

Impacto Científico

Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago

ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811

Vol. 4 N° 1, Enero-Junio 2009, pp. 89 - 113

Inteligencia emocional y el rol mediador del docente en el aula

Beatriz Manrique, Mildred Pérez y Julio Palma

*Facultad de Humanidades y Educación.
Universidad del Zulia. beatrizmanrique@cantv.net;
milpepe@yahoo.com; julio696@hotmail.com*

Resumen

Este artículo se plantea el análisis de los aspectos relacionados con el manejo de la inteligencia emocional que caracterizan al docente de Inglés Instrumental de las Facultades de Odontología y Medicina de La Universidad del Zulia en su rol de mediador del proceso de enseñanza-aprendizaje. La metodología se clasificó como aplicada, transversal descriptiva, de datos tomados in situ y no experimental. Se utilizaron dos tipos de población: los cinco docentes y 100 de los alumnos pertenecientes a la Cátedra de Inglés Instrumental, adscrita a la Facultad de Odontología y Medicina de La Universidad del Zulia. Los datos muestran dos aspectos: la percepción del docente acerca de sí mismo en cuanto al cumplimiento del rol mediador que desempeña y a la utilización de la inteligencia emocional dentro del aula de clase; mientras que el segundo aspecto muestra las opiniones de los alumnos en cuanto a su percepción del docente con respecto a las variables estudiadas. Dos conclusiones resaltan: la primera, no puede haber una desvinculación entre lo que significa la IE dentro de lo que es la enseñanza de lenguas extranjeras y el desempeño docente de quienes imparten esta unidad curricular; la segunda, conocer la importancia de la inteligencia emocional en su desempeño docente le permite al profesor realizar una mejor labor educativa y, a la vez, le permitirá descubrir las razones por las cuales, en algunos casos, no se logran los objetivos propuestos para la cátedra que imparte.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Inglés instrumental, docentes, universidades.

Emotional Intelligence and the Mediating Role of the Teacher in the Classroom

Abstract

This article considers the analysis of the aspects related to the handling of emotional intelligence characterizing the Instrumental English (for specific purposes) teachers in the Faculties of Dentistry and Medicine of the University of Zulia in their role as mediators of the teaching-learning process. The methodology was applied, cross-sectional descriptive, of data taken in situ and non experimental. The sample consisted of two types of population: five teachers and the 100 students registered in the course of Instrumental English, of the Faculties of Dentistry and Medicine of the University of Zulia. The data show two aspects: the perception of the teacher about himself as far as the fulfillment his mediating role and his or her use of emotional intelligence in the classroom; while the second aspect shows the opinions of the students about the teacher in regard to the studied variables. Two conclusions stand out: first, there must be a causal relationship between emotional intelligence and the teacher's performance in the foreign language classroom; second, to know the importance of emotional intelligence in his work will allow the teacher to better his task and, it will also allow him to discover the reasons why some of his objectives are not attained.

Key words: Emotional intelligence, english teaching, teachers, universities.

Introducción

Existen corrientes de estudio que destacan la importancia de las emociones y los sentimientos en la educación, dos aspectos inherentes e inseparables de la vida de los protagonistas del acto educativo: los estudiantes y los docentes en los distintos escenarios educativos.

Las investigaciones realizadas sobre la teoría de la importancia de las emociones (Salovey y Mayer, 1990), señalan que es imposible omitirlas en un aula, ya que al hacerlo el aula pasa a ser un espacio inerte para el traspaso de la información. El conocimiento de las emociones propias y las ajenas surten un efecto positivo en diferentes ámbitos de la vida; entre muchos, es de especial interés en el campo de la educación los beneficios demostrados en el rendimiento académico, en la creatividad y también ayuda en gran medida a facilitar el aprendizaje (Salovey y Mayer, 1990).

Todo esto, permite deducir que es fundamental desarrollar tanto la vida intelectual como la emocional, puesto que, las emociones y los sentimientos son esenciales en todo aprendizaje. Si bien es cierto que la enseñanza orientada únicamente al conocimiento, ha satisfecho la necesidad del ser humano de desarrollarse intelectualmente, también es verdad que la misma no ha logrado encontrar soluciones a los problemas emocionales que repercuten tanto positiva como negativamente en la adquisición de los conocimientos.

Muchos especialistas (Beauport, 2008), coinciden en que el aprendizaje no sólo se da en la dimensión intelectual, sino también, en las dimensiones emocionales, afectivas y relacionales. En todas ellas, el papel del docente es determinante para el proceso educativo; su actitud al comunicar los conocimientos influye – para bien o para mal - en el aprendizaje de sus estudiantes y en el suyo propio. Williams y Burden, (1997) se han dado a la tarea de explicar como el docente debe ejercer diferentes roles dentro del aula, aparte del que ejerce como maestro. Así se puede mencionar, el rol mediador que exige la utilización de herramientas de aprendizaje, entendidas éstas como cualquier cosa que se utilice con el fin de ayudar a resolver un problema o alcanzar una meta u objetivo. Entre las herramientas se encuentra el manejo de la inteligencia emocional para ejercer este rol de manera efectiva.

En tal sentido, en este artículo se plantea el análisis de los aspectos relacionados con el manejo de la IE que caracterizan al docente de Inglés Instrumental de las Facultades de Odontología y Medicina de La Universidad del Zulia en su rol de mediador del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Marco teórico referencial

Tres aspectos se abordan en esta sección: las emociones, la inteligencia emocional y el rol mediador del docente; dentro de este último aspecto se plantea el rol del profesor universitario de LUZ, en la Facultad de Odontología, en la cátedra de inglés con fines específicos. Además, se relacionará la IE y el rol del docente.

Las emociones

Desde todo punto de vista, las emociones son de suma importancia para todo ser humano, algunos autores la definen como un impulso que lleva al individuo a actuar de alguna forma específica, otros sostienen que son mecanismos que abarcan aspectos tales como el fisiológico y el cognitivo, entre otros. Para Goleman las emociones son:

“...impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado. La raíz de la palabra emoción es motero, el verbo latino ‘mover’, además del prefijo ‘e’, que implica alejarse, lo que sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia a actuar” (Goleman, 1996: 24).

Según lo anterior, las emociones son en esencia, impulsos que nos mueven a una acción, programas de actuación que se ponen en marcha automáticamente ante determinados estímulos externos.

