

# LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR EL CLIMA Y EL PROCESO DE APRENDIZAJE EN LAS AULAS UNIVERSITARIAS: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS



**UNIVERSIDAD DE VALLADOLID**

Autora: María del Valle Olmos

Tutora: Rosario Sampedro

MÁSTER EN COMUNICACIÓN CON FINES SOCIALES: ESTRATEGIAS Y CAMPAÑAS

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>PÁG. 4</b>
- Objetivos	
- Metodología	
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>PÁG. 7</b>
- Perspectiva Pedagógica	
- Perspectiva de la Sociología de la Educación	
- Perspectiva de la Sociología de los Valores	
<b>3. LOS PROBLEMAS DE CONVIVENCIA EN LA EDUCACIÓN SECUNDARIA: ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>PÁG. 13</b>
- Análisis de Campañas	
- El diagnóstico de los pedagogos	
<b>4. ESTUDIO DE PERCEPCIÓN: RELACIÓN PROFESORES Y ALUMNOS.....</b>	<b>PÁG. 17</b>
- Muestra estructural del trabajo de campo	
- Entrevistas en profundidad	
- Cuestionarios por correo electrónico	
<b>5. RESULTADOS.....</b>	<b>PÁG.22</b>
- Clasificación de las respuestas obtenidas	
- Respuestas de los profesores	
- Respuestas de los alumnos	
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>PÁG. 31</b>
<b>7. PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA.....</b>	<b>PÁG. 32</b>
- Introducción	
- Análisis DAFO	
- Objetivos	
- Estrategias	
- Guía de buenas prácticas	
<b>8. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>PÁG. 49</b>
<b>9. ANEXOS (ADJUNTO)</b>	

*“La buena comunicación estimula tanto como el café, y quita el sueño en igual medida.” Anne M. Lindberg*

# 1. INTRODUCCIÓN

El motivo de este Trabajo de Fin de Máster es hacer una aportación para abordar un problema social que se ha venido detectando en los últimos años en el área de la educación y es: el deterioro de la relación entre profesores y alumnos en las aulas de los centros universitarios españoles. A través de los medios de comunicación se conoce que, en ocasiones, los jóvenes españoles muestran actitudes y comportamientos que expresan falta de respeto hacia los profesores y desinterés por el conocimiento y la cultura creando un malestar y un clima que puede llegar a influir negativamente en el aprendizaje del alumno.

Esto parecía que era algo más propio de la Educación Secundaria donde los comportamientos rebeldes pueden asociarse a algo típico de la edad, pero se empieza a tener la sensación de que en las universidades también hay cierta incomodidad. El absentismo ha sido la forma más común que los estudiantes universitarios han tenido de expresar, de alguna manera, su rebeldía con los profesores. Pero se están empezando a dar otras actitudes y comportamientos de indisciplina que generan un clima molesto en las aulas. Se cree que estos problemas afectan a la relación profesor- alumno pues surgen dificultades en la comunicación.

El trabajo de investigación, que aquí se presenta, pretende comprobar si hay indicios de este malestar en las aulas universitarias de la Universidad de Valladolid y el tema se ha elegido porque se considera que si el problema sigue creciendo puede tener consecuencias en la base educativa de los educandos y en su propia formación como persona.

La estructura del proyecto consta de seis partes; la primera, *Marco Teórico*, es una base en la que se trata de explicar, desde varias disciplinas, el origen del problema y las posibles soluciones. El motivo de los cambios en los comportamientos y actitudes de la gente. En la segunda, denominada *Los problemas de convivencia en la Educación Secundaria: análisis y diagnóstico*, se hace un repaso a las acciones y campañas que se han hecho hasta el

momento actual a favor de un buen ambiente en las aulas de los colegios e institutos. Por otra parte, se ofrece el diagnóstico de los pedagogos y las soluciones aportadas por diferentes autores para los conflictos de la Educación Secundaria. En la tercera parte, *Estudio de percepción: relación profesores y alumnos*, se encuentra la metodología empleada para conocer la visión de ambos colectivos dentro de la comunidad universitaria y el trabajo de campo. La cuarta llamada *Resultados* recoge las respuestas obtenidas a través de la metodología aplicada y los contratiempos más habituales. A esta parte le sigue el apartado dedicado a las *Conclusiones*, que a su vez enlaza con la sexta y última parte, *Plan de Comunicación Interna* donde se establecen una serie de estrategias y pautas destinadas a mitigar en lo posible los conflictos en la Universidad de Valladolid.

## Objetivos

El objetivo general que se quiere alcanzar con la investigación es identificar posibles comportamientos y actitudes que puedan impedir una buena relación/comunicación en las aulas de la Universidad de Valladolid. En cuanto a los objetivos específicos cabe señalar los siguientes:

1. Hacer un diagnóstico de las causas del problema, a partir del análisis de otras investigaciones, informes o documentos sobre el mismo tema en la Educación Secundaria.
2. Conocer los principales valores de los jóvenes en relación a la autoridad y la educación.
3. Saber qué piensan y cuál es la experiencia de los alumnos y los profesores de la Universidad de Valladolid.
4. Conocer el ambiente en las aulas.

La hipótesis que se plantea es el deterioro en la convivencia de las aulas universitarias, el cual, tiene que ver, en parte, con una mala comunicación entre profesorado y alumnado. Una mejora de la comunicación puede contribuir a resolver el problema.

## **Metodología**

La metodología que se propone para este tipo de investigación es la siguiente:

- a) Análisis documental del problema y revisión bibliográfica de investigaciones, informes, material periodístico y audiovisual relacionadas con el mismo tema en el ámbito de la Educación Secundaria.
  
- b) Revisión de estudios y encuestas sobre los valores de los jóvenes en relación con la educación y la autoridad que ayuden a entender el comportamiento de los mismos.
  
- c) Elaboración de entrevistas en profundidad y puesta en marcha de las mismas a una muestra estructural de profesores y alumnos de la UVa.
  
- d) Realización de cuestionarios de preguntas abiertas administrados por correo electrónico a profesores y alumnos de la UVa.

El resultado obtenido de las entrevistas y cuestionarios ayudará completar el análisis acerca de las relaciones entre los colectivos.

## 2. MARCO TEÓRICO

En este apartado podemos distinguir tres perspectivas teóricas desde las que abordar el tema, que inciden en diferentes causas del mismo y sugieren en su caso diferentes soluciones. También ayudarán a comprender el valor que la sociedad de ahora le da a la educación.

### Perspectiva Pedagógica

Basándonos en la Pedagogía, centrada en estudiar la interacción en las aulas y la comunidad escolar, la educación del individuo se asienta sobre cuatro pilares básicos:

- Aprender a conocer: adquirir los instrumentos necesarios para la comprensión
- Aprender a hacer para poder influir sobre el entorno
- Aprender a vivir juntos para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas<sup>1</sup>
- Aprender a ser: proceso elemental que aúna los tres elementos anteriores

Miralalet (1966), citado por Sarramona (1991, p.27), distinguió, a su vez, tres acepciones dentro del concepto de educación: la institución social donde se imparte el conocimiento, la consecuencia de una acción<sup>2</sup> que dependiendo de cómo sea esta, así será la educación, fructífera o no, y por último, la educación entendida como la interacción entre dos personas. Estas tres acepciones están muy relacionadas entre sí ya que las instituciones educativas son el lugar en el que coinciden educadores y educandos, elementos básicos del proceso educativo donde el educador es el que realiza la acción de educar y el educando el receptor de la enseñanza.

---

<sup>1</sup> “El enfrentamiento, mediante el diálogo y el intercambio de argumentos, será uno de los instrumentos necesarios de la educación del siglo XXI”. BERGUER, P.; LUCKMANN, T. *La construcción social de la realidad*. Madrid: 1986, 104-105 pp.

<sup>2</sup> Se refiere al proceso de enseñanza o aprendizaje.

Los papeles de ambos en los centros educativos han ido evolucionando a lo largo de la historia. Hace unos años ser estudiante consistía en ser un receptor pasivo, ahora es un sujeto activo y la educación ha pasado a ser un proyecto común de profesores y alumnos. Por su parte, el docente se ha convertido, como dice Sarramona (1991, p. 115), en un “acompañante”, es decir, el alumno lo ve un igual y no ve en él una persona con autoridad. Pizarro (2010) comparte la opinión de que ha perdido valor y autoridad. Bertoglia (2005) insiste en que antes ser profesor llevaba implícito la autoridad y por tanto el respeto, el conocimiento que poseía el profesor le otorgaba la superioridad moral<sup>3</sup>. Como dice Emilio Tenti Fanfani (2012)<sup>4</sup>, “la autoridad docente antes se imponía, hoy se debe construir”. Se ha introducido lo que Gómez (2007, p. 43) llama “coleguismo” y se han dejado de lado los límites y las normas.

Esta perspectiva pondrá el acento en mejorar la interacción en el aula a partir de una mejora de las metodologías docentes utilizadas por el profesorado.

## **Perspectiva de la Sociología de la Educación**

Para explicar el porqué se ha producido ese cambio en los profesores y los alumnos podemos recurrir a la Sociología de la Educación, que se ha centrado en analizar el papel que tiene la educación en el estatus social de las personas, su carácter de instrumento o medio para la movilidad social, el diferente valor que los distintos grupos y clases sociales dan a la educación formal, y el diferente rendimiento que sacan de ella, en términos de movilidad y progreso social. También se ha ocupado del estatus y el prestigio social del profesorado y de la propia institución escolar.

---

<sup>3</sup> “Al profesor, el estado le concede un control formal sobre sus alumnos, pero ejerce su control social a través de un paradigma, no de clase, sino educacional. [...] Los profesores son quienes controlan básicamente [...] de lo que se supone que es la escasa y valiosa mercancía del conocimiento. WILLIS, Paul. *Aprendiendo a trabajar*. Feito, Rafael (trad.). Madrid: Akar Univeristaria, 1988. 230 p. Serie Educación; 118, p. 84.

<sup>4</sup> <http://www.ellitoral.com/index.php/diarios/2012/08/13/educacion/EDUC-01.html>

La sociedad actual es la sociedad de la información, la era de la globalización, cada vez hay más agentes y escenarios educativos, el conocimiento es multipolar mientras que las metodologías se van quedando atrás y resultan ineficaces. Ha tenido lugar una democratización de la enseñanza, al profesor le sale competencia lo que le hace perder su prestigio y por lo tanto, las personas cambian su perspectiva sobre la educación. Según esta corriente el proceso educativo es un proceso de socialización en el que el individuo, al incluirse en una sociedad, adopta lo que hay en ella a la vez que este influye de manera recíproca en la sociedad. De acuerdo con esto, Amadeo (2010, p. 2) justifica que el “comportamiento en las aulas es un reflejo del comportamiento de la sociedad.”

