Las representaciones sociales de los alumnos sobre la calidad de la enseñanza de lenguas extranjeras (1.ª etapa de investigación)

Marcela Adriana de las Heras de Zanini Matos
Instituto Cervantes de Río de Janeiro

Graciela Noemí Chignoli de Coulomb
Instituto Cervantes de Río de Janeiro

Cómo llegamos al conocimiento, cómo formamos mentalmente conceptos e ideas y en qué medida los mismos corresponden a la realidad, son interrogantes que actúan como propulsores de la investigación filosófica desde sus orígenes. Es en el siglo xx, que estas cuestiones resurgen en el campo de la sociología del conocimiento con un matiz diferente. La preocupación no reside ya en saber cómo el individuo conoce, sino en cómo ese individuo, parte integrante de un grupo y el grupo en sí llegan al conocimiento.

Por otra parte, la psicología empieza a cuestionarse sobre cuál es el proceso psíquico del conocimiento y quién puede responder es la psicología social a través del concepto de representaciones sociales, pues explica muchos puntos que hasta entonces permanecían sin explicación, permitiendo acompañar y verificar cómo se forma este proceso de formación del conocimiento.

Serge Moscovici, nacido en Rumania, director de estudios en la École des Hautes Études en Sciencies Sociales de París, autor de *La Psychanalyse: son image et son public* (1961); *Social Influence and Social Change* (1976); la *Essai sur l'histoire humaine de la nature* (1968); *The Invention of Society* (1989) y *Chronique des annés égarées*, entre otros, introdujo este concepto de las representaciones sociales en la psicología social.

Al preguntarnos a qué se puede parecer una psicología del conocimiento, qué espacios podrá explorar y cuáles serán las características reveladoras de ese espacio, el propio Moscovici expone el tema de la siguiente forma (Moscovici, 2003: 8):

> … Há numerosas ciencias que estudam a maneira como as pessoas tratam, distribuem e representam o conhecimento. Mas o estudo de como, e por que partilham o conhecimento e desse modo constituem sua realidade comum, de cómo eles transformam ideáis em prática —numa palabra, o poder das ideáis— é o problema específico da psicología social…

El trabajo de Moscovici formó parte de la perspectiva europea en psicología social que surgió entre 1969 y 1970. La teoría de las representaciones sociales es una forma sociológica de la psicología social originada en Europa a partir de la publicación realizada por Moscovici sobre su estudio *La Psychanalyse: Son image*

et son *public* (1961). Esta difiere marcadamente de las formas psicológicas de Psicología Social que actualmente predominan en los EE. UU. Este contraste marca oposición entre una tradición de investigación europea y una americana dentro del campo de la psicología social moderna, la cual surge a partir de la finalización de la II Guerra Mundial.

Sin embargo, según consta en la obra de Moscovici (Moscovici, 2003: 23), Gustav Jahoda, quien también pertenece a la misma generación de psicólogos sociales de Moscovici, fue el autor de algunas de las críticas más fuertes hechas a la teoría de las representaciones sociales. Según él, esta teoría en vez de iluminar los problemas de la psicología social sirvió para oscurecerlos. Particularmente, él considera la teoría vaga en la construcción de sus conceptos, pero esto, en verdad no pasa de un punto de vista. A pesar de todo lo que sus críticos puedan sugerir, la teoría de las representaciones sociales se mostró lo suficientemente clara y precisa para mantener un creciente cuerpo de investigación, a través de diversas áreas de la psicología social. Su contribución, así como la de otros trabajos en psicología social, fue la que más colaboró permitiendo la comprensión de un amplio espectro de fenómenos sociales.