Ahora bien, las emociones poseen bases fisiológicas. Beauport (2008), al referirse a las bases fisiológicas de las emociones expone, que los órganos del cuerpo están conectados por un sistema nervioso autónomo involuntario, que a su vez está controlado por el cerebro límbico. La realidad fisiológica aduce que las emociones, los estados de ánimo y el sentir, que conforman la dinámica que ocurre en el cerebro límbico, es lo que regula la condición, expansión o contracción de todos los órganos del cuerpo humano. Esta autora también explica que el cerebro límbico es el que regula la contracción o expansión de todos nuestros órganos.

Maturana (2002) expresa que todo sistema racional tiene un fundamento emocional; puesto que, la razón y la emoción constituyen el vivir humano. Expresa, además, que, desde el punto de vista biológico, las emociones son disposiciones corporales que determinan o especifican dominios de acciones; es decir que no es la razón la que impulsa a la acción, sino la emoción. Otra idea importante expuesta por este filósofo, médico y biólogo, con relación a las emociones y que representa un punto de sumo interés para esta investigación es la siguiente: “El amor es la emoción que constituye el dominio de acciones en que nuestras interacciones recurrentes con otro hacen al otro legítimo en la convivencia” (Maturana, 2002: 23).

El aspecto fundamental de lo humano, sostiene Maturana, radica en el amor, esto quiere decir, en la aceptación del otro como legítimo participante en la interacción con él; de esta manera, se conocen sus emociones como los fundamentos a partir de los cuales se constituyen sus acciones, descubriendo el espacio de existencia efectiva donde ese ser humano se desenvuelve aunque no se conozcan sus sentimientos.

A partir de toda la información anterior, es legítimo, entonces, inferir que el aprendizaje a largo plazo está directamente relacionado con la emoción que surge durante la situación de aprendizaje, de allí la importancia de la IE. Por ello, un variado número de investigaciones en diferentes áreas - Guillezeau, 1999, en política; Olivares, 1999, en gerencia; Serrano, 2000 y Vera, 2000, en educación - han determinado que un buen manejo de las emociones, por parte de los individuos que hacen vida en esos diferentes campos del saber, les ayuda a encontrar soluciones acertadas y rápidas para afrontar problemas relacionados con su actuación.

Otro aspecto de la relación entre emoción y aprendizaje, fue el aportado por Campos (2001) quien concluyó que existe un rechazo con relación al manejo de las relaciones interpersonales en la comunicación que se establece cotidianamente entre el docente como emisor y el alumno como receptor, dificultando el proceso de aprendizaje de las cátedras que conformaron su investigación.

La inteligencia emocional

El concepto concreto de la inteligencia emocional, en contraposición al de coeficiente intelectual, fue planteado hace unos años por el psicólogo Salovey (1994) de la Universidad de Yale. Y si bien no existen tests para medirla con exactitud, varias pruebas o cuestionarios que valoran este aspecto pueden ser muy útiles para predecir el desarrollo futuro de una persona. Goleman define la Inteligencia Emocional como:

“la capacidad de saber utilizar un sentimiento adecuado a cada problema que nos plantea la experiencia, siendo la inteligencia emocional la que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las pasiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo, y adoptar una actitud empática y so-

cial que nos brindará más posibilidades de desarrollo personal" (Goleman, 1996: 31).

Este tipo de inteligencia aporta principios desde el mundo de las emociones y los sentimientos para mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje; parte además, de la convicción de que las instituciones educativas deben promover situaciones que posibiliten el desarrollo de la sensibilidad y el carácter de los estudiantes, ya que, en el quehacer educativo, se involucran el ser físico, el mental, el afectivo y el social en un todo.

Desde su óptica, Mayer y Salovey (1994), desarrollan un nuevo concepto de inteligencia emocional, como "un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones" (Mayer y Salovey, 1994: 433). Siguiendo esta línea de ideas, Gardner (1999) resume esta empatía por los demás con el término *sensibilidad emocional* como la virtud de ser sensible a las emociones propias y ajenas.

Partiendo, entonces, de la definición que explica que la inteligencia es el conjunto de capacidades que permite resolver problemas o fabricar productos valiosos en la cultura del ser humano, la inteligencia emocional es entendida, para esta investigación, como el conjunto de capacidades que permite resolver problemas con respecto a las emociones; aquellas en las que se involucran las emociones propias y las emociones de los otros dentro de la interacción grupal.

La IE es una habilidad que se puede categorizar en cinco competencias o dimensiones, tal y como las presenta Goleman (1996): el conocimiento de las emociones propias o autoconocimiento personal; la capacidad de manejar las emociones o la autorregulación; la capacidad de motivarse a sí mismo o, simplemente, la motivación; el reconocimiento de las emociones ajenas y el control de las relaciones.

Para este autor, la primera competencia, *el autoconocimiento emocional*, que implica reconocer un sentimiento mientras éste se presenta, es la clave de la inteligencia emocional, es decir, conocer y adecuar las emociones es imprescindible para poder llevar una vida satisfactoria. Este concepto se relaciona con la aptitud personal, y esta aptitud determina el dominio del ser humano, pudiéndose subdividir de la siguiente manera, tal como lo establece el autor antes citado: *la conciencia emo-*

cional que consiste en reconocer las propias emociones y sus efectos; la *autoevaluación precisa* que consiste en desarrollar un sentido claro y sincero de las fortalezas y debilidades propias; la *confianza en uno mismo* que es un aspecto que constituye la valentía propia cuya génesis se encuentra en el conocimiento certero de las capacidades, valores y destrezas propias; y, finalmente, la *autoevaluación* que implica es vital porque la información efectiva entra al sistema perceptivo del individuo y puede ser valorada para su correcta aplicación.

La siguiente dimensión de la inteligencia emocional es la *autorregulación* que se define como la habilidad de lidiar con los propios sentimientos, adecuándolos a cualquier situación. Esta dimensión posee a su vez varios aspectos: el *autocontrol*, la *confiabilidad*, la *escrupulosidad*, la *adaptabilidad* y la *innovación*.

La tercera dimensión, la *motivación*, significa usar el sistema emocional para catalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento. En esta perspectiva, Goleman (1996) expone que hay cuatro fuentes principales de motivación: el individuo mismo, a través del pensamiento positivo, visualización, respiración abdominal, gestión desagregada; los amigos, la familia y colegas, realmente nuestros soportes más relevantes; un mentor emocional, ya sea real o ficticio; y el propio entorno, es decir, aire, luz, sonido, u otros objetos de motivación. Goleman (1996) señala que esta competencia implica dirigir las emociones a fin de conseguir un objetivo esencial para mantenerse en un estado de búsqueda permanente y para mantener la mente creativa con el objeto de encontrar soluciones.

