

VALERIE MONTESDEOCA ARTEAGA

CONFERENCIA IV EVENTO INTERNACIONAL LA UNIVERSIDAD EN EL
SIGLO XXI

04 de SEPTIEMBRE DE 2015

La comunicación es tan necesaria para la vida como el mismo aire.

LA INTERACCIÓN COMUNICATIVA EN EL AULA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

INTRODUCCIÓN

La Comunicación es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es decir, es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, cuando intercambia ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes.

Es importante comprender que la comunicación es la más vital necesidad después de la supervivencia, es la acción que da referencia de quienes somos, de lo que sabemos y de lo que sentimos.

La palabra comunicar se utiliza normalmente en los hogares, las empresas, en las instituciones educativas en cualquier organización que haya gente que se relacione. Sin embargo para considerar que una comunicación es efectiva pueden existir interpretaciones muy divergentes en cuanto al significado de esta palabra.

A algunas personas les lleva a pensar en los medios de comunicación, como la radio, la televisión o la prensa. A otras, lo primero que se les viene a la mente al hablar de comunicación es el teléfono. También nos encontramos con aquellos que piensan enseguida en la acción de hablar o escribir. En fin, cada persona pensará de acuerdo a la función que como emisor desempeña.

Una de las interpretaciones más comunes de comunicar es enviar. Esto significa que un emisor se comunica tanto cuando está escribiendo una carta, un informe o cualquier otro texto a un receptor, como cuando le está hablando

cara a cara o por teléfono. Muchas veces estas emisiones no llegan a ningún receptor, o llegan a uno distinto de aquel al que se dirigían. Por ejemplo, si se envía una carta o una invitación y el destinatario no la recibe o no confirma el haberlo leído, no ha habido una comunicación eficaz. Esto suele pasar con demasiada frecuencia, sobre todo en algunas conversaciones en las que alguien está hablando, pero los receptores no le escuchan, de modo que nadie recibe el mensaje. Si solo hay un emisor, obviamente no ha habido comunicación. Por consiguiente esta definición de la palabra comunicar no resulta demasiado apropiada.

Incluso si el mensaje llega al receptor, la definición sigue siendo inapropiada, ya que a veces los receptores reciben documentos escritos, pero no los leen. De igual forma, es posible que estén escuchando, pero no comprendan lo que el emisor intenta comunicar.

Una buena definición de comunicación debe incluir el concepto comprender. Esto significa que el mensaje no solo llega al receptor, sino que éste lo comprende de la forma que el emisor deseaba. En otras palabras, debe existir una afinidad de ideas. Por tal razón cuando nos refiramos a comunicar siempre supondremos que se ha establecido una vía de comprensión.

Algunos autores prefieren una definición mucho más amplia que no solo contemple la necesidad de comprender, sino también la de aceptar y la de emprender la acción correcta; estos dos últimos son objetivos esenciales cuando se dan instrucciones, sin embargo no son apropiados para definir la comunicación. Se puede llegar a comprender el mensaje, pero sin aceptarlo o sin estar de acuerdo con él. Por ejemplo, se le puede pedir a un estudiante que realice una actividad, e incluso darle todas las indicaciones. En cualquier caso, puede haber comunicación, el estudiante entiende, pero es posible que el receptor no esté de acuerdo con la idea y, por lo tanto, no la lleve a cabo. La negativa del receptor puede estar relacionada con la idea que se comunica, con una actitud negativa hacia el emisor o incluso con la forma en que el mensaje se transmitió. También es posible que se den las dos primeras condiciones (comprensión y aceptación), pero que el receptor no siga la

instrucción de la forma indicada, o que ni siquiera lo intente, porque tiene otras prioridades.

Otra razón por la que la actividad no se la realiza o se la hace incorrectamente, está relacionada con las habilidades personales. En otro caso podría entender el mensaje y efectuar una acción adecuada sin estar de acuerdo. Si las instrucciones provienen de una persona con suficiente poder y autoridad, el receptor se ve obligado a cumplir este de acuerdo o no lo esté.

