

Psicología de la comunicación en el aula.

Lic. Dalila A. Aguirre Raya
Profesora Asistente Enfermería VII
Departamento de Licenciatura en Enfermería
Facultad de Ciencias Médicas Finlay Albarrán
Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana
Correo electrónico: spectrum@infomed.sld.cu

Resumen

La comunicación es una de las temáticas de las que más se habla en nuestros días. Es de vital importancia para la satisfacción de todas las necesidades humanas y determina (con referencia a la calidad de las interacciones que se establecen desde la niñez) en el desarrollo futuro de los individuos. Se realiza una revisión bibliográfica con la finalidad de invitar a los docentes reflexionar sobre la importancia de la comunicación en el ámbito docente y en la relación profesor alumno. Se abordan aspectos esenciales de la comunicación interpersonal en el aula, la importancia de la palabra y el lenguaje, y la elaboración de los mensajes. Se asume que toda buena comunicación lleva implícito un cambio o modificación de ideas, costumbres, hábitos, modos de vida, y otros rasgos de la personalidad del individuo o del grupo. Se analiza la concepción freireriana acerca de la comunicación en la educación y se proponen, a partir de la experiencia de un especialista en esta área del saber, algunos requisitos necesarios para que el maestro sea realmente un comunicador profesional e identifique sus propias limitaciones. Se concluye que la comunicación es una herramienta indispensable en la práctica docente para el logro de los objetivos propuestos por el profesor y el alumno y fuente del crecimiento humano.

Palabras clave: lenguaje verbal, relación profesor-alumno, Paulo Freire, competencia comunicativa, exigencias del comunicador profesional.

Introducción

COMUNICACIÓN es una palabra de origen latino (communicare) que quiere decir compartir o hacer común algo. Es una necesidad vital para los hombres, que se manifiesta desde su nacimiento, y su satisfacción está asociada a la supervivencia. A través de la comunicación los seres humanos podemos conocer e interactuar con el mundo, así como transformar la realidad que abarca las relaciones sociales, familiares y escolares que, en cierta medida, regulan nuestra conducta por medio de normas ya establecidas por la sociedad. (1, 2)

Son numerosas las definiciones que sobre Comunicación se han dado en el mundo, así como los ejemplos para ilustrar su importancia y su valor para las

relaciones humanas en general, y en particular para el desarrollo de la personalidad; así, las relaciones entre madre-hijo, profesor-alumno, médico-paciente, enfermera-paciente, etc., son posibles gracias a la comunicación. Estas relaciones permiten el intercambio de ideas, sentimientos e inquietudes con el otro, y a su vez, propicia que sean resueltas las inquietudes de cualquiera de los participantes en el intercambio comunicativo, produciéndose un enriquecimiento humano y de la personalidad en el orden emocional, volitivo e intelectual. (3)

Las tendencias actuales de formación de la nueva generación han incorporado técnicas o métodos de enseñanza-aprendizaje más activos, donde el estudiante juega un papel más participativo y el profesor un papel menos hegemónico y autoritario, dándole al grupo una mayor connotación. El aprendizaje es un proceso activo y, dentro del grupo, se produce un proceso de individualización en la adquisición del nuevo conocimiento (apropiación individual). Para que esto ocurra, es necesaria la participación del profesor como guía y orientador de la actividad docente mediante el buen uso de la palabra y el lenguaje. (4)

El presente artículo pretende llamar a la reflexión a los docentes del sistema de salud acerca de la importancia de nuestras formas y estilos de comunicación en el aula y su repercusión en el plano individual para los estudiantes y los propios docentes, así como sobre la calidad de la atención futura que brindarán, una vez egresados, nuestros educandos. Se estimulará al autodiagnóstico de nuestras limitaciones comunicativas en el aula a partir de requisitos propuestos por otros autores.