La cuarta dimensión es la empatía o el reconocimiento de las emociones ajenas. Esta es otra habilidad que construye autoconocimiento emocional; ayuda al reconocimiento de las necesidades y los deseos de otros, premitiendo el logro de relaciones más eficaces.

La quinta dimensión es el conocimiento social que se relaciona con la habilidad de producir sentimientos en los demás; esta habilidad es la base en la que se sustenta la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal. Durante el desarrollo de las habilidades de comunicación efectivas, de comprensión y valoración de las emociones de los otros, la gestión de la inteligencia emocional pasa de intrapersonal a interpersonal. Los grandes temas de este apartado, tal como expone Goleman (1996), son la

auto apertura, la asertividad y la escucha activa. Estas tres características son esenciales para ejercer un rol mediador mucho más efectivo.

Así, se observa que, las emociones juegan un rol importante en aspectos esenciales de la vida del ser humano, por esta razón, los autores de este trabajo están convencidos de que si el docente posee una inteligencia emocional sólida, podrá mejorar en su rol de facilitador de conocimientos al tiempo que facilita el desarrollo emocional del alumno.

Rol mediador del docente

Según Williams y Burden (1997), la persona en el rol mediador es aquella que ayuda al estudiante a aprender, sea este uno de los padres, el profesor o un compañero de estudios; esta ayuda implica moverse hasta el próximo nivel de conocimiento o entendimiento. A esta persona significativa dentro del proceso del aprendizaje se le da el nombre de mediador. Es conveniente destacar que el aprendizaje efectivo depende de la interacción social que se establezca entre mediador y estudiante. Además es imperante que entre estos actores existan diferentes niveles de destreza y conocimiento.

Para Vygotsky (1979; citado en Williams y Burden, 1997) y sus seguidores, la mediación se refiere a la habilidad del docente en el uso de herramientas de aprendizaje, entendidas como cualquier objeto que se utilice con el fin de ayudar a resolver un problema o alcanzar una meta u objetivo. De allí que el conocimiento sobre la IE se convierte en un elemento muy importante en el arsenal didáctico que debería poseer el docente.

Rol del profesor universitario

A través de la proyección positiva de las emociones del profesor se logra encausar las emociones del grupo al cual se dirige de manera armónica, estableciendo altos niveles de comunicación lo cual repercute de forma determinante en el rendimiento académico del alumnado.

Con estas estrategias se busca favorecer el proceso mediante el cual se dota al alumno con un juicio crítico y una capacidad de iniciativa, así como también con habilidades para construir, diseñar, crear nuevos conocimientos, investigar, acercarse al análisis de la realidad social y científica, reflexionar sobre la problemática descubierta a través del trabajo en equipo y habituarse al compromiso con la vida y la justicia.

Michavila y Calvo (1998) indican que aprender a vivir juntos y en armonía expresa una aptitud que debe transmitirse también en las aulas, aunque no esté en los textos. Se trata, en resumen de desarrollar la comprensión del otro y la percepción de las formas de interdependencia, desarrollando proyectos comunes y abordando con rigor y respeto las discrepancias, en aras de fomentar los valores relacionados con el pluralismo y la comprensión mutua. El estudiante universitario rehúye al dogmatismo y la imposición, su desarrollo mental y humano necesita la horizontalidad tanto en el trato como en la comunicación con el docente.

Dejando de lado la posibilidad que ostenta el docente para exigir posturas reverenciales hacia su persona. En efecto, la metodología activa, que centra más el trabajo escolar en el alumno que en el profesor mediante la utilización del enfoque de inteligencia emocional, favorece el bienestar de los estudiantes en el ejercicio del aprendizaje. Los alumnos se sienten motivados a alcanzar los objetivos propuestos al interpretar que su relación con el docente líder en el aula se circunscribe al precepto de facilitador del proceso enseñanza-aprendizaje, que al paradigma que conceptualiza el liderazgo autocrático del docente en el aula de clases.

En este contexto, Rodríguez (1999) asegura que el profesor tendrá en un futuro cercano la tarea de explorar nuevos estilos de enseñanza, tales como aprender a aprender, guiar la labor indagadora del estudiante, ofrecer la función tutelar en seminarios o entrevistas personales con la finalidad de dilucidar las dificultades, para dirigir los puntos más difíciles, buscando la resolución de los conflictos que sin duda se originan en el aula de clases.

Para proveer experiencias de aprendizaje que sean verdaderamente educativas, el profesor y otro adulto pueden mediar de diferentes maneras. Dentro de las características del proceso de mediación, Feuerstein (1980; citado en Williams y Burden, 1997) considera que la significación, la relevancia a futuro y la intención compartida son esenciales para todas las tareas de aprendizaje. En la primera característica, es necesario que el docente alerte a los estudiantes acerca del significado de la tarea de aprendizaje de manera que ellos puedan ver el valor que ésta tiene para ellos en lo personal y en un contexto cultural más amplio. Cualquier tarea de aprendizaje debe tener valor y significado personal para los estudiantes, si los estudiantes no consiguen significado personal en una tarea, entonces ésta carece de la necesaria vitalidad o relevancia.

En resumen, el mediador tiene conciencia que sus propuestas no sólo se soportan por la calidad de sus conocimientos, sino por la manera en que se trasmite. Es por ello que, el docente de inglés instrumental emocionalmente inteligente, en su rol de mediador del conocimiento es receptivo, sensible a los cambios generados durante la clase; estos cambios se dan cuando el estudiante interviene para aportar sus ideas con respecto al tema discutido. En la mayoría de las clases se presentan tópicos científicos que contienen información que el estudiante ya conoce, estos conocimientos previos deben ser explotados y discutidos con el resto del grupo. Al generarse distintos puntos de vista entre los alumnos, el mediador reflexiona y actúa, se dispone afectiva e intelectualmente para la conducción de la dinámica.

Inteligencia emocional y el rol mediador del docente en el aula

La IE del profesor constituye “una de las variables que mejor explica la creación de un aula emocionalmente inteligente” (Froufe y Colom, 1999:2). Ella parece depender de cómo gestiona sus propias emociones especialmente las de naturaleza negativa, de forma que el profesor debe ser capaz de expresar sus emociones de un modo saludable dentro de la comunidad que constituyen sus alumnos. Los autores antes citados indican a su vez las siguientes claves prácticas relacionadas con esta gestión emocional del docente en el aula: Identificar las propias sensaciones y etiquetarlas; ser responsable de no culpar a sus alumnos de las sensaciones propias; ser capaz de tomar decisiones sabias; usar su propio carácter emocional para aprender sobre sí mismo; procurar ampliar los márgenes de lo aceptable; ayudar a los alumnos a etiquetar sus emociones, expresarlas y hablar abiertamente sobre ellas; ofrecer posibilidades reales de elección a los estudiantes dando crédito a sus decisiones; respetar las emociones de sus estudiantes; potenciar que sus alumnos se pregunten activamente como se sienten y qué podrían ayudar a mejorar; evitar la utilización de etiquetas y términos subjetivos.