La Sociología de la Educación establece diferencias conceptuales entre clases sociales, género y grupos étnicos. Las desigualdades sociales entre estos tres grupos son las más importantes porque cada uno tiene una manera de identificar la institución escolar, ya sea como un simple lugar de paso, o como un instrumento para conseguir un fin como puede ser un buen empleo o posición social.

Sobre las clases sociales Paul Willis (1988) realizó un estudio en un barrio obrero inglés sobre los jóvenes en sus últimos años de escuela, que coincidían con sus inicios en la vida laboral. Las ideas que estos jóvenes tenían del trabajo les conducía a rechazar la escuela y todo lo que tenía que ver con ella, la veían como una simple forma de ganarse la vida y ellos acabarían trabajando en la fábrica a la que acudían después de clase, donde no les serviría lo que habrían aprendido en la escuela y ganarían un dinero rápido.

Todo este pensamiento estaba reforzado por la familia y el entorno obrero. Willis explicaba que esto ocurría por la penetración de sus ideales culturales en la escuela y los elementos limitantes de las mismas. A pesar de que el estudio se realizó en los años 70, sirve como ejemplo para comprender lo que está ocurriendo ahora. La situación de crisis que vive España ha llevado a pensar que estudiar ya no sirve como elemento de movilidad social y se está devaluando.

## Perspectiva de la Sociología de los Valores

La sociedad en la que vivimos nos proporciona las pautas y modelos de actuación como consecuencia de los sistemas de relaciones sociales. De esta manera los seres humanos atribuyen un sentido o significado a su modo de actuar. Para entender la causa de nuestras actuaciones hay que conocer los valores sociales que nos rigen, ya que son los criterios por los que una sociedad establece que es deseable o no. Son el fundamento de las normas sociales y la base para aceptar o rechazar posibles innovaciones en la cultura del grupo. Entre sus características cabe destacar su dinamismo, van cambiando a lo largo del tiempo, por eso, el valor que hoy se considera importante mañana no lo es tanto porque otro ha ocupado su lugar.

Esto se podría decir que es lo que ha ocurrido con el valor de autoridad en la figura del docente que se mencionaba anteriormente. En la sociedad tradicional la autoridad formaba parte de la jerarquía de valores imperante, pero en la sociedad moderna se empezó a dar más importancia a la libertad y en el momento actual, en la sociedad postmoderna, lo que prima es la autoexpresión. Estamos en un momento que Clerici y Olivera (2009) describen de “crisis de autoridad”, que no es más que un reflejo de los cambios sociales, políticos o psicológicos que se viven en la familia y que continúan en las instituciones educativas.

Respecto al tema de los valores se ha acudido al *Estudio Mundial de Valores Oleada 5 (2005-2008) Estudio 9062005*. De la *Encuesta Mundial de Valores (2007)* se han señalado aquellas variables relacionadas con el respeto y la obediencia en España para interpretar datos y relacionarlos de acuerdo con el presente trabajo. En el primer análisis se recurre al banco de datos ASEP/JDS (<http://www.jdsurvey.net>). En la primera pregunta analizada se quiere saber qué cualidades se consideran importantes, o no, a la hora de inculcárselas a un niño. De la lista que se presenta nos interesa el porcentaje de selección que ha obtenido la obediencia porque de alguna manera también implica respeto. La segunda pregunta elegida se interesa sobre los estilos de

vida de la sociedad en un futuro próximo. De las cuatro variables a estimar como “algo bueno”, “algo malo” o “me da igual” se estudian las respuestas alcanzadas en “Que haya un mayor respeto a la autoridad”. (Anexo 1)

Algunas de las conclusiones que podemos sacar basadas en los resultados son las siguientes:

- Los porcentajes son más altos en la no elección de la obediencia como cualidad a tener en cuenta, aunque disminuye a medida que avanza la edad, es decir, que son mayoría los que no la marcan en la encuesta. De los tres grupos de edad la consideran más importante el grupo de 50 y más con un 43'30% que, comparándolo con el de los que no lo mencionan, un 56'70%, es un porcentaje bajo. El grupo de 15 a 29 años son quienes menos importancia le dan a esta cualidad y quienes tienen el tanto por ciento más alto en “no menciona” (71'60%).
- En relación a la pregunta sobre el respeto a la autoridad los resultados en esta pregunta son bastante positivos pues los jóvenes parece que son conscientes de que el respeto a la autoridad es importante como un posible cambio en el futuro con un 74'90%. De esta manera podríamos confirmar que la autoridad es un valor perdido y que se debería recuperar.

Con el propósito de ampliar la información sobre la opinión de los jóvenes sobre la educación se acude a dos barómetros del CIS (<http://www.cis.es>). Los barómetros elegidos son *noviembre 2007* y *diciembre 2012* porque ofrecen datos sociológicos acordes con el tema. En este análisis se presta especial atención a las preguntas que pretenden hacer una valoración sobre los problemas que más preocupan a los españoles en 2007 y en 2012. De la lista que se expone interesan los problemas relacionados con la juventud, con la crisis de valores y la educación con el fin de saber si estos temas preocupaban y preocupan a los jóvenes españoles. Por otro lado, se observan los porcentajes obtenidos en la pregunta sobre la satisfacción de los jóvenes en cuanto al respeto con el que les trata la gente. (Anexo 2)

Algunas de las conclusiones basadas en los resultados:

- Hay una indiferencia importante de los jóvenes con respecto a los problemas que les atañen, los valores y la educación.
- En 2012 esta indiferencia es algo superior cobrando mayor importancia el paro y los problemas de índole económica, lo que se podría justificar con la situación de crisis económica de los últimos años.
- Podría haber una relación en cuanto al respeto con el que tratan a los demás si ellos no se sienten respetados por la sociedad.
- Entre 2007 y 2012 no parece que se haya producido un cambio en la forma de ser o de pensar de la juventud española.

### **3. LOS PROBLEMAS EN LA EDUCACIÓN SECUNDARIA: ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO**

La percepción de un deterioro creciente de la disciplina y la convivencia en las aulas, en el contexto de la Educación Secundaria se refleja en una serie de informes que distintas instituciones y colectivos profesionales de docentes han ido elaborando en los últimos años. Dependiendo de las instituciones y las orientaciones ideológicas de las distintas organizaciones, destaca la falta de implicación de las familias en la educación de sus hijos; la pérdida de autoridad del profesorado debida a una crisis de valores contra la que es necesario luchar, incluso mediante sanciones y castigos; la necesidad de redefinir los métodos docentes o la falta de medios con el que los profesores desarrollan su labor.

#### **Análisis de Campañas** (Anexo 3)

En 1998 la Federación de Enseñanza UGT<sup>5</sup> (Unión General de Trabajadores) desarrolla una iniciativa bajo el lema “Todas las profesiones son necesarias, algunas imprescindibles” como respuesta a una encuesta realizada por el sindicato entre los profesionales de la enseñanza de la que se extrajo la preocupación del profesorado por el reconocimiento social de su trabajo docente. En la campaña se pedía la colaboración de las familias y de la sociedad en general para que la educación no fuese solo un asunto exclusivo de los centros educativos.

En 2006 CCOO<sup>6</sup> (Comisiones Obreras) puso en marcha una campaña con carteles, folletos y página Web<sup>7</sup>, para mejorar la convivencia en la escuela. Tras consultar varios estudios e informes como los del Defensor del Menor, del INCE (Instituto Nacional de Calidad y Evaluación), del Defensor del pueblo y de Demoscopia los datos reflejaban la existencia de problemas relacionados con

---

<sup>5</sup> [http://elpais.com/diario/1998/11/03/andalucia/910048940\\_850215.html](http://elpais.com/diario/1998/11/03/andalucia/910048940_850215.html)

<sup>6</sup> <http://comunidad-escolar.cnice.mec.es/780/info2.html>

<sup>7</sup> <http://www.fe.ccoo.es/ensenanza>

la convivencia en las aulas y de un malestar general entre los docentes de toda España, quienes opinaban que la situación comenzaba a ser preocupante.

La causa principal de ese malestar era la indisciplina, los profesores declaraban que les producía “bastante” y “mucho tensión”, pero no era la única, a ella le seguían (en este orden), la falta de respeto y agresividad del alumnado, la falta de motivación e interés de los alumnos, el exceso de carga de trabajo y la acumulación de tareas, las relaciones y roces con los compañeros, las relaciones con los estudiantes y el exceso de escolares por aula.

El 15 de junio de 2010 se aprobó la Ley 2/2010 de Autoridad del Profesor<sup>8</sup> en la Comunidad de Madrid. La ley tenía por objeto “reconocer y reforzar la autoridad del profesor y fomentar la consideración y el respeto que le son debidos en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades, con el fin de mejorar la calidad del sistema educativo y garantizar el derecho a la educación.” Esta ley encontraba su preámbulo en la Ley Orgánica 2/2006<sup>9</sup>, de 3 de mayo, de Educación. En el artículo 104.1 se señalaba “que las Administraciones educativas están obligadas a velar para que el profesorado reciba el trato, la consideración y el respeto acordes con la importancia social de la tarea que tiene encomendada por la sociedad”. En el punto 2 de ese mismo artículo, se establece que “las Administraciones educativas prestarán una atención prioritaria a la mejora de las condiciones en que el profesorado realiza su trabajo y al estímulo de una creciente consideración y reconocimiento social de la función docente.”

Ese mismo año la Comunidad de Madrid lanza una campaña cuyo lema era: “Respetemos y apoyemos a nuestros profesores”<sup>10</sup>, haciendo referencia al descenso del respeto y pérdida de autoridad del profesor y la creciente indisciplina que alteraba la tarea docente. La Comunidad de Madrid pretendía sensibilizar a padres y alumnos para fomentar el respeto y como consecuencia

---

<sup>8</sup> <http://www.boe.es/boe/dias/2010/10/01/pdfs/BOE-A-2010-15028.pdf>

<sup>9</sup> <http://www.boe.es/boe/dias/2006/05/04/pdfs/A17158-17207.pdf>

<sup>10</sup> <http://www.youtube.com/watch?v=wmqGifka3s4>

reforzar la figura del profesor. El plazo destinado para la campaña fue de cinco meses, del 4 de octubre al 14 de noviembre de 2010, mediante spots televisivos, cuñas de radio, inserciones en medios impresos digitales, anuncios en marquesinas, instalaciones de metro y red de cercanías de Madrid. Desde el punto de vista de la comunicación, la acción tenía como propósito que los receptores vieran al profesor como una persona fundamental de la educación de los jóvenes. Es decir, que padres y alumnos valoraran al docente.