Desarrollo

La palabra

Una palabra puede tener múltiples significados, y es esencial que se identifique el significado apropiado en el marco en el cual se está empleando. Las palabras y su significado pueden realzar una conversación o ser la causa de barreras. Por eso es muy útil crear un ambiente apropiado para la comunicación, donde prevalezca la cordialidad y se le permita al estudiante, paciente u otra persona, mostrarse accesible para ventilar las dudas o inquietudes acerca de los términos empleados durante la comunicación. Algunas palabras provocarán reacciones emocionales de agresividad, ansiedad, tristeza, minusvalía e inseguridad en las demás personas; de ahí que debemos ser muy cuidadosos al elegir las palabras que conformarán nuestro mensaje en la comunicación con los otros. (1, 5)

Todas las personas debemos tener presente que la recepción, comprensión e interpretación de los mensajes, dependerá del estado físico de la otra persona, de sus conocimientos, su nivel cultural, el medio social de procedencia, sus experiencias anteriores y otros elementos, que pueden variar según números de personas que entrevistemos acerca de la cuestión. Por tanto, los mensajes y sus contenidos deben ser elaborados teniendo en cuenta las particularidades de las

personas hacia las cuales será dirigido el mensaje o con las que tenemos interés en comunicarnos, sin perder de vista el ámbito en que se realizará. (6)

¿Estarán preparados los docentes del contexto salud para propiciar un clima de crecimiento humano en el aula?

Imaginemos a un profesor que logre transmitir un adecuado nivel de conocimientos a sus alumnos porque domina su asignatura o especialidad, pero es incapaz de percatarse del estado emocional o de los problemas que los afectan, de sus peculiaridades individuales, y los trata a todos por igual o distante, para resaltar su autoridad en el aula. Esto constituye una barrera en la comunicación que, sin dudas, puede afectar la adquisición de conocimientos. Ellos pueden temer hacerle preguntas, aclarar sus dudas, lo que incide en su comprensión correcta de la asignatura. La imagen que pueden tener los estudiantes de su maestro no contribuirá a que soliciten su ayuda en caso de dudas o problemas. Es posible que hasta lo rechacen y por ende, comiencen a rechazar también la asignatura.

Para un buen trabajo en el aula, el maestro debe dominar el arte de la persuasión como herramienta imprescindible para el control del proceso docente educativo, si tenemos presente que dentro del grupo o en el aula siempre están sucediendo cosas que a veces son perceptibles si se ha desarrollado la habilidad de observar a las personas que nos rodean. Independientemente del papel que desempeñemos, debemos estar siempre a la búsqueda de la causa de los comportamientos, para el buen funcionamiento de la clase y la dinámica del grupo. (7)

Aunque en muchas de nuestras aulas predomine la enseñanza explicativa tradicional y algunos estudiantes desarrollen un conocimiento para la escuela y otro para el mundo que nos rodea, muchos docentes se esfuerzan por darle un enfoque participativo y dinámico a la docencia que imparten, estimulando el desarrollo de la independencia en los alumnos, porque, de no ser así, corremos el riesgo de convertirlos -citando a Freire- en un "Banco de informaciones" (8, 9), privándolos de la capacidad de pensar, razonar, llegar a conclusiones por sí mismos y, por si fuera poco, a tomar decisiones. Como docente, pienso que es el momento de promover la autonomía en los estudiantes, la independencia al libre pensamiento, a la búsqueda de los conocimientos y lograr que exterioricen sus necesidades; y a nosotros nos corresponde ser más asertivos con ellos y con aquellos que nos orientan o dirigen sin temor al fracaso. Debemos poner a prueba todas nuestras capacidades cognitivas y cognoscitivas para formar un hombre nuevo capaz de tomar decisiones y superarse ante las dificultades sin el menor daño a la autoestima. Para esto es necesario tener en cuenta las características del profesor como formador y como ser social, pues en él se reflejan nuestros educandos. Nuestros profesores, por la doble función que cumplen (formativo-informativo), deben hacer gala de sinceridad, autenticidad y empatía en la comunicación con sus educandos sistemáticamente.

¿Qué es aprendizaje entonces?

Sin dudas, la didáctica tradicional y formal desconocía algo que en la actualidad la psicología cognitiva y constructivista se ha encargado de esclarecer: que el aprendizaje es un proceso activo, mediante el cual el alumno construye significados acerca de la realidad, como resultado de la interacción de diferentes fuerzas que influyen sobre él. De lo anterior se infiere que "el individuo no reacciona de forma ciega y automática a los estímulos y presiones del medio objetivo", sino que reacciona de forma subjetiva según su comprensión de las situaciones, y le atribuye determinada significación a los hechos a partir de sus conocimientos y experiencias anteriores, su concepción del mundo, su idiosincrasia, sus necesidades e intenciones. (10, 11)

Para Freire: "La educación es comunicación, es diálogo, en la medida en que no es la transferencia del saber, sino un encuentro de sujetos interlocutores, que buscan la significación de los significados." Según él, "la comunicación no es la transferencia o transmisión de conocimientos de un sujeto a otro, sino su coparticipación en el acto de comprender la significación de los significados. Es una comunicación que se hace críticamente". (12)

Para este autor la comunicación y la educación son una misma cosa, es decir, no puede existir una sin la otra, pues para él el proceso docente educativo es un proceso comunicativo donde el profesor y el alumno participan activamente en la solución de las tareas y en la adquisición de nuevos conocimientos. Por tanto, aprenden unos de otros durante el proceso.

