

## La comunicación en el aula

*Agnieszka Grzegorek*

**RESUMEN:** *La comunicación en el aula puede ser o bien un proceso tecnológico sujeto a todo tipo de control, o bien un proceso social de intercambio y actividad. Tal determinación viene sujeta al contexto en el que se desarrolla y a los agentes participantes. La comunicación educativa es un proceso exclusivo que se da dentro del aula, compuesto por elementos y variables que condicionan su eficacia y el alcance de los objetivos propuestos. Para llevar a cabo una auténtica comunicación, que además cumpla con los propósitos preestablecidos, es imperante conocer su estructura y mecanismos cuya activación y consideración de modo significativo puede influir en la optimización de los resultados.*

Las principales teorías de enseñanza-aprendizaje están centradas en la actuación del profesor como docente, o en el alumno como aprendiz. El proceso centrado en la labor del profesor y en la transmisión de información desde éste a los alumnos se considera en la literatura pedagógica como algo propio de las teorías más tradicionales<sup>1</sup>, siendo actualmente cuestionadas por ser limitadas para las necesidades de los/las alumnos/as del siglo XXI. Se reclama su modernización mediante la introducción y uso de las nuevas tecnologías con la redefinición del concepto general de sistema educativo, de la organización espacio – temporal, de los papeles de los educadores y los educandos, de la disciplina y forma de participación en las actividades didácticas, etc. Los nuevos paradigmas en educación hablan de procesos didácticos centrados en el aprendiz con habilidades metacognitivas de aprendizaje y con sabiduría suficiente para aplicar los conocimientos adquiridos y transferirlos a otros campos y disciplinas, autodidáctas y con un nivel avanzado de destrezas inductivas, deductivas y valorativas.

<sup>1</sup> GUTIÉRREZ MARTÍN, A., *Influencia del discurso tecnológico en la integración curricular de las nuevas tecnologías multimedia*, <http://www.quadernsdigitals.net/articuloqueaderns.asp?IdArticle=4809>.

Para conseguir tales destrezas y habilidades los/las alumnos/as no pueden ser educados en actual sistema educativo que reprime la actividad, sobre todo comunicativa. Según J. M. Pérez Tornero se precisa, entre otras: a) La conversión de las escuelas en espacios de exploración, de descubrimiento y de invención (no se trata ya de asumir las escuelas como centros de transmisión vertical del saber, sino de convertirlas en productoras activas de conocimiento y en escenarios de descubrimiento - sólo así se podrá responder efectivamente al entorno cambiante y al crecimiento de la cantidad de información). b) La superación del modelo fabril (las proporciones de profesorado-estudiantes, el sistema de aulas, la organización misma de los horarios, la clasificación de los estudiantes en series basadas en la edad, etc. proceden más del ámbito industrial que del proceso de aprendizaje o de comunicación educativa). c) La redefinición del rol del profesorado (de ser los dispensadores del saber, deben encarar un nuevo papel: entrenadores y tutores en los procesos de autoaprendizaje de los alumnos, incitadores y promotores de los nuevos grupos y comunidades educativas que se generen, creadores de nuevos entornos educativos y de instrumentos pedagógicos, mediadores de conflictos, comunicadores y educadores)<sup>2</sup>.

Hoy día el proceso de enseñanza-aprendizaje debe considerarse un proceso social que permite a los educandos desarrollar conocimientos y construir su propia visión del mundo a base de manipular ideas, perspectivas, fenómenos, interactuando con todos los agentes presentes en el acto didáctico (compañeros, profesores, nuevas tecnologías), y donde la simple repetición sortea los verdaderos objetivos y metas de la educación y del aprendizaje. El alumno se siente más motivado e involucrado en su aprendizaje si puede realizar intercambios y comunicarse para contrastar los resultados de su aprendizaje cuando lo precisa. La comunicación dentro del aula —denominada comunicación educativa— y la forma de realizarla tiene gran significado para los resultados del aprendizaje considerado un proceso social, y para la socialización considerada como la convivencia en igualdad.