El año 2013 se declara el año de la Educación apoyándose en el hecho de que la educación es necesaria para construir un mundo mejor. Los objetivos principales que tiene esta acción son los que a continuación se enumeran:

- Contribuir a mejorar el ambiente educativo en nuestra sociedad.
- Reconocer la figura del profesor proporcionándole inspiración y estímulo.

Para cumplir con ellos la Fundación Antena 3 y Samsung<sup>11</sup> piden la participación de los escolares a través de concursos en los que se pregunta sobre el ambiente ideal escolar y una descripción del perfecto profesor. Esta campaña se encuentra activa con spots que se pueden ver en la cadena de televisión Antena 3.

## **El diagnóstico de los pedagogos**

El diálogo es el principal instrumento que tiene la relación profesor-alumno dentro del aula para establecer la comunicación. Si el aprendizaje de los jóvenes se realiza en el marco de una buena comunicación, la experiencia que modifica la conducta, tiene que tener mejores logros y tiene que acercarse más a su meta ideal. Tiene un papel muy importante para poder alcanzar un aprendizaje significativo. La comunicación es un proceso que se encuentra presente en todo momento de nuestra vida por ser seres sociales que intercambiamos continuamente mensajes verbales y no verbales entre dos o más personas. Junto al diálogo, los pedagogos proponen al docente fomentar

---

<sup>11</sup> <http://www.antena3.com/educacion/>

la empatía con sus educandos y la participación en clase. La unión de los tres elementos hará que el alumno se sienta escuchado y, lo que es más importante, respetado.

## 4. ESTUDIO DE PERCEPCIÓN: RELACIÓN PROFESORES Y ALUMNOS

En esta parte se procede a explicar la metodología aplicada para estudiar la opinión de los estudiantes y de los docentes así como su experiencia universitaria. Puesto que los principales objetos de estudio son los alumnos y profesores de la institución educativa de enseñanza superior se ha requerido de su participación por medio de entrevistas y cuestionarios. Se han elegido estas dos técnicas de investigación porque son las que mejor se ajustan a este proyecto por motivos de tiempo, ya que permiten ir de una forma más directa a lo que se quiere detectar.

### Muestra estructural del trabajo de campo

La muestra es una muestra estructural, es decir, busca representar actores y posiciones significativas en los procesos estudiados, y no una representación de tipo estadístico.

<b>Fecha de realización</b>	<b>Abril-Mayo 2013</b>
<b>Participantes</b>	Profesores y alumnos de la Universidad de Valladolid
<b>Lugar de investigación</b>	Universidad de Valladolid
<b>Tamaño de la muestra</b>	92 individuos : 46 profesores, 46 alumnos
<b>División de la muestra</b>	8 individuos para la entrevistas en profundidad (4 profesores, 4 alumnos) 84 individuos para los cuestionarios (42 profesores, 42 alumnos)

## Entrevistas en profundidad (Anexo 4)

Los perfiles de los entrevistados se diseñaron a partir de un contacto del que se sabía que había tenido una experiencia complicada durante el curso anterior. La selección de la muestra tuvo en cuenta los criterios de sexo, titulación y curso en el caso del alumnado, y sexo, titulaciones en las que se imparte docencia y estatus académico, en el caso del profesorado. Se eligieron los criterios mencionados porque se considera que los problemas de disciplina y deterioro de la convivencia en el aula no se manifiestan de la misma manera en las distintas titulaciones, ni afectan de la misma manera a alumnos y profesores, si tenemos en cuenta variables como el sexo, la edad o el estatus académico.

La selección se especifica en las siguientes tablas:

**Tabla I: Alumnos**

<b>Titulación</b>	<b>Primeros cursos</b>	<b>Últimos cursos</b>
Publicidad	Hombre	Hombre
ADE/Derecho	Mujer	Mujer

**Tabla II: Profesores**

<b>Titulación</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Publicidad	Profesor titular	Profesora asociada
ADE/Derecho	Profesor asociado	Profesor titular

Después de tener los perfiles se crearon las preguntas de acuerdo con ello y con la revisión documental que se había hecho anteriormente. A través

de la tutora y de la investigadora se estableció el contacto con los posibles participantes de las entrevistas, informándoles del motivo de la investigación y preguntándoles si accedían a participar. Una vez obtenido una respuesta afirmativa se concretó un día, hora y lugar para llevar a cabo la entrevista en persona. De esta manera se realizaron las entrevistas a cuatro profesores y a cuatro alumnos. Tras un primer análisis de las entrevistas en profundidad se decidió enriquecer la información con una serie de cuestionarios de preguntas abiertas administrados por correo electrónico a profesores y alumnos.

## **Cuestionarios por correo electrónico (Anexo 5)**

Los cuestionarios por correo electrónico se enviaron a un total de 42 alumnos y 42 profesores del Campus María Zambrano (Publicidad, ADE, Derecho) Facultad de Filosofía y Letras (Filología Hispánica, Periodismo) y de Comercio de Valladolid (Grado en Comercio) facilitados por la Asociación de Estudiantes y el Vicerrectorado de Profesores. En este caso se tienen en cuenta los mismos criterios que en las entrevistas pero añadiendo en el perfil, por un lado, estudiantes y profesores de diferentes titulaciones que hubieran experimentado algún tipo de conflicto, y por otro lado, aquellos que consideraran tener una buena relación con el otro colectivo.

**Tabla III: Alumnos**

<b>Titulación</b>	<b>Primeros cursos</b>	<b>Últimos cursos</b>
<b>Publicidad</b>	3 hombres, 2 mujeres	2 hombres
<b>ADE</b>	1 hombre, 2 mujeres	1 hombre, 2 mujeres
<b>Derecho</b>	1 hombre	4 mujeres
<b>Filología Hispánica</b>	1 hombre, 1 mujer	2 hombres, 3 mujeres
<b>Periodismo</b>	3 hombres, 2 mujeres	1 hombre, 1 mujer
<b>Comercio</b>	2 hombres, 1 mujer	1 hombre, 5 mujeres

**Tabla IV: Profesores**

<b>Titulación</b>	<b>Diferentes cursos</b>
<b>Publicidad</b>	4 hombres, 1 mujer
<b>ADE</b>	4 hombres, 4 mujeres
<b>Derecho</b>	5 hombres, 4 mujeres
<b>Filología Hispánica</b>	3 hombres, 4 mujeres
<b>Periodismo</b>	4 hombres, 4 mujeres
<b>Comercio</b>	5 hombres, 2 mujeres

## **Clasificación de las respuestas obtenidas**

Para estudiar todas las respuestas se ordenaron por grupo (profesores, alumnos) y divididas por temas y argumentos referidos a cada tema.

### **Grupo profesores**



## Grupo alumnos



En ambos grupos se tuvieron en cuenta, principalmente, aquellos elementos que se consideran negativos para el proceso de aprendizaje pero también se tuvieron en cuenta los aspectos positivos.



Tema		Alumnos
Discurso		
	Respeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El profesor ha perdido autoridad.</li> <li>▪ Poco respetuosos.</li> </ul>

Tema		Alumnos
Discurso		
	Normas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecimiento de horarios de tutorías.</li> <li>▪ No hay una delimitación de cual es el campo de cada uno.</li> <li>▪ El sistema no es bueno y los alumnos acaban hastiados.</li> <li>▪ Atender a los alumnos dentro de un marco.</li> <li>▪ Falta de normas de funcionamiento y comportamiento.</li> <li>▪ El trabajo universitario está muy cargado de tareas.</li> </ul>

Tema		Alumnos
Discurso		
	Actitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percepción de fragilidad de los profesores por parte de los alumnos.</li> <li>▪ Miedo a las faltas de indisciplina.</li> <li>▪ Necesidad de ambos colectivos de tomar en serio la Universidad.</li> </ul>

Tema		Metodologías y forma de impartir las clases
Discurso		
	Comunicación- Relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuestionario evaluación al final del curso.</li> <li>▪ Exámenes tipo test, menos conflictos a la hora de calificar.</li> <li>▪ Llevar la teoría a la práctica siempre que se pueda.</li> <li>▪ Actividades fuera de clase.</li> <li>▪ Enfados cuando suspenden.</li> </ul>

Tema		Metodologías y forma de impartir las clases
Discurso		
	Respeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respeto de los barómetros a la hora de calificar para evitar injusticias.</li> </ul>

Tema		Metodologías y forma de impartir las clases
Discurso		
	Normas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marcar unas normas durante los primeros días de la asignatura.</li> </ul>

Tema		Metodologías y forma de impartir las clases
Discurso		
	Actitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relajamiento intelectual.</li> <li>▪ No están acostumbrados a reflexionar y cuando lo intentan es difícil que lo vean.</li> <li>▪ Las revisiones de exámenes parecen negociaciones.</li> </ul>

Tema		Comportamiento de los alumnos en el aula
Discurso		
	Comunicación- Relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de disciplina.</li> <li>▪ Diferencia entre los alumnos de grado y los de licenciatura.</li> <li>▪ Inmadurez.</li> <li>▪ Todo vale.</li> <li>▪ Clima pernicioso.</li> <li>▪ Pierden la atención con las nuevas tecnologías. (Fenómeno que va en aumento.</li> <li>▪ Exigen inmediatez de resultados.</li> <li>▪ Hablan mucho (sobre todo los de primero).</li> <li>▪ Se creen que están en el instituto.</li> </ul>

Tema		Comportamiento de los alumnos en el aula
Discurso		
	Respeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No hay respeto en el turno de palabra.</li> </ul>

Discurso / Tema	Comportamiento de los alumnos en el aula
Normas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Absentismo y cuando suspenden el examen reclaman nota.</li> <li>▪ La asistencia obligatoria en los estudios de grado les hace perder el interés. Los de licenciatura van porque quieren.</li> </ul>

Discurso / Tema	Comportamiento de los alumnos en el aula
Actitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los de primero actitud más infantil, de acuerdo con su edad. También más motivados.</li> <li>▪ A veces los de últimos cursos no se muestran con la madurez que deberían.</li> <li>▪ Los alumnos son más reivindicativos.</li> <li>▪ Mala educación.</li> <li>▪ Desencanto.</li> <li>▪ No ven perspectivas de futuro.</li> <li>▪ Las carreras con más salidas los alumnos están más motivados.</li> <li>▪ Poca voluntad de esfuerzo.</li> </ul>