Los fundamentos freirerianos presentan una base histórica gnoseológica, lógica y dialéctica, y es precisamente a través de la comunicación que se va a producir el encuentro entre los sujetos, encuentro que va a trascender en un nuevo saber, en una acción transformadora.

Así se descubre el papel que la comunicación dialogada ocupa en la concepción educativa de Freire: si los hombres pueden lograr su inserción crítica de la realidad para transformarla y transformarse, sólo mediante la comunicación los sujetos co-intencionados podrán acercarse a una visión común de su objeto de conocimiento y transformación. (12)

El diálogo es concebido por Freire como una relación horizontal de A más B. Nace de una matriz crítica y genera crítica. Se nutre del amor, de la humildad, de la esperanza, de la fe y de la confianza. Por eso sólo el diálogo comunica.

"El diálogo, según Karl Jaspers, es el camino indispensable no solamente en cuestiones vitales para nuestro orden político, sino para nuestro ser. El diálogo sólo tiene estímulo y significado en virtud de la creencia en el hombre y en sus posibilidades, la creencia de que solamente llego a ser yo mismo cuando los demás también lleguen a ser ellos mismos". (13)

En palabras de Freire; "Para que el acto comunicativo sea eficiente, es

indispensable que los sujetos, recíprocamente comunicantes, estén de acuerdo. Esto es, la expresión verbal de uno de los sujetos, tiene que ser percibida dentro de un cuadro significativo común para el otro sujeto. Y para estar de acuerdo hay que dialogar. En esta concepción educativa, **comunicación es diálogo**, en la medida en que no es la transferencia del saber, sino un encuentro de sujetos interlocutores”.

Para Freire “la dimensión humana del conocer no es el acto a través del cual un sujeto transformado en objeto recibe, dócil y pasivamente, los contenidos que otro le da e impone”. Se deduce, por tanto, que la verdadera educación no aspira a la domesticación ni a un conocimiento memorizado que no haya sido buscado, trabajado o compartido; la educación como situación gnoseológica “significa la problematización del contenido, sobre el cual se co-intencionan educador y educando, como sujetos cognoscentes.” (13)

De este modo, el educador ya no es sólo el que educa, sino aquel que, en tanto educa, es educado a través del diálogo con el educando, quien, al ser educado, también educa. Así, ambos se transforman en sujetos del proceso en que crecen juntos y en el cual los argumentos de la autoridad ya no rigen. (14)

La educación es un perfeccionamiento y no hay perfeccionamiento posible sin comunicación. La comunicación constituye un problema central de toda pedagogía. Resultaría imposible promover la formación integral, armónica y permanente del hombre con orientación humanista, democrática, racional, crítica y creadora, abierta a todas las corrientes del pensamiento universal, si el hombre no fuera visto como un ser racional, con capacidad para expresarse, para crear símbolos, para comunicarse. (15)

Por la comunicación es posible la actualización y el enriquecimiento del hombre. La comunicación es lo que da sentido a la vida humana, y tanto más rica será la vida, cuanto más y mejor pueda el hombre dar y compartir con los demás. (16)

Freire plantea que una relación de jerarquía o subordinación, destruye la esencia misma del proceso educativo, la comunicación, la autenticidad y la plenitud, por tanto, no puede haber comunicación.

En este sentido plantea: “Es exactamente en sus relaciones dialécticas con la realidad (profesor-alumno), que concebiremos la educación, como un proceso de constante liberación del hombre.”

La esencia marxista del concepto educación que Freire ofrece radica precisamente en esa relación “permanente en la cual el hombre, transformando al mundo, sufre los efectos de su propia transformación”, cuyo contenido fue coherentemente expresado por Marx en su “Tercera tesis sobre Feurbach”. (17)

A partir de las concepciones vistas anteriormente, a muchos nos vendría a la mente la siguiente interrogante:

¿Qué exigencias debe reunir el maestro como comunicador profesional?