En todas las circunstancias, es necesario que surja la comprensión antes de que se lleve a cabo la acción. Por eso, es vital que los docentes seamos comunicadores eficaces, aunque lo ideal sería que también fuésemos motivadores eficaces para conseguir el acuerdo y el entusiasmo de los receptores, en este caso los estudiantes.

Comunicación también significa poner en común, transmitir información. Los medios que el hombre utiliza para comunicar algo a través de un conjunto de actos que tiene a disposición para realizar acciones comunicativas con otro u otros individuos son diversos. Se diría que el hombre no puede ser tal si no es por la comunicación que ininterrumpidamente ha ejercido como norma de convivencia social.

Todo individuo necesita ponerse en contacto con los demás, de manera fundamental a través del lenguaje oral y escrito; aunque éstos no son los únicos medios, son innumerables los sistemas de comunicación que provocan en el hombre algún significado que de alguna manera queda comprendido. Así, por ejemplo, el sonido de las campanas, el toque de una puerta, la luz del semáforo, una bandera, las señales de tránsito, en fin, la multiplicidad de signos, ideas, palabras, gráficos, dibujos, figuras, emociones, gestos, constituyen un proceso de transmisión de información.

Pero a la par que la comunicación es transmisión de información, ésta ejerce un efecto, es decir un influjo, en virtud de que cualquier individuo se ve cuestionado a asumir la conducta que se le propone, de manera que el receptor sea capaz de percibir el significado que el comunicante o emisor le imparte. Consecuentemente, la comunicación es un hecho de integración

social en el que se comparte “unas normas comunes para realizar acciones comunes, que lleven a la consecución de objetivos comunes.

Una de las consecuencias más claras de una comunicación ineficiente es el deterioro de las relaciones personales. Cuando hay malentendidos a causa de una comunicación pobre, la típica reacción del emisor es culpar al receptor por no haber escuchado, por no haber formulado ninguna pregunta, o por no pensar. Por su parte el receptor tiende a culpar al emisor por no haber expresado claramente lo que quería decir, por no haber hecho constar por escrito o por haber utilizado un lenguaje ambiguo o demasiado técnico.

Pretendo aportar algunas experiencias que precisen una buena competencia en comunicación oral, especialmente para favorecer los procedimientos pertinentes en la interacción que se produce entre el profesor- estudiante-grupo durante el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en el ámbito del aula Universitaria.

DESARROLLO

El aula de clases es un escenario donde la comunicación como estrategia de aprendizaje es imprescindible, en este escenario interactúan dos sujetos, que ante todo son seres humanos que comunican y que cada ser humano agrega un componente emocional único, como ser biopsicosocial históricamente contextualizado, que es quien determina qué tan eficazmente es comprendido y que dejar de comunicarse es imposible, ya que desde el mismo silencio transmite un sentimiento, una emoción o una postura específica.

La comunicación en la clase establece relaciones académicas y de amistad entre Profesor- estudiante –Profesor, de ahí la interacción que vincula a ambos actores.

En los últimos años se ha dado mucha importancia a la relación que existe entre la educación y la comunicación. La educación es comunicación, porque educación no es solo la transferencia de saberes sino un encuentro de personas que buscan el intercambio de mensajes.

El proceso educativo es un proceso comunicativo donde el educador y el alumno participan activamente en la solución de tareas y en la adquisición de nuevos conocimientos. Por tanto, aprenden unos y otros durante toda la clase.

La clase como principal momento donde se desarrolla la comunicación no puede dejar de cumplir los requerimientos que exige una comunicación efectiva, ya que es un lugar de comunicación por excelencia que debe tener presente, el sentido trilateral, es decir, que no solo el profesor se comunica con sus alumnos, sino que se produce la comunicación alumno- profesor y alumno- alumno.

El respeto a la diversidad e individualidad biopsicosocial en el proceso comunicativo en el aula tendrá mayor vitalidad mientras mayor sea la comunicación en grupo, por tanto existirá más interrelación entre sus miembros; esto se puede evidenciar durante el desarrollo de una clase. La comunicación es la principal vía para lograr que los sujetos interactúen,

favoreciendo de manera significativa a la educación ya que permite mejorar su calidad.