### Respuestas de los alumnos

Discurso / Tema	Profesores
Comunicación- Relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No se les presta la suficiente atención.</li> <li>▪ Sensación de que les tratan como "ganado".</li> <li>▪ Malas contestaciones.</li> <li>▪ Preferencia de las relaciones con los profesores de los institutos.</li> <li>▪ Falta de comunicación entre los profesores.</li> </ul>

Discurso / Tema	Profesores
Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de coordinación entre los profesores.</li> </ul>

Discurso / Tema	Profesores
Respeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de respeto por parte de algunos profesores: insultos.</li> </ul>

Discurso / Tema	Profesores
Normas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No están en sus horas de tutoría.</li> </ul>

Discurso / Tema	Profesores
Actitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desmotivados.</li> <li>▪ Poca profesionalidad.</li> <li>▪ Falta de implicación.</li> <li>▪ Despreocupados por el aprendizaje del alumno.</li> <li>▪ Falta de atención.</li> <li>▪ Pasotismo.</li> </ul>

Discurso / Tema	Metodologías y forma de impartir las clases
Comunicación- Relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mala o nula.</li> <li>▪ No comunican los criterios de la asignatura o lo hacen antes del examen.</li> <li>▪ No predicán con el ejemplo.</li> </ul>

Discurso / Tema	Metodologías y forma de impartir las clases
Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No se preparan las clases.</li> <li>▪ Leen apuntes o Power Point.</li> <li>▪ Asignaturas "paja".</li> <li>▪ Sueltan el "rollo".</li> <li>▪ Necesidad de mejorar los contenidos y métodos de las asignaturas.</li> <li>▪ Falta de organización de la asignatura.</li> </ul>

<b>Tema</b>	<b>Metodologías y forma de impartir las clases</b>
<b>Discurso</b>	
<b>Respeto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En ocasiones el profesor no respeta lo establecido en un principio.</li> </ul>

<b>Tema</b>	<b>Metodologías y forma de impartir las clases</b>
<b>Discurso</b>	
<b>Normas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A veces los profesores faltan a las clases y quieren recuperarlas fuera del horario establecido.</li> </ul>

<b>Tema</b>	<b>Metodologías y forma de impartir las clases Profesores</b>
<b>Discurso</b>	
<b>Actitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No ejercen la autoridad.</li> <li>▪ No se aplican medidas cuando algunos alumnos tienen un mal comportamiento (despreocupación).</li> </ul>

<b>Tema</b>	<b>Comportamiento alumnos en el aula</b>
<b>Discurso</b>	
<b>Comunicación- Relación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Transmisión de quejas, problemas de manera conjunta o a través de la figura del delegado.</li> <li>▪ No tienen respuesta a las quejas.</li> <li>▪ Se callan por que no van a conseguir nada y por miedo a las represalias en sus calificaciones.</li> <li>▪ La inclusión de las nuevas tecnologías resta atención al profesor.</li> <li>▪ Conflictos.</li> </ul>

<b>Tema</b>	<b>Comportamiento alumnos en el aula</b>
<b>Discurso</b>	
<b>Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El profesor no controla a la clase.</li> <li>▪ Grupos numerosos (la gente habla más).</li> <li>▪ Valoran las partes prácticas.</li> </ul>

Tema	Comportamiento alumnos en el aula
Respeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de respeto entre compañeros y hacia el profesor.</li> </ul>

Tema	Comportamiento alumnos en el aula
Normas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Absentismo.</li> <li>▪ La asistencia obligatoria establecida por el plan.</li> <li>▪ Bolonia es causa de parte de los conflictos.</li> </ul>

Tema	Comportamiento alumnos en el aula
Actitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pasotismo (producto del poco interés por algunas asignaturas).</li> <li>▪ Aburrimiento cuando no hay parte práctica.</li> <li>▪ Murmullos y malos comportamientos.</li> <li>▪ Falta de disciplina.</li> <li>▪ Si los profesores no hacen nada los alumnos tampoco.</li> </ul>

A continuación se hará una descripción de lo que los alumnos perciben y valoran positivamente del colectivo de los profesores que también hay que tener en cuenta:

- Implicación del profesor en la asignatura.
- Clases preparadas y buenas metodologías.
- Interés en que los alumnos aprendan.
- Sentirse motivados.
- Responden dudas.
- Muestran cercanía.
- Valoran la confianza que les da el profesor.

En resumen, las causas más comunes de conflicto, dentro del universo estudiado, que se han deducido, se podría decir que son las que a continuación se presentan:

- ✚ Con la nueva ley de los Grados la asistencia a clase es obligatoria por lo que en algunas asignaturas a las que los alumnos no les apetece ir lo tienen que hacer y su comportamiento es de hablar mucho, molestan e interrumpen en la marcha de la tarea docente. Por otro lado, parece que las licenciaturas esto no ocurre o se produce en menor medida ya que en el antiguo plan la asistencia es opcional y en este caso van los que tienen interés en la asignatura.
- ✚ Debido a las circunstancias grupos son muy numerosos, los murmullos y charlas son mayores y se perciben más que en un grupo pequeño en el que se disimula más. Los profesores tienen la sensación de que al ser tantos alumnos en una misma clase no controlan el orden dentro de la misma.
- ✚ Hay una percepción general por parte de ambos colectivos de que en las aulas hay menos disciplina que antes.
- ✚ Una de las respuestas más comunes de los profesores entrevistados en cuanto al problema que más se repite tiene que ver con las calificaciones de los exámenes. Es en este tema donde los alumnos se rebelan más.
- ✚ Existe un nuevo concepto en torno a los estudiantes, el clientelismo. Los estudiantes se creen que son clientes, por eso de que ellos pagan, y por eso exigen más y se creen que tienen siempre la razón.
- ✚ La madurez de los alumnos parece que no se corresponde con su edad y se comportan más bien como adolescentes.
- ✚ Hay una tendencia entre el alumnado a pensar que “todo vale”.

- ✚ Los universitarios cuando han tenido algún tipo de problema con un profesor para solucionarlo han recurrido al delegado de clase para que ejerza su función de mediador entre el docente y el resto de la clase. En el caso de que por esta vía el asunto no se haya resuelto se ha recurrido a instancias superiores, pero solo en casos muy puntuales.
  
- ✚ Por su parte los profesores siempre llegan a un acuerdo con sus alumnos por medio del diálogo y en la mayoría de los casos ha sido efectivo. Cuando se ha intentado dialogar con ellos y no se ha podido resolver la disputa, se ha dejado pasar el tiempo.

## 6. CONCLUSIONES

Por medio del estudio de documentos y otras aportaciones así como del estudio de campo podemos decir que, efectivamente, lo que se estaba dando en la enseñanza secundaria también está ocurriendo en la educación superior y con los mismos patrones: falta de autoridad del profesorado, de respeto y de disciplina. Son varios los autores los que coinciden en que esto supone un problema a la hora de desarrollar la tarea docente con normalidad y, por tanto, que el proceso enseñanza- aprendizaje se vea afectado. Además, se observa que las campañas y las acciones que se han hecho hasta el momento destinadas a mejorar el ambiente en los centros educativos tienen como público objetivo a los alumnos y profesores de escuelas e institutos. Sería interesante que también se empezaran a hacer campañas como las que se han analizado para el público universitario

Los resultados del trabajo de campo confirman la existencia de problemas de convivencia y comunicación en las aulas universitarias y que una mejora en el trato entre profesorado y alumnado podría contribuir a solucionarlos. Por ello, y a partir de las deducciones conseguidas, se procede a la elaboración de un Plan de Comunicación Interna basado en los resultados derivados del proceso de investigación. Este Plan se pone a disposición de la Universidad de Valladolid, tanto de profesores como de alumnos que la conformen, y que no tiene otro fin que su propio beneficio. Es un proyecto inicial que se crea con la intención de que quede abierto a futuros cambios y actualizaciones siempre y cuando se cumpla con su fin primero.

# **7. PLAN DE MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID**

## **INTRODUCCIÓN**

Con el Plan de Comunicación, diseñado para el curso 2013/2014, se quiere advertir de la importancia que tiene una buena relación entre los pilares básicos de la educación universitaria en el proceso de aprendizaje e intentar que los conflictos sean lo menos negativos posibles.

Se entiende por conflicto aquella situación en la que hay una oposición de opiniones, deseos e intereses entre individuos o grupos. El conflicto es uno de los elementos fundamentales de la convivencia donde los sentimientos y las emociones juegan un papel importante. Se puede resolver de manera negativa, destructiva o bien convertirse en una oportunidad para aprender más acerca de uno mismo y de los demás. No hay que tenerle miedo pues es una oportunidad para educar.

Está dirigido a todos los miembros de la sociedad, pero los principales beneficiarios serán los docentes y estudiantes de la Universidad de Valladolid que incluye los siguientes Campus o Centros:

- Campus de Valladolid
- Campus de Palencia
- Campus de Segovia María Zambrano
- Campus Universitario "Duques de Soria"

De los receptores universitarios se quiere obtener un cambio de actitud por medio de su participación, haciendo ver que la colaboración de ambos es igual de importante sin discriminar a ninguno de los dos colectivos.

# ANÁLISIS DAFO

El análisis de las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades es un instrumento a través del cual se van a definir los objetivos y las actividades destinadas a cumplir dichos objetivos.

## Fortalezas

- Red de Comunicación dentro de la Universidad: Gabinete, Página Web oficial de la UVa ([www.uva.es](http://www.uva.es)), páginas Web de cada Centro o Facultad, Facebook y Twitter.
- Asignaturas del Máster en Comunicación con Fines Sociales.
- Personas adultas con las que se puede razonar.
- Asociación de Estudiantes, Vicerrectorado de Profesores y Defensor de la Comunidad Universitaria.

## Debilidades

- El conflicto entre alumnos y profesores dentro de la Universidad.
- El malestar del alumnado con el profesor y viceversa en algunas carreras, cursos o grupos determinados.
- Profesores o alumnos que no accedan a los canales de comunicación de la Universidad.
- Rumores de la imagen de los colectivos.
- No hay nada hecho en la Universidad de Valladolid al respecto.

## Oportunidades

- Disposición de ambos colectivos a colaborar en el proyecto accediendo a las entrevistas y cuestionarios.
- La Universidad es un lugar de comunicación directa.
- Percepción de necesidad de un Plan de Comunicación Interna.