Además de las contribuciones hechas por Moscovici, vale destacar, como consta en Moscovici (Moscovici, 2003: 25), el estudio realizado por Denise Jodelet referido a las representaciones sociales sobre la locura en una aldea francesa, la que ofrece un ejemplo paradigmático de investigación en ese campo. Metodológicamente, este trabajo muestra lo que Moscovici llamó de significancia del «politeísmo metodológico», puesto que, mientras Moscovici empleó métodos de levantamiento y análisis de contenido, Denise Jodelet se basó en la etnografía y en las entrevistas. Sin embargo, lo que ambos estudios comparten entre sí, es una estrategia similar de investigación en la que el paso inicial es establecer una distancia crítica del mundo cotidiano del sentido común, espacio en el que las representaciones sociales circulan. Si las representaciones sociales sirven para transformar en familiar lo que no es familiar, entonces el primer paso de un estudio científico de las representaciones sociales es transformar lo familiar en no familiar, a fin de que puedan ser comprendidas como fenómenos y descriptas mediante toda técnica metodológica que se considere apropiada dentro de circunstancias específicas. La descripción, nunca es independiente de la teorización de los fenómenos y en este sentido la teoría ofrece referencias interpretativas, no solo para hacerlas visibles sino también para transformarlas en inteligibles como formas de práctica social, así lo explica Moscovici (2003: 25) en su obra.

Las representaciones sociales las expresa un sujeto, el que a su vez refleja el pensamiento del grupo social al que pertenece y se refieren a algo o a alguien. Es el conocimiento del sentido común que tiene como laboratorio de construcción del conocimiento los espacios por donde circulan los saberes populares. Estas representaciones sociales se tejen con el pensamiento que la gente organiza, estructura y legitima en su vida cotidiana.

Hoy las sociedades modernas se caracterizan por su pluralismo y por la rapidez con que los cambios de orden económico, político y cultural vienen ocurriendo. En base a estas características modernas, es que Moscovici juzga más apropiado estudiar representaciones sociales en lugar de estudiar representaciones colectivas, reservada esta última a ser objeto de estudio de sociedades menos complejas y que eran de gran interés para el sociólogo y filósofo francés Émile Durkheim, que con su pensamiento positivista y colectivista contribuyó para el desenvolvimiento de la sociología francesa.

En estos últimos años, se han realizado investigaciones que han tenido como objeto de estudio las representaciones sociales de los agentes educativos. Cabe señalar que esta teoría viene siendo utilizada en el campo de la educación, en el de la salud y en el de los servicios sociales. Si bien el objetivo de nuestra comunicación es saber cómo los alumnos que estudian en instituciones privadas construyen sus representaciones sociales sobre la calidad en la enseñanza de lenguas extranjeras, dada la complejidad de esta investigación, hemos dividido la misma en dos etapas. En esta primera etapa, hablaremos de tendencias y no de resultados, los que serán presentados posteriormente de acuerdo con los plazos estimados para su conclusión (aproximadamente 1 año). No podemos dejar de agradecer la colaboración desinteresada de la Profesora Márcia de Assunção Ferreira, Profesora Titular de la Universidad federal de Río de Janeiro (UFRJ) que trabaja como investigadora con esta teoría dentro del área de la salud desde 1991 y que sin su ayuda, supervisión y orientación no nos habría sido posible aceptar este desafío.

Fuente de recolección de datos

El uso de un cuestionario que pudiera abarcar una buena cantidad de opciones y con características de entrevista, ha sido el medio que hemos escogido para hacer la recolección de informaciones. Los alumnos que han participado de estas encuestas suman un total de 34. Se sugiere que para que se pueda obtener más densidad en los resultados no se trabaje con menos 20 sujetos.

LAS TENDENCIAS ENCONTRADAS EN LOS ALUMNOS QUE ESTUDIAN ELE EN EL INSTITUTO CERVANTES DE RÍO DE JANEIRO

- **El cuestionario**

Elaborar el cuestionario que se adjunta a esta comunicación, fue una de las primeras dificultades que tuvimos que vencer. Acostumbradas a confeccionar cuestionarios que nos conducen a través de preguntas cerradas a la obtención de opiniones y que posteriormente pueden ser representadas estadísticamente, nos vimos frente a la necesidad de cambiar nuestra postura frente a los hechos. El primer paso fue confeccionar este cuestionario en portugués, con todo lo que eso implica para

nosotros profesores hispanohablantes, a fin de no crear un obstáculo (la lengua) si lo que de hecho necesitábamos era que el alumno se expresase lo más libre y detalladamente posible. Posteriormente tuvimos que pensar en cómo, a través de las preguntas, podíamos descontextualizarlo, es decir, sacarlo del foco principal para que nos contara sobre lo que pasaba a su alrededor, estrategia propia del método que nos permite tener acceso a la llamada «zona muda». La zona muda es lo que uno opta por no decir pero que uno acaba diciendo sobre los otros.

