solución a sus problemas o dificultades de igual manera motivándolos a conseguir un buen desempeño académico en beneficio de su desarrollo integral.

Es claro que una educación a través del diálogo y adecuada comunicación siempre tendrá más oportunidad de proporcionarle al estudiante bases para enfrentar los que se le presenten o una herramienta crucial para llegar a tener éxito en su vida estudiantil y personal. Pero esta comunicación no se da como arte de magia, sino se deben de llevar a la práctica poco a poco los elementos sugeridos en la comunicación efectiva para obtener grandes beneficios en el ámbito educativo.

Una comunicación efectiva en el aula de clases, permitirá que el docente tenga un conocimiento más a fondo sobre las necesidades de sus alumnos, sabrá escuchar lo que dicen y se enterará de los conocimientos de mayor interés en los estudiantes, lo que posibilitará que el alumno sienta el acompañamiento del docente. Asimismo el alumno tendrá confianza al preguntar al docente, sentirá la importancia de su opinión y punto de vista, así como despertará un mayor interés en sus estudios, dando como resultado un buen desempeño académico.

Por ejemplo, que el alumno esté por encima de la media y desarrolle menos problemas de conducta y desinterés por sus estudios. De igual manera se sentirá más sano tanto física como emocionalmente para sobrellevar y enfrentar de manera directa y abierta sus dificultades en las tareas educativas.

Ahora hay que tomar en cuenta que el estilo de funcionamiento del docente debe caracterizarse por ser un modelo de comportamiento, respetando, evitando menospreciar, insultar o atribuir erróneamente, teniendo un control emocional sobre todo en los momentos más críticos y manteniendo una aptitud equilibrada ante las adversidades; de igual manera mostrando mucho interés en su trabajo, siendo generoso en su esfuerzo, dedicación y sobre todo disfrutando lo que él hace. Además, el docente tiene el papel de exigencia hacia los alumnos para que den su mejor esfuerzo y rendimiento. No sin olvidar

que deben enseñar a sus alumnos a respetar a sus compañeros, acentuando la importancia de la cooperación y por supuesto la comunicación y concretando las responsabilidades individuales de cada uno en beneficio del grupo.

De igual manera los estudiantes deben sentirse integrados para ser eficaces en todas las tareas que realicen en el salón de clases, es por lo cual una comunicación efectiva entre el docente y el alumno permite desarrollarse totalmente. Puesto que esta interacción es crucial para generar lazos saludables y de esta manera tener una transmisión tanto de conocimientos como de resolución de problemas en el aula.

Esta propuesta de una comunicación va dirigida hacia la familia y por consecuencia a los docentes, pretende que se utilice cada uno de los elementos y se produzca una interacción sana. Esperando que con esta propuesta de comunicación efectiva los padres de familia y el docente se encuentren en un área importante para reflexionar y actuar. Porque es inconcebible imaginar una acción educativa sin una adecuada interacción entre la familia y la escuela.

Referencias Bibliográficas

- Alonso, J. (2005). La educación en Valores en la institución escolar: Planeación y Programación. México: Plaza y Valdés.
- Asili y Pinzón. (2003). Relación entre estilos parentales, estilos de apego y bienestar psicológico. Psicología y salud. México. Revista de Educación y Desarrollo. Volumen 13, número 1, pp. 91 – 105.
- Barragán, M. (2011). Interacción entre Desarrollo Individual y Desarrollo Familiar. Monografía I. México. Ed. Asociación Mexicana de Psiquiatría Infantil.
- Batanaz, y Palomares. (1996). Investigación y Diagnóstico en la Educación, España, Aljibe.
- Bateson, (1972). Pasos hacia una ecología de la mente: colección de ensayos en antropología, psiquiatría, evolución y epistemología. Estados Unidos Ballantine Books.
- Bazán, Sánchez y Castañeda. (2007). Relación Estructural entre apoyo familiar, nivel educativo de los padres, características del maestro y desempeño en la lengua escrita. México. Revista Mexicana de Investigación Educativa. Vol. 12, núm. 33, pp. 701 – 729.
- Benítez, Gimenez M. y Osicka, R. (2000) Las asignaturas pendientes y el rendimiento académico: ¿existe alguna relación?. Madrid. Universidad de Madrid. Vol. 1.número 2.
- Benso, C. Ma. Del C. (2010). Familia y Escuela: el reto de educar en el siglo XXI. Guadalajara. Cancillería de Educación.
- Bernstein. (2008). El uso de la teoría de Basil Bernstein como metodología de investigación en didáctica y organización Escolar. Instituto del Desarrollo Humano. España, Revista de Educación. Vol. IV. Núm. 356. Pp.133 – 158.

Bessel, H. (1972). *The Magic Circle. Métodos en el Manual de Teoría del Desarrollo Humano*. San Diego California. Instituto de Capacitación para el Desarrollo Humano.

Bohm, (1997). *Sobre el diálogo*. México. Kairos.

Bolívar, A. (2006). *Liderazgo en las instituciones educativas. Una revisión de líneas de investigación*. Madrid. España. *Revista Fuentes*. Vol. 2, pp.121- 141.

Cascón, I. (2000) *Análisis de las calificaciones escolares como criterio de rendimiento académico*. *Revista Iberoamericana de Educación*. Vol. 1, pp.112- 126.

Chávez y Michel . (2010).*El facilitador del aprendizaje interpersonal. El desarrollo humano en el aula. Tercera edición bicentenario*. México. Cipremex.

