

La importancia de la comunicación en el aula

Centli Matilde García Cuevas

Introducción

Con el paso de los años la educación ha sufrido transformaciones en su pedagogía y didáctica en el aula, el rol del profesor y el papel del alumno se han ido modificando de acuerdo a las necesidades que el contexto histórico exige y la interacción entre ambos actores; hoy, más que nunca, esta última resulta fundamental para lograr tener éxito en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La comunicación ha tomado un lugar relevante en los espacios educativos y su estudio resulta pertinente para impactar de manera positiva en la formación integral del estudiante. Para comprender la importancia de comunicarse adecuadamente, es necesario conocer el proceso de comunicación, los antecedentes de los modelos comunicativos, en qué consiste la comunicación asertiva y observar cómo, en los últimos años, la interacción comunicativa en ambientes educativos virtuales se ha convertido en todo un reto.

En este capítulo se abordará la comunicación y su proceso en el contexto educativo, así como los diferentes modelos de comunicación que de acuerdo a las necesidades, pudieran funcionar como herramientas fundamentales para lograr la enseñanza-aprendizaje en el aula.

Comunicación y educación

La relación que existe entre comunicación y educación ha sido planteada desde hace varios años por diversos investigadores, ambos

conceptos son imprescindibles cuando se piensa en la tarea del docente, la cual no puede concebirse sin una acción comunicativa.

El proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula exige completar una serie de retos pedagógicos, didácticos y de habilidades, entre otros. Para el maestro, ser un erudito en la materia no garantiza el éxito de la práctica docente. Mientras que, para el alumno, el estar presente y escuchar lo que el profesor comparte, tampoco garantiza que se cumpla el objetivo de aprender. Sin duda alguna resulta complejo describir qué es lo que debe hacer un docente y cómo tendría que trabajar dentro del aula con sus estudiantes; de igual forma, resulta interesante reflexionar sobre lo que debe hacer un estudiante en el aula para apropiarse del conocimiento.

Díaz (2005) menciona que es el profesor quien debe tomar la decisión de cómo será su práctica docente y lo que hará para enseñar a sus alumnos tomando en cuenta el contexto en el que se encuentra, pero, ¿qué es la práctica docente? Para definirla se debe desmenuzar el concepto e iniciar con la palabra “práctica”, que proviene del latín *practice* y del griego *praktikée*. La Real Academia Española la define como “los conocimientos que enseñan el modo de hacer algo” o “que piensa o actúa ajustándose a la realidad y persiguiendo normalmente un fin útil” (RAE, 2023)

Para Pérez (2016), la práctica docente se entiende como lo que se hace en el aula, e involucra varios procesos que se muestran o no durante las clases, todo esto con la intención de potenciar las habilidades del estudiante en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En lo que se refiere al significado del término “docente”, la RAE (2023) define la palabra como “el que enseña, relativo a la enseñanza”. Para algunos investigadores, el docente debía ser un guía, un acompañante en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno. Sin embargo, no siempre ha sido así. Anteriormente, en la escuela tradicionalista, el rol del docente era visto como la figura de autoridad en un salón de clases y era en torno a él que giraba la enseñanza a partir de la aparición de las teorías educativas, la actividad docente evolucionó hasta

llegar a verse como una interacción compleja, que involucra, como lo dice Carbajal (2005) cuestiones simbólicas, afectivas, comunicativas, sociales y de valores; afirma que un profesional de la docencia debe de ser capaz de ayudar propositivamente a otros a aprender, pensar, sentir, actuar y desarrollarse como personas.

Díaz (2005, p. 3) engrandece la actividad del profesor e invita a un debate cuestionado si la práctica docente es una actividad científica o un arte. Por su parte, el otro protagonista en el proceso enseñanza-aprendizaje es por supuesto el alumno, la persona que recibe la enseñanza, respecto de un profesor o de la escuela, colegio o universidad donde estudia (RAE, 2023). Para la teoría humanista, el alumno es único, es un ser individual y diferente al resto, tiene necesidades personales de desarrollo y cuentan con potencial para solucionar problemas de manera creativa. Es el alumno quien decide qué es lo que aprenderá (Advincula, 2017).

En un modelo constructivista, el alumno es responsable de su propio proceso de aprendizaje, y tiene un rol activo, la vinculación que logre hacer entre el conocimiento compartido por el maestro y la experiencia que él tiene sobre el tema, será fundamental para lograr la cognición; sin embargo, no es nada más el conocimiento académico lo que se requiere para aprender, hace falta poner en práctica y desarrollar diversas competencias, entre ellas la comunicación, que permitirá no sólo a los estudiantes, sino también a los docentes, expresar el conocimiento, las ideas y las emociones, con el objetivo de llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula.

Sin duda alguna, la sinergia entre docente y alumno fortalecerá el proceso de enseñanza-aprendizaje en los espacios educativos; en estos, la comunicación tendrá que pensarse como un concepto integral, que agrupa no solamente la transmisión que se da del conocimiento científico, sino el uso de la voz, los gestos, movimientos corporales, intención comunicativa y sonidos, tanto del alumno como del docente. El diálogo entre maestro y alumno tendrá que ser prioridad y valorado para lograr una comunicación efectiva.

El pedagogo Freire (1997, citado en Chávez, 2008) se refería al diálogo como una forma de comunicar, e implica que los individuos estén al mismo nivel para ser capaces de sostener una comunicación, lo cual supone que ambos tengan o se desenvuelvan en contextos similares. Freire estaba en contra de las formas opresivas y manipuladoras con las que algunos docentes educaban, para él, la comunicación lineal, de arriba hacia abajo, privilegiando el rol del educador, no debía darse en el aula. Desde esta visión, Freire proponía que a través del diálogo se despertara la curiosidad en los educandos, con la intención de convertirlos en creadores y arquitectos de su propio ser (Chávez, 2008).

Ante esta propuesta pedagógica surgen varias preguntas, ¿cómo debería comunicarse el docente en el aula?, y ¿cómo debería el alumno comunicarse en el aula? Los estudios actuales de la comunicación en contextos educativos, sugieren que debe ser horizontal, en donde el profesor interactúe con el docente y el alumno asuma un rol activo y protagónico de su propio aprendizaje. Ante esta transformación, la retroalimentación por ambas partes se vuelve constante y es entonces cuando se requiere una comunicación clara, objetiva, precisa y oportuna.

Comunicar no sólo es hablar, se debe reconocer que es un proceso básico en el ámbito educativo, el cual debe ser aplicado basándose en las teorías y técnicas que apoyen el desarrollo de esta competencia blanda; a este tipo de interacción en ámbitos académicos, se le llama comunicación educativa, la cual tiene un propósito transformador y se maneja como un proceso de intercambio modificador para los involucrados. Es una variante de la comunicación interpersonal con un carácter obligatorio e involucra al personal de la comunidad educativa (Torres, 2008).

