

Algunas consideraciones acerca de los elementos que favorecen una comunicación eficiente en el profesional de la educación.

Autora:

Lic. Leticia Guillén Prieto

lguillen@hlg.rimed.cu

Resumen

En el presente artículo se ofrecen algunas consideraciones de carácter epistemológico en torno al proceso de comunicación, así como valoraciones relacionadas con los elementos que favorecen la consecución eficiente del mismo, y las barreras que pueden afectarlo o impedirlo. Igualmente se destaca su decisiva repercusión en el perfeccionamiento de la competencia comunicativa del profesional de la educación. Se reflexiona, además, acerca de las particularidades y resultados de la enseñanza de este tema en los programas escolares, a partir de los aportes realizados por los estudiosos de este proceso.

Palabras claves: Proceso de comunicación, actividad, sistema de relaciones sociales, transacción de información, perturbaciones o barreras de la comunicación, competencia comunicativa.

Summary

The present article offers some considerations of epistemological character about the communication process, valuations related with the elements are also made that favours the efficient attainment of it, as well as the barriers that can affect it or impede it, besides its decisive repercussion in the improvement of the communicative competence of the professional of the education. Also, some reflections are made upon the particularities and results of the teaching of this topic in the school programs, based on the contributions made by the specialists of this process.

Key words: Communication process, activity, system of social relationships, transaction of information, interferences or barriers of the communication, communicative competence.

El análisis del origen del término comunicación indica que este procede del latín “*communicare*”, y significa ‘compartir, tener comunicación con alguien’ (Rosental, M. y P. Ludin (1981).

El estudio de la comunicación entre los hombres ha sido realizado en los últimos años por la Psicología, a pesar de que este ha sido interés de la ciencia pedagógica desde mucho antes, y es lógico que así sea. El hombre, tanto desde el punto de vista de su desarrollo histórico como de su desarrollo individual, no puede existir ni satisfacer sus necesidades tanto materiales como espirituales sin comunicarse con sus semejantes.

Si de definir este término se trata, cabe señalar que no existe aún una acepción única y aceptada por todos los estudiosos en la literatura psicológica. Autores como Vigotsky, L. S. (1968) y Rubinstein, S. L. (1964), la interpretan como un intercambio de pensamientos, sentimientos y emociones. Otros autores, como Andréieva, G. M. asumen que la comunicación es un modo de realización de las relaciones sociales que tiene lugar, a través de los contactos directos e indirectos de las personalidades y los grupos en el proceso de su vida y actividad. En tal sentido, Predvechni, G. P. (1986) y Sherkovin, Yu A. (1986), enfatizan, al describir la comunicación en cómo esta, a la vez que representa el proceso de intercambio de informes que contienen los resultados del reflejo de la realidad por parte de las personas, es además parte inseparable de su ser social y medio de formación y funcionamiento de su conciencia individual y social.

Independientemente de lo expresado en cada una de las anteriores definiciones, se aprecia, en sentido general, la existencia de elementos comunes que resultan imprescindibles para definir esta categoría, los que se explicitan a continuación:

- La comunicación representa una forma de interrelación humana. En ella se expresa cómo los hombres interactúan y a su vez ella constituye una vía para la interacción; es un proceso interactivo en el que participan, al menos, dos personas, y cada una de ellas influye en la otra, como sujeto, y al mismo tiempo es influida por la segunda persona. Por ello los participantes tienen una postura activa en ese proceso donde se producen acciones conjugadas: la acción de uno depende de la del otro como resultado de las relaciones que establecen.
- La comunicación como forma de interrelación que se da entre los hombres, no puede verse al margen de la actividad de los mismos. El hombre necesitó, desde sus orígenes, relacionarse con otros al hacerse más compleja su actividad laboral, lo cual a su vez suscitó en él la necesidad de comunicarse con sus semejantes y dio origen al lenguaje.
- La necesidad de comunicación siempre ha estado asociada a la actividad del hombre, y se forma y desarrolla sobre la base de la actividad conjunta. Los sujetos se

comunican cuando interactúan, cuando realizan acciones en común, aunque ella pueda trascender los marcos de la actividad conjunta que le dio origen