Identificar las propias sensaciones y etiquetarlas en vez de etiquetar las situaciones o los alumnos; el docente debe ser responsable con el objeto de no culpar a los alumnos de las sensaciones propias. En este sentido, se debe tener en cuenta que entre el estímulo y la respuesta existe muy poco tiempo, de modo que el docente debe ser capaz de tomar deci-

siones sabias en ese reducido período de tiempo, a fin de lograr una gestión inteligente de las emociones.

El docente debe procurar ampliar los márgenes de lo aceptable, cuando se siente bien consigo mismo está más dispuesto a aceptar, tolerar ser paciente y comprensivo, ello favorece que los alumnos se sientan aceptados, aprobados, seguros relajados lo cual es directamente proporcional a altos niveles de autoestima. En este sentido, el profesor jamás debe olvidar que las emociones son contagiosas.

Una de las tareas más trascendentales del profesor consiste en ayudar a sus alumnos a etiquetar sus emociones, a expresar sus propias emociones y hablar de ellas abiertamente. También debe ofrecerles posibilidades reales de elección dando crédito a sus decisiones y pidiéndole respetuosamente que le ayuden a satisfacer sus necesidades, si ello resulta posible y pertinente en el contexto del aula. Respetar las emociones de sus alumnos es algo que el profesor debe cuidar especialmente preguntando de forma abierta por ellas. También debería esforzarse por validarlas, aceptarlas, comprenderlas o mostrar empatía, cuidar o preocuparse por ellas. Finalmente, el profesor debe evitar la utilización del término “deberías” así como etiquetas subjetivas tales como: bueno, malo, inteligente, bruto, entre otros.

Estos componentes, tal como explican Froufe y Colom (1999), se podrían resumir en una regla básica para el desarrollo de la inteligencia emocional en el aula: el respeto mutuo por las emociones y sentimientos de los demás. Ello supone necesariamente saber cómo se siente la clase y que ésta es capaz de comunicar abiertamente sus sensaciones.

De esta manera, un aula emocionalmente inteligente puede convertirse en un aula de altos índices de rendimiento, puesto que el alumno cuando actúa de forma voluntaria logra alcanzar mayores niveles de productividad en cuanto a su rendimiento académico, lo que no ocurre cuando es coartado o amenazado de algún modo por muy sutil que éste sea. La inteligencia emocional influye directamente en el rol mediador del docente; puesto que, son indiscutibles las bondades que de ella se reciben al momento de realizar la acción educativa. La inteligencia emocional fortalece la posibilidad de alcanzar resultados positivos en el proceso enseñanza-aprendizaje; es por ello que, el docente que se propone conducir a sus alumnos hacia la excelencia, utiliza todas las herramien-

tas que la inteligencia emocional le provee. Estas son útiles en todos ámbitos de la educación y a todos sus niveles.

El profesor de La Universidad del Zulia, de la unidad curricular inglés instrumental, en su rol de gerente de la enseñanza, es capaz de adecuar sus emociones para promover situaciones educativas significativas, aprovecha los aportes de sus alumnos; además, relaciona los temas tratados en la clase con las experiencias previas y los valores de los estudiantes; de esta manera, estimula la participación de ellos y permite a su vez, que expresen sus pensamientos y sentimientos. Esto demuestra la importancia de la inteligencia emocional de los docentes de inglés instrumental de La Universidad del Zulia en la práctica educativa.

Metodología

La presente investigación se clasificó como aplicada, transversal descriptiva, de datos tomados in situ y no experimental, por las siguientes razones. Se clasifica como aplicada según el propósito de la investigación; es descriptiva, bajo la modalidad de campo, ya que se estudió el rol mediador del docente y su Inteligencia emocional para caracterizar su desenvolvimiento en la realidad, mediante la obtención de datos directamente de fuentes primarias. Como los datos fueron recolectados en las aulas de clases de la Facultad de Medicina y Odontología de la Universidad del Zulia, encuestando tanto a los docentes que dictan la cátedra de Inglés Instrumental como a los estudiantes que la cursan, se clasifica, de igual manera, como un estudio de campo o "*in situ*" (Bavaresco, 2001).

El diseño de investigación utilizado se clasifica como no experimental, ya que las variables, así como sus dimensiones e indicadores, se analizan en su estado natural, sin la intervención del investigador.

De la misma forma, la investigación se clasifica como transversal descriptiva, ya que según Hernández y col. (2003), ésta presenta un panorama del estado de una o más variables en uno o más grupos de personas, objetos e indicadores en determinado momento. Por tanto, el estudio conlleva a la caracterización de la situación actual del rol mediador de los docentes de la cátedra de inglés Instrumental de las Facultades de Odontología y Medicina de La Universidad del Zulia.

Es de destacar que para los efectos de esta investigación se utilizaron dos tipos de población: la primera, conformada por los docentes y la segunda, constituida por los alumnos pertenecientes a la Cátedra de Inglés Instrumental, adscrita a la Facultad de Odontología y Medicina de La Universidad del Zulia.

La primera población estuvo constituida por cinco (5) docentes, los cuales conforman la totalidad de profesores; en relación a la población 2, de un total de 150 alumnos inscritos, se seleccionó una muestra de 100 según el promedio de asistencia, entendida como la cantidad de alumnos inscritos que asisten regularmente a las clases de inglés instrumental en las Facultades de Odontología y Medicina. El número de participantes por facultad fue de 20 por odontología y 80 por la Facultad de Medicina, de los cuales 40 pertenecían a la Escuela de Medicina, 20 a la Escuela de Bioanálisis y 20 a la Escuela de Nutrición.

Los instrumentos diseñados para los docentes se dividieron en dos con el fin de facilitar su aplicación. Los dos primeros, dirigidos a la población 1 (docentes), se dividieron de la siguiente manera: un cuestionario de 35 ítems para recabar los datos relacionados con la inteligencia emocional y otro de 11 ítems para obtener la información relacionada con el rol mediador del docente. Ambos se redactaron con fraseo tipo Lickert de alternativas de respuestas cerradas.