Torres (2008) señala que la comunicación adquiere un carácter educativo cuando se estimula el desarrollo de la personalidad de los alumnos, cuando se logra un involucramiento de alumno y maestro en el proceso de enseñanza-aprendizaje y cuando se tienen cambios internos conductuales en los involucrados a corto, mediano o largo plazo, por ser un proceso.

El proceso de la comunicación

La comunicación es un proceso que se manifiesta en la cotidianeidad del ser humano a lo largo de su vida, está presente en las interacciones que tiene con el contexto y puede ser explícita e incluso implícita, en cada uno de sus actos. Es un procedimiento que se realiza de manera consciente o inconsciente; para la UNESCO (2009), la comunicación es el intercambio de pensamientos, aprendizajes, información y de mensajes (UNESCO, 2009).

Para la Real Academia de la Lengua Española (2023) comunicación es la acción, efecto de comunicar o comunicarse. Es el trato, correspondencia entre dos o más personas y puede también ser la transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

La Comunicación Humana se logra a partir de un proceso estructurado en donde intervienen diferentes elementos, como el emisor, receptor, mensaje, código, canal, retroalimentación, entre otros, cabe señalar que cada investigador modifica los nombres de los elementos o incluso añade más elementos a los esquemas que representan el proceso de comunicación. Por su parte, el proceso es definido por la RAE (2023) como el conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

El proceso comunicativo puede intervenir en el desarrollo de una persona, pues le permite expresarse, manifestar sus gustos, exigir derechos y compartir sus ideas; la comunicación que se logra al construir el proceso comunicativo permite al sujeto mostrarse tal cual es ante la sociedad, le otorga libertad y es base para la convivencia armónica en cualquier comunidad.

Resulta importante ahondar en cómo surgió la investigación sobre comunicación, cómo se convirtió en objeto de estudio y cómo fue que la investigación en torno a esta se formalizó, llegando a convertirse, finalmente, en una ciencia y campo de estudio.

A lo largo del tiempo, la comunicación ha sido observada desde diferentes perspectivas, en Grecia, por ejemplo, los filósofos practicaban la

comunicación esforzándose intensamente para encontrar las mejores formas de persuadir al otro; para el orador griego, comunicar era un arte y se hacía a partir de la retórica, una forma inteligente, elegante y estructurada de hablar, la cual buscaba conmover, persuadir y deleitar al público de esa época.

De manera formal, la investigación sobre comunicación se remonta a la Primera Guerra Mundial, época en la que fue necesario entender el comportamiento de toda una sociedad ante un estímulo; en esos años, los primeros estudios estaban basados en el análisis de los efectos que la propaganda nazi tenía en la población. Harold Laswell (citado en Caldera, 2004), sociólogo y pionero en escribir sobre las teorías de la comunicación e interesado en la comunicación de masas, diseñó un modelo al que nombró Aguja Hipodérmica, el cual estaba enfocado al estímulo-respuesta.

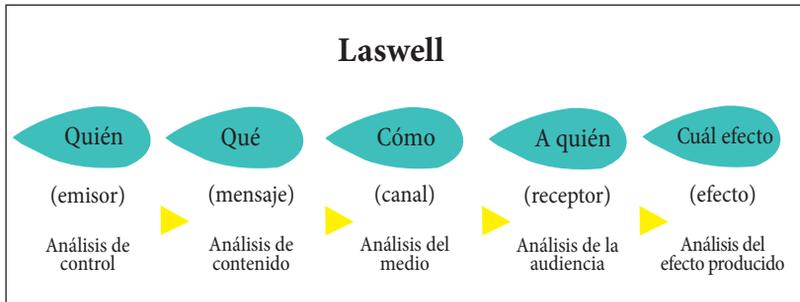
Habría que señalar que cada teoría de la comunicación está influenciada por el interés personal del investigador que la construye. En el caso de Laswell (2004), que tenía gran experiencia en las Ciencias Sociales, Política, Derecho y propaganda, podemos ver que sus publicaciones se enfocan en el análisis de la propaganda en la Guerra Mundial, por lo que no es de extrañar que su modelo de comunicación haya orientado a la comunicación de masas.

La teoría de Laswell (2004) basa sus postulados en que los mensajes masivos o propaganda son inyectados a las personas de forma directa para causar un efecto deseado y sin darles la oportunidad tomar decisiones al respecto, es decir, son manipuladas. En este modelo, los mensajes son poderosos e influenciadores, son intencionales porque tienen un objetivo claro, son unidireccionales porque no existe una retroalimentación, la información fluye en un solo sentido, y es impersonal. En este tipo de comunicación, quien envía el mensaje tiene el rol activo, mientras que el del público es de completa pasividad, únicamente se limita a recibir información.

Poco después, Laswell (2004) propuso un paradigma construido a base de preguntas: ¿Quién dice qué, a quién, por cuál canal y con

qué efecto? (Ver figura 1). Dicha propuesta sigue vigente hasta nuestros días y puede aplicarse incluso a la comunicación en redes sociales. Además, Laswell (2004) es el primero en hablar de un emisor, contenido, canal, receptor y efecto.

Figura 1. Modelo de comunicación según Harold Laswell

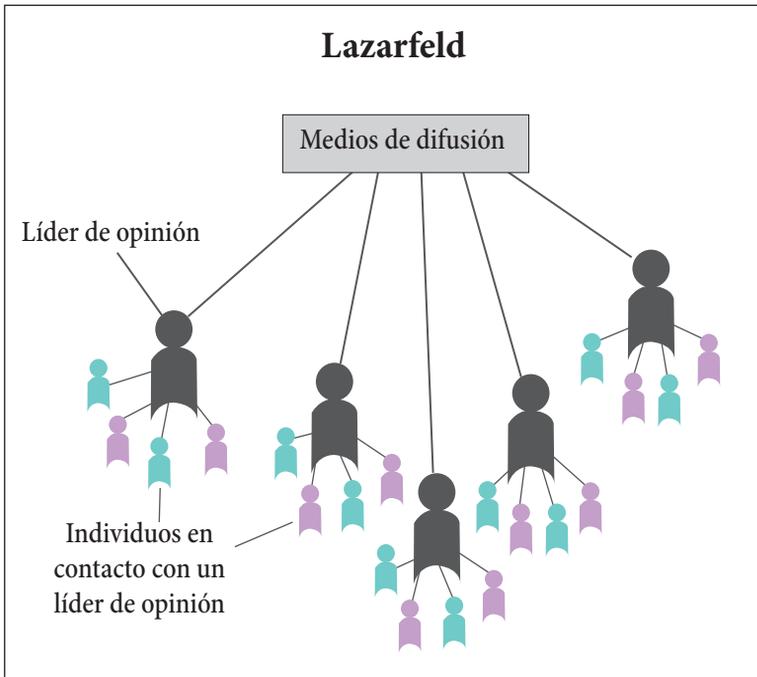


Fuente: Elaboración propia.