- La comunicación está condicionada por el lugar que ocupa el hombre dentro del sistema de relaciones sociales. Esto está muy vinculado con lo expresado anteriormente y ha sido muy estudiado desde los clásicos del marxismo. El hombre, al comunicarse con otros, no solo manifiesta la expresión de su personalidad, de su conciencia individual, sino también el lugar que ocupa en la sociedad, de su grupo social; es portador de valores y elementos de la conciencia social.
- La comunicación es un elemento trascendental en el funcionamiento y la formación de la personalidad. La concepción marxista – leninista acerca de la esencia social del hombre es punto de partida para la comprensión del papel que juega en la personalidad la comunicación. Al respecto afirma Bozhovich, L. I. (1976), que la condición fundamental que determina la formación de la personalidad del hombre es el lugar que ocupa en el sistema de las relaciones sociales y la actividad que en el mismo cumple.

El sujeto de la comunicación es la personalidad, esta se expresa en la comunicación y, al expresarse, el hombre manifiesta sus motivaciones, conflictos, capacidades, rasgos del carácter, desarrollo de su voluntad. Se pone en juego durante la comunicación no solo el lenguaje, sino que este es portador de todo el mundo interno del hombre. Quien se comunica es la personalidad en su integridad.

La comunicación representa, por tanto, un proceso de transacción de informaciones que contienen en sí mismas los resultados del reflejo de la realidad de los sujetos, parte inseparable de su ser social y medio de formación y funcionamiento individual.

En un estudio más reciente realizado por Salazar, D. (2002), en el que cita a González Castro, V. (1989), se corrobora que las necesidades educativas de cada época las determina el propio desarrollo de la sociedad, las formas en que los hombres se agrupan para la producción de bienes materiales y también el desarrollo científico-técnico, que es quien crea las bases materiales para su desarrollo, o al menos para el perfeccionamiento de sus canales.

También se señala que las condiciones sociales específicas determinan el surgimiento de nuevas necesidades en el hombre, y que este, para resolverlas, se apoya en elementos que le proporciona su experiencia, que unida con la base tecnológica existente, le posibilita crear

un nuevo medio de comunicación, y en este se plantea nuevas necesidades, tanto de carácter histórico-social como las que se derivan del empleo del medio creado.

De las posiciones anteriormente expresadas se determinan los elementos esenciales que deben estar presentes en la comprensión de la categoría comunicación, la cual constituye la expresión más compleja de las relaciones humanas, donde se produce un intercambio de ideas, actividades, actitudes, representaciones y vivencias entre los hombres que es un medio esencial de funcionamiento y de formación de la personalidad.

Como resultado del estudio de este proceso, el colectivo de autores encabezado por González Maura, V. [et. al.], (2001), expone que la comunicación posee las siguientes especificidades:

1- Carácter activo de los sujetos que intervienen:

No es posible analizar el sujeto como un ente pasivo, ni aún en aquellos momentos de la comunicación en que esté recibiendo información del otro. Continuamente los participantes en el proceso se encuentran procesando esta información y expresando, en función de cómo se dé este procedimiento de acuerdo con las características de su personalidad, las emociones, valoraciones, impresiones, ideas, que le provocan esta interacción con el otro.

Esta reacción ante la información que le va llegando puede tener carácter verbal (a través de la palabra, una pregunta, un comentario, etcétera) o carácter extraverbal (un gesto, un movimiento facial o corporal). En la comunicación el sujeto nunca es un receptor pasivo y sus participantes siempre están recibiendo la retroalimentación de la misma.

2 - Carácter plurimotivado:

La comunicación tiene un carácter motivado, orientada a satisfacer las necesidades del hombre. Los móviles de la comunicación pueden ser variados, por ello puede estar orientada por distintas motivaciones, que pueden ir transformándose como resultado de la acción del otro en el acto comunicativo.