Nos apoyaremos en los requisitos expuestos en un artículo elaborado por el profesor Emilio Ortiz Torres, alrededor del evento Pedagogía '97.

Este autor, antes de exponer las exigencias necesarias para que un docente sea comunicador profesional, define la competencia comunicativa como requisito indispensable para un buen maestro.

La **competencia comunicativa** es la capacidad del maestro para establecer una comunicación efectiva y eficientemente óptima (con sus alumnos), al desarrollar en su personalidad un estilo de comunicación flexible y lograr los resultados educativos deseados. (18)

La competencia comunicativa del maestro presupone un comportamiento optimizado a partir del dominio de la contradicción básica de la comunicación: la orientación en el otro, en sí mismo y en la tarea, en el manejo de situaciones conflictivas a través del proceso comunicativo.

Exigencias a la personalidad del maestro como comunicador profesional.

Exigencias socio-psicológicas.

- Comunicarse con los alumnos interrumpidamente en la clase y fuera de ella.
- Poner la capacidad perceptiva para detectar las imágenes que se forman de él los alumnos.
- Valorar acertadamente las características psicológicas de sus alumnos y tenerlos en cuenta en el trato individual.
- Responder de forma serena y adecuada a sus estados de ánimos.
- Comprometerse afectivamente con ellos, brindarles cariño, confianza y seguridad en el trato.
- Explotar, junto con la comunicación oficial o formal, la informal o no oficial, en dependencia del contexto en que se desarrollan, las relaciones interpersonales.
- Abordar disímiles temas de conversación con repercusión educativa, en función de los intereses de los alumnos, y que trasciendan el marco de la clase.
- Evitar la tendencia de evaluar constantemente las conductas de los alumnos, aprender a escucharlos y tratar de ponerse en su lugar. Considerar el error como un elemento inherente al proceso comunicativo, el cual es una respuesta al propio método de enseñanza planteado. Ser tolerantes con las equivocaciones de los alumnos, demostrarles dónde estuvo la falta.
- Estimular el contacto comunicativo cotidiano con los alumnos. Tener la iniciativa para el diálogo si fuera necesario.
- Respetar la personalidad de los alumnos, sus características individuales. No utilizar frases o palabras que hieran la sensibilidad y la dignidad.

- Reprimir cualquier sentimiento de hostilidad y valorar desprejuiciadamente sus problemas.
- Propiciar una atmósfera de respeto y de espontaneidad en la comunicación.
- Preocuparse por una imagen externa sobria y favorable para la actividad docente. El descuido de la apariencia física distrae al auditorio y le resta efectividad a la comunicación.
- Explotar todas las coyunturas que permiten un enfoque humorístico del contenido o de la interacción comunicativa, sin que se desvirtúe la clase ni se les falte al respeto a los alumnos.
- Usar recursos lingüísticos y paralingüísticos discretos, sin golpear ningún objeto o alzar la voz, cuando se produzca la distracción de los alumnos, o se quiera concentrar o cambiar su atención.
- Manejar la ironía de forma precisa y limitada, sin que los estudiantes se sientan heridos por ello, sino que estimule la comunicación y una atmósfera emocional positiva en el aula.
- Usar la sonrisa, que actúa disminuyendo la tensión y la ansiedad de los alumnos.
- Utilizar los recursos de persuasión y evitar en todo momento la imposición de las ideas que transmite.

Exigencias de la oratoria

- Explotar óptimamente los recursos del lenguaje oral en la búsqueda de lo original, lo interesante, lo que mantenga la atención en el contenido.
- Utilizar los recursos no verbales de la comunicación en función del contenido que se expone, y evitar su uso indiscriminado, gratuito, parásito o neutral, de modo que las inflexiones de la voz, el contacto visual, los movimientos de las manos y el cuerpo, la expresión del rostro y el desplazamiento por el aula., se empleen con sobriedad y oportunidad.
- Hacer estudio sistemático y uso coherente de los recursos lingüísticos, para utilizar al máximo todas las posibilidades del idioma sin caer en posiciones rebuscadas o artificiosas, o sea, retóricas. Cuidarse de las palabras o sonidos parásitos, o de vocabulario cliché.
- Dominar bien sus emociones y utilizarlas para provocar el efecto deseado en los alumnos en la comunicación verbal y no verbal, junto con los elementos racionales de la clase; ser convincentes en la exposición.
- Cuidar la dicción para que las palabras sean pronunciadas con exactitud y limpieza.