Con el paso del tiempo, otros autores continuaron abonando a la investigación de la comunicación y ampliando el horizonte, como el sociólogo austriaco Lazarsfeld (citado en Otero, 1997), quien presentó a la comunidad académica un modelo de comunicación llamado de “doble flujo”, el cual mostraba la influencia que la radio y el cine podían ejercer en las audiencias y cómo un líder de opinión podría modificar la forma de pensar en el público.

Lazarsfeld (1997) consideraba a los medios de comunicación de ese entonces, controladores sociales, promotores del conformismo de las masas y culpables de deteriorar el nivel de la cultura popular. Consideraciones que en la actualidad cobran relevancia si analizamos los contenidos de los medios masivos a los que hoy estamos expuestos; matemático de profesión y comunicólogo, sociólogo de ejercicio, Lazarsfeld (1997) escribió sobre el proceso de comunicación desde la perspectiva de la influencia de los medios, basándose principalmente en las encuestas de opinión.

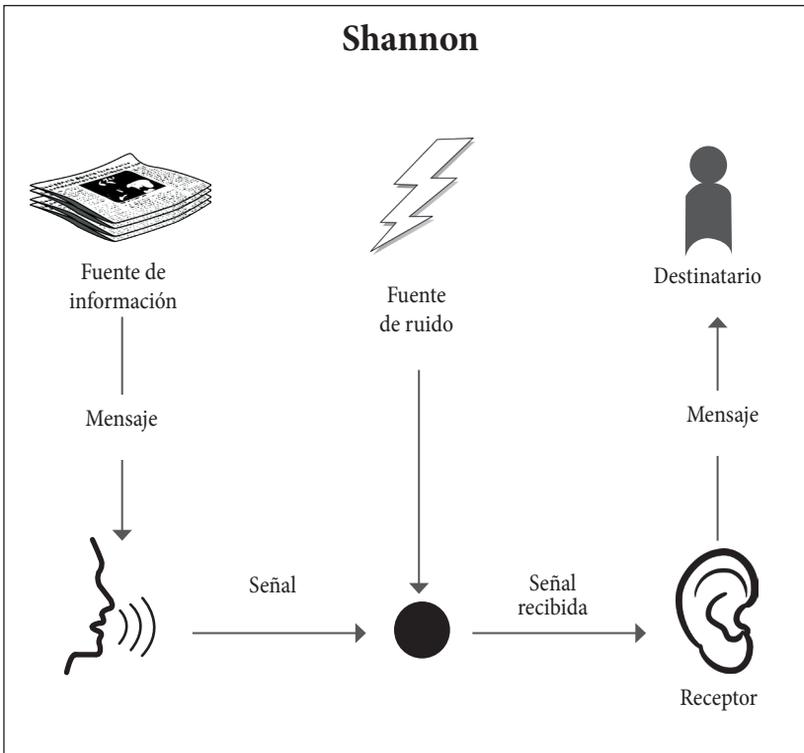
Figura 2. Modelo de comunicación según Paul Lazarsfeld



Fuente: Elaboración propia.

Por su parte los matemáticos Claude Shannon y Warren Weaver (citados en Otero, 1997), propusieron un modelo de comunicación lineal, enfocado más a la cantidad de información y a su valor. Los elementos que se presentan en el modelo Teoría Matemática de la comunicación, son la fuente, el transmisor, un canal, un receptor, el destinatario y, como un obstáculo para la comunicación, el ruido. Debido a que el estudio analizaba equipos transmisores, la cuantificación de la información y la transmisión del mensaje, esta teoría fue considerada para uso militar, lo cual resultó en las primeras acciones que impulsaron el surgimiento del internet.

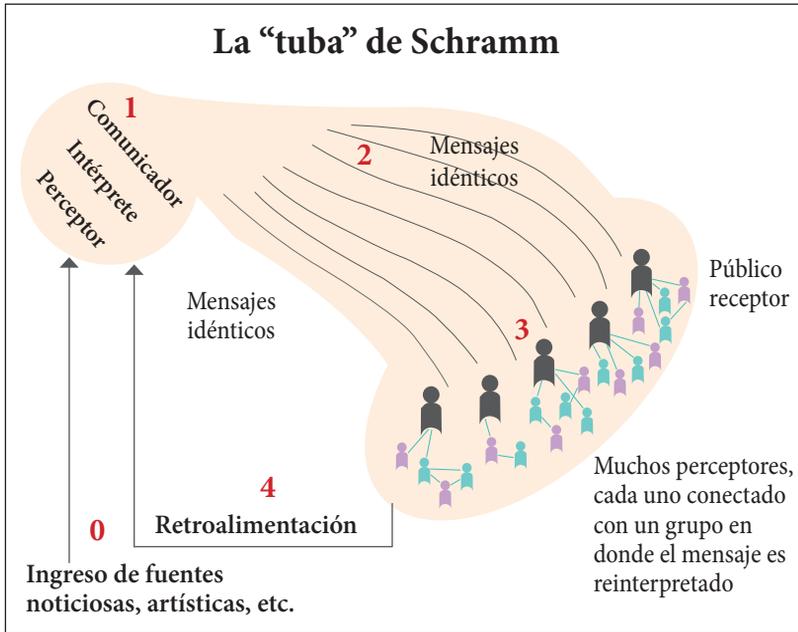
Figura 3. Modelo de comunicación según Claude Shannon.



Fuente: Elaboración propia.

Wilbur Schramn (citado en Otero 1997), comunicólogo estadounidense, se dio a la tarea de mostrar el estudio de la comunicación como una ciencia, logrando en su país establecer los primeros programas de estudio de la comunicación en las universidades. Schramm (1997) desarrolló un modelo de comunicación, conocido como “La Tuba”, por el acomodo de los elementos que asemejan a un instrumento musical. En esta teoría, basada en la comunicación grupal, la retroalimentación y el contexto o experiencias, son los elementos que diferencian a esta teoría de las anteriores.