## Amenazas

- Se desconoce el total de los problemas
- La Universidad se ha desvalorado como lugar de conocimiento y formación profesional.
- La figura del docente ha perdido prestigio social

## **OBJETIVOS**

El objetivo principal es lograr un clima positivo que a su vez se divide en:

1. Informar de que el problema existe a los miembros de la comunidad universitaria.
2. Concienciar de que ciertas actitudes y comportamientos que pueden afectar a su aprendizaje.
3. Educar en el problema para mitigar en lo posible los conflictos que se puedan dar en las aulas diariamente.
4. Mejorar la relación entre el colectivo de los profesores y de los alumnos y por consiguiente que la enseñanza se vea afectada lo menos posible.
5. Aumentar la comunicación entre los beneficiarios del programa.
6. Fomentar la interacción y hacer de la Universidad un lugar más participativo.

## **ESTRATEGIAS**

A continuación se proponen una serie de estrategias o actividades destinadas a cumplir con los objetivos para las cuales se aprovechan los recursos de los que dispone la Universidad de Valladolid:

### **Contenido 1 vinculado con el Objetivo 1.**

Utilización del Gabinete de Comunicación de la Universidad situado en Valladolid (Plaza Santa Cruz) al comiendo del nuevo curso 2013/2014 dando una rueda de prensa en la que se informe de la existencia del Plan de Comunicación Interna y del porqué de este con su posterior nota informativa que quede registrada en la base de Notas de prensa.

### **Contenido 2 vinculado con el Objetivo 2.**

Elaboración de una campaña publicitaria en la Universidad de Valladolid, a través de un concurso de carteles de estudiantes y profesores tomando como referente otras campañas echas en la Educación Secundaria.

### **Contenido 3, vinculado con el Objetivo 3.**

Realización de conferencias, mesas debates, charlas y coloquios a lo largo del curso contado como ponente a profesores valorados por los alumnos en las encuestas docentes y alumnos seleccionados por la Asociación de Estudiantes.

Publicación de una guía de consulta de pautas para evitar y mediar los conflictos.

### **Contenido 4, vinculado con el Objetivo 4**

Creación de una espacio en la página Web de cada Centro o Facultad en el que puedan interactuar ambos colectivos, compartiendo información sobre actividades educativas u otro tipo de asuntos basado en el mutuo respeto.

## **Contenido 5, vinculado con el Objetivo 5.**

Promoción del Buzón virtual de sugerencias y quejas disponible en la Web [www.uva.es](http://www.uva.es) en el Departamento del Defensor de la Comunidad.

## **Contenido 6, vinculado al Objetivo 6.**

Puesta en marcha de actividades extraacadémicas: concursos, talleres de tipo académico entre profesores y alumnos, y talleres de participación conjunta cada curso académico.

# **GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS**

## **ACCIONES COMUNES A PROFESORES Y ALUMNOS**

- **Creación de un correo electrónico de uso exclusivo universitario**

Sería adecuado que tanto el alumno como el profesor tuvieran un correo electrónico de uso exclusivamente académico. El envío de mensajes se realizará dentro de un horario escolar pactado y que será cumplido por ambas partes.

Es aconsejable no responder ni enviar material fuera de dicho horario a menos que sea una cuestión urgente ni abusar de esta vía de comunicación.

- **Durante los primeros días de curso académico**

En la primera semana será necesario comunicar el plan de la asignatura, temario y metodología y forma de evaluar sin alterarlo durante el resto del año. En caso de tener que introducir alguna actualización se hará saber al alumno justificándolo y sin incluirlo en el examen si este estuviera próximo.

Se establecerán unas normas de comportamiento para mantener la disciplina en el aula propuestas por el educador y debatidas con el grupo de estudiantes para llegar a un acuerdo. También se establecerán las posibles sanciones por el incumplimiento de alguna de ellas.

Otro punto que debe quedar claro durante la primera toma de contacto es la fijación de un horario de tutorías para cualquier tipo de consulta fuera de clase y para revisión de exámenes. El profesor debe comprometerse a estar en el lugar destinado para las tutorías durante el tiempo establecido. En el caso de no poder acudir avisar con antelación intentando fijar otra fecha. Si surge un imprevisto colocar en la puerta un cartel de aviso.

- **Para exámenes y trabajos**

Es recomendable que cuando se vaya a mandar un trabajo o esté cerca un examen el docente comunique que para su corrección habrá un periodo e intentará dar una fecha concreta u aproximada de la publicación de las calificaciones.

## PARA PROFESORES

- **El trato hacia el alumno**

El docente como modelo a seguir en el proceso de aprendizaje para el educando debe:

Dirigirse hacia sus alumnos con respeto y tratarlos como los adultos que son o están empezando a ser.

Tratar de conocer a su grupo mediante debates y charlas para conocer mejor sus objetivos y metas.

Pedir al alumnado que respete el turno de palabra cada vez que intervenga o participe un compañero durante la clase docente.

Hablar con claridad.

Establecer contacto visual.

Desplazarse por el aula.

Mostrar empatía y confianza en su justa medida para que el alumno aprecie al educador como parte de su aprendizaje.

Debe quedar claro que ambos forman parte de un mismo proceso pero que no ocupan el mismo lugar en él sino que cada uno tiene un papel diferente. Límite profesor-alumno.

Evitar palabras o gestos de menosprecio o disgustos. No utilizar sarcasmos insultos hacia los educandos.

Aceptar las posibles quejas que provengan del grupo, no considerarlas como una amenaza personal sino como algo positivo para mejorar. Es conveniente no responder directamente sino meditarlas e intentar solucionar los problemas de manera coherente con el alumnado.

- **Motivación de los alumnos**

El profesor debe llamar la atención de los estudiantes sobre su asignatura, explicar el por qué esta y para qué sirve. Que se muestre su utilidad, sobre todo cuando se encuentra dentro del plan de asignaturas centrales. Tendrá que asociar su importancia a la de las otras, hacerla complementaria para que el estudiante no desista de ella.

No limitarse a transmitir conocimientos sino que debe poner énfasis en cómo lo hace.

Comenzar las clases con preguntas, incógnitas o datos que despierten el interés por el tema.

Relacionar el contenido con los objetivos y proyectos de los alumnos.

Mostrar información y ejemplos del mundo real, que trate aspectos laborales y académicos de interés para los estudiantes.

Fomentar la participación de los estudiantes para que piensen en los temas que ya conocen y muestren su opinión sobre el contenido mediante debates o discusiones. En clases con gran número de alumnos se pueden dividir por grupos nombrando un portavoz que comunique las opiniones de su grupo. Una manera de que se animen a intervenir en clases es agradecer sus participaciones con expresiones de aprobación: gracias, bien pensado, eso es interesante, etc.

En caso de distracción del educando hay que acercarse a su ubicación a la vez que se está explicando la materia y entablar una comunicación ocular y si persiste iniciar la comunicación verbal mediante el diálogo, indicando que debe cambiar la conducta, amándole la atención en forma breve, benigna y positiva

Personalizar el trato con el alumno, dedicarle un tiempo exclusivo para hablar con él sobre temas académicos o extraescolares. En los grupos numerosos el distanciamiento en la relación es mayor por lo que es importante tratar de acercarse al alumno por medio de las tutorías.

Comunicar al alumno sus errores en trabajos y exámenes, pero también elogiar con moderación aquello que esté bien los aciertos conseguidos y por el progreso realizado, inspirándoles confianza en su propia capacidad.

Dentro de este punto se propone un posible ejercicio para la asimilación de nuevos conceptos:

1º Plantear a los alumnos un problema o proponerles un ejercicio para la que no están aún capacitados. Cuando intenten resolverlo se darán cuenta de que les hace falta algo para su resolución. Por este fracaso inicial, se crea en los alumnos la conciencia de la necesidad de aprender algo más que les está faltando.

2º Explicarles que es lo que les falta: el principio, regla o norma del que carecían, explicándolo con toda claridad.

3ª Proponerles que intenten resolver el problema con lo que han aprendido. Hacer volver a los alumnos a la tarea inicial para que lo resuelvan satisfactoriamente. Es la rehabilitación después del fracaso inicial.

Como norma didáctica conviene no abusar de esta técnica, evitando llevar a los alumnos a frecuentes frustraciones.

## PARA LOS ALUMNOS

- **Saber donde está**

El estudiante como parte importante del proceso educativo debe:

Tomar total conciencia de que la Universidad es una educación no obligatoria.

Saber que es una etapa de maduración y que se le considera ya un adulto y debe intentar comportarse como tal.

Concienciarse de que tiene mayor responsabilidad sobre sus actos.

- **Actitud en clase**

El alumno debe acudir con puntualidad y mantener una actitud disciplinada durante el tiempo que dure la clase así como evitar entradas y salidas durante la docencia.

Debe considerar al docente como una persona que se preocupa por su aprendizaje y como tal debe mostrarse y dirigirse hacia el con respeto.

Debe tratar a sus compañeros de la misma forma que le gusta ser tratado a él.

Es aconsejable evitar distracciones como el uso de dispositivos móviles u ordenadores, comer o beber durante el transcurso de la clase.

Entregar los trabajos en el plazo establecido.

Se aconseja acudir a las tutorías como parte importante del proceso de aprendizaje.

Si no se está de acuerdo con el profesor durante el curso académico transmitir la queja por medio de la figura del delegado de forma respetuosa sin miedo a las represalias que el docente pueda tomar. Si es un problema individual tratarlo personalmente evitando el correo electrónico u otro tipo de mensajería.

Tratar de ser paciente con las correcciones de exámenes y trabajos respetando el plazo fijado por el profesor.

## PARA EVITAR EL CONFLICTO

Comunicación clara. Esta herramienta es necesaria para entenderse el uno al otro y entender diferencias claras de información de valores e intereses.

Saber escuchar.

Preguntar.

Emplear la técnica del autocontrol que consiste en: pensar antes de actuar, reflexionar ¿cómo me siento?, trabajar el diálogo con uno mismo, relajar el cuerpo, expresarse de forma asertiva.

Plantear alternativas, buscar opciones y acuerdos.

## ANTE SITUACIÓN DE CONFLICTO

Ante situación de conflicto es aconsejable optar por una actitud asertiva, es decir, defender nuestras convicciones sin agredir ni someter la voluntad del otro. Comunicar nuestras ideas y sentimientos sin perjudicar.

Siguiendo los principios de la comunicación asertiva (Gottman y Rosenberg):

- El mensaje llega sin alterar a su destinatario.
- Inspira respeto.
- Ayuda a resolver la situación conflictiva.

**Plan de los Seis Puntos de la Comunicación Asertiva** que proporciona las mejores opciones para gestionar conflictos a partir de la comunicación entre las partes:

1. Origen: asegurarse de que uno se dirige bien a la persona que es el origen del problema y que cuenta con los medios para resolverlo. Esto evita el conflicto inútil que se genera cuando uno se queja frente a otras personas, ya sea personalmente o por teléfono. En este último caso, se corre el riesgo de potenciar el conflicto cuando la persona recibe los comentarios con las deformaciones y exageraciones de rigor (modelo del teléfono descompuesto).

