

LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN EL PROCESO DOCENTE EDUCATIVO.

MSc. Marlene Oliva León

*1. Filial Matanzas, “Antonio Mesa Hernández”, Carretera Central
Km 156, EPICA, Jovellanos, Matanzas, Cuba.*

Resumen

El presente trabajo recoge un conjunto de aspectos necesarios sobre la comunicación interpersonal que son recopilados de varios autores estudiosos en la materia y adaptadas por la autora a la comunicación necesaria entre profesor/estudiantes para lograr una comunicación eficaz. La ciencia brinda cada vez una mayor atención a la comunicación ya que el 80% del tiempo las personas lo emplean comunicándose por lo que es obligado dominar las técnicas y métodos de la comunicación eficaz y también desarrollar hábitos y conductas que permitan que las personas sientan respeto y consideración hacia los demás. Ese intercambio de ideas y de información requiere atención de ambas partes por lo que las condiciones deben asegurarse. El objetivo del trabajo es introducir la comunicación interpersonal en la preparación del profesor para el desarrollo del proceso docente educativo.

Palabras claves: *Comunicación, Preparación, Proceso docente educativo*

Introducción

La comunicación interpersonal contribuye a mejorar las habilidades de comunicación al perfeccionar el trabajo entre los grupos al aumentar la comprensión de algunas técnicas y métodos creativos que hacen más efectivo el trabajo docente educativo.

La comunicación interpersonal se da entre dos personas que están físicamente próximas. Cada una de las personas produce mensajes que son una respuesta a los mensajes que han sido elaborados por la otra o las otras personas implicadas en la conversación.

Los seres humanos están incluidos en un mundo de la comunicación, por eso para su estudio se ha dividido en tres: La comunicación interpersonal que se realiza entre dos personas, la comunicación grupal que tiene lugar entre tres o más personas y la comunicación social que utiliza elementos técnicos y puede llegar a millones de personas.

Las distintas formas de comunicación presentan características distintas, ventajas y desventajas distintas y por tanto son útiles o inútiles según los objetivos de quien las utiliza. Nadie utiliza un canal de televisión comercial para dialogar con un amigo. Cuando se utiliza un medio de comunicación social es muy difícil saber cuál ha sido la reacción o el efecto del mensaje. Hoy se hace una diferencia muy clara entre medios de comunicación informativos, que no posibilitan el diálogo y medios de comunicación interpersonal que sí lo facilitan.

Definición: " La comunicación interpersonal es la actividad humana mediante la cual un sujeto promotor manifiesta sus contenidos de conciencia mediante una forma perceptible por los sentidos, a un sujeto receptor, con el objeto de que éste tenga acceso a esos mismos contenidos de conciencia, de esta manera esos contenidos pasan a ser de ambos o comunes intencionalmente".

La comunicación interpersonal es la forma de comunicación más importante para el hombre. Desde muy pequeños se comienza a formar parte de ella, ya que una de las primeras relaciones que se establece es de tipo afectivo (cuidadores) y aunque al inicio de la vida no se tiene un lenguaje estructurado la comunicación no verbal permite establecer estas primeras relaciones de tipo interpersonal.

Las personas son seres sociales y se puede prescindir de realizar actividades en común pero lo que no se puede es dejar de hablar; para ello, se usa el lenguaje como herramienta para comunicarse. Además de hablar, se necesita que las personas que se relacionan respondan, no den réplica, saluden, en resumen, se necesita entablar una conversación. Muchas veces estas situaciones son poco trascendentes y son conversaciones triviales o simplemente, de saludo, pero si faltan, se sienten ignorados o apartados. Piense, por ejemplo, si usted llega al aula y dice buenos días, pregunta cómo se sienten, hace un chiste para liberar tensiones, eso le permite que los estudiantes se sientan aceptados y en familia lo que facilita el proceso de la comunicación interpersonal.