Figura 4. Modelo de comunicación según Shramm

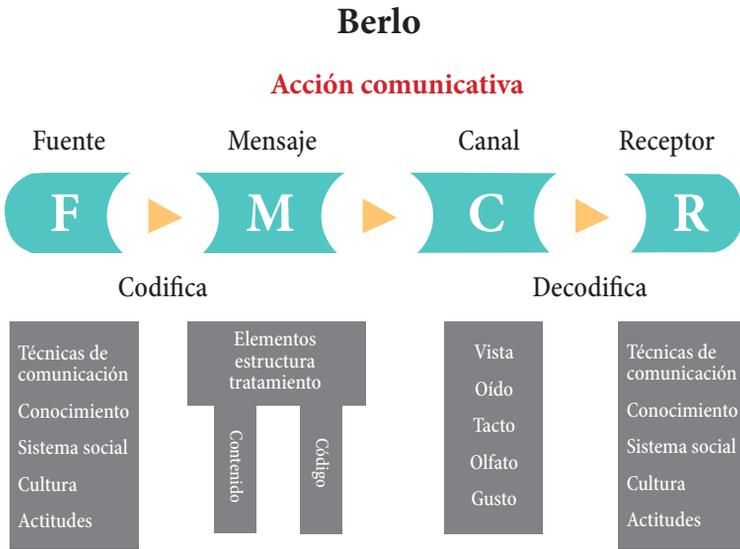


Fuente: Elaboración propia.

Una de las teorías que modificó la forma de ver al proceso de la comunicación como lineal, fue la de David Berlo (1984), quien propone que la comunicación es dinámica, con un ir y venir constantes, y la define como interminable e inseparable en sus elementos. Berlo, comunicólogo y profesor, en su modelo habla de elementos como fuente, mensaje, canal y receptor; de cada uno de estos, se desprende una serie de características que hacen más complejo al modelo, pues nos obligan a reflexionar sobre habilidades comunicativas, códigos y lenguajes, sentidos humanos y decodificación.

Berlo (1984) asegura que la comunicación tiene un propósito y que todo el contexto influye en la forma de comunicar del individuo. Esta teoría es retomada en la actualidad por la mayoría de los estudiosos del proceso de comunicación, por ser la más completa en cuanto a elementos tomados en cuenta.

Figura 5. Modelo de comunicación según David Berlo



Fuente: Elaboración propia.

Para entender el impacto que el proceso de comunicación tiene en las interacciones, es necesario conocer la función de cada uno de los elementos que intervienen.

De acuerdo al modelo de Berlo (1984), los elementos que intervienen en el Proceso de la comunicación son: la fuente, el mensaje, el canal y el receptor.

- ♦ **Fuente:** En cualquier comunicación, la fuente es donde inicia la transmisión de la información; es responsabilidad de la fuente codificar el mensaje que se va a comunicar.
- ♦ **Mensaje:** Es el conjunto de ideas e información que se va a compartir.
- ♦ **Canal:** Los cinco sentidos se relacionan con el canal. Para lograr una comunicación efectiva, la elección del canal para transmitir la información es fundamental.

- ♦ **Receptor:** Es la persona o grupo a los que va dirigido el mensaje; es responsable de decodificar el mensaje e interpretarlo.

En este modelo de comunicación, se manejan cinco habilidades verbales; las primeras dos son hablar y escribir, estas permiten codificar la forma del mensaje que enviamos, es decir, son codificadoras. Mientras que las habilidades decodificadoras son leer y escuchar, las cuales permiten al receptor conocer de qué se trata el mensaje. Por último, la habilidad crucial para codificar y decodificar el mensaje será la reflexión o pensamiento, con la cual se hace una interpretación de la información.

Tipos de comunicación

Indistintamente de qué modelo de comunicación se elija, se debe tener presente que siempre se comunica algo, puede ser con palabras, con gestos, posturas o incluso con el mismo silencio. Ya que durante toda la vida emitiremos mensajes de manera continua, incluso en ocasiones de manera involuntaria, es importante distinguir, además, las diferentes formas de comunicar.

Al comunicarse, el ser humano utiliza distintos lenguajes para darse a entender, los cuales podemos clasificar en dos tipos: verbal y no verbal. En el lenguaje verbal, caben todas las manifestaciones expresadas por medio de las palabras de manera oral o escrita. En el no verbal, se encuentran las expresiones que se manifiestan a través de los gestos o el lenguaje corporal. Conocer los tipos de lenguaje puede facilitar la interpretación de la conversación y evitar malos entendidos.

Ambos lenguajes son complementarios uno del otro y se retroalimentan para lograr una comunicación adecuada. Si se hace una observación minuciosa de la comunicación no verbal –como puede ser el corporal–, se podrá confirmar que, en muchos casos, puede llegar a tener más peso que lo que se expresa de manera verbal; existen videos de discursos de políticos a nivel mundial que han sido analizados por

expertos, en donde se puede ver cómo a través de sus gestos, tono de voz o incluso de sus posturas corporales, están siendo sinceros o des-honestos con la audiencia.

El uso de los gestos en la comunicación tiene limitantes, ya que las interpretaciones son múltiples al momento de decodificarlos, en el contexto educativo, si lo que se busca es la comunicación efectiva, tendrán que estar basados en un marco de referencia, de manera respetuosa y tomando en cuenta las diferencias que existen entre la generación del alumno y el docente, lo cual puede alejar o acercar a ambos.

Por su parte, la comunicación verbal es un intercambio social y es esencial en los grupos humanos para lograr la transmisión de la cultura y el contexto. A través de las palabras se conserva la transferencia de conocimientos y costumbres en la tradición oral; sin embargo, debemos tener en cuenta que la palabra va más allá del contexto lingüístico y tiene connotaciones que generan efectos en la comunicación. Por ejemplo, los poemas, que buscan emocionar o conmover a quien los lee o escucha; un sentimiento contrario tendría leer un reporte médico de una persona en mal estado o escuchar el diagnóstico en voz del especialista.

Debido a que la comunicación es inherente al ser humano y está presente en todo momento, la forma en la que nos comunicamos es lo que determina las relaciones, por lo que es importante hacerlo de manera asertiva. Conversar es sinónimo de saber comunicarse (Gómez, 2016), y cómo se platica con otra persona es lo que determina las relaciones. Es por todo esto que es de gran importancia desarrollar la competencia de la comunicación asertiva.

La comunicación asertiva se refiere al respeto que se le tiene a la otra persona al momento de intercambiar mensajes, ser buen escucha cuando alguien está externando su opinión, mostrar empatía y tratar de tener una retroalimentación de manera honesta, serena y pacífica ante los diferentes escenarios que puedan presentarse. Gómez (2016) afirma que el desarrollo de las competencias conversacionales puede llevar a los individuos a una mayor efectividad y bienestar en su vida.

Comunicación asertiva en el aula

Existen estilos de comunicación que también pueden observarse en el ámbito educativo; identificar en el alumno qué tipo de interacción tiene con los otros puede ser de gran ayuda para el docente, debido a que le permite desarrollar estrategias de cambio en las actitudes no adecuadas.