El desarrollo interactivo durante la clase requiere del componente informativo, lo que comprende el intercambio de información de los sujetos que se están comunicando, este intercambio de ideas no es suficiente sin un intercambio de roles para la organización de las acciones del grupo que además tiene un aspecto perceptivo y toma de conciencia que asume el sujeto como resultado del grado de empatía logrado, que es en realidad lo que los une y los lleva a una mutua comprensión, lo cual permite que los estudiantes tengan un mayor agrado por la materia y por ende mejoren sus notas.

Es necesario tener en cuenta los niveles de interacción, percatándose siempre del respeto a la diversidad e individualidad, propia de la naturaleza biopsicosocial de los estudiantes. Por ejemplo la relación basada en la igualdad, ocurre entre personas con los mismos rangos, grupo, condición física o intelectual, estatus y otras características, los participantes se tratan como iguales. En un sentido positivo la entendemos cómo llegar a convivir fácil y cómodamente con los otros. Implica abrirse, expresarse y compartir, es estar presentes, sino estamos presentes se deteriora poco a poco la calidad de nuestras interacciones con los demás y nos enfrentamos al riesgo de perder el contacto.

La relación complementaria, por el contrario, tiene diferencias entre los participantes, uno es superior a otro. Las diferencias pueden ser de cualquier índole: físicas, intelectuales, de estatus social o lingüístico, entre otras, los participantes se tratan con reserva y llegan incluso a jugar juegos de distancia. A medida que las diferencias se manifiestan, la interacción toma un sentido negativo o de insatisfacción personal que logra alterar las estructuras de las personas afectadas, esto es posible evidenciarlo en las aulas universitarias cuando el estudiante reprime sus dudas e inquietudes ante el temor a hacer el ridículo o parecer poco inteligente delante de sus profesores.

Cuando el Profesor y el estudiante transmiten contenidos, que requiere de un sistema de signos representativos de sucesos y cosas estamos hablando de la función informativa de la comunicación, que permite conocer mediante la

expresión oral algunos contenidos o referencias. Pero si el profesor y el estudiante apoyan el aprendizaje en experiencias, vivencias y relacionan el contenido con la realidad están expresándose emocionalmente, que es parte esencial de la naturaleza humana e imposible negarlo o disimularlo pues, los elementos no verbales nos delatan, lo que nos permite además de conocer el estado emocional de nuestros estudiantes, comprender mejor su mensaje. En todo caso seremos más efectivos como receptores cuando además de las palabras ponemos atención a los gestos, miradas, posturas y movimientos.

El profesor a través de su material de clase, la exposición, la actitud, la vocalización, el tono de voz, entre otros elementos verbales y no verbales motiva al estudiante a aprender y despierta su interés o por el contrario puede lograr que pierda la motivación con el solo hecho de no hablar con elocuencia.

Cuando el docente aplica un sinnúmero de estrategias de evaluación, se generan preguntas e inquietudes que requieren retroalimentación, que deben ser absueltas en el momento que surgen con honestidad y humildad intelectual por parte del profesor, quien se convierte en un moderador, que guía el trabajo y orienta las intervenciones en el desarrollo de la clase y a su vez conduce a la toma de decisiones, función de la comunicación en las conclusiones finales de un tema clase para dar las instrucciones para la próxima, que también parten del cierre de contenidos.

La comunicación en el aula tiene sus etapas: Planeación, organización e interacción.

Planeación es la etapa de preparación de la clase que ayuda a desarrollarla con mayor seguridad, es planificar los procesos áulicos en cuanto a la comunicación además, otros componentes pedagógicos y didácticos. Es familiarizarnos con los pensamientos y reflexiones para comunicar un tema en particular, se logrará actuar con mayor autenticidad, usando las conductas y palabras adecuadas para poder emitir un mensaje comprensible de acuerdo con los objetivos trazados.

La organización se desarrolla en torno al mensaje de la clase: seleccionando el tema, organizando las ideas para un mensaje claro, generando la introducción,

desarrollo de la conferencia y conclusiones del tema con el apoyo audiovisual, en este sentido el discurso debe estar muy bien organizado, sabiendo a quién se lo dirige y por qué.