Para comprender la importancia de la comunicación en las actividades de enseñanza-aprendizaje empezaremos por aclarar ciertos conceptos, principios y orígenes, como el significado del mismo concepto de comunicación y de comunicación educativa, elementos básicos presentes en cada acto de comunicación, formas de comunicación humana (con especial atención a la comunicación interpersonal), principios de una comunicación eficaz dentro del aula, etc.

2 PÉREZ TORNERO, J. M., *Las escuelas y la enseñanza en la sociedad de la información*, en: PÉREZ TORNERO, J. M. (coord.), *Comunicación y educación en la sociedad de la información. Nuevos lenguajes y conciencia crítica*, Barcelona, Paidós, 2000, pp. 52-55.

## EL CONCEPTO DE COMUNICACIÓN

El concepto de “comunicación” tiene muchas interpretaciones y pone hincapié en diferentes elementos constitutivos: en la transmisión de información a través de símbolos, palabras, imágenes, figuras; en la atribución de significado; en la eficacia y consecución de un objetivo entendido como el logro de un resultado previsto por quien inicia el proceso; en la interpretación del mensaje transmitido<sup>3</sup>; en los sujetos que participan en el proceso de comunicación, etc.

M. Kaplún advierte de la diferencia entre el *comunicar* y el *comunicarse*. Comunicar es el acto de informar, transmitir, emitir; y comunicarse significa diálogo, intercambio, relación de compartir, de correspondencia y reciprocidad. La acepción semántica más frecuente de comunicar es la de transmitir información, o hacer circular un conjunto de datos de un emisor a un receptor<sup>4</sup>. *Comunicación* deriva de latín *communis*-poner en común algo con otro, comunión. Comunicación y comunión expresan por tanto, algo que se comparte por vivir o tener en común<sup>5</sup>. La comunicación supone, entonces, unidad o comunidad entre las personas que entran en la comunicación<sup>6</sup>, y actitud de disposición para comunicarse. En la vida cotidiana a menudo confundimos los conceptos de información, interacción, interactividad considerándolos sinónimos de la *comunicación*. Entre estos conceptos existen diferencias significativas que en el ámbito educativo son percibidas y reflejadas en las características y el tipo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

“La *información* es un fenómeno en el cual el mensaje sólo recorre una dirección, desde el emisor a un receptor que puede, o no, ser alguien concreto y que, por lo general, suele ser un colectivo”<sup>7</sup>. Lo característico de la información es el recorrido unidireccional de los mensajes a un grupo grande donde el feed back no es inmediato y tiene forma de cumplimiento o no de lo transmitido (por ejemplo el cumplimiento del reglamento).

La interacción es un concepto psicosocial que implica una influencia recíproca, que en muchas de las formas transmite información y en otras promueve también comunicación<sup>8</sup>. La interacción supone una relación bidireccional de intercambio, al

3 RODA SALINAS, F. J. y BELTRÁN DE TENA, R., *Información y comunicación. Los medios y su aplicación didáctica*, editorial Gustavo Gili, Barcelona, 1988, pp. 40-41.

4 GUTIÉRREZ MARTÍN, A., *Influencia ...*

5 KAPLÚN, M., *El comunicador popular*, Humanitas, Buenos Aires, 1985, p. 64.

6 REDONDO, E., *Comunicación y Educación*, CSIC, Madrid, 1986, p. 34.

7 MARTÍN SÁNCHEZ, M., Loscertales Abril, F., *Educación, medios de comunicación y formación*, en: FERNÁNDEZ GARCÍA, T. y GARCÍA RICO, A., *Medios de comunicación, sociedad y educación*, Universidad de Castilla-La Mancha, Cuenca, 2001, p., 38

8 *Ibid.*, p. 39.

no haber bidireccionalidad, no podríamos hablar de interacción, sino de transmisión de información<sup>9</sup>.