3- Niveles de comunicación:

La participación del sujeto en la comunicación determina la existencia de diferentes niveles en esta. Al respecto, González Rey, F. (1985), se refiere a las llamadas situaciones coherentes y no coherentes de comunicación. En las primeras, el mensaje verbal coincide con los índices no verbales que se transmiten y con el comportamiento de la persona. Sin embargo, en las situaciones no coherentes o de “doble vínculo”, la esfera afectiva se enajena en relación con los significados que se expresan, por lo que se ofrecen dos mensajes

diferentes y contradictorios: uno se expresa verbalmente y el otro se manifiesta extraverbalmente, en la conducta del sujeto.

La implicación emocional del sujeto resulta determinante en la calidad y eficiencia del proceso de comunicación, pues el hecho de hacer críticas al otro o recibirlas, ofrecer y aceptar o no valoraciones, juicios y criterios, le permite modificar o no su autovaloración y la valoración que tiene de quienes lo rodean, lo cual incide decisivamente en la regulación de su conducta y, por ende, de su actividad.

Estructura de la comunicación:

Al analizar la estructura del acto comunicativo, tradicionalmente se ha representado el esquema que relaciona los elementos emisor, receptor, mensaje y canal o vía de transmisión. Si de profundizar en el análisis de su estructura se trata, se hace referencia a tres aspectos esenciales en este proceso: comunicativo, interactivo y perceptivo.

El **aspecto comunicativo** se sustenta en el intercambio de información que se produce entre los sujetos que se comunican en el transcurso de la actividad conjunta que realizan. Cualquier examen exhaustivo y completo de la comunicación humana debe integrar, además del aspecto formal, o lo que es lo mismo, cómo se trasmite la información, el resultado de la interacción entre los sujetos.

Lo anterior se logra cuando el mensaje es codificado de una manera “responsable” por parte del emisor, para que pueda ser recibido y comprendido después de haber sido decodificado por el receptor.

Otra condición indispensable en este aspecto es que se produzca una retroalimentación, en la que el emisor recibe la información acerca de cómo está siendo recepcionado el mensaje y viceversa, dado el carácter activo del receptor, que emite en su respuesta una información nueva y significativa para el emisor.

Por otra parte, pueden producirse las llamadas “perturbaciones, interferencias o ruidos” en la comunicación, que constituyen obstáculos o barreras que impiden la mejor realización de la misma, estas no solo son el resultado de dificultades con los procesos de codificación y decodificación del mensaje, sino que pueden ser de diferente carácter, a saber: barreras gnoseológicas, sociopsicológicas y objetivas.

Las barreras gnoseológicas (relativas al conocimiento) se producen por la incultura del sujeto que debe asimilar el mensaje o emitirlo, ya sea por su poca experiencia o ignorancia respecto al tema objeto de comunicación; las barreras sociopsicológicas, por su parte, tienen que ver con las concepciones que el sujeto posee como incuestionablemente válidas y bien

fundamentadas, y que actúan como elementos de bloqueo ante las nuevas informaciones recibidas, especialmente si estas están opuestas a las anteriores; las barreras objetivas son de carácter material, no dependen de causas psicológicas.

A partir de los criterios ofrecidos por diferentes autores en la bibliografía consultada, así como la experiencia acumulada en la práctica pedagógica, resultante de la impartición del tema dedicado al proceso de comunicación en el primer año intensivo de diferentes carreras, se relacionan los siguientes elementos que pueden afectar una comunicación eficiente, a saber:

- 1- La transmisión de mensajes incompletos, que equivale a no expresar todo lo que se requiere en el mensaje por presuponer que el receptor lo descifró de antemano.
- 2- La incultura del sujeto que trasmite o recibe el mensaje, que se traduce en la no correspondencia entre el “universo del saber” de ambos.
- 3- El envío o transmisión de mensajes “dobles”, en los que no existe relación entre los códigos lingüístico y paralingüístico.
- 4- Ausencia de una atmósfera adecuada (interferencia de ruidos, ambiente emotivo inadecuado, distracciones, etcétera) que inhibe la comunicación.
- 5- La no verificación, por parte del emisor, de que el mensaje ha sido correctamente recibido y comprendido. (Papel de las preguntas y respuestas en el acto comunicativo, en el que el máximo responsable es el emisor).
- 6- El empleo de la comunicación “de una vía” (monológica) o “de dos vías” (dialógica) arbitrariamente, sin tener en cuenta la naturaleza y/o complejidad del mensaje.
- 7- El no saber escuchar, que puede deberse a múltiples causas (falta de concentración, de la capacidad para la representación del mensaje, de la capacidad para decodificarlo, etcétera).
- 8- Saturar el contenido de la información, lo cual provoca rechazo hacia el acto comunicativo.
- 9- Los aspectos que conforman la esfera sociopsicológica del individuo (hábitos de vida, religión, costumbres, cultura, ideología).