Y por último la interacción misma que se refiere al proceso que se vive al momento de la clase, es la intención de hablar sin olvidar el sentido bidireccional de intercambio del proceso comunicativo, reconocer los efectos que se van a producir entre el emisor y el receptor, quienes al cumplir su rol adquieren el compromiso de hablar pero también de escuchar. Sin embargo el ser humano es impredecible en cuanto a sus actitudes, ya que muchas veces responden a las circunstancias y situaciones imprevistas que afectan positiva o negativamente su rol como emisor o como receptor.

Saber escuchar al que habla de manera efectiva implica también que hay que preguntar hasta que se tenga bien claro lo que dice el interlocutor. Pedir aclaraciones ayuda a concretar y evita las generalizaciones que pueden llevar a una confusión. El maestro siente satisfacción al constatar que los estudiantes prestan atención e interés a lo que dice, no obstante hay que crear un clima de confianza que le permita confirmar que el mensaje fue receptado eficazmente.

El diálogo constituye una forma ideal de comunicación, sin embargo muchas veces se presentan variadas razones que hacen notar que el oyente se muestra poco interesado por el tema o por el emisor, no mira a los ojos, se mueve incómodo en su asiento o se muestra inquieto. Manifiesta de diversos modos que “eso ya lo sabía”, desea acelerar el proceso comunicativo para que el intercambio acabe rápidamente, en lugar de “escuchar” prepara su respuesta, desvirtúa, malinterpreta deliberadamente o desprecia el mensaje. Todas estas situaciones son signos de que la comunicación ha perdido efectividad por lo tanto habrá que preguntar ¿cuál es la causa? se encontrarán distintos motivos, que el profesor como emisor deberá descubrir, la primera norma será mostrar respeto y cortesía hacia quien escucha en todos los actos de comunicación; por tal razón no se le debe preguntar al estudiante ¿Me entiende? , sino que es mejor preguntarle ¿Me he explicado bien?, que resulta más comedido.

Decir las cosas con tacto es una de las claves del buen comunicador, que mide las palabras con cuidado y piensa en las consecuencias de lo que dice. A veces se hace un comentario indiscreto, inoportuno o de mal gusto, sin premeditarlo, lo importante es reconocer el error y disculparse lo antes posible y cambiar de tema de inmediato para no crear una situación embarazosa.

Si hay un cierto bullicio en la sala, no hay que pretender solucionar la situación hablando más alto o lanzando comentarios sarcásticos. Lo mejor es hacer exactamente lo contrario, hasta que los interlocutores lo noten y retomen la escucha activa. Si alguien interrumpe premeditadamente, no hay que pasarlo por alto como que no ocurriese nada e intentar controlar la situación.

Como resultado de la interacción comunicativa en el aula tenemos la armonía que existe cuando en la comunicación confluyen un emisor y un receptor que al participar en un diálogo espontáneo intercambian información, emociones, motivación, control, dirección y toma de decisiones, lo cual se evidencia a través de las palabras, de los gestos y actitudes.

La coherencia entre lo que se dice y se hace genera confianza y credibilidad entre los elementos comunicativos, además genera un clima de compañerismo que influye positivamente en el contexto de aprendizaje, en el que adquiere protagonismo el profesor con su forma de enseñar, motivar, evaluar, y la interacción que establezca con sus alumnos.

Para una comunicación interactiva la expresión verbal cobra una especial relevancia no solo como mera herramienta de entendimiento entre las personas, sino como elemento cultural en un mundo donde los mensajes escritos y hablados tienen cada vez más canales a su disposición.

Normalmente, resulta complicado encontrar los términos adecuados para verbalizar el propio pensamiento pero, cuando la situación de comunicación se produce ante un grupo de estudiantes, la dificultad para expresarse correctamente se acentúa. Por ello es de suma importancia dominar los recursos verbales y no verbales como gestos, capacidad de enfatizar, control del volumen y tono de voz, la mirada, la postura y la imagen personal. Así, la comunicación oral permite transmitir ideas o información a través de la voz a

uno o múltiples destinatarios por lo que el profesor, que hace de emisor, necesita disponer de toda la eficacia de su voz y de su capacidad expresiva.