En múltiples ocasiones, también en el terreno educativo, se informa sobre hechos o acontecimientos pero no hay interacción ni comunicación entre el que emite (normalmente el educador) y el que recibe (normalmente el estudiante). Cuando el receptor responde al mensaje podemos contemplar que existe entre ellos interacción aunque todavía no la comunicación. Aún así solamente el ser humano es capaz de interactuar y comunicarse con otro ser humano —entre la máquina (o nuevas tecnologías) y el hombre existe *interactividad* entendida como relación mutua de respuesta entre el usuario y el medio, es decir, cierta relación que el individuo mantiene con las nuevas tecnologías<sup>10</sup>. En general la interactividad hace referencia a la capacidad tecnológica que tienen las máquinas de responder a la actuación del hombre<sup>11</sup>; o la capacidad del sistema para establecer algún tipo de relación con el usuario que emula el diálogo y la comunicación entre seres inteligentes<sup>12</sup>. “La comunicación es un proceso de máxima interacción social, propio tan sólo de los humanos”<sup>13</sup>— las tecnologías informan e interactúan solamente a nivel al que le permite su diseño hardware y software.

J. C. Pearson y otros explican que el término comunicación tiene dos significados denotativos —podemos entenderlo como producto y como proceso. Comunicación como *producto* será en general un mensaje (una carta, apuntes). Comunicación como *proceso* se refiere a la forma no verbal y verbal de comunicación (proceso mediante el cual se ha escrito la carta).<sup>14</sup> En el proceso de comunicación el emisor y el receptor se alternan e intercambian los roles según circula el mensaje (el feed back es inmediato), —en la información lo más importante es el mensaje— lo que tiene que ser transmitido. Durante la comunicación el receptor y el emisor intercambian recíprocamente sus informaciones, lo cual quiere decir que en la comunicación siempre existe información, mientras que no todas las informaciones suponen una comunicación<sup>15</sup>:

9 GUTIÉRREZ MARTÍN, A., *Influencia ...*

10 GUTIÉRREZ MARTÍN, A., *Educación multimedia y nuevas tecnologías*, Ediciones de la Torre, Madrid, 1997, p. 79.

11 ESTEBANELL MINGUEL, M. y FERRÉS FONT, J., *Internet, los espacios virtuales y la educación a distancia*, en: Area Moreira, M. (coord.), *Educación en la sociedad de la información*, Desclée De Brouwer, Bilbao, 2001, p. 346.

12 GUTIÉRREZ MARTÍN, A., *Influencia ...*

13 GUTIÉRREZ MARTÍN, A., 1996, p. 361.

14 PEARSON, J. C., TURNER, L. H. y TODD-MANCILLAS, W., *Comunicación y género*, Paidós Comunicación, Barcelona, Buenos Aires, México, 1993, p. 33.

“sin información no hay comunicación, pero por sí sola no constituye comunicación<sup>16</sup>.” No cada transmisión de información podemos llamar comunicación.

En la educación la interacción y la comunicación es el proceso fundamental no solamente para transmitir los conocimientos y crear aprendizaje, sino también para la dimensión humana y social de los participantes del proceso educativo. La comunicación es una necesidad social que encierra un gran potencial educativo, y que la UNESCO especifica como:

- El derecho a hablar,
- El derecho a ser oído,
- El derecho a recibir una respuesta,
- El derecho a contestar,
- El derecho a escuchar.<sup>17</sup>

### ELEMENTOS BÁSICOS DEL PROCESO COMUNICATIVO

Cuando hablamos de comunicación tenemos que saber cuáles son los elementos del proceso comunicativo. En el esquema más básico de la comunicación tendríamos un emisor, un mensaje y un receptor<sup>18</sup>, y el modelo más simple de comunicación es donde alguien (emisor) dice algo (mensaje) a otro (receptor)<sup>19</sup>. A lo largo de los años los modelos de comunicación se han ido desarrollando e incorporando cada vez más elementos para definitivamente reconocer la existencia de cuatro elementos básicos que constituyen el proceso de comunicación: el emisor, el mensaje (*message*), el canal de transmisión, el receptor, y dos elementos más, de los que la presencia es indiscutible pero que no están contemplados por todos los autores: el feed back, y el efecto del proceso de transmisión.