Pensamos en los temas que él podría relacionar con la calidad, y fue así que elaboramos un cuestionario que dividimos en dos etapas, las que veremos, con más detalles, más adelante.

- **Temas y tendencias**

Se les pidió que informaran el sexo, la edad, la profesión, la nacionalidad, el grado de escolaridad, las lenguas que domina, su estado civil y si su trabajo les exige el uso de lenguas extranjeras, especificando cuáles.

En la primera etapa, dirigida a activar el inconsciente, pedimos que escribieran todo aquello que les venía a la cabeza cuando veían la palabra *calidad,* lejos de conocer el objetivo de este cuestionario. Se obtuvieron así, sobre un total de 34 alumnos que aceptaron participar de esta encuesta, unas 120 palabras. Sobre estas 120 palabras las tendencias más representativas fueron: precio (5), eficiencia (5), dedicación (5), excelencia (4), estudio (4), buena atención (4), responsabilidad (4), satisfacción (3), trabajo (3), perseverancia (3), objetivo (3), perfección (3), dinamismo (3), producto confiable (3), inteligencia (3), organización (3), compromiso (3), enseñanza (3), capacitación (3), costo por beneficio (3)y tecnología (3), entre otras que también fueron agrupadas y aparecen en menor escala junto a las que solo han aparecido una única vez.

Posteriormente, pedimos que hicieran lo mismo pero relacionando la palabra *calidad* a *curso de lenguas,* obteniendo así un total de 91 palabras. De esta relación, las tendencias más pronunciadas fueron las siguientes: buenos materiales didácticos (13), buenos profesores (12), metodología (9), dinamismo (7), cultura (7), actividades extracurriculares (6), infraestructura (6), hablar correctamente (5), gramática (5), instalaciones (5), formación del profesor (5), libros, películas y palestras (5), escribir bien (4), conexión con la vida real (4), biblioteca (4), cantidad (pocos alumnos) (4), aprendizaje (3), didáctica (3), dominio del idioma (3), horarios (3), enseñanza (3), conversación (3), certificación (2), buena relación (2), adecuación a los intereses de los alumnos (2), metas claras (2), recursos humanos (2), atención (2), profesores (2) localización (2), conocimiento que perdura (2), interactividad (2), entender aspectos culturales (2), buena comprensión auditiva (2), regularidad (2), viajes/intercambios (2), organización (2), práctica (2), saber (2), contacto con la lengua (2), buen material de apoyo (2), dedicación (2), institución (2), profesores nativos (2), Tecnología (2) y otras que no tuvieron la misma fuerza de representación.

También se les preguntó sobre atención, instalaciones, decoración, iluminación y grado de satisfacción sobre las informaciones solicitadas, pero no hemos analizado estas informaciones todavía, por haber considerado que las respuestas merecían un análisis más detallado y que asociadas a otros elementos que aparecen en el discurso de los alumnos podrían fornecer datos interesantes o no.

En la segunda etapa del cuestionario, que consta de 25 preguntas y una de ellas subdividida, abordamos temas que nos llevaran a establecer posibles relaciones y muchas de ellas directamente con la calidad. Sondeamos informaciones dirigidas a establecer, por ejemplo, una relación con las migraciones que los alumnos diseñan cuando están en el curso. No podíamos dejar de incluir preguntas que se refirieran al papel que los profesores nativos desempeñan, siempre bajo la óptica de la calidad; la atención a las expectativas de los alumnos, el material didáctico y otros más. Pues bien, mencionaremos oportunamente los temas al citar algunas tendencias que se han podido percibir.

Cuando se les preguntó sobre el grupo al que pertenecían, fijamos nuestra atención sobre la edad, les preguntamos si este factor podía interferir en la evolución de las clases y si esto consecuentemente podía estar directamente relacionado con la calidad.