Es importante el ritmo, la entonación, la vocalización cuando el docente mediante el empleo de la voz se dirige a sus estudiantes. Asimismo una persona que comunica no solo emite palabras, sino que toda ella se implica con su estado de ánimo, carácter, sus convicciones, en fin con todo su cuerpo. El lenguaje corporal constituye una parte fundamental del proceso de comunicación que se emplea en el aula de clases.

Además se debe mantener la mirada directa al receptor si es uno solo y si es un grupo, en el caso de los estudiantes una mirada general que inspire seguridad, convicción y afecto. Comprendemos que tanto la postura como la imagen personal del profesor reflejan su carácter, su cultura y sus valores.

Ser buenos comunicadores desde la perspectiva de emisores o de receptores en el aula consiste también actualizar metodologías prácticas del lenguaje como el uso de herramientas tecnológicas que permiten optimizar la comunicación, como el ordenador, el correo electrónico, el WhatsApp y medios audiovisuales como el proyector, los videos, entre otros que el docente va aprendiendo a utilizar como vehículo comunicativo para llevar a los estudiantes la información, casi sin límites, que ayudan a generar el aprendizaje.

Como decía un alumno “Escuchar tiene tanto mérito como hablar”, la expresión oral en el aula no debe convertirse en un monólogo, los estudiantes también merecen un espacio para expresarse y qué mejor con el canal de la tecnología que hace de la clase una actividad más amena y dinámica, en la que el aprendizaje resulta más significativo.

CONCLUSIONES:

- ✓ La experiencia vivenciada en la práctica docente ha permitido comprobar que la comunicación es la clave en el éxito o el fracaso en la interacción profesor-estudiante, estudiante- profesor y estudiante-estudiante.
- ✓ Se ha evidenciado que una interacción comunicativa es determinante en el conocimiento mutuo y también en la productividad profesional.
- ✓ A través de la práctica docente se ha constatado que una de las actividades más importantes que el sujeto realiza en su vida es el estudio, que lo conduce a la formación profesional y de la personalidad de los estudiantes de nivel superior.
- ✓ Se ha demostrado que es en el proceso educativo donde se pone en evidencia la trascendencia de la COMUNICACIÓN y el proceso vivo de la clase en el aula Universitaria.

La experiencia docente, que se asume como un acompañamiento comprometido en los procesos de aprendizaje, permite recomendar a los Docentes Universitarios que para lograr una comunicación interactiva durante la dirección del proceso enseñanza – aprendizaje tener en cuenta:

- ✓ La Adopción de una actitud de escucha activa con el estudiante, interesarse, mirarlo y respetarlo.
- ✓ La conciencia de la individualidad de los alumnos y su realidad.
- ✓ La planificación de la clase y adecuación del tono de voz.
- ✓ El cuidado con los principios de interacción, respetar los turnos en la conversación, no interrumpir.
- ✓ El sentido ético, sincero y cortés, en las situaciones comunicativas que se practican y comparten a diario, que implican saludarse, despedirse, solicitar, dar información, opinar, conversar, debatir, negociar, argumentar, dar instrucciones, reclamar, exponer.
- ✓ El aprecio de la intervención de los estudiantes, no caer en el sarcasmo y la ironía.
- ✓ La observación de las reacciones de los alumnos y comprenderlas según las circunstancias.
- ✓ El cuidado de la imagen propia, los gestos y todos aquellos elementos que forman parte de la comunicación.

BIBLIOGRAFÍA

Kirkpatrick, D. 2001. Claves para una comunicación eficaz.

Guerrero, G. 2010. Expresión oral y escrita. Primera edición Sexta reimpresión ISBN-978-9942-00-622-6

Cruz, C. 2012. Cómo comunicarnos en público con poder, entusiasmo y efectividad. ISBN 10: 1-607380-71-4. ISBN 13: 978-1-60738-071-9

Fonseca, S; Correa, A; Pineda, M; y Lemus, F. 2011. Comunicación oral y escrita. Primera edición. Pearson educación, México. ISBN: 978-607-32-0476-7

Ramírez, J. 2002. La expresión oral. Revista Contextos Educativos. N. 5. P. 57-72.