Aquí se muestran los estilos más frecuentes al momento de comunicar:

- ◆ Estilo pasivo: La persona se muestra insegura en su interacción, no valora su opinión y otorga al otro un valor superior.
- ◆ Estilo agresivo: Su comunicación se opone a la pasividad, tiene un valor excesivo de su opinión, despreciando los comentarios de terceros.
- ◆ Estilo asertivo: Es el más adecuado para comunicar, la persona tiene la habilidad para mantener la calma y serenidad al comunicar, se muestra segura y confiada al expresarse y es empática con el otro. (Velázquez, 2018)

Por ser este último estilo el que genera ambientes adecuados para la convivencia, es el más recomendado al momento de trabajar en grupo o de manera interpersonal en contextos educativos.

La comunicación asertiva es parte de la formación integral de los estudiantes, ya que les permite tener relaciones interpersonales adecuadas y se convierte en una habilidad social (Calua, 2010). De acuerdo con Calua (2010), la asertividad tiene un componente conductual, en donde resalta la comunicación verbal y no verbal. También posee componentes cognitivos, que tienen que ver con las percepciones sobre el contexto, de donde se generan pensamientos, sentimientos y acciones. En la asertividad también existen componentes físicos, expresados en las posturas corporales.

Elizondo (citado en Ugalde, 2016) señala que la asertividad es la habilidad de expresar pensamientos, sentimientos y percepciones, de elegir cómo reaccionar y defender nuestros derechos cuando es

oportuno. Debemos tener en cuenta, que la comunicación asertiva en la interacción entre maestro y alumno, puede ser promotora de la calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje (Ugalde, 2016). Practicar la comunicación asertiva genera en la persona una buena autoestima, autoconfianza y seguridad para hablar, por lo cual conviene promoverla dentro del aula. No debe olvidarse la habilidad de escuchar para lograr el éxito del proceso comunicativo, así como para tener relaciones armónicas; en el ambiente educativo, esto permitirá que los estudiantes tengan plena confianza y seguridad al participar en clase o incluso preguntar para solucionar alguna duda (Pérez, 2016).

Como lo menciona Saint-Exupery (2021) en su libro *El principito*, a través de su personaje principal, no siempre es sencillo comunicarse; en ocasiones las palabras son la fuente del mal entendimiento, por lo que hay que esforzarse al máximo para lograr una comunicación asertiva y efectiva.

Barreras en la comunicación

Como se observó anteriormente en los modelos de comunicación, existen obstáculos en el proceso de transmisión y recepción de los mensajes, que complican o hacen fracasar el objetivo de comunicar. En los contextos educativos, se debe prestar atención a estas barreras si se quiere lograr tener éxito en la interacción entre docente y alumnos. Se mencionó que la comunicación horizontal es la más recomendable, debido a que ubica a ambos actores en el mismo nivel de confianza para dialogar; sin embargo, la sola intención de querer comunicarse, no es suficiente.

Existen dificultades para llevar a cabo el diálogo en el contexto educativo a las que debemos poner especial atención; una de ellas es la brecha generacional entre el profesor y los alumnos, la cual impide comprender en ocasiones los conceptos y prácticas que los jóvenes comparten. Es un cambio social común, que acontece con el paso del tiempo; por ejemplo, en la actualidad, el uso de las tecnologías de la

información en la educación se ha convertido –e incluso acentuado a partir de la pandemia– en uno de los retos más frecuentes para los maestros que no están familiarizados con el uso de dispositivos digitales para comunicarse.

Entonces tenemos que la brecha generacional se refiere a los usos y costumbres que se van modificando con el paso de los años y que convierte el contexto de las nuevas generaciones en un campo desconocido para el docente, por lo cual, la invitación es para que el docente se interese por las actividades extra áulicas de sus alumnos, con la intención de tener la oportunidad de aplicar los modelos educativos que sugieren aprovechar el conocimiento previo del alumno y su contexto, para fortalecer el proceso de aprendizaje.

Morales (citado en Arellano, 2006), en su artículo sobre comunicación no verbal, señala que el profesor debe ser consciente de que es probable que existan malentendidos en el aula, y si estos se presentan, deben intentar, de manera prudente, generar una retroalimentación para comprobar que el mensaje llegó y fue correctamente decodificado por el receptor, en este caso los alumnos. Deberá tener presente la importancia que los gestos tienen en el proceso de comunicación, debido a que las diferencias o el desconocimiento de estos pueden ser motivo de conflictos (Arellano, 2006).

El reto actual para docentes y alumnos está en lograr una comunicación horizontal y que se realice de forma dialógica, centrándose en el proceso y no en la información o en los resultados. El docente deberá ser cuidadoso en su comunicación, pues como Zárate (citado por Schulz, 2013) afirma, toda acción realizada por parte del profesor en el aula, independientemente de que sea positiva o negativa, tendrá repercusión en el proceso educativo que se lleva a cabo en el aula, e influirá de manera directa en el estudiante.

De acuerdo al Método Maestros Eficaz y Técnicamente Preparados (MET) diseñado por Gordon (2014), existen acciones y actitudes que obstaculizan la comunicación, tales como el mandato, la advertencia o

amenaza, la crítica o el juzgar o ridiculizar; también el no ser un buen escucha dificulta la conversación o el diálogo con el otro.

¿Qué significa ser un buen escucha? Es uno de los principios más importantes de la comunicación. Escuchar supone un esfuerzo mayor que el que se hace al hablar, pues quien escucha está decodificando el mensaje que el emisor está compartiendo y además trata de interpretar la idea desde el punto de vista del emisor. El escuchar es diferente a oír, ya que el segundo término se refiere a la capacidad que involucra al sentido del oído, por lo que sólo consiste en percibir las ondas sonoras que entran al órgano auditivo. Sin embargo, escuchar engloba no solamente el oír, sino complementa con la comprensión y participación activa en el proceso de comunicación.

Para Motta (2017), la actitud de escucha es fundamental en la comunicación y en la democracia en el aula, además cita a Echeverría que menciona que, cuando lo que se ha dicho no es escuchado, la gente llena esta brecha crítica con historias y juicios personales acerca de cómo son las otras personas, produciendo problemas todavía más profundos en la comunicación.

Motta (2017) sugiere que la ausencia de práctica de una actitud de escucha en el aula provoca una distorsión en el proceso de comunicación, lo cual origina una falta de democracia en el espacio educativo, entendiendo por democracia una participación justa, pacífica y organizada. Por su parte, Freire (2019) afirma que el poner atención y practicar la escucha genera que se pueda hablar; por el contrario, los que en lugar de escuchar terminan iracundos, vociferan el lenguaje, por lo que el alumno debe saber escuchar y practicar los momentos de silencio, lejos de imponer sus ideas gritando.

También están los obstáculos que pueden existir en la transmisión entre el emisor y el receptor, los cuales pueden llegar a distorsionar el mensaje, aquí se muestran las más comunes.