Evidentemente, el lenguaje ofrece numerosas posibilidades que se pueden resumir en que los seres humanos tienen la necesidad de comunicarse con el entorno, no sólo hablando, sino también, siendo escuchados. Precisa transmitir información, compartir sentimientos, entretener, que comprendan o entablar relaciones. Si se conoce las razones por las cuales se busca la comunicación, lo hacen de una manera más eficaz y serán capaces de conseguir los objetivos.

Sabiendo que se cuenta con herramienta en el interior que puede ayudar a conseguir lo que se busca ¿por qué no empezar a utilizarla de inmediato?

El presente trabajo recoge un conjunto de aspectos necesarios sobre la comunicación interpersonal que son recopilados de varios autores estudiosos en la materia y adaptadas por la autora a la comunicación necesaria entre profesor/estudiantes para lograr una comunicación eficaz. La primera señal de que un profesor está fracasado comienza cuando se observa que sus palabras y sus actos no concuerdan, y la segunda señal es cuando la comunicación en el aula es de un solo sentido. La comunicación es un proceso verbal, escrito o visual, que transmite una idea, información o pensamiento, que puede influir en las personas. Ese intercambio de ideas y de información requiere atención de ambas partes por lo que las condiciones deben asegurarse.

Problema Científico:

¿En qué se puede preparar al profesor para perfeccionar el proceso docente educativo?

Objetivo general:

Introducir la comunicación interpersonal en la preparación del profesor para el desarrollo del proceso docente educativo.

Desarrollo

Antes de comenzar, se debe saber que todas las personas tienen necesidades básicas que satisfacer y que (Maslow, 1991) definía en su famosa Pirámide, hasta no tener cubiertas las

necesidades más primordiales, no puede seguir avanzando. Pues en la comunicación pasa lo mismo, existe una escala de valores que se debe atender a la hora de interpretar o que interpreten un mensaje, para lograr con mayor eficacia los objetivos de comunicación.

Extrapolando la teoría de (Maslow, 1991) se define estas necesidades o escala de valores, que condicionan la comunicación, como: vitales, de seguridad, integración, estimación y realización; sólo si se tienen satisfechas las necesidades del nivel precedente se siente el impulso de avanzar en las siguientes; ser consciente de esto, resultará interesante para mejorar en la forma en la que se comunica con los demás.

Si se tiene consciencia de estos temas y se aprende a escuchar a las personas y lo que les preocupa, mejora las comunicaciones. En el ámbito interno del aula, debe establecerse métodos para buscar el acercamiento con los estudiantes, mostrando aprecio, reconocimiento, respeto por lo que son, orientando y no imponiendo, escuchándolos, estos son algunos elementos a tener en cuenta para elevar la moral del grupo. Además de los trucos anteriores, se ofrece dos ideas para alcanzar un mejoramiento en su comunicación:

- ❖ Cuando valla a dar un resultado evaluativo hágalo personalmente y entable una conversación, pregunte como se encuentra, qué espera, averigüe que le parece, y si necesita revisar sus resultados, ofrézcale la posibilidad de que le cuente su opinión.
- ❖ Todas las personas intenta que se les preste atención y que se le reconozcan sus virtudes. Sentirse aceptado y reconocido forma parte de las necesidades elementales y agradecer, en el momento adecuado el esfuerzo realizado, renueva las fuerzas y refuerza la confianza de uno mismo, y no hay un motor más potente, que la energía que se genera por alguien que se siente bien y reconocido, lo mismo que usted, al alegrarse por los logros de los demás.

Elementos fundamentales en la comunicación interpersonal.

1. La percepción es la que determina la forma en que se ve al mundo que tiene cada persona, Ella es selectiva en correspondencia con los intereses, experiencias y motivaciones de cada cual.

2. La personalidad incluye factores hereditarios pero en las relaciones sociales se van conformando la personalidad de cada cual lo que da como resultados patrones de comportamientos.