El **aspecto interactivo** tiene que ver con aquellos aspectos de la comunicación relacionados con la organización inmediata de la actividad conjunta. El proceso de interacción se manifiesta en la organización de la actividad que se realiza con otros. Cuando se produce la influencia mutua, aparecen nuevos intentos de organizar la actividad en la que cada uno de

los sujetos participantes hace su aporte, se produce entonces el intercambio de acciones y se planifica la actividad común.

En este proceso la interacción y la comunicación no pueden separarse ni identificarse, pues la comunicación se organiza en el curso de la actividad conjunta, a causa de ella las personas intercambian información y la actividad misma, conformando las formas y normas de la actuación. La interacción como forma de organización de la actividad estudia el contenido real, objetivo de la comunicación.

El **aspecto perceptivo** se relaciona con la percepción, que según refieren Rosental, M. y P. Ludin (1981), es la aprehensión sensorial, el reflejo de las cosas en la conciencia a través de los órganos de los sentidos, pero más que esto, se refiere a la toma de conciencia, al conocimiento del otro sujeto. De ahí que puede considerarse como la imagen física que se tiene del otro, más la representación de sus características de comportamiento, intenciones, ideas, capacidades, emociones, y además, la imagen de las relaciones que unen a cada sujeto de la comunicación. Es la imagen general, integral, que se tiene del o los otros y de las relaciones que los unen, lo que conduce al logro de una comprensión mutua y eficaz.

El proceso comunicativo es regulado por las impresiones que se tienen acerca del otro sujeto, esto es así porque en la medida en que se alcanza un conocimiento del otro, el sujeto se conoce a sí mismo y de esa impresión exacta o no que se obtenga, depende el logro de acciones conjuntas exitosas.

En el transcurso del conocimiento del otro, se llevan a cabo al unísono diversos procesos: la evaluación afectiva del otro, el conocimiento del sistema de acciones y los cambios de conducta de este, lo cual permitirá la conformación de una estrategia de comportamiento, que también es el resultado de cómo el otro lo percibe a uno, cómo intenta comprenderlo. Todo ello desempeña un decisivo papel en la regulación que realiza el sujeto, tanto de su conducta como de su actividad.

El análisis de esta toma de conciencia lleva en sí dos componentes fundamentales: el conocimiento y la comprensión del otro, y la reflexión acerca de cómo el otro realiza estas acciones; por ende, esta comprensión está conformada por los aspectos cognoscitivo y afectivo.

El aspecto cognoscitivo se expresa en la adquisición de conocimientos por parte del hombre, el desarrollo de habilidades y la formación de convicciones a diferentes grados de complejidad, desde lo más simple o elemental hasta lo más complejo o elaborado.

El aspecto afectivo, por su parte, tiene que ver con el desarrollo de la esfera motivacional afectiva en la que intervienen las funciones movilizadora, direccional y sostenedora de la personalidad, teniendo en cuenta que la conducta se aprende en todas las situaciones de la vida y la reiteración en la forma de conducirse el individuo va dando lugar a la formación de cualidades de la personalidad.

El hombre para poder satisfacer sus necesidades, cada vez más crecientes, ha tenido que actuar sobre la naturaleza, conocerla profundamente, transformarla; todo ello requiere de una forma refleja de cognición, de un mayor nivel de abstracción y generalización que le permitió desentrañar las incógnitas que le planteaba su vida social en desarrollo, trascender el conocimiento de los fenómenos del mundo material, tal y como este se presenta al sujeto que conoce y descubre sus propiedades esenciales, por lo que es capaz de aprehender los nexos reales entre los fenómenos.