2. Lugar y momento: siempre hay que intentar que la discusión se lleve a cabo en un lugar apartado, y en el momento oportuno. Nunca es bueno iniciar la conversación de inmediato, en caliente, en público ni cuando se está en una situación estresante. Es preferible elegir un lugar donde se pueda hablar con tranquilidad y asegurarse la disponibilidad de la persona a la que nos vamos a dirigir.

3. Aproximación amistosa: asegurarse de que nos van a escuchar con el fin de que podamos hacernos entender, evitando actitudes o tonos de voz agresivos que pueden poner a la defensiva al interlocutor ya que se siente agredido o antes de comenzar la conversación. Por lo tanto, siempre se recomienda comenzar la frase inicial de la conversación con el nombre del interlocutor y continuar con un comentario amable, a condición de que sea cierto.

4. Comportamiento objetivo: limitarse a una descripción de lo sucedido sin la menor alusión a un juicio moral. En este punto es imprescindible **sustituir todo juicio o crítica por una observación objetiva**. Cuanto más precisa y más subjetiva es la observación, más posibilidades le brindamos al otro para que interprete lo que decimos como una tentativa legítima de comunicación, en lugar de una crítica potencial.

5. Emoción: después de describir los hechos, inmediatamente se debe describir la emoción que ha sentido el que habla, evitando referirse a la propia cólera (pues es una emoción dirigida hacia el otro) y expresando el dolor que nos produjeron los hechos. En lugar de decir: “cuando has dicho esto delante de la clase me fastidió mucho”, se debe decir: “cuando has dicho esto delante de toda la clase me sentí humillado”.

6. Esperanza frustrada: cuando se ha expresado la emoción propia, siempre se debe continuar mencionando una esperanza frustrada o la necesidad que se siente y que no ha sido satisfecha. Continuando con el ejemplo anterior, la forma correcta de decir es: “cuando has dicho esto delante de toda la clase me sentí humillado. Necesito sentirme seguro y saber que no seré humillado a causa de comentarios sarcásticos”.

# PROGRAMA DE MEDIACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

## **1. ¿Qué es la mediación?**

Es un método de resolución de conflictos en el que dos partes enfrentadas recurren de manera voluntaria a una tercera parte imparcial, “los mediadores” para llegar a un acuerdo satisfactorio.

## **2. ¿Quién puede mediar o ser un buen mediador?**

Personas adultas. En la comunidad universitaria es necesario que haya un grupo de personas es necesario que haya un grupo de personas que hagan las funciones de tutores de mediación en cada Facultad o Centro que realicen las funciones de mediación. Sería recomendable como ejercicio de interacción que dentro del grupo hubiera tanto profesores como alumnos.

## **3. ¿Quién puede participar en un proceso de mediación?**

Partes implicadas en un conflicto así como terceros afectados o que pueden influir en él.

## **4. ¿En qué casos se puede utilizar la mediación?**

- a) Cuando el conflicto afecte a otras personas
- b) Cuando hay voluntad de resolver el conflicto
- c) Cuando las partes deben continuar con la relación

## **5. ¿Cuándo no es debido utilizar la mediación?**

- a) Cuando los hechos son muy recientes y los protagonistas están “fuera de sí”.
- b) Cuando una de las partes no se fía o tiene miedo a la otra.

- c) Cuando una de las partes no quiere.
- d) Cuando es una agresión o complot entre varios.

## **6. Errores comunes de los mediadores. Lo que no debe hacer un mediador**

- a) Hacer demasiadas preguntas: no es fundamental disponer de más información sino tener claro que dispones de lo más importante.

Practica la escucha activa y deja que las partes se expresen a su modo, incluso respetando sus silencios.

- b) Preguntar demasiados porqués ya que significa buscar culpables. Es mejor utilizar expresiones del tipo “cuéntame más de lo que ocurrió justo antes de que el dijera que le habías insultado.

- c) Discutir con una de las partes. Se puede debatir, pero discutir en ningún caso.

No mostrar disgusto ni oponerse a lo que diga una de las partes.

- d) Emitir juicios.

No decir “uno de vosotros debe estar mintiendo” sino “ambos tenéis puntos de vista diferentes de lo que ocurrió”. Tampoco es correcto decir “esto son tonterías”, di en su lugar “si esto os interesa especialmente podemos verlo en otro momento”.

- e) Dar consejos. En lugar de decir “debéis recordar lo importante que es el respeto mutuo”, fórmalo como “¿cómo os gustaría que fuera vuestra relación en el futuro?”

No podemos dar el salto a asesorar.

- f) Amenazar a las partes. No digas, “sino resolvéis esto tendréis que ir al juzgado”, en cambio podéis decir “acordasteis intentar resolverlo, puede que sea duro, pero a pesar de ello hemos avanzado mucho y es importante que sigamos en este sentido”.

- g) Forzar el acuerdo.

Será obvio cuando las partes lleguen a un acuerdo, no lo fuerces

No les pidas que sean amigos otra vez, que pidan o den disculpas o que se den la mano, pregúntales: “¿qué podéis hacer para encontraros más satisfechos?”

h) Imponer la mediación.

Indaga como les afecta las decisiones que están tomando en ese momento, la proyección que tendrá para ellos en el futuro para que sean conscientes de lo que son capaces

Lo más importante es que sepan que pueden retomarlo en el momento que se sientan preparados

Felicítales por los esfuerzos que han hecho y lo que han colaborado y respeta sus sentimientos de no querer continuar.

## **7. Disposición clara de la información de los casos a mediar**

- I. Recogida de datos de los participantes voluntarios a resolver el conflicto
- II. Compromiso de confidencialidad y acuerdos
- III. Organizar la asignación de mediadores, por sorteo o voluntarios
- IV. Conflicto/s que han querido ser mediados
- V. Revisión y seguimientos
- VI. Reuniones mensuales
- VII. Acta de reunión de coordinación del equipo mediador
- VIII. Evaluación de las mediaciones

## **8. Finalización del proceso**

- A) ¿Cómo ha resultado la mediación?
- B) ¿Están colaborando las partes después del proceso?
- C) Detectar problemas entre las partes después de mediar

## **Ficha de recogida de datos**

- Protagonistas: partes implicadas y terceros afectados o que pueden afectar (influir) al conflicto.

- Posiciones:
  - a) Estado inicial de las personas.
  - b) Lo que reclama en principio cada parte pues piensa que así se sentirá satisfecha (intento de imposición). Inhibe la comprensión y pelagra la relación.
    - Qué tipo de relación hay entre ellos: desconfianza, agresividad...
    - Cómo es la comunicación entre ellos:
      - a) Distorsiones: rumores, falta de información, prejuicios, estereotipos, etc.
      - b) Generalizaciones
      - c) Insultos
      - d) Acusaciones
    - Cómo perciben el conflicto: puntos de vista sobre el problema, sobre los otros implicados, falsas percepciones o estereotipos. Uno muy afectado y el otro no es consciente.

#### Proceso y momento del conflicto:

1. ¿Qué lo desencadenó?
2. ¿Desde donde viene?
3. ¿Cómo se desarrolla?
4. Estado actual: latente, polarizado, enquistado, relajado.
5. ¿Qué otros factores han influido?
6. ¿Cómo tratan de resolverlo?

#### Sentimientos:

1. Sentimientos hacia la situación creada y hacia su superación
2. ¿Cómo les afecta el problema?
3. ¿Cómo lo están viviendo?

#### Intereses y necesidades:

1. Es el por qué y para qué de su posición. Qué le interesa resolver fundamentalmente. Qué deseo subyace a la reclamación. Cómo se sentiría satisfecho.
2. Se valorará si son compatibles o no y si el conflicto es por recursos, por actividades, por tener, acceder o prestar tiempos, espacios, objetos... o por necesidades psicológicas subjetivas.

## Valores

1. Expectativas sobre personas, normas, formas de entender el mundo que justifican los comportamientos.
2. Creencias y criterios para evaluar las conductas.

## Soluciones

1. ¿Qué propone cada uno para resolverlo?
2. ¿Cómo quedaría cada uno satisfecho?
3. ¿Qué estaría dispuesto a hacer o dar para resolverlo?

## 8. BIBLIOGRAFÍA

AMADEO, Anabel. *¿La juventud ha perdido el respeto a los profesores y adultos?* [en línea]. *Monografías.com*. Diciembre 2010. <<http://www.monografias.com/trabajos94/a-la-juventud-ha-perdido-respeto-profesores-y-adultos/a-la-juventud-ha-perdido-respeto-profesores-y-adultos.shtm>> [consulta: 27 diciembre 2012]

ÁVILA MELÉNDEZ, Luis Arturo; MEJÍA CUSTODIO, Amalia. “Relaciones sociales e interacción en el aula en secundaria”. *Revista Mexicana de Investigación Educativa* [en línea]. Abril- Junio 2009, vol. 14, nº 41, pp. 485-513. <[http://www.academia.edu/208058/Relaciones\\_sociales\\_e\\_iteracciom\\_en\\_el\\_aula\\_en\\_secundaria](http://www.academia.edu/208058/Relaciones_sociales_e_iteracciom_en_el_aula_en_secundaria)> [consulta: 27 diciembre 2012]

BERGUER, Peter; LUCKMANN, Thomas. *La construcción social de la realidad*. Madrid: 1986. 233 p. H. F. Martínez de Murguía-Editores.

BEST, John W. *Como investigar en educación*. Madrid: 1965. 385p. Ediciones Morata.

BERTOGLIA RICHARDS, Luis. “La interacción profesor-alumno. Una visión desde los procesos atribucionales”. *Psicoperspectivas* [en línea]. 2005, vol. 4, nº 1, pp. 57-73. <<http://www.psicoperspectivas.equipu.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/26>> [consulta: 2 enero 2013]

CÁMERE, Edistio. “La relación profesor alumno en el aula” [en línea]. *Entre educadores*. Agosto 2009. <<http://entreeducadores.wordpress.com/2009/08/01/la-relacion-profesor-alumno-en-el-aula/>> [consulta: 27 diciembre 2012]

CLERICI, Clara; OLIVERA, Paula. "Falta de respeto de alumnos hacia sus profesores" [en línea]. *Blogger.com*. Septiembre 2009. <<http://faltaderespetodelosalumnos.blogspot.com.es/>> [consulta: 29 diciembre 2012]

DE LA TORRE RAMÍREZ, C. "El malestar docente: un fenómeno de relevancia internacional." [en línea]. *Docencia e Investigación*. Escuela Universitaria de Magisterio de Toledo. 2007, nº 17, año 32, pp. 301-325. <<http://stellae.usc.es/red/file/view/5625/el-malestar-docenteun-fenmeno-de-relevancia-internacional>>

DÍEZ NICOLAS, Juan. "La escala de postmaterialismo como medida del cambio de valores en las sociedades contemporáneas". *España 2000, entre el localismo y la globalidad: la Encuesta Europea de Valores en su tercera aplicación, 1981-1999*. Madrid: Fundación SM, Ediciones SM y Universidad de Deusto, 2000. pp. 285-310.