El *emisor* es el que comunica, el que proporciona la información, el que utiliza cualquier clase de lenguaje para decir algo. En la comunicación humana el emisor

15 MARTÍN SÁNCHEZ, M. y LOSCERTALES ABRIL, F., *Educación, medios de comunicación y formación*, en: FERNÁNDEZ GARCÍA, T. y García Rico, A., *Medios de comunicación, sociedad y educación*, Universidad de Castilla-La Mancha, Cuenca, 2001, p. 39.

16 MEDINA RUBIO, R. y RODRÍGUEZ NEIRA, T., *Fundamentación antropológica de la comunicación interpersonal*, en: Sarramona J. (coord.), *Comunicación y educación*, CEAC, Barcelona 1988, p. 33.

17 MONCLÚS, A. y SABÁN, C., *La escuela global. La educación y la comunicación a lo largo de la historia de la UNESCO*, UNESCO, 1997, p. 255.

18 GUTIÉRREZ MARTÍN, A., *Influencia ...*

19 CAMPUZANO RUIZ, A., *Tecnologías audiovisuales y educación. Una visión desde la práctica*, Akal, Madrid, 1992, p. 28.

puede ser: una persona, un grupo de personas, un instrumento (la televisión, un semáforo)<sup>20</sup>.

*Codificación*— proceso mediante el cual un mensaje se transforma en señales (la palabra, la escritura) aptas para ser transmitidas por un canal de comunicación<sup>21</sup>, es decir, para transmitir un mensaje es necesario codificar la información de forma gestual, verbal, visual, audiovisual. Si la codificación es el proceso de elaboración y estructuración de un mensaje, la *decodificación* es el proceso de descifrarlo para poder entender el mensaje codificado<sup>22</sup>.

El mensaje a través de un canal llega al *receptor*: una persona, un grupo de personas, presentes o ausentes, que pueden actuar directamente o con ayuda de un instrumento capaz de decodificar el mensaje. El acto comunicativo se realiza si el emisor y receptor utilizan el mismo *código* (el código del español es su alfabeto y su gramática, el código de circulación está formado por señales de tráfico y reglas de circulación)<sup>23</sup>. Para poder comunicarse el emisor y el destinatario deben utilizar el mismo código, y el emisor siempre debe tener en cuenta cuáles son los códigos que emplea el receptor. Si el emisor codifica el mensaje de tal forma que para el receptor es inteligible o incomprensible éste será incapaz de decodificarlo y no podrá producirse la comunicación. La correspondencia de códigos es uno de los momentos claves para que se produzca la comunicación.

En el *mensaje* podemos distinguir entre lo que se dice —el contenido, y cómo se dice— la forma. El tratamiento que se da al mensaje (forma): el tipo de letra, la pronunciación, la forma de vestir, los gestos, la forma de hablar, pueden modificar el sentido del contenido, aunque no formen parte de un mensaje sistemáticamente estructurado y codificado<sup>24</sup>. La transmisión y recepción de los mensajes implica una codificación y decodificación de signos, palabras o imágenes dependiendo si es una comunicación verbal, escrita, visual. Los mensajes recibidos son interpretados por el receptor en función de su contenido y su forma, condiciones de recepción, competencia lingüística del receptor, estado de ánimo en el momento de recibirlo, contexto, expectativas o prejuicios del receptor. Cada persona puede percibir e interpretar de

20 CAMPUZANO RUIZ, A., 1992, p. 28; Gutiérrez Martín, A., *Influencia ...*

21 SANTAMARÍA, G. y ROJO, I., *Lo que hay que saber sobre la LOGSE*, La Muralla, Madrid, 1992, p. 159.

22 GUTIÉRREZ MARTÍN, A., *Influencia ...*

23 MONTANER, P. y MOYANO, R., *¿Cómo nos comunicamos? Del gesto a la telemática*, Alhambra Longman, Madrid, 1995, p. 53; Campuzano Ruiz, A., *Tecnologías audiovisuales y educación. Una visión desde la práctica*, Akal, Madrid, 1992, p. 28

24 CAMPUZANO RUIZ, A., 1992, p. 28; Gutiérrez Martín, A., *Influencia...*

forma distinta la misma situación, el mismo mensaje, ya que la decodificación comporta un proceso personal de selección, organización e interpretación del mensaje<sup>25</sup>.