Motta (2017) señala, en función de sus características, lo siguiente:

- a) *Barreras semánticas*: Son las que se refieren al concepto de las palabras. El no comprender el significado de alguna o varias

palabras en el mensaje dificulta la decodificación para el receptor, que no logra articular de manera correcta la idea de lo que están tratando de comunicarle. El desconocimiento de ciertas palabras o incluso el cambio de algún significado, supondrá un obstáculo en la comunicación.

- b) *Barreras psicológicas*: Las emociones están íntimamente relacionadas con la comunicación, el estado de ánimo de una persona puede influir en el mensaje que se envía e incluso, en la recepción del mismo. Emisor y receptor pueden estar de la misma manera involucrados en este tipo de situaciones. Los prejuicios que se tienen de alguien o alguna situación, pueden llegar a generar rechazos en la transmisión o recepción del mensaje. Asimismo, la simpatía o el rechazo por alguna persona, pueden incluso modificar la interpretación del mensaje.
- c) *Barreras fisiológicas*: Se refiere a los sentidos humanos, cuando el emisor o receptor no se encuentran en óptimo estado, cuando “no están en sus cinco sentidos”, la transmisión y la decodificación del mensaje sufrirá modificaciones que muy probablemente obstaculizarán la comunicación. Una persona hambrienta, ebria, somnolienta o con dolor, por ejemplificar algunas situaciones, difícilmente podrá enviar o recibir información de manera precisa.
- d) *Barreras físicas*: Tienen que ver con los ruidos, con los obstáculos que dificultan una comunicación fluida y clara. En un salón cuando todos los alumnos hablan al mismo tiempo, cuando alguien habla con un tono de voz muy bajo y nos encontramos a cierta distancia, cuando el espacio es muy grande y la audiencia numerosa y el interlocutor confía sólo en su voz para comunicar; estas son situaciones en donde los obstáculos físicos complican la comunicación efectiva.
- e) *Barreras administrativas*: Son las que tienen que ver con la gestión de la comunicación, con la planeación al momento de

transmitir un mensaje y con la planificación en el uso de los canales por los que se transmite.

Los obstáculos en la comunicación deben detectarse a tiempo, con la intención de corregir la comunicación deficiente y originar malos entendidos e incluso conflictos en la relación. Una forma de saber si la comunicación no es la adecuada es la frecuencia de aparición de silencios en las conversaciones, acompañados de gestos de falta de comprensión en el receptor. El lenguaje no verbal, como las posturas y gesticulaciones, son de gran ayuda para apoyar en la identificación de barreras en la comprensión del mensaje.

Existen técnicas para superar las barreras en la comunicación y la elección de estas dependerá del contexto o de la elección de cada persona y, por supuesto, de la voluntad que cada individuo tenga de generar una comunicación efectiva con el otro; así mismo, hay que recordar que la comunicación eficaz requiere de una estrategia, pues tiene un objetivo, una acción y, por lo tanto, conlleva una planificación.

Haciendo referencia al espacio educativo, algunas recomendaciones para interactuar de manera adecuada son:

Antes de continuar con la interacción en clase, asegurarse de que el mensaje se entendió y aclararlo en caso de que no haya sido comprendido o interpretado como el docente lo pensó.

Preguntar de forma directa si se entendió el mensaje transmitido y, en el caso del alumno, si existiera alguna duda en la comprensión del mensaje, solicitar el uso de la palabra de manera ordenada, en el mismo momento que se efectuó la comunicación.

- ◆ Ser claro y fluido en lo que se quiere decir.
- ◆ Ser empático con el interlocutor.
- ◆ Escuchar con atención al otro.
- ◆ Adaptar el lenguaje que se utiliza de acuerdo al contexto en el que se está comunicando y tomando en cuenta al receptor.
- ◆ Ser congruentes con el lenguaje verbal y no verbal.

Comunicación en ambientes virtuales

Debido a la transformación que ha sufrido la educación en el mundo, resulta importante abordar también la forma de comunicación en ambientes educativos virtuales, la cual implica mayores retos para la interacción.

Hoy en día los espacios educativos han trascendido más allá de las instalaciones de las instituciones educativas, vivimos en años pasados una emergencia sanitaria a nivel mundial, que obligó a toda la humanidad a modificar sus hábitos, costumbres y formas de pensar. La pandemia derivada de los contagios por COVID-19 generó el cierre de escuelas y forzó al sistema educativo a migrar a una educación virtual con el objetivo de no frenar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Como antecedente recordemos que la pandemia por COVID-19 generó una crisis sin precedentes en todos los ámbitos sociales. En la educación, el cierre generalizado de escuelas en todo el mundo sacó de las aulas a 160 millones de estudiantes de América Latina y el Caribe; de acuerdo a información de la UNESCO (2009), nunca antes en la historia de la humanidad tantos estudiantes habían sufrido una afectación de esa magnitud en sus estudios.

Lo anterior, obligó al sistema educativo a generar estrategias que permitieran la continuidad de las clases, lo cual derivó en la implementación y uso de las modalidades de aprendizaje a distancia; se generó el apoyo tecnológico a las comunidades educativas; y la atención a la salud y el bienestar integral de los estudiantes.

En México, a partir de las medidas gubernamentales que obligaron en algún momento a la población a mantener un distanciamiento social permanente y, en algunos casos, un confinamiento obligado, provocaron que las universidades tomaran una serie de medidas para cumplir con estas disposiciones, al mismo tiempo que intentaron proporcionar a profesores y estudiantes la infraestructura tecnológica necesaria que les permitiera continuar con sus actividades académicas a distancia.

Las universidades siguieron con los modelos pedagógicos basados en la presencialidad, los cuales de origen no fueron diseñados para la modalidad virtual; sin embargo, la urgencia por no perder clases hizo de esta modalidad una combinación de experiencias didácticas y retos en el uso de las tecnologías y la didáctica. El uso de plataformas de videoconferencias para dar clases se volvió indispensable, así como las aplicaciones telefónicas que permitían mantener contacto con la comunidad universitaria y por supuesto con la familia, a través de mensajes escritos o de voz. La comunicación tomó un papel protagónico y en muchas situaciones se hizo evidente la mala práctica para ejercer el proceso de comunicación a través de las pantallas.

Lo anterior, ocasionó un cambio sustancial en la forma en que los docentes ejercían su trabajo como profesionales de la educación; y en los alumnos, una disrupción en la forma de llevar sus clases; las plataformas como Google Meet, Zoom, Hangouts, Teams, Meets y Skype se convirtieron en las herramientas mediadoras en la educación.