¿Qué otras exigencias deben reunirse para ser un profesional competente, según la Dra. Aida Julia del Toro?

- Dominio teórico y claridad política e ideológica.
- Alto nivel científico y actualización en el contenido que imparte.
- Ser un ejemplo vivo de autosuperación y autopreparación.
- Ser creativo y organizado, flexible para generar soluciones.

- Ser conocedor de elementos de dirección científica y técnica, y de procedimientos.
- Dominar el método científico y su aplicación al objeto, método dialéctico-histórico lógico e investigación- acción- participativa.

Como podemos ver, resulta ardua la labor de los docentes para alcanzar una competencia comunicativa a la altura de la excelencia y la profesionalidad que se requiere en nuestros tiempos, y para desempeñarse con profesionalidad en todos los niveles de interacción que cotidianamente establece con sus estudiantes, compañeros y pacientes. Podemos decir, como ideas finales que:

- El maestro es un comunicador profesional por excelencia.
- La habilidad de comunicarse bien es un proceso que dura toda la vida y que se perfecciona en la búsqueda diaria, lo cual facilita que los individuos se conozcan mejor, identifiquen sus limitaciones y empleen sus fortalezas y ánimos.
- Sólo existe comunicación auténtica en el momento en el cual el educando llega a ser dueño de su propia expresión.
- El proceso educativo será más rico cuanto más posibilidades de autoexpresión se les dé a los educandos.
- El educando, al mismo tiempo que se construye a sí mismo en la autoexpresión creadora, contribuye a promover e incrementar la riqueza cultural del grupo, su poder y voluntad de autoformación.
- Las exigencias propuestas por el profesor Emilio Ortiz pueden ser aplicables a la docencia en salud tanto en la carrera de Enfermería como en la de Medicina.

Bibliografía

- 1- Fdez, G. Ana M.: Psicología educativa. Pueblo y Educación. La Habana. 1995.
- 2- Fdez, G. Ana Ma.: La competencia comunicativa. Tesis en opción al grado científico de Doctora en Ciencias Pedagógicas. ISPEJV. La Habana, 1997.
- 3- Burque, B. María Teresa y otros: Temas de psicología pedagógica para maestros IV. Pueblo y Educación. La Habana.1995.
- 4- Calviño, Manuel: Trabajar en y con grupos. Editorial Academia. La Habana. 1998.
- 5- Mambriani, Stefano: La comunicación en las relaciones de ayuda. España, 1992.
- 6- García, Loreto. : La comunicación: una experiencia de vida. Manual de trabajo en grupos. Brasil, 1998.
- 7- Betancourt, Julián: La creatividad y sus implicaciones. . Editorial Academia. La Habana .1994.
- 8- Col. Autores: Técnicas Participativas para Educadores Cubanos. CIE "Graciela Bustillo". La Habana. 1994.
- 9- Rdguez, A. Aníbal: Grupos y Colectivos. Editorial Científico Técnica. La Habana. 1980.
- 10-Kaplum, Mario: El comunicador popular. Ed. Humanitas. Argentina. 1987

- 11-Conferencia Mundial sobre la Educación Superior: La Educación Superior en el siglo XXI. UNESCO. Paris, 1998.
- 12-Freire, Paulo: La educación como práctica de la libertad. Ed. Siglo XXI. México, 1976.
- 13-Colectivo Nacional de CEEAL en Cuba: Paulo Freire entre nosotros. Ensayo sobre pedagogía del oprimido. Ed. CIE "Graciela Bustillos" e Instituto Mexicano para el desarrollo comunitario, 1998.
- 14-Redondo, G. Emilio: educación y Comunicación. España, 1959.
- 15-Gutiérrez, P. Francisco: Pedagogía de la comunicación en la Educación Popular. Ed. Popular, 1998.
- 16-Vega, J. Patricia: Comunicación y construcción de lo cotidiano. Ed. Dpto Ecuménico de Investigaciones, Cuba, 1999.
- 17-Colectivo Nacional de CEEAL en Cuba: Paulo Freire entre nosotros. Ensayo sobre Educación o Comunicación. Ed. CIE "Graciela Bustillos" e Instituto Mexicano para el desarrollo comunitario, 1998.
- 18-Ortiz, Emilio: ¿Cómo desarrollar la competencia comunicativa del maestro?. Colección Pedagogía 97. ISPEJV.