Se determinaron los aspectos que confluyen en la inteligencia emocional y en el rol del docente, las cuales son subdimensiones de las variables del trabajo de investigación para el cual se diseñaron estos tres instrumentos. Para el rol mediador del docente, se tomó el proceso de enseñanza-aprendizaje; y, para la inteligencia emocional, el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación y la empatía, ya desarrolladas en este artículo. De igual manera, se tomaron en cuenta los indicadores de cada una de las dimensiones mencionadas, con la finalidad de medir las variables que se analizaron en este estudio.

Por otro lado, el instrumento dirigido a la muestra 2 (grupo de estudiantes) estuvo conformado por cuarenta y dos (42) ítems y se diseñó con la finalidad de obtener la opinión de los alumnos acerca de cómo perciben al profesor tanto en su rol mediador así como en la utilización de la inteligencia emocional en el aula de clases. Al igual que los dos instrumentos anteriores dirigidos al profesor, se tomaron las dos variables y

sus respectivas sub-dimensiones para su elaboración, así como los indicadores de las mismas. Se destaca que a pesar de medir las dos variables, al igual que el primero, no se separaron en dos instrumentos como el aplicado a la primera población (profesores), sino que, por el contrario, se unieron en uno solo, con el fin de facilitar el proceso de aplicación (Manrique, Pérez y Palma, 2007).

Resultados

Los datos recabados muestran dos aspectos. El primero permitió obtener la percepción del docente acerca de sí mismo en cuanto al cumplimiento del rol mediador que desempeña y a la utilización de la inteligencia emocional dentro del aula de clase; mientras que el segundo aspecto muestra las opiniones de los alumnos en cuanto a su percepción del docente con respecto a las variables arriba mencionadas.

Autoconocimiento

En relación a esta variable, en su primera subdimensión, los resultados evidencian que un 69% de la muestra está totalmente de acuerdo y un 24% estuvo de acuerdo con los planteamientos realizados que hacen referencia a las habilidades intrapersonales. Entre estos planteamientos se encuentran el conocimiento de las capacidades que lo caracterizan, así como los valores que lo identifican, entre otras. Por otra parte, sólo un 7% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo mencionado, manteniendo una postura neutral. Es de destacar que ninguno de los docentes estuvo en desacuerdo al respecto.

En los resultados del instrumento aplicado a los alumnos, existe una diversidad de opiniones, aunque la mayoría se encuentra de acuerdo con el hecho de que el docente tiene conciencia emocional, al demostrar que experimenta una emoción y que reconoce los efectos que ella puede causar. Sin embargo, por una parte, los docentes reconocen la existencia de una autoevaluación precisa, ya que admiten conocer sus fortalezas y debilidades, así como también dicen aceptar las sugerencias hechas por los estudiantes de aquello que necesitan mejorar; presentan confianza en sí mismos, al aceptar que conocen los valores que lo identifican como persona.

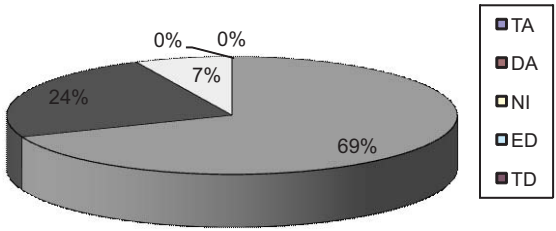


Gráfico 1. Docente Autoconocimiento

De la muestra un 42% estuvo totalmente de acuerdo con lo mencionado, un 33% estuvo de acuerdo, formando la mayoría (75%) que se hablaba anteriormente. Por otra parte, el 25% restante de la muestra se divide de la siguiente manera: Un 19% que prefirió no opinar al respecto, mientras que un 4% no estuvo de acuerdo con lo esbozado y sólo un 2% quedó en total desacuerdo con lo dicho.

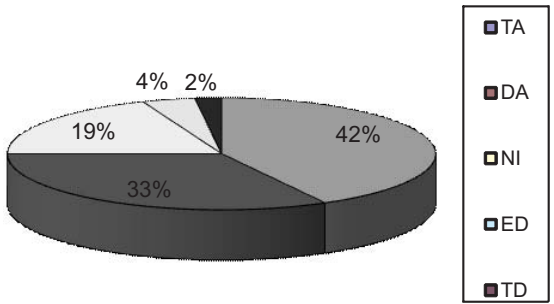


Gráfico 2. Alumnos Autoconocimiento

Los resultados totales obtenidos y analizados para este objetivo corroboran lo ya expuesto acerca de la habilidad intrapersonal; el *autoconocimiento emocional*, el cual tiene un papel preponderante según Goleman (1996), es la clave de la Inteligencia emocional. Ellos demuestran que los docentes y los alumnos tienen el mismo punto de vista en cuanto al reconocimiento de las emociones; en otras palabras, saber lo que se siente es el paso previo para la apropiada manifestación de las mismas. De manera concluyente, se reafirma la noción expuesta por Goleman: la capacidad de reconocer los sentimientos es la base de toda la inteligencia emocional.

Autorregulación

Con respecto a la autorregulación, la mayoría de los docentes encuestados opinan que poseen un buen manejo de los indicadores que la conforman (autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación). Se observa así en el Gráfico 3 que un 78% opinó estar totalmente de acuerdo con lo indicado, un 20% dijo estar de acuerdo y solo un 2% prefirió mantener una posición indiferente al respecto.

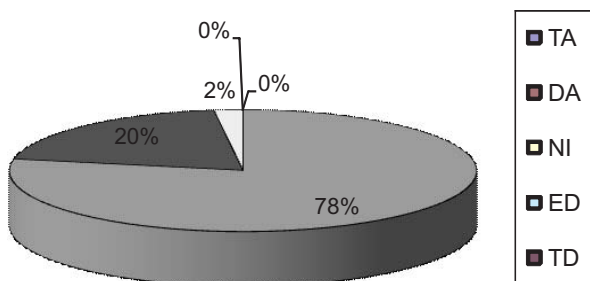


Gráfico 3. Docente Autorregulación

El Gráfico 4, el cual resume la información de los estudiantes, muestra que un 64% de los alumnos encuestados opinan que el docente posee la capacidad de manejar sus emociones en el aula de clases (autocontrol), y se muestra honesto en todas las actividades que desempeña (confiabilidad). Un 28% de la muestra dijo que el profesor es responsable en el desempeño de sus tareas (escrupulosidad) y un 7% no presenta ninguna opinión acerca de estos indicadores. De los estudiantes sólo el 1% piensa que el docente no está conciente de la relación causa - efecto implícito en toda situación de aprendizaje, ni es capaz de evaluar alternativas de solución, en dicha situación (adaptabilidad), ni desarrolla actitudes positivas ante las ideas que se les presentan en el aula (innovación).