El *canal* es el soporte de la información transmitida, el portador del mensaje, que incluye: a) los órganos a través de los cuales se emite (ej. órganos fónicos del emisor), b) el medio a través del cual viaja (el aire) y c) los sentidos a través de los cuales es captado por el receptor (los órganos receptivos del destinatario-los sentidos). También hay canales artificiales (al lado de los fisiológicos<sup>26</sup>) que constituyen la prolongación de los naturales en forma de soportes físicos: cable, película, libro, pintura, CD, etc.<sup>27</sup>. El canal une al emisor y receptor para que puedan comunicarse. De la elección del canal de comunicación depende la forma de codificar el mensaje<sup>28</sup>, y viceversa, el código y el tratamiento del mensaje está vinculado con la elección del canal. Un mensaje puede ser enviado por uno o más canales<sup>29</sup>.

En el proceso de comunicación podemos encontrarnos con *ruido* que es cualquier perturbación en la transmisión y recepción de un mensaje que adopta diversas formas: fallos audiovisuales, dolor de cabeza, nervios, errores en el texto, fotocopias ilegibles, mala pronunciación, etc. Pueden ser producidos por el emisor, por el destinatario o durante la transmisión del mensaje (en el canal) y dificultar seriamente la comprensión del mensaje. Los errores más frecuentes del emisor pueden ser los siguientes:

- Ruidos en la selección de signos empleando signos desconocidos por el destinatario y ajenos a su código;
- Ruidos en la construcción del texto: párrafos demasiado extensos, incisiones, etc.;
- Ruidos por exceso de contenidos recargando los mensajes, queriendo transmitir demasiadas ideas a la vez de forma comprimida<sup>30</sup>.

Los ruidos son inevitables en todo tipo de comunicación personal, social, educativa provocando ambigüedad y entorpeciendo la interpretación. El ruido puede aparecer en cualquier momento del acto comunicativo y cuanto más complejo sea mayor cantidad de ruidos se pueden generar. No existe una comunicación perfecta exente de ruidos pero podemos intentar rehusarlos.

25 GUTIÉRREZ MARTÍN, A., *Influencia ...*

26 CAMPUZANO RUIZ, A., 1992, p. 30.

27 MONTANER, P. y MOYANO, R., 1995, p. 53.

28 BERLO, D. K., *El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica*, El Ateneo, Buenos Aires, 1982, pp. 52-53.

29 APARICI, R. y GARCÍA-MATILLA, A., *Lectura de imágenes*, Ediciones de la Torre, Madrid, 1998, pp. 38-40.

30 KAPLÚN, M., 1987, pp. 235-245.

La *redundancia* es una repetición que puede provocar lentitud en la transmisión aunque al mismo tiempo puede corregir errores producidos por el ruido<sup>31</sup>. En sí no es negativa y puede resultar imprescindible para buen entendimiento de la información transmitida<sup>32</sup>. La información que contiene el mensaje puede ser nueva o redundante. La información y la redundancia son conceptos inversamente proporcionales dentro del mensaje: a mayor información menor redundancia y viceversa. El exceso de nueva información puede desbordar la capacidad de asimilación y provocar la saturación en el receptor, pero la transmisión de información redundante facilita dicha asimilación y asociación.

*Retroalimentación*, feed-back o información de retorno al emisor. En su forma más simple y directa sería la respuesta aunque también puede ser cualquier dato o información que le sirva al emisor para conocer el grado de comprensión y los efectos de su mensaje. En algunos modelos de comunicación la retroalimentación queda en realidad reducida a la confirmación por parte del receptor de que se ha recibido el mensaje<sup>33</sup>.