Quiñones (2020), experto en *neuromarketing*, abordó el reto de la transición hacia las videollamadas y resaltó la dificultad de percibir las expresiones faciales y corporales a través de la cámara, además del estrés que ocasionó ver la imagen propia en pantalla, así como los espacios visibles de los hogares, la incomodidad de los silencios, la falta de atención de los interlocutores y la duración de las clases virtuales, las cuales solían iniciar y terminar siguiendo el mismo horario que en la presencialidad. A pesar de las dificultades que representaba su uso, Google Meet ofreció sus servicios de forma gratuita e ilimitada para cualquier usuario durante la pandemia, al igual que la plataforma Zoom, aplicación que logró romper récord de descargas en 2020 (Roa, 2022).

La comunicación en entornos virtuales de aprendizaje es un momento formal para la transmisión del conocimiento entre el docente y el alumno. El uso de las diferentes herramientas tecnológicas pone en juego la habilidad de quien las utiliza, para comprender, expresar e interactuar. Este tipo de comunicación debe tener claramente definido su objetivo, que es favorecer la convivencia condicionada por

características propias del espacio virtual, en donde se debe generar la construcción colectiva del conocimiento.

La enseñanza en espacios virtuales, debe de ser planeada de forma diferente a la que se lleva a cabo de manera presencial, desde lo pedagógico, lo didáctico y lo lingüístico, pues exige un reto aún mayor que podría obstaculizar nuestra comunicación con el otro. La virtualidad provoca interacciones divergentes entre los participantes, situación que debemos tener bajo control y conocer de antemano para evitar bloqueos. Uno de los principales retos será el de aprender a interpretar al otro, teniendo deficiencias para percibir la comunicación no verbal, como las gesticulaciones, las posturas corporales o expresiones discretas, las cuales en la presencialidad pueden tener mucho peso al momento de la decodificación del mensaje.

En la educación remota es común observar que los estudiantes optan por mantener las cámaras apagadas y, en diversas ocasiones, no utilizar el micrófono; por lo que la clase, lejos de ser participativa, se puede convertir en un monólogo. Las fallas en la conectividad también pueden ser una barrera de comunicación, al perderse el contacto entre el orador y el auditorio.

Respecto a las competencias comunicativas en ambientes virtuales que debe tener un educador y un estudiante, ambos deben tratar que la comunicación sea lo más clara y directa posible y dependerá mucho de las habilidades lingüísticas del profesor el ofrecer discursos con contenidos interesantes y bien explicados a sus estudiantes, apoyándose en recursos visuales digitales, para mantener el interés de la clase.

El docente debe evitar usar tecnicismos que puedan ser confusos para los estudiantes, organizar los contenidos de manera clara y estructurada para facilitar su comprensión (Ahmad, 2016). Utilizar las diversas herramientas que ofrecen los ambientes virtuales, como texto, audio, video, foros, chats, entre otros, con la intención de diversificar los canales de comunicación y mejorar la interacción con los estudiantes (McCarthy y Gajdorus, 2017).

El profesor está obligado a fomentar la participación activa del estudiante a través de dinámicas como los debates o exposiciones, con el objetivo de generar el diálogo, motivarlo y comprometerlo con el aprendizaje (Dennen, Darabi y Smith, 2007). Así mismo, deberá proporcionar retroalimentación constante para que el estudiante identifique sus fortalezas y áreas de oportunidad, con el fin de que pueda mejorar su aprendizaje (Wang y Newlin, 2002).

El académico tiene que promover la empatía y el respeto evitando comentarios ofensivos o discriminatorios y fomentar el diálogo constructivo. Debe establecer reglas precisas con relación al uso de cámaras y micrófonos, previa consideración del contexto de las personas que atenderán las reuniones, con el fin de generar interacción con imagen y audio en la medida de lo posible. Además, debe hacer énfasis en la puntualidad para el inicio y término de las videollamadas y proporcionar a los participantes un manual didáctico del uso de la herramienta que se utilizará.

También es recomendable dar una breve explicación a los alumnos sobre comunicación verbal y no verbal, con especificaciones sobre la distancia a tomar frente a la cámara, el volumen y tono de la voz, pedir turno para participar, la correcta escritura y redacción en el *chat*, entre otros.

A continuación, se citan algunas sugerencias para los alumnos:

- ◆ Los alumnos deben asegurarse de contar con los recursos tecnológicos necesarios para participar en las clases virtuales. Hrastinski (2008) menciona, además, que es importante el conocimiento y uso correcto de las herramientas tecnológicas que se utilizarán en las clases.
- ◆ En las clases virtuales, es importante que los alumnos se comuniquen de forma clara y prestar especial atención a la calidad de su conexión a internet, además de evitar distracciones en el entorno en el que se encuentran (Hrastinski, 2008; Artino y Stephens, 2009).

- ♦ La participación activa del estudiante es fundamental para el aprendizaje efectivo, la atención en lo que dice el maestro, además la elaboración de tareas y trabajos asignadas en tiempo y forma (Hrastinski, 2008; Artino y Stephens, 2009).
- ♦ Los alumnos deben fijar metas de aprendizaje claras, gestionar su tiempo de forma eficiente, y buscar información adicional para profundizar en los temas tratados en clase. Además, deben ser autogestivos con la capacidad de adaptación a variados estilos de enseñanza (Hrastinski, 2008; Artino y Stephens, 2009).
- ♦ No desatender la comunicación no verbal, ya que, aunque las clases virtuales implican la comunicación principalmente verbal, es necesario promover las expresiones faciales y el lenguaje corporal, con la intención de reforzar su mensaje y establecer una conexión más efectiva con sus compañeros y profesores (Mehrabian, 1972).

Conclusión

Los complejos cambios que ocurren a nuestro alrededor impactan de manera directa en las relaciones humanas, las cuales son vitales para lograr ambientes armónicos y sociedades desarrolladas. En estas relaciones, la comunicación es el elemento básico para el intercambio de ideas, pensamientos y emociones. El reto es y será siempre lograr transmitir de manera efectiva el mensaje, para lograr el objetivo de comunicarse eficazmente, con una adecuada interpretación de la información y, sobre todo, practicando la capacidad de escucha, para poder llegar al diálogo.

A partir de que la Comunicación ha sido reconocida como Ciencia, se incrementó el número de estudios que hablan sobre la interacción de los individuos en los diferentes ámbitos sociales, lo que ha permitido conocer la importancia que esta tiene en la generación, transmisión y recepción de los mensajes. Diferentes propuestas de modelos comunicativos ofrecieron opciones de estudio, como el de los efectos que tienen

los medios de comunicación en las masas, poco después el surgimiento de los modelos que daban cuenta de los elementos que integraban el proceso comunicativo, con lo cual se generó un vínculo a diferentes áreas de las relaciones humanas, como pueden ser la comunicación organizacional, la de masas y también la que interviene en la educación.