ECO, Humberto. "¿De qué sirve el profesor?" [en línea]. *Lanación.com*. 21 Mayo 2007. <<http://www.lanacion.com.ar/910427-de-que-sirve-el-profesor>> [consulta: 4 enero 2013]

ESCAÑO, José; GIL DE LA SERNA, María. *Cinco hilos para tirar de la motivación y el esfuerzo*. Barcelona: Horsori, 2008. 170 p.

"Falta de respeto del alumno al profesor" [en línea]. *Diario Córdoba*. 6 Junio 2005. <[http://www.diariocordoba.com/noticias/opinion/falta-de-respeto-del-alumno-profesor\\_189586.html](http://www.diariocordoba.com/noticias/opinion/falta-de-respeto-del-alumno-profesor_189586.html)> [consulta: 29 diciembre 2012]

FERNÁNDEZ ENGUITA, Mariano (ed.). *Sociología de la Educación*. Barcelona: Ariel, 1999. pp. 441- 454.

GÓMEZ BAHILLO, Ricardo et al. *Convivencia en los centros educativos. Modulo 4: Convivencia profesores y alumnos*. Zaragoza: Gorfisa, 2007. 209 p. PDF

GUTIÉRREZ VILLAGRAN, Elevia Josefina. "Relación profesor alumno y su incidencia en el rendimiento escolar". Director: Oscar Jaime López. Tesis doctoral [en línea]. Universidad Francisco Marroquín de Guatemala, Facultad de Humanidades, Departamento de Pedagogía, 1998. <<http://www.tesis.ufm.edu.gt/pdf/2879.pdf>> [consulta 2 enero 2013]

<<http://www.consumer.es/web/es/educacion/extraescolar/2010/03/17/191777.php>> [consulta: 12 junio 2013]

<<http://www.definicionabc.com/>> [consulta: 27 diciembre 2012]

<<http://definicion.de/>> [consulta: 15 enero 2013]

<[http://www.uhu.es/cine.educacion/figuraspedagogia/0\\_mario\\_kaplun.htm](http://www.uhu.es/cine.educacion/figuraspedagogia/0_mario_kaplun.htm)> [consulta: 20 mayo 2013]

INJUVE, Instituto de la Juventud. *Valores e identidades. Sondeo de opinión y situación de la gente joven (1ª encuesta. Tema 2)* [en línea]. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2008. <<http://www.injuve.es/observatorio/valores-actitudes-y-participacion?page=1>> [consulta: 28 enero 2013]

JIMÉNEZ CABALLERO, José Luis. RODRÍGUEZ DÍAZ, Álvaro (coord.). *El absentismo en las aulas universitarias. El caso de la Escuela Universitaria de Estudios empresariales de la Universidad de Sevilla*. Granada: Grupo Editorial Universitario, D.L. 2010. 244p.

LILA, Marisol et al. *Programa Lisis. Las relaciones entre padres e hijos en la adolescencia*. Madrid: Pirámide, 2009. 228 p. Colección << Ojos solares >>, pp.17-80

LAGIU, Efimia; PÉREZ MONCUNILL, Estela. *La sociología comprensiva: Max Weber* [en línea]. 2011, 28 p. Cátedra: Sociología I – Carrera: Trabajo Social. <<http://www.fcpolit.unr.edu.ar/sociologia1/files/2012/05/Cuadernillo-Max-Weber-.pdf>> [consulta: 10 febrero 2013]

MIARALET, G. *Introducción a la Pedagogía*. Barcelona: Vicens Vives, 1966.

MORETTA, María Rosana. TENTI FANFANI, Emilio. “La escuela y la cuestión social. Ensayos de sociología de la educación” [en línea]. Buenos Aires: Siglo XIX, Primera Edición, 2007, 272 pp. *Educación, Lenguaje y Sociedad*. Universidad Nacional de la Pampa. Diciembre 2008, vol. V, nº 5, pp. 267-272. <<http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/pubpdf/ieles/n05a15tenti.pdf>> [consulta: 2 enero 2013]

PIZARRO CRUZ, José Antonio. “La violencia escolar hacia el profesor”. *Autodidacta: revista de la Educación en Extremadura* [en línea]. 2010. <[www.anpebadajoz.es/autodidacta/autodidacta.../1\\_j\\_a\\_p\\_cruz.pdf](http://www.anpebadajoz.es/autodidacta/autodidacta.../1_j_a_p_cruz.pdf)> [consulta: 2 enero 2013]

RAWLINS, William K. “Teaching as a mode of friendship” [en línea]. *Communication Theory*. 2000, vol. 10, 1, pp. 5-26. <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-2885.2000.tb00176.x/abstract>> [consulta: 10 febrero 2013]

RIVADAVIA, Comodoro. “Las relaciones entre profesores y alumnos” [en línea]. *Escribirte blogs*. Noviembre 2007a. <<http://comodororivadavia.escribirte.com.ar/1217/las-relaciones-entre-profesores-y-alumnos.htm>> [consulta: 2 enero 2013]

\_\_\_\_\_. “La indisciplina” [en línea]. *Escribirte blogs*. Noviembre 2007b. <<http://comodororivadavia.escribirte.com.ar/1217/las-relaciones-entre-profesores-y-alumnos.htm>> [consulta: 2 enero 2013]

SARRAMONA, Jaume, *Fundamentos de Educación*, Barcelona: CEAC, 1991. 374 p.

VÉLEZ VARCÁCEL, Odette, “La relación profesor-alumno en el aula como espacio de formación ética en la Universidad” [en línea]. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. Noviembre 2006. Año 2, n°1, 21 p. <[http://info.upc.edu.pe/hemeroteca/Publicaciones/ridu2\\_1OV.pdf](http://info.upc.edu.pe/hemeroteca/Publicaciones/ridu2_1OV.pdf)> [consulta: 12 febrero 2013]

WILLIS, Paul. *Aprendiendo a trabajar*. Feito, Rafael (trad.). Madrid: Akal Universitaria, 1988. 230 p. Serie Educación; 118.

## 9. ANEXOS

### 1. Preguntas analizadas del banco de datos ASEP/JDS

**Pregunta V4.** ¿Aquí tiene una lista de cualidades que se pueden inculcar a los niños en el hogar. ¿Cuál considera Vd. Especialmente importante, si es que considera alguna? ¡Por favor seleccione hasta cinco! (**MARCAR CINCO COMO MÁXIMO**)

Independencia (V12)

Esfuerzo en el trabajo (V13)

Sentido de la responsabilidad (V14)

Tolerancia y respeto hacia los demás (V16)

Sobriedad y espíritu de ahorro (V17)

Determinación, perseverancia (V18)

Fe religiosa (V19)

Generosidad, altruismo (V20)

Obediencia (V21)

No sabe (NO SUGERIR) V (21a)

Sin Respuesta (NO SUGERIR) C (21b)

#### V.21 Obediencia.

a) Variable de cruce 1: Año del estudio.

Variable de cruce 2: Edad del entrevistado.

**Países/muestras seleccionadas: España [2007]**

BASE=1200 Ponderación		Año de la encuesta				
		2007				
		Edad del entrevistado				
		Suma	Suma	15-29 años	30-49 años	50 y más años
Obediencia	No menciona	63,10%	63,10%	71,60%	64,80%	56,70%
	Importante	36,90%	36,90%	28,40%	35,20%	43,30%
	Suma	1200 (100%)	1200 (100%)	277 (100%)	441 (100%)	482 (100%)

Los porcentajes son más altos en la no elección de la obediencia como cualidad a tener en cuenta aunque disminuye a medida que avanza la edad, es decir que son mayoría los que no la marcan en la encuesta. De los tres grupos de edad la consideran más importante el grupo de 50 y más con un 43'30% que, comparándolo con el de los que no lo mencionan, un 56'70%, es un porcentaje bajo. El grupo de 15 a 29 años son quienes menos importancia le dan a esta cualidad y quienes tienen el tanto por ciento más alto en "no menciona" (71'60%).

**Pregunta V29.** He aquí una lista con algunos cambios referidos a nuestro estilo de vida que podrían tener lugar en un futuro próximo. Por favor, dígame, cada uno de ellos, y suponiendo que éstos se produjeran, si Vd. Piensa que sería algo bueno, algo malo, o le da igual.

Posibles respuestas:

Bueno

No importa

Malo

No sabe

No contesta

**V. 78. Que haya un mayor respeto a la autoridad.**

a) Variable de cruce 1: Año del estudio

Variable de cruce 2: Edad del entrevistado

*Países/muestras seleccionadas: España [2007]*

BASE=1143 Ponderación	Año de la encuesta				
	2007				
	Edad del entrevistado				
	Suma	Suma	15-29 años	30-49 años	50 y más años
Bueno	81,40%	81,40%	74,90%	80,30%	86,00%
No importa	13,90%	13,90%	19,70%	13,50%	11,00%
Malo	4,70%	4,70%	5,40%	6,10%	3,00%
Suma	1143 (100%)	1143 (100%)	263 (100%)	415 (100%)	465 (100%)

En relación a la muestra los resultados en esta pregunta son bastante positivos pues los jóvenes parece que son conscientes de que el respeto a la autoridad es importante como un posible cambio en el futuro con un 74'90%.

## 2. Preguntas analizadas de los barómetros del CIS

*Barómetro de Noviembre 2007*

[http://www.cis.es/cis/export/sites/default/Archivos/Marginales/2740\\_2759/2742/Cru274200EDAD.html](http://www.cis.es/cis/export/sites/default/Archivos/Marginales/2740_2759/2742/Cru274200EDAD.html)<sup>12</sup>

Fecha: 23-nov-2007

Nº Estudio: 2742

Tamaño: 2462

Ámbito: Nacional

Universo: Población española / ambos sexos / 18 y más años

Publicación: REIS 135

AYUDAS CIS 2010

a) Variable de cruce 1: Variables sociodemográficas.

Variable de cruce 2: Edad del entrevistado (18 a 24 años).