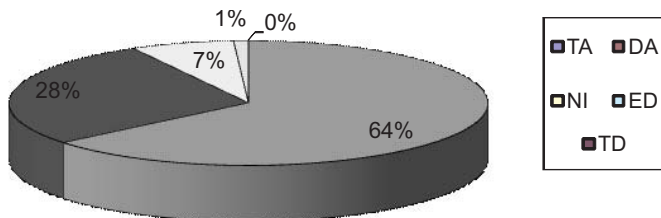


Gráfico 4. Alumnos Autorregulación

Una vez más, los resultados concuerdan con la teoría de Goleman (1996) quien afirma que “la autorregulación es la habilidad de lidiar con los propios sentimientos, adecuándolos a cualquier situación”. Al carecer de esta habilidad suele caerse en estados constantes de inseguridad, mientras que, si se posee un mejor control emocional es posible recuperarse más rápidamente de los contratiempos que se presentan en la vida.

Motivación

El instrumento aplicado a los docentes permitió señalar que un 75% de ellos está totalmente de acuerdo con la alta motivación que existe entre ellos a la hora de impartir conocimiento en el aula, mientras que un 25% estuvo solamente de acuerdo. Es de destacar que para esta subdimensión no hubo opiniones contrarias ni posiciones neutras al respecto. El Gráfico 5 confirma esta información.

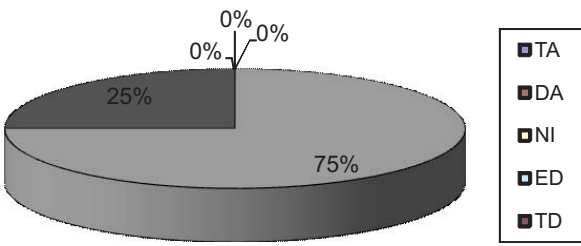


Gráfico 5. Docentes Motivación

Por otra parte, el instrumento aplicado a los alumnos, a diferencia del aplicado a los docentes, arrojó como resultado que un 57% estuvo totalmente de acuerdo con el afán de triunfo y el compromiso que posee cada uno de los docentes que conforman la población 1. Asimismo, un 28% dijo estar de acuerdo en que los profesores aprovechan las oportunidades de aprendizaje que se le pueda presentar (iniciativa) y un 13% considera que sus maestros creen poder superar los obstáculos a los que se tienen que enfrentar para alcanzar los objetivos planteados (optimismo). En contraposición, el 2% de los encuestados sostuvo no estar de acuerdo con los planteamientos realizados.

A diferencia de los resultados anteriores, la comparación de los gráficos permite afirmar que los alumnos manifiestan una opinión parcialmente diferente, en cuanto a que los profesores dirigen sus emociones

en pro de la consecución de los objetivos y para la solución de situaciones conflictivas de manera creativa. Es necesario destacar la desvinculación que existe en este punto entre la opinión de los docentes sobre sí mismos y la percepción que tienen los alumnos de ellos. A este respecto, se debe resaltar, que la población estudiantil no conoce realmente a sus profesores en otros campos de acción, por lo tanto, no pueden establecer parámetros precisos si de motivación del docente se trata. Por su parte, los docentes establecen una relación con el estudiante que se caracteriza por la distancia, muchas veces innecesaria que éste impone; es decir, el docente no permite que el alumno haga un contacto empático con él, por consiguiente los alumnos tienden a alejarse.

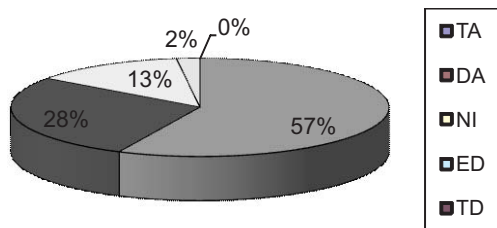


Gráfico 6. Alumnos Motivación

Empatía

Los resultados que se observan en el Gráfico 7 demuestran que una gran mayoría de los docentes (71% totalmente de acuerdo) percibe los sentimientos y las perspectivas ajenas (comprender a los demás), un 22% estuvo de acuerdo en que fomentan la capacidad de desarrollo en sus estudiantes y un 7% mantuvo una posición neutral sobre el reconocimiento de las necesidades de los demás, así como el cultivo de oportunidades y la interpretación de las corrientes emocionales del grupo que manejan.

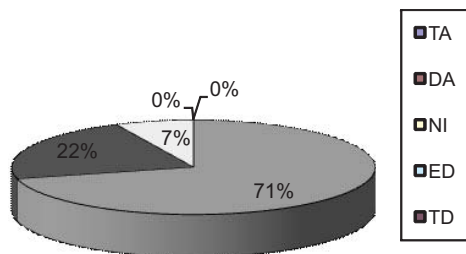


Gráfico 7. Docentes Empatía

Los estudiantes, por su parte, no están del todo de acuerdo con los docentes, aunque la mayoría opina que éstos manejan los indicadores que integran la subdimensión conformada por: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación al servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política. La opinión está dividida. Un 43% dijo estar totalmente de acuerdo con lo planteado, mientras que un 42% sólo estuvo de acuerdo, un 11% prefirió no opinar y el 4% se posicionó en el otro extremo; es decir, no estuvo de acuerdo con lo mencionado.

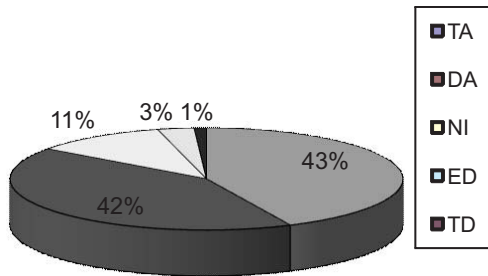


Gráfico 8. Alumnos Empatía

Es importante destacar que al igual que en la subdimensión anterior, en la motivación, existe una clara discrepancia en el punto de vista de las opiniones expresadas por los docentes y los alumnos. Hay una tendencia en el docente a no establecer una relación de empatía con el estudiante, en ocasiones aunque el docente crea lo contrario (lo demuestran las encuestas), es evidente que el alumno percibe que éste no toma en cuenta su opinión con respecto a la materia, no se muestra sensible a los sentimientos que ellos manifiestan, entre otras cosas. Esta percepción puede influir, en cierta forma, en el rendimiento que puedan tener los alumnos con dicho profesor, puesto que, tal y como afirma Goleman (1996), la empatía es una habilidad que permite a las personas reconocer las necesidades y los deseos de otros, permitiéndoles relaciones más eficaces.