No queda ninguna duda de la relación que existe entre la comunicación y la educación, integradas en el proceso de la práctica docente y el proceso de enseñanza-aprendizaje. Hoy en día y cada vez más, los sistemas educativos priorizan la actividad comunicativa en el aula, por ser un proceso que permite, tanto al docente como al alumno, interrelacionarse y lograr vínculos que generen un desarrollo positivo en la personalidad del educando. Se destaca que, en esta relación, el papel activo de ambos protagonistas será fundamental para lograr una comunicación efectiva.

Podemos comentar que hay que tener muy en cuenta el valor que puede llegar a tener el lenguaje no verbal dentro de una conversación, donde la palabra es otro elemento que forma parte de esta decodificación, pero no el único, ya que los gestos y las posturas corporales, aportan sentidos en la interpretación del mensaje.

Se concluye que los espacios educativos también deberán tomarse en cuenta para seleccionar las mejores estrategias de comunicación aplicadas a la práctica docente, diferenciando la presencialidad de la educación virtual, pues cada una cuenta con ciertas características que las hace diferentes. Tanto el docente como el alumno, deberán tener la voluntad y hacer un esfuerzo para planificar su forma de interactuar en los espacios educativos, ambos tienen que ser figuras activas en el proceso comunicativo de la enseñanza-aprendizaje.

Referencias

Advincula Huamani, L., Almirón Mamani, M., Caritas García, I., y Quispitupa Rojas Gutiérrez Vásquez, R. (2017). "Paradigma psicodidáctico humanista

- y sus aplicaciones”. *Revista Psicológica Herediana*, 9(1-2), 40. <https://doi.org/10.20453/rph.v9i1-2.3005>
- Ahmad, S. (2016). “Efectividad del E-learning para estudiantes de diferentes estilos de aprendizaje”. *Revista de Tecnología Educativa*, 33-40.
- Arellano, N. (2006). “Las barreras en la comunicación no verbal entre docentes y alumnos. *Orbis*”. *Revista Científica Ciencias Humanas*, 3-38.
- Artino, A. R. y Stephens, J. M. (2009). “Motivación académica y autorregulación: un análisis comparativo de estudiantes de pregrado y posgrado que aprenden en línea”. *Internet y Educación Superior*, 12(3-4), 146-151. <https://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/2528/Tesis%20Edilma%20Florez-Monica%20Bernal%20y%20Doralba%20Salazar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barriga, Á. D. (2005). “El profesor de educación superior frente a las demandas de los nuevos debates educativos”. *Perfiles educativos*, 27(108), 9-30. <https://www.redalyc.org/pdf/132/13210802.pdf>
- Berlo, D. K. (1984). *El proceso de la comunicación, introducción a la teoría y práctica*. El Ateneo.
- Caldera-Serrano, J., y Alonso, F. (2004). “La fórmula de comunicación de Lasswell como método para implementar bases de datos documentales en los medios audiovisuales”. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 18(37). <https://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2004.37.4048>
- Calua, M. (2010). “Comunicación asertiva en el contexto educativo”. *Boletín REDIPE*, 3315-334.
- Carbajal, A. Á. (2005). “Reseña de *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo* de Frida Díaz Barriga Arceo y Gerardo”. *Tiempo de educar*, 397-403.
- Chávez, K. L. (2008). *El diálogo en la obra de Paulo Freire como referente para el diálogo intergeneracional T*. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
- De Saint-Exupéry, A. (2021). *El principito*. Penguin Random House.
- Dennen, V. P., Darabi, A. A., y Smith, L. J. (2007). “Interacción entre instructor y alumno en cursos en línea: la importancia relativa percibida de acciones particulares del instructor sobre el desempeño y la satisfacción”. *Educación a Distancia*, 28(1), 65-79.

- Díaz Barriga, F., y Hernández, G. (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista*. McGraw-Hill Interamericana Editores
- Fedor, S. J., y Gómez, J. F. (2016). “La Comunicación”. *Salus*, 20(3), 5-6.
- Freire, P. (2019). *El Maestro sin recetas*. Siglo XXI Editores.
- Freire, P. (1997). *Pedagogía de la autonomía*. Siglo XXI editores
- Gordon, T. (2014). *Método Maestros Eficaz y Técnicamente Preparados*. Editorial Diana.
- Hrastinski, S. (2008). “E-learning asincrónico y sincrónico”. *Educause Quarterly*, 31(4), 51-55.
- McCarthy, J., y Gajdorus, K. (2017). “Estrategias para una instrucción en línea efectiva: una revisión sistemática de la literatura”. *Revista de aprendizaje interactivo en línea*, 15(1), 1-17.
- Mehrabian, A. (1972). *Comunicación no verbal*. Transacción Aldina.
- Moore, M. G., y Kearsley, G. (2011). *Educación a distancia: una visión de sistemas del aprendizaje en línea* (3ª ed.). Wadsworth.
- Motta Ávila, J. H. (2017). “La actitud de escucha, fundamento de la comunicación y la democracia en el aula”. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, (30), 149-169. <https://doi.org/10.19053/0121053X.n30.0.6192>
- Otero, E. B. (1997). *Teorías de la comunicación*. Editorial Universitaria.
- Pérez Ornelas, M. I. (2016). “Las prácticas educativas y docentes en un grupo de profesores universitarios”. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 46(2), 99-112. <https://doi.org/10.48102/rlee.2016.46.2.182>
- Quiñones, M. (29 abril 2020). “Neuromarketing: Las interacciones virtuales pueden ser una amenaza para el cerebro”. *Puro Marketing*. <https://www.puromarketing.com/44/33623/neuromarketing-interacciones-virtuales-pueden-ser-amenaza-para-cerebro>
- RAE (s.f.). *Real Academia Española*. <https://dle.rae.es/pr%C3%A1ctico>
- Roa, M. M. (2022). “Zoom factura más de 1.000 millones de dólares por tercer trimestre consecutivo”. *Statista*. <https://bit.ly/3L2F7m9>
- Schulz, A. M. (2013). *La comunicación docente alumno como valor esencial en el proceso de enseñanza aprendizaje*. (Trabajo Final de Posgrado. Universidad de Buenos Aires). http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0648_SchulzAM.pdf

- Torres, E. O. (2008). *Comunicarse y aprender en el aula universitaria*. Editorial Universitaria.
- Ugalde, M. (2016). “El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación”. *Revista Ensayos Pedagógico*, 45-61.
- UNESCO (2009). *Indicadores UNESCO de cultura para el desarrollo*. <https://es.unesco.org/creativity/activities/indicadores-unesco-de-cultura-para-desarrollo>
- Velázquez, E. C. (2018). “La comunicación asertiva: un método de estimulación en la formación del profesional pedagógico”. *Luz, Educar desde la Ciencia*, 15-25.