**Pregunta 5:** ¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en es España? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero? (MULTIRRESPUESTA)

Posibles respuestas:

El paro

Las drogas

La inseguridad ciudadana

El terrorismo, ETA

Las infraestructuras

La sanidad

La vivienda

---

<sup>12</sup> En este análisis no se mostraran la totalidad de las tablas de las encuestas por ser demasiado amplias.

Los problemas de índole económica  
Los problemas relacionados con la calidad del empleo  
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca  
La corrupción y el fraude  
Las pensiones  
La clase política, los partidos políticos  
Las guerras en general  
La Administración de Justicia  
Los problemas de índole social  
El racismo  
La inmigración  
La violencia contra la mujer  
Los problemas relacionados con la juventud  
La crisis de valores  
La educación  
Los problemas medioambientales  
El Gobierno, los políticos y los partidos  
El funcionamiento de los servicios públicos  
Los nacionalismos  
Los problemas relacionados con la mujer  
El terrorismo internacional  
Las preocupaciones y situaciones personales  
El Estatuto de Cataluña  
Las negociaciones con ETA  
Otras respuesta  
Ninguno  
N.S.  
N.C.

## De 18 a 24 años:

- Problemas relacionados con la juventud: 1'2%
- La crisis de valores: 0'4%
- La educación: 6'2%

Los porcentajes de estos tres problemas son muy pequeños ya que los que los encuestados señalaban en 2007 como importantes eran, la vivienda (49'8%), el paro (40'3%) y la inmigración (30%).<sup>13</sup>

*Barómetro de diciembre 2012*

[http://www.cis.es/cis/export/sites/default/Archivos/Marginales/2960\\_2979/2972/Cru297200EDAD.html](http://www.cis.es/cis/export/sites/default/Archivos/Marginales/2960_2979/2972/Cru297200EDAD.html)

2966| BARÓMETRO DICIEMBRE 2012

Fecha: 01-dic-2012

Nº Estudio: 2972

Tamaño: 2480

Ámbito: Nacional

Universo: Población española / ambos sexos / 18 y más años

a) Variable de cruce 1: Variables sociodemográficas.

Variable de cruce 2: Edad del entrevistado (18 a 24 años).

**Pregunta 7<sup>14</sup>** (Se corresponde con la pregunta 5 del Barómetro de noviembre 2007, por tanto l) ¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en España? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?  
(MULTIRRESPUESTA)

(Mismas respuestas que en la anterior)

---

<sup>13</sup> En la tabla no se dan datos acerca de la muestra que respondió a la encuesta.

<sup>14</sup> Se corresponde con la pregunta 5 del Barómetro de noviembre 2007.

### De 18 a 24 años:

- Problemas relacionados con la juventud: 0'0 (0)<sup>15</sup>
- La crisis de valores: 3'2 (7)
- La educación: 14'2 (32)

Con respecto a 2007 la crisis de valores y la educación aumentan sus porcentajes mientras que el de los problemas relacionados con la juventud disminuye hasta el punto que nadie lo marca como respuesta. En este caso el paro es el problema que más preocupa a los jóvenes con un 66'8% (147), seguido por los problemas de índole económica con un 45'9 (101) y en tercer lugar la clase política, los partidos políticos con un porcentaje más reducido, 26'11% (58).

**Pregunta 15** ¿Y en qué medida está Ud. satisfecho/a con esta serie de aspectos de su vida? Utilice la misma escala de 0 a 10 donde el 0 significa que está "completamente insatisfecho/a" y el 10 que está "completamente satisfecho/a".

Posibles respuestas:

Su trabajo actual

Sus relaciones familiares

Sus ingresos (el dinero de que dispone)

El tiempo libre que tiene

Su vivienda (o la casa donde vive)

Su salud

Las relaciones con sus amigos

Sus relaciones sentimentales o de pareja

El respeto con el que le trata la gente

---

<sup>15</sup> Se refiere a la muestra. El total de jóvenes entre 18 y 24 años que respondieron fue de 220

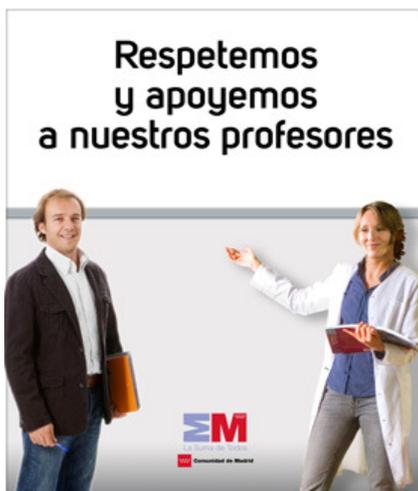
En **El respeto con el que le trata la gente** el grupo de jóvenes de 18 a 24 años responde en un 44'1% al baremo 7-8 de la escala. Por lo que se podría decir que la juventud española no se siente del todo respetada.

### 3. Campañas

- Folleto de la campaña de CCOO de 2006.



- Carteles de la Campaña de la Comunidad de Madrid de 2010



- Campaña en Internet de la Fundación Antena 3 DE 2013



## 4. Entrevistas en profundidad

### Profesores

Entradilla:

- Alumna del Máster en Comunicación con Fines Sociales.
- Investigación sobre la comunicación entre profesorado y alumnado universitario en las aulas y el desarrollo de las clases.
- Total anonimatos de las informaciones.

Introducción: Se dice/se comenta se habla de que hay ciertas actitudes de los alumnos que dificultan el trabajo de los profesores en la Universidad: falta interés o atención, absentismo de las clases, falta de implicación en los trabajos o tareas que manda el profesor... ¿Qué piensas tú de esto? ¿Cuál es tu experiencia al respecto?

- Experiencia personal (eventualmente experiencia de otros compañeros/as)
- ¿Hay un problema en la Universidad en este tema- actitud de los alumnos- como parece que hay en secundaria?
- Tipo de alumnos: primeros/últimos cursos (madurez); unas carreras y otras (¿por qué); chicos/chicas (por qué); nivel académico (¿son los “mejores” los que mejor se portan?); tipo de profesores (mayor, joven, hombre, mujer).
- Comparación entre los alumnos de antes y de ahora (su propia experiencia como alumnos).
- Si la situación ha mejorado o empeorado desde que él/ella es profesor/a
- ¿Alguna experiencia –propia- de conflicto grave o indisciplina en las aulas? ¿Cómo se resolvió?
- Para finalizar (resumir, si ha salido antes, o Scar, si no ha salido) causas de los problemas que puedan existir y las posibles soluciones.

## Alumnos

Entradilla:

- Alumna del Máster en Comunicación con Fines Sociales.
- Investigación sobre la comunicación entre profesorado y alumnado universitario en las aulas y el desarrollo de las clases.
- Total anonimatos de las informaciones.

Introducción: Hay profesores que plantean que los alumnos hoy en día no son como los de antes, que no se portan bien, y que eso hace difícil dar clase; pero también se dice que los profesores no tienen lo suficientemente en cuenta a los alumnos, que podrían hacer mejor su trabajo. ¿Qué piensas tú de esto? ¿Cuál es tu experiencia al respecto?

- Experiencia en la Universidad (en general).
- Comportamiento propio (faltar a clase, hacer tareas, guardar silencio, etc.). Comportamiento de los demás (cómo reacciona el grupo cuando alguien o algunos pocos están distorsionando: apoyan, se callan, llaman la atención a los compañeros...)
- Tipos de profesores
- Comparación con el Instituto.
- Experiencia de conflicto.
- Causas de los posibles conflictos o problemas y sus soluciones.

## 5. Cuestionarios por correo electrónico

### Profesores

Máster en Comunicación con Fines Sociales (Campus María Zambrano de Segovia, Uva):

Investigación sobre la comunicación entre profesorado y alumnado universitario en las aulas y el desarrollo de las clases.

Alumna: María del Valle

Tutora: Rosario Sampedro.

Se dice, se comenta, se habla de que hay ciertas actitudes de los alumnos que dificultan el trabajo de los profesores en la universidad: falta de interés o atención, absentismo de las clases, falta de implicación en los trabajos o tareas que manda el profesor....

(Total anonimato de las informaciones)

1. ¿Qué piensas tú de esto? ¿Cuál es tu experiencia al respecto?
2. ¿Te resulta cómo trabajar en la universidad?
3. ¿Los alumnos participan en las clases?
4. ¿Cómo es tu comunicación con los alumnos, buena o mala?
5. ¿Suelen mostrarse conformes con tu manera de dar clase, metodología y evaluación?
6. Comparación entre los alumnos de antes y de ahora.
7. ¿Existe diferencia entre los alumnos de grado y licenciatura?
8. ¿La situación ha mejorado o empeorado desde que usted es profesor/a?
9. ¿Ha tenido alguna experiencia propia de conflicto grave o indisciplina en las aulas? En caso afirmativo ¿Cómo se resolvió?
10. ¿Te sientes valorado y respetado por tus alumnos?
11. Causas y posibles soluciones de los posibles conflictos.

## Alumnos

Máster en Comunicación con Fines Sociales (Campus María Zambrano de Segovia, Uva):

Investigación sobre la comunicación entre profesorado y alumnado universitario en las aulas y el desarrollo de las clases.

Alumna: María del Valle

Tutora: Rosario Sampedro

Hay profesores que plantean que los alumnos hoy en día no son como los de antes, que no se portan bien, y que eso hace difícil dar clase; pero también se dice que los profesores no tienen lo suficientemente en cuenta a los alumnos, que podrían hacer mejor su trabajo,

(Total anonimato de las informaciones)

1. ¿Qué piensas tú de esto?
2. ¿Cuál es tu experiencia al respecto?
3. Cuenta brevemente tu experiencia en la universidad con respecto a la relación con los profesores.
4. Comportamiento propio (faltar a clase, hacer tareas, guardar silencio, etc...)
5. Comportamiento de los demás (cómo reacciona el grupo cuando alguien o algunos pocos están distorsionando: apoyan, se callan, llaman la atención a los compañeros...)
6. Descripción general de tus profesores.
7. ¿Te gustan las clases? (Metodología empleada, motivaciones del profesor...)
8. Si hay algo que no te gusta de sus clases ¿se lo haces saber? En caso afirmativo, ¿de qué manera?, en caso negativo ¿por qué no se lo dices?
9. ¿Te sientes valorado y respetado por tus profesores?
10. Comparación con el instituto.

11. Experiencia de conflicto con algún profesor.

12. Causas de los posibles conflictos que surgen en clase y soluciones que tú propondrías.

13 .Aspectos que valores positivamente y negativamente de las clases.  
(Máximo 3)