El individuo acumula una experiencia individual en la que las percepciones que va acumulando constituyen el resultado de patrones que le hacen adoptar actitudes positivas o negativas, de aceptación o rechazo ante determinadas manifestaciones de los otros. La base del componente cognitivo de la autovaloración se sustenta en las operaciones intelectuales o racionales de acuerdo con las condiciones en que se produce cada acción pensante (tipo de problema a enfrentar, dificultad relativa para descubrir las incógnitas, conocimientos y actitudes anteriores, etcétera).

El éxito de la comunicación está condicionado a la máxima coherencia entre todas estas imágenes de uno y otro sujeto de la comunicación, así como el acercamiento de estas a las características reales de ambos sujetos y de su relación.

Lo anterior constituye la lógica consecuencia de que el sujeto sepa orientarse en las condiciones de comunicación, sea capaz de percibir con rapidez las características del interlocutor, tenga una disposición para la comunicación y perciba las condiciones que puedan estar afectando el acto comunicativo.

Las consideraciones teóricas que ofrece la literatura que aborda el proceso de comunicación, refuerzan la consideración de que la eficiencia de este fenómeno depende de la posesión de una serie de habilidades que no solo tienen que ver con el uso mismo del lenguaje, es decir, con el uso de una expresión coherente y precisa, y además con el dominio de un vocabulario rico que ensanche las posibilidades de comprensión por parte de los interlocutores en la actividad pedagógica.

En la literatura consultada se tratan, además, las habilidades en el caso de los medios extraverbales, que incluye la habilidad de usar el tono de voz preciso en el momento dado, de hacer el gesto propio en cada ocasión y se vinculan con aquellos que se refieren a poder captar la retroalimentación necesaria para dirigir el curso de la comunicación; es decir, que a partir de la observación, de la identificación que se logre entre los que se comunican, el sujeto debe ser capaz de captar cómo se está recibiendo aquello que se trata de comunicar, si lo entiende o no, si le interesa o no, qué tipo de vivencia despierta en el otro, para así poder controlar el proceso.

En las condiciones del cambio educativo constituye una necesidad el perfeccionamiento del proceso comunicativo en la formación de profesores. Se ha demostrado la importancia de la comunicación en la socialización y el desarrollo humanos, así como dentro de las particularidades que tiene la comunicación pedagógica como un tipo especial de comunicación, pues la de maestro es una de las profesiones en la que resulta esencial saber comunicarse con los demás. Todo pedagogo tiene que ser un profesional de la comunicación, este constituye precisamente uno de los atributos de la maestría pedagógica.

BIBLIOGRAFÍA

- BOZHOVICH, L. I. La personalidad y su educación en la edad infantil. La Habana, Editora P/E, C., 1976.
- GONZÁLEZ CASTRO, VICENTE. Profesión: comunicador. La Habana, Editorial Pablo de la Torriente, 1989.
- GONZÁLEZ MAURA, VIVIANA [ET. AL.]. Psicología para educadores. La Habana, Editorial Pueblo y Educación, 2001.
- GONZÁLEZ REY, FERNANDO. Psicología de la personalidad. La Habana, Editorial Pueblo y Educación, 1985.
- PREDVECHNI, G. P. Y YU. A. SHERKOVIN. Psicología Social. La Habana, Editora Política, 1986.
- ROSENTAL, M. Y P. LUDIN. Diccionario filosófico. La Habana, Editora Política, 1981.
- RUBINSTEIN, S. L. El desarrollo de la Psicología. Principios y métodos. La Habana, Editora del Consejo Nacional de Universidades, 1964.
- SALAZAR SALAZAR, DELMIS. Entrenamiento sociopsicológico de la competencia comunicativa en el dirigente educacional en el Plan Turquino. Tesis presentada en opción

al Título Académico de Máster en Investigación Educativa. Holguín, Instituto Superior Pedagógico “José de la Luz y Caballero”, 2002.

VIGOTSKY, L. S. Pensamiento y lenguaje. La Habana, Edición Revolucionaria, 1968.