La tendencia observada fue que buena parte de los entrevistados coincidió al referirse a las diferencias de edad como un factor que favorece el intercambio de experiencias pero del cual los adolescentes encuestados se sintieron excluidos. Sin embargo, aparentemente el elemento unificador en esta relación parece no ser la edad y sí el interés en común de sus integrantes, según ellos es eso lo que favorece el aprendizaje. Sus discursos nos llevan a pensar que el interés del adulto es legítimo pero el de los adolescentes no. Solo dos integrantes establecieron relación condicional entre edad y calidad, esa condición exige que no haya grandes diferencias de edad (pre-adolescentes/personas mayores).

Planteamos si ellos veían proximidad entre las dos lenguas y si esto facilitaba el proceso de aprendizaje.

Observamos que 14 alumnos manifestaron que veían proximidad, 11 dijeron que eran muy parecidas, otros hablaron de leves semejanzas, leve proximidad, pero 4 respondieron que no veían proximidad entre las dos lenguas. Algunos de los que expresaron no haber visto proximidad entre las dos lenguas, se contradijeron en la llamada zona muda.

Cuando se les preguntó si esta proximidad era un instrumento facilitador en el proceso de aprendizaje, casi la mitad de los entrevistados respondió que sí, pero muchos de ellos se refirieron a esto como una falsa imagen, que veían esta proximidad como un agente facilitador de la comprensión. Muchos de ellos hablaron sobre el riesgo de caer en una tercera lengua. Ya, por ejemplo uno de los que no vieron esta proximidad como un agente facilitador del aprendizaje, resumió esta cuestión diciendo que… *torna o ajuste fino mais difícil*…

Continuamos invirtiendo en la proximidad y les preguntamos si ellos veían relación entre esta proximidad y el tiempo de permanencia del alumno en el curso, ya que muchos no lo completan o lo abandonan cuando llegan a la mitad.

Aparentemente, esa imagen falsa a la que se habían referido anteriormente, podría ser la causa de esa evasión. Solo a través de un análisis más detallado es que podremos decir si existe relación.

Nuevamente nos referimos a la proximidad pero esta vez como un agente dificultador del aprendizaje y si esto les impedía separar las dos lenguas.

Las tendencias muestran que muchos de los encuestados se mostraron capaces de separar las dos lenguas y algunos de ellos apuntaron la gramática como elemento diferenciador de este proceso.

Al preguntarles si esta dificultad ya habría causado falta de motivación en algún compañero (zona muda), un tercio de los entrevistados respondió que sí, otros señalaron que la metodología o la falta de ella, la sensación de demora en el proceso de aprendizaje, la falta de tiempo y el costo del curso también entrarían en la lista de posibles causadores de desmotivación.

Les preguntamos cuáles eran sus expectativas con relación al curso, si el curso atendía a esas expectativas y si esto estaba directamente relacionado a la calidad. Algunos manifestaron conformidad entre lo que el curso les ofrece y las expectativas que ellos tienen, otros hablaron de sus expectativas pero no informaron si estas estaban siendo atendidas. Más de la mitad de los entrevistados relacionó sus expectativas al curso (como medio para alcanzarlas) y la calidad.

Nuevamente, sondeamos las posibles causas de ese proceso migratorio que los alumnos construyen mientras están estudiando y al preguntarles sobre las posibles causas del abandono de los estudios obtuvimos algunas muestras y probabilidades.

Muchos citaron como responsable del abandono, la falsa sensación de proximidad entre las lenguas, la que les permitiría, según ellos, comunicarse sin dificultad, hacerse entender.

Cuando les preguntamos por qué retornaban para continuar, muchas posibilidades aparecieron.

Algunas tendencias recaen sobre el mercado de trabajo y el reconocimiento de la importancia de la lengua, señalándolos como responsables del retorno del alumno al curso.

Otros temas fueron abordados en este cuestionario y que no hemos mencionado en esta comunicación por considerarlos objeto de análisis y discusión y de los que no podremos hablar sobre tendencias, pero que oportunamente presentaremos en la 2.ª etapa de nuestra investigación. Por tratarse de una investigación

en proceso, los resultados son de carácter exploratorio sobre el objeto. Por este motivo no nos fue posible llegar propiamente a las representaciones sociales de los sujetos que participaron de esta encuesta. Aún así, es posible ver en los resultados preliminares algunas concepciones sobre el proceso enseñanza/aprendizaje, el agente del proceso (profesor), el sujeto del proceso (alumno) y el objeto de ese proceso (la enseñanza de la lengua).