Chávez y Michel. (2010). *Los caminos del diálogo*. México. Cipremex.

Chávez, C. (2001).*Didáctica de la historia y enseñanza del pensamiento histórico en formación inicial de docentes de secundaria*. Chile. Asociación Universitaria de Profesorado de Didáctica en las Ciencias Sociales.

Comellas, M. (2010). *Familia y Escuela: Compartir la educación*. Barcelona. Graó.

Cominetti, y Ruiz, G. (1997). *Algunos factores del rendimiento: las expectativas y el género*. Human Development Department. Latin America y el Caribe. Ed. The World Bank.

Cortés, C. (2008). *Teoría de la Comunicación de Wiener*. Madrid, España, Ed. Razón y Palabra.

De Giraldo y Mera, R. (2010). *Clima Social Escolar: Percepción del Estudiante*. Universidad del Valle Cali. Colombia Médica.

De Jorge, Martínez, y Sánchez, P. (2012). *Familia y Educación. Guía Práctica para Escuela de Padres y Madres eficaces*. España. Consejería de Educación, Formación y Empleo.

Diccionario de la Real Academia Española y la Asociación de Academias de Lengua Española. (2012). Madrid. España. Edición en Cartoné.

Espinoza, A., y Balcázar, P. (2002). *Autoconcepto y autoestima en niños maltratados y niños de familias intactas*. Psicología.

Figuroa, C. (2004). *Sistemas de evaluación académica*, San Salvador. Universitaria.

- Francis, S. (2006). Hacia una caracterización del docente universitario "excelente": una revisión a los aportes de la investigación sobre el desempeño del docente universitario. *Revista Educación*. Vol. 30. Núm. 1.
- Gallego, S. (2006). *Comunicación familiar: Un mundo de construcciones simbólicas y relacionales*. Manizales. Bogotá. Universidad de Caldas.
- García y Raciocero (2009). *Comunicación Efectiva*. Barcelona. Cultura y Educación.
- Grolnick y Apostoleris, N. (1997). Predictores de Participación de los padres en la escolarización de los niños. *Massachussets. Journal of Educational Psychology*.
- Jiménez, A. (2010). *El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo*. Madrid. Iberoamericana de Investigación.
- Marc y Pizard. (1992). *La interacción social*. Barcelona. Paidós Ibérica.
- Mayer y Salovey. (1999). *La Inteligencia Emocional*. New York. Oxford University Express.
- Mella y Ortiz. (2011). *Análisis del Rendimiento Académico de los alumnos de educación secundaria*. Madrid. Facultad de Educación UNED.
- Melmer, Busmaster y James. (2008). *Criterios, estándares y retroalimentación para el aprendizaje*. España. Ministerio de la Educación.
- Muñoz, A. (2011). Estudios sobre prácticas de evaluación en el aula. *Universidad Autónoma de Aguascalientes, Revista de Investigación Educativa*. Vol. 17. Núm. 1 pp. 41-49.
- Palacios y Andrade. (2007). *Desempeño académico y conductas de riesgo en adolescentes*. Profesores investigadores de la Facultad de Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México. *Revista de educación y Desarrollo*. Vol.33. Núm. 1. Pp. 33- 69.
- Palacios, J. (2003). *La familia como contexto de desarrollo humano*. Familia y desarrollo humano. Madrid. Alianza Editorial.
- Papalia, D. (2005). *Desarrollo Humano*. España, Editorial Mac Graw Hill Interamericana de España.

- Páramo, P. (2008). Factores psicosociales asociados a la evaluación del docente. Barcelona, Ed. Educación y Educadores.
- Peck. (1987). Divorcio en el ciclo de la vida familiar. Familia cambiante. Revista CES Psicología. Vol. 8. Núm. 2. Pp. 106- 131.
- Peralbo y Barca. (2010). Evaluación de datos personales, familiares y académicos. Santiago de Compostela. Consellería de Educación.
- Pizarro, R. (1985) Rasgos y actitudes del profesor efectivo. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Pontificia Universidad Javeriana (2012). Especialización en Prevención del maltrato Infantil. Algunas ideas para pensar el trabajo comunitario. Santa Fe de Bogotá. Ed. Las Realidades Sociales.
- Rocha, T. (2005). Educación en las Aulas. México. Ed. Perfiles Educativos.
- Ruiz (2012). Guía práctica para la escuela de padres y madres eficaces. Manual para maestros. Universidad Internacional de la Rioja (UNIR).
- Sandoval, R. (2014). Bateson y el modelo educativo de Palo Alto. Argentina. Ediciones del gato gris.
- Siles, I. (2007). Cibernética y Sociedad de la Información: el retorno de un sueño eterno: Signo y Pensamiento. Colombia. Ed. Signo y Pensamiento.
- Spstein, V. (2010). Participación de los padres de Educación Primaria, México. El Manual Moderno.
- Strayer (2004). Empatía y clima familiar en niños y niñas de edad escolar. Costa Rica. Revista Actualidades Investigativas en Educación. Vol. 12, Núm. 3.pp. 1- 27.
- Therbon, G. (2007). Familias en el mundo. Historia y futuro en el umbral del siglo XX. Chile. Cepal.
- Watzlawick, P. (1967). Teoría de la Comunicación Humano. Biblioteca de Psicología. Colombia. Revista Fundación Universitaria Luis Amigó. Vol. 3, Núm. 1. Pp. 33-50.