En el proceso docente educativo el profesor debe utilizar las diferentes vías de la comunicación para transmitir e intercambiar información con los estudiantes los cuales son:

Verbal: Se refiere a la palabra

La vocal: Características de la voz

Visual: Gestos, movimientos, uso de las TIC, laminas, símbolos, etc.

Según investigaciones de (Keltner, 1984) el impacto de la comunicación visual es de 65%, sin embargo muchos profesores apenas las utilizan pues usan y abusan de la palabra sin ocuparse de perfeccionar la manera de expresarse, los gestos y el apoyo de los medios audiovisuales. Hablar y solo hablar no significa comunicarse, no asuma que todo lo que ha dicho ha sido comprendido por los estudiantes, pues otro estudio indica que:

Lo que se piensa 100%, son capaces de transmitir el 80% y el receptor percibe un 60%, aplica el 50%

Esto demuestra lo complejo que es la comunicación y la importancia de intentar una comunicación eficaz.

Componentes no verbales

- ❖ La mirada.
- ❖ La expresión facial.
- ❖ La sonrisa.
- ❖ Los gestos.
- ❖ La postura.
- ❖ La orientación.
- ❖ La distancia/ y el contacto físico.
- ❖ La apariencia personal.

Componentes paralingüísticos

- ❖ El volumen de la voz.
- ❖ La entonación
- ❖ La fluidez
- ❖ La claridad
- ❖ La velocidad
- ❖ El tiempo en que habla

Componentes verbales

- ❖ El contenido.
- ❖ Entrenamiento en habilidades sociales.

Técnicas para mejorar la comunicación oral

- ❖ Vocabulario común.
- ❖ Variedad en las explicaciones.
- ❖ Introducción efectiva.
- ❖ Ser amigable, sincero y positivo.
- ❖ Resumen adecuado.
- ❖ Contacto visual.

Es importante verificar si el mensaje verbal coincide con el corporal, por ejemplo, si se tiene un problema de salud y se le dice que se siente bien, verifique su cuerpo, su rostro, donde están sus brazos.

Algunas veces los mensajes que enviamos a los estudiantes, no llegan tal como se desea y si lo hacen, no son interpretados de la forma que se quiere. Mejorar y hacerse entender debe ser el objetivo.

- ❖ Hablar no es lo mismo que comunicarse. Conozca cómo hacer llegar su mensaje.
- ❖ Reconozca cuáles son las necesidades básicas de la comunicación que debe averiguar, para mejorarla.

- ❖ Descubra cómo una serie de pequeños detalles, muy habituales en la vida diaria, pueden hacerle mejorar en su comunicación con los demás.

Comunicación asertiva:

El proceso de comunicación visto de forma teórica o para efectos de análisis, pareciera sencillo, pero dicho proceso se ve interferido por variables tales como ruidos durante el envío (tergiversaciones del mensaje o chismes) o ruidos personales (rodeos), como inseguridades, timidez, falta de estima, entre otros. En virtud de lo anterior se considera relevante rescatar dos conceptos muy importantes para cualquier proceso de comunicación: autoestima y asertividad.

Autoestima: Es la expresión sin lastima ni complejos de sí mismo. Un crecimiento personal sin evaluaciones ni chantajes hacia sí y hacia los que les rodean. Una fuerza interna que centra y organiza los procesos individuales. Si se recurriera a algunos sinónimos autoestima es autovaloración, autoimagen, autoconfianza. Una comunicación basada en la propia estima tendrá congruencia, es decir se hará verdadero contacto y se será emocionalmente sincero con uno mismo y con el interlocutor.

Asertividad:

Este es otro componente esencial para el equilibrio en las relaciones humanas. Asertividad es autoafirmación, es la expresión cabal de los sentimientos. Comunicación asertiva es la respuesta oportuna y directa, que respeta la posición propia y la de los demás, que es honesta y mesurada para con los involucrados. Los niños por excelencia son muy asertivos, van directo a sus necesidades y sentimientos, y se caracterizan por ser descriptivos en sus percepciones u opiniones, de allí que no hagan juicios o evaluaciones de la conducta de los otros, solo la describan. De ellos hay que aprender.