Las personas dotadas de aptitud empática saben escuchar, muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros, están atentas a las pistas emocionales, y brindan ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás y estos son los aspectos más importantes para desempeñar eficazmente el rol mediador del docente.

De los resultados expuestos anteriormente, se desprende que tanto los docentes como los alumnos están totalmente de acuerdo en que los primeros cumplen con el rol mediador dentro del aula, ya que utilizan herramientas de aprendizaje a fin de ayudarlos a resolver cualquier problema que se les presente en el área tal y como sostienen Vygotsky y sus seguidores (en Williams y Burden, 1997).

En cuanto a la IE, los estudiantes, dicen estar de acuerdo con los docentes en que éstos manejan dos (2) de los aspectos constitutivos de la IE, a saber: el autoconocimiento y la autorregulación. Según los alumnos, sus profesores de Inglés Instrumental conocen y controlan sus propias emociones, poseen un sentido claro y sincero de las fortalezas y debilidades propias; y tienen un conocimiento certero de sus capacidades, valores y destrezas. Estos resultados reflejan lo manifestado por Goleman (1996) quien afirma que estos aspectos sustentan la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal, ya que las personas con estas cualidades tienen más éxito en la interacción entre individuos.

En cuanto a la autorregulación, los estudiantes dicen estar de acuerdo con el hecho de que el docente detecta e identifica un sentimiento, lo controla y afirma, aunque no tienen absoluta certeza de que éstos reflexionen sobre el mismo, ya que no interfiere en el proceso de enseñanza – aprendizaje de sus estudiantes. Caso contrario con relación a la motivación y la empatía, en los cuales los altos porcentajes obtenidos no reflejan coincidencia alguna entre la opinión de los docentes y la de los alumnos.

Todo esto refleja que el uso de la inteligencia emocional puede significar la diferencia en la interacción del docente con los alumnos, ya que tal como lo afirma Guillezeau, (1999), también los docentes emocionalmente inteligentes tienen en sus manos la capacidad de fomentar en otros, sensaciones de seguridad para la resolución resolver problemas y la satisfacción de necesidades dentro del aula.

Finalmente, como afirma Olivares (1999), el correcto manejo de las emociones, por parte de un líder, en este caso el docente, le lleva a encontrar soluciones acertadas y rápidas para afrontar problemas que pueden surgir en el aula, a través del manejo de herramientas provistas por el desarrollo de la inteligencia emocional para alcanzar el éxito en las metas plateadas en cualquier área.

Rol Mediador del Docente

La primera variable, el proceso enseñanza aprendizaje, los resultados obtenidos a partir del instrumento aplicado a los docentes, muestran lo siguiente: un 85% de la muestra respondió que estaba totalmente de acuerdo con el hecho de que las actividades que asignan tienen relevancia personal para los estudiantes, e implican un aprendizaje útil para el futuro. Asimismo, un 13% manifiesta estar de acuerdo con el planteamiento propuesto en el cuestionario; es decir, los docentes, concientes del valor que el aprendizaje tiene para el futuro de sus alumnos, aparentemente se encargan de transmitírselo con cada tarea que realizan en el aula de clase. Como se observa en el gráfico sólo un 2% expresa no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con presentar las actividades de forma tal que los alumnos entiendan lo que se pretende que hagan y el por qué de la misma.

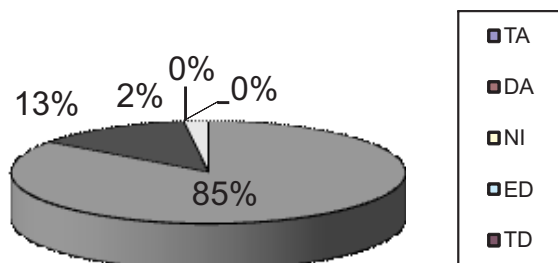


Gráfico 9. Docentes Proceso Enseñanza - Aprendizaje

Por otra parte, el instrumento aplicado a los alumnos arrojó que un 66% estaba totalmente de acuerdo en que los docentes, en su rol mediador, manejan los tres elementos (significancia, relevancia e intención compartida) que según, Feuerstein (1980), integran el proceso de enseñanza - aprendizaje, un 24% estuvo de acuerdo con lo mencionado, y un 6% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo. Asimismo, sólo un 3% y un 1% no estuvieron de acuerdo con lo planteado (Citado por Williams y Burden, 1997).

Al analizar los resultados obtenidos en este punto se evidencia que existe coherencia entre lo que los docentes expresan de sí mismos y lo que los estudiantes perciben de ellos, en cuanto al rol mediador del docente. Parece ser que, al presentar a los estudiantes una tarea de aprendizaje, los docentes encuestados les comunican en forma precisa lo que se quiere de ellos, pues, aparentemente, presentan de manera clara las instrucciones a sus alumnos. Asimismo, se aseguran de que los estudiantes sean capaces y estén dispuestos a cumplir con el objetivo. Lo expuesto coincide con lo planteado por Feuerstein (1980), quien encontró en sus investigaciones resultados similares (Citado por Williams y Burden, 1997).

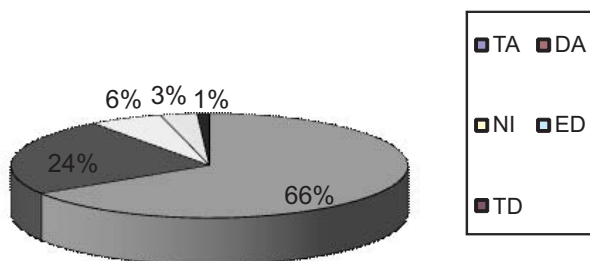


Gráfico 10. Alumnos Proceso Enseñanza - Aprendizaje

Conclusiones

Los hallazgos más importantes derivados de los resultados de la investigación permitieron establecer las siguientes conclusiones:

Con respecto al autoconocimiento, esta investigación logró identificar un alto grado de autoconocimiento del docente de la cátedra de inglés instrumental en las dos facultades que sirvieron de escenario para esta investigación, es decir, estos docentes se encuentran en conocimiento de cuáles son las capacidades que lo caracterizan, los valores que lo identifican como personas, las fortalezas y debilidades que posee y lo más importante el reconocimiento de sus propias emociones y su capacidad para expresarlas de una manera adecuada.