ANEJO 1

CUESTIONARIO

1) Gostaria que me apresentasse o seu grupo. Como ele se compõe?

2) São todos da mesma faixa etária?

3) Caso sejam da mesma faixa etária, você acha que isso é bom? Contribui para a qualidade do curso e da aprendizagem? Por quê?

4) Caso não sejam, como é para você estudar com pessoas de diferentes idades?

5) Algumas pessoas acreditam que as diferenças de idade podem interferir na evolução das aulas. Em termos de qualidade você acha isso possível? Justifique.

6) Algumas pessoas acham que o espanhol e o português são línguas muito próximas. Como você vê isso?

7) Existem pessoas que vêem essa proximidade como um instrumento facilitador da aprendizagem. Você pensa assim? No seu grupo tem alguém que pensa assim? Justifique.

8) Às vezes essa proximidade leva as pessoas a duvidar sobre a necessidade de permanecer muito tempo no curso, pois passa a impressão de que não há nada novo a aprender.

   - A) Isto já aconteceu com você? Fale sobre o assunto.
   - B) Voltando à afirmação acima, o que seus colegas acham sobre esse assunto?

9) Alguns alunos, ao contrário, acham que a proximidade das duas línguas atrapalha no processo de aprendizagem e entendem que é quase impossível separá-las, e assim poder falar bem o espanhol. Você se identifica com esse pensamento? Por quê?

10) Você conhece alguém que já manifestou falta de motivação por isso?

11) Que outros motivos seus colegas alegaram por se sentirem menos motivados?

12) Uma secretária necessita escrever cartas, notas, atender ao telefone e outras coisas. Já um empresário espera ter domínio da língua para negociar. Quais são as suas expectativas em relação ao curso? O seu curso atende às suas expectativas?

13) Você acha que o atendimento às expectativas pode levar as pessoas a relacionarem o curso ao grau de qualidade?

14) Algumas pessoas abandonam o curso pouco tempo depois de ter começado. Já aconteceu isso com algum colega seu? Saberia dizer os motivos que ele alegou?

15) Com o passar do tempo alguns voltam e reiniciam as aulas. Quais motivos, em sua opinião, explicariam esse comportamento?

16) Como você vê a oportunidade de ter professores de diversas nacionalidades? Por quê?

17) Alguns cursos fazem questão de trabalhar com professores nativos . Você acha que isso contribui para o processo de aprendizagem? Por quê? Você relacionaria isso à qualidade do curso? Por quê?

18) Em termos de qualidade que vantagens ou desvantagens você acha que seus colegas listariam em relação à essa escolha?

19) Em sua opinião, trocar de professor a cada semestre pode influenciar na qualidade de sua aprendizagem? Por quê? Como seus colegas vêem isso? Justifique.

20) Freqüentemente os professores pedem trabalho extraclasse como: pesquisa de informação, elaboração de trabalhos, exercícios. Como você vê essas atividades em termos de quantidade e variedade? Justifique.

21) Para você essas atividades estão ligadas à qualidade? Por quê?

22) Como seus colegas reagem frente a esse trabalho extra classe?

23) O que você pensa sobre o material didático usado na aula?

24) Que impressão seus colegas têm sobre o material didático usado na aula?

25) Em sua opinião, quais materiais contribuem para a qualidade e quais são dispensáveis?

Muito obrigada

BIBLIOGRAFÍA

Durkheim, É., 2004. *Sociologia e Filosofia,* Sao Paulo, Ed Ícone.

Guareschi, P. Jovchelovitch, S., 2003. *Textos em Representações Sociais*; Petrópolis RJ, Ed Vozes.

Moscovici, S., 2003. *Representações sociais,* Petrópolis RJ, Ed. Vozes.

Pereira de Sá, C., 1998. *Construção do Objeto de Pesquisa em Representações Socias,* Río de Janeiro, Ed. Uerj.