En Resumen:

Tratar de no

- ❖ Memorizar el contenido
- ❖ Leer palabra por palabra.
- ❖ Usar notas incompletas.
- ❖ Usar notas demasiado detalladas
- ❖ Fijarse siempre en las notas
- ❖ Asumir que uno habla mejor sin notas

Tratar de

- ❖ Usar palabras claves
- ❖ Escribir con letra grande
- ❖ Escribir en un lado del pizarrón
- ❖ Enfatizar los puntos claves
- ❖ Dibujar cuadros
- ❖ Apuntar los hechos críticos

Lista de chequeo para el emisor

- ❖ Aclare la intención de su mensaje.
- ❖ Piense antes de enviarlo.

- ❖ Evite las barreras de personalidad o prejuicios.
- ❖ Desarrolle su credibilidad.
- ❖ Sea sensible a las necesidades del receptor.
- ❖ No sobrecargue al receptor con información.
- ❖ Asegúrese de que sus acciones correspondan al mensaje.
- ❖ Propicie y demande la retroalimentación.

Lista de chequeo para el receptor

- ❖ Deje de hablar y escuche.
- ❖ Inspire tranquilidad al trasmisor.
- ❖ Muestre al trasmisor su deseo de escuchar.
- ❖ Elimine toda distracción.
- ❖ Sea empático con el receptor.
- ❖ Sea paciente. Controle su temperamento.
- ❖ Evite entrar en discusiones o críticas.
- ❖ Haga preguntas.

Cinco motivos para la exposición

1. Informar: Transmitir información a los demás para que se comprenda rápida y correctamente.
2. Persuadir: Llegar a una decisión o tomar una acción.
3. Instruir: Impartir conocimientos y habilidades especializados.
4. Entretener: Proveer alegría y diversión con humor.
5. Inspirar: Llegar a la gente para que haga cosas más grandes y mejores.

¿Cómo lograr una comunicación eficaz?

- 1.-Saber escuchar
- 2.-Mantenga una actitud positiva y cooperadora hacia la comunicación
- 3.-Analice las características y experiencias de su interlocutor y actúe en correspondencia
- 4.-Manifieste apoyo, comprensión, razone no dispute
- 5.-Sea coherente, objetivo, sencillo, ameno
- 6 -Realice control emocional, no se altere
- 7.-No ironice, ni sea sarcástico, no agrede
- 8.-No pierda de vista los objetivos

Para mejorar las comunicaciones, Ud. debe estar consciente que las personas son diferentes, por lo que un único método de comunicación no es el más apropiado para interactuar con todas ellas. Ud. obtendrá mejores resultados y será más eficaz si adapta su estilo de comunicación al deseado por las otras personas. Para dominar esta flexibilidad, Ud. tendrá que practicar un poco variando su estilo de comunicación según cada tipo de persona.

Ingredientes para escuchar bien

- ❖ Deseo
- ❖ Interés
- ❖ Concentración
- ❖ Autodisciplina

Con base en la teoría de la acción comunicativa que plantea (Habermas, 2001) se puede afirmar que el éxito de un profesor en su práctica no sólo obedece a su adquisición continua de conocimientos o saberes. El ser un buen comunicador dependerá en gran medida de su capacidad para relacionarse con los alumnos. Por tanto, las habilidades de comunicación interpersonal constituyen un factor clave en la praxis en la docencia, éstas pueden definitivamente marcar la diferencia entre una clase eficaz y una deficiente.