Asimismo, se estableció un grado de autorregulación aceptable del docente, que le permite adecuar sus sentimientos ante cualquier situación, estableciendo relaciones de seguridad con sus estudiantes, mostrándose honesto en las actividades que desempeña y responsable en su rol mediador de la enseñanza.

El objetivo referido a la motivación del docente, no logró encontrar el grado ideal para esta subdimensión, puesto que los resultados muestran que había diferencias de opiniones, aunque no totalmente, entre lo que lo docentes opinan de sí mismo y las percepciones de los estudiantes; esto puede estar relacionado al distanciamiento, por demás innecesario, que impone el docente hacia el alumno. Es presumible que los docentes y los alumnos se manejen en campos de acción distintos, los estudiantes no conocen realmente a sus profesores en sus otras actividades extra cátedras, lo que pudo haber influido en el resultado obtenido.

En relación al objetivo concerniente al grado de empatía del docente, es de destacar que a pesar de que las dos poblaciones objeto de estudio de esta investigación concuerdan en que el docente sabe escuchar y puede comunicarse en su rol de mediador, los estudiantes aseveran que el docente presenta debilidades cuando se le exige expandirse en la relación con sus alumnos, específicamente, al momento de tener que tomar el lugar del otro: empatía. Esto indica que no se pudo determinar con exactitud la empatía del docente basada en las opiniones de los estudiantes.

En relación a la variable rol mediador del docente, las percepciones de los estudiantes y del docente son congruentes, ya que ambos coinciden en afirmar que el docente de la Cátedra de Inglés Instrumental de las Facultades de Odontología y Medicina de La Universidad del Zulia (LUZ) cumple a cabalidad con su rol mediador, es decir, los docentes de esta cátedra, según los estudiantes, utilizan herramientas de aprendizaje que les ayuda a resolver cualquier problema que se les presente en el área.

El docente, entonces, provee de experiencias de aprendizaje verdaderamente educativas, que hace que los estudiantes perciban la cátedra de manera diferente, puesto que les imparte el significado que ésta posee, es decir, el docente cumple con lo que se espera de ellos en la cátedra y, sobre todo, con resaltar la relevancia que como futuros profesionales tiene el inglés instrumental para su desempeño laboral.

A lo largo de esta investigación se logró determinar una serie de implicaciones directas que la inteligencia emocional tiene en el rol mediador del docente, lo que indica que no puede haber una desvinculación entre lo que significa la inteligencia emocional dentro de lo que es la enseñanza de lenguas extranjeras y el desempeño docente de quienes imparten esta unidad curricular; por esta razón se considera que la presen-

te investigación es de gran relevancia por sus aportes a aquellos docentes que puedan no estar concientes de sus aptitudes docentes y actitudes emocionales.

Conocer la importancia de la inteligencia emocional en su desempeño docente le permite al profesor realizar una mejor labor educativa y, a la vez, le permitirá descubrir las razones por las cuales, en algunos casos, no se logran los objetivos propuestos para la cátedra que imparte, en la presente investigación: el inglés instrumental; aún cuando, esta investigación puede adaptarse muy bien a cualquier otra unidad curricular.

Referencias bibliográficas

- Ander-Egg, E. (1991). **Teoría Motivacional**. México: Mc Graw - Hill.
- Beauport, E. (2008). **Las tres caras de la mente**. Editorial Alfa, Caracas.
- Díaz, E. (1998). **Resumen Inteligencia Emocional**. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.lafacu.com/apuntes/psicología/inte%5femo/default.html>. [Consulta: 2004, Agosto].
- Discovery Network (Productor). (2005, Marzo 13). **La felicidad y la longevidad**. [Programa de TV. Entrevista a Goleman]. Discovery Home and Health
- Froufe, M. y Colom, R. (1999). **Inteligencia Racional vs. Inteligencia Emocional**. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Gardner, H. (1999). *Intelligence Reframed, multiple intelligence for the 21st century*. Basic Books, New York, NY.
- Goleman, D. (1996). **Inteligencia Emocional**. Barcelona: Kairós.
- Gómez, A. (1999). *Inteligencia Emocional y Creatividad dentro de las Organizaciones que desean aprender*. Tesis de Maestría no publicada, La Universidad de Carabobo, Valencia.
- Guillezeau, P. (1999). *Inteligencia Emocional en relación con las posiciones de poder de la clase política del Estado Zulia*. Tesis de Maestría no publicada, La Universidad del Zulia, Maracaibo.
- Manrique, B. (1997). **El Nuevo Paradigma en la Educación: Una Posibilidad de Aprendizaje Transpersonal**. Maracaibo: Universidad del Zulia.
- Maturana, H. (2002). **Emociones y Lenguaje en Educación y Política**. (11a. ed.). España: Dolmen Ediciones.
- Mayer, J. y Salovey, P. (1994). **The intelligence of emotional intelligence**. New York: Basic Books.

- Olivares, R. (1999). Incidencia de la Inteligencia Emocional en la Pequeña y Mediana Industria del Estado Carabobo. Tesis de Maestría no publicada, Universidad de Carabobo, Valencia
- Pérez, M.; Manrique, B.; y Palma, J. (2007). Diseño y validación de tres instrumentos para detectar la inteligencia emocional en el rol mediador del docente.
- Rodríguez, M. (1999). El Componente Educativo en el rol del Profesor Universitario. Interuniversitaria de Formación del Profesorado. [Revista en línea]. Madrid.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). **Emotional Intelligence: Imagination, Cognition and Personality.** [Documento en línea], Disponible: <http://www.campus-oei.org/revista/deloslectores/465Extremera.pdf>. [Consulta: 2004, Septiembre].
- Serrano, M. (2000). La inteligencia Emocional en adolescentes de ambos sexos. Tesis de Maestría no publicada, La Universidad del Zulia, Maracaibo.
- Vera, J. (2000). La Inteligencia Emocional y el Rendimiento Académico en estudiantes Universitarios. Tesis de Maestría no publicada, La Universidad del Zulia, Maracaibo.
- Vitor, G. (1997). **Inteligencia Emocional.** [Documento en línea]. Disponible en: <http://Nmdes.com/Nivel10/Articulo/1001.html>. [Consulta: 2004, Marzo].
- Williams, M. y Burden, R. (1997). **Psychology for Language Teachers.** Cambridge: University Press.