Así pues, el desarrollo de una comunicación efectiva a través del uso adecuado de las señales verbales y vocales y el manejo de conflictos forma parte esencial de las potencialidades en las que debe trabajar todo aquel interesado en asumir la tarea profesoral. De esta manera, se refuerza o potencia la importancia de la comunicación efectiva como clave de éxito en el desempeño del profesor

Con respecto a la comunicación efectiva, se concluye que las comunicaciones, como cualquier actividad intelectual, se pueden perfeccionar enfrentando los retos que representan. Ahora bien, la comunicación interpersonal representa el proceso mediante el cual las personas pretenden compartir significados por medio de la transmisión de mensajes simbólicos. Esto se refleja en tres aspectos esenciales:

1) Que la comunicación entraña la participación de las personas y, por consiguiente, que para entender la comunicación hay que tratar de entender la forma en que las personas se relacionan unas con otras; 2) que la comunicación entraña un significado compartido, lo cual sugiere que, para que las personas se puedan comunicar, tendrán que estar de acuerdo en cuanto a las definiciones de los términos que están empleando, y 3) que la comunicación entraña símbolos; es decir, que los gestos, los sonidos, las letras, los números y las palabras sólo son representaciones o aproximaciones de las ideas que pretenden comunicar.

Desde el punto de vista de la comunicación interpersonal, se puede concluir que los individuos son capaces de comunicarse clara y efectivamente siempre y cuando no existan barreras personales que interfieran con el proceso. En relación a esto, (Davis y Newstrom, 1999) apuntan que las barreras personales son interferencias de comunicación producidas por las emociones y valores humanos y deficientes hábitos de escucha. También pueden derivarse de diferencias de educación, raza, sexo, nivel socioeconómico, entre otros factores. En otras palabras, las barreras personales en el ámbito de la comunicación interpersonal implican por lo general una distancia psicológica (una sanción de exclusión emocional) entre individuos, semejante a las distancias físicas. Asimismo, las emociones actúan como filtros de percepción prácticamente en todo el proceso comunicacional. Se ve y se escucha aquello con lo que se está emocionalmente “*sintonizado*” para ver y escuchar, de manera que la comunicación está regida por las expectativas del individuo. De igual forma, lo que se comunica es la interpretación de la realidad, no la realidad en sí. Se puede decir entonces, que bajo estas condiciones la comunicación interpersonal será más eficaz y eficiente.

Conclusiones

Los buenos oradores se hacen, no nacen, tomando las sugerencias anteriores se puede crear acciones de comunicación interpersonal eficaz en el proceso docente educativo, mientras más se entrena en habilidades la comunicación interpersonal se torna más fácil y mejor desarrollar el proceso docente educativo. Una simple comunicación implica tanto, que las

personas pueden tener problemas para entender, sobre todo si el tema es complejo, existe distracciones, o cualquier cosa. Los prejuicios con relación a la edad, sexo, raza, o religión son también barreras interpersonales. Estos prejuicios pueden ser tomados negativamente.

Bibliografías

DAVARA, F. J. *Estrategias de comunicación en marketing*, Madrid: Dossat 2000.

DAVIS, K. y NEWSTROM J. *Comportamiento Humano en el Trabajo*. McGraw Hill. México. (1999).

ENCARTA 2001.

HABERMAS, J. *Teoría de la acción comunicativa I. Racionalidad de la acción y racionalización social*. Taurus Ediciones. Madrid, España. (2001)

KELTNER, J.W. *Why supervisors resist employee involvement*. Harvard Business Review. 1984, nº.62, p. 87-95

LUCAS MARIN, A. *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*, Barcelona: Bosch comunicación. 2007

MASLOW, A. H. *Motivación y personalidad*. Madrid: Díaz de Santos. 1991

PUYAL, E. *La comunicación interna y externa en las empresas*. 2001.

SIMON, H. *La comunicación*. Lecturas de teoría de la organización. Madrid: MAP, 2003, p 353-369.

SOMOZA, F. *La comunicación interna, instrumento de motivación de la empresa*. Alta Dirección, nº. 179. 2006.