Un elemento muy importante del acto comunicativo es el *contexto*, el ambiente que rodea el acto de comunicación y a cada uno de sus elementos dándole sentido al contenido del mensaje. El espacio, el tiempo, las circunstancias socioculturales en las que se produce la comunicación son un contexto que condiciona las relaciones entre los elementos del acto comunicativo. En la comunicación mediada, cuando el mensaje no se crea, emite y recibe al mismo tiempo, el creador del mensaje puede elaborarlo en un contexto diferente al de su emisión y distinto también al contexto en el que el receptor lo recibe e interpreta<sup>34</sup>. La estructuración y emisión desde una realidad cultural concreta del emisor condiciona su configuración y significado. En el otro extremo del proceso, ese mismo mensaje, es decodificado en otra realidad cultural, otro contexto, que será el que dará valor a los elementos recibidos que a su vez condicionará el proceso<sup>35</sup>.

Reuniendo todos los elementos en un proceso, podríamos decir que la comunicación tiene lugar y tiene valor cuando el emisor y el receptor comparten los mismos códigos o experiencias. La comunicación se realiza entre un emisor y un receptor a través de un canal mediante códigos obtenidos de un “repertorio” poseído por ambos. La actividad del emisor es representar en un código lo que va a transmitir y la del

31 MONTANER, P. y MOYANO, R., 1995, pp. 53-55.

32 CAMPUZANO RUIZ, A., 1992, p. 29.

33 GUTIÉRREZ MARTÍN, A., *Influencia ...*

34 MONTANER, P., y MOYANO, R., 1995, pp. 55-56; Gutiérrez Martín, A., *Influencia ...*

35 MARTÍNEZ SÁNCHEZ, F., *Investigación y nuevas tecnologías de la comunicación en la enseñanza: el futuro inmediato*, en: Píxel, nº 2, <http://www.quadernsdigitals.net/articuloquaderns.asp>.



receptor es descifrarlo. La comunicación sólo se produce en la medida en que ambos repertorios tengan una zona común. Si el receptor está sometido a la percepción de signos idénticos durante un tiempo más o menos largo terminará modificando su propio repertorio e incorporando el del emisor (se produce el proceso de aprendizaje)<sup>36</sup>. En el ámbito educativo si el mensaje es ajeno a los conocimientos poseídos por los/las alumnos/as o éstos no disponen de tácticas y bases cognitivas para decodificarlo, la comunicación o es dificultosa o imposible. En muchas ocasiones los mensajes no tienen cabida en el universo de experiencias del receptor<sup>37</sup>, sobre todo cuando el emisor y receptor no comparten los mismos códigos, conocimientos, experiencias, o son diferentes las expectativas de cada uno de ellos. Una comunicación sería perfectamente congruente si las experiencias de significado del emisor y del receptor fuesen exactamente similares y se produjese la empatía entre ambos. Sin embargo tal analogía es improbable, excepto en el caso de mensajes muy triviales. Siempre nos encontraremos con factores de perturbación (ruidos) que reducen la similitud de significados entre emisor y receptor y provocan incongruencia en la comunicación. Obviamente cuanto mayor sea la incongruencia causada por cualquier perturbación, menos efectiva y precisa será la comunicación<sup>38</sup>. Mediante el feed back se puede constatar si el mensaje ha sido correctamente decodificado, y en caso de que no sea así es la redundancia (a través del mismo canal, diferente o varios a la vez) la que permite comprender y asimilar el mensaje transmitido. Los procesos de retroalimentación permitan conocer cual ha sido el significado que para el receptor ha tenido el mensaje y conocer, de forma inmediata, el efecto del mensaje<sup>39</sup>. También el contexto en el que se produce el acto comunicativo debe de ser favorable tanto para el emisor como para el receptor.

### COMUNICACIÓN EDUCATIVA

La relación comunicación-educación es una constante histórica que existió siempre, desde el nacimiento de la educación misma. Durante años dicha relación se contempló dentro de la acción de educar pero no se la “descubre” hasta después de estudiarlas por separado como materias ajenas para unir las posteriormente en una única

36 MOLES, A.: *Sociodinámica de la cultura*, Paidós, Buenos Aires, 1978, pp. 107-112. citado en: Medina Rubio, R., Rodríguez Neira, T., *Fundamentación antropológica de la comunicación interpersonal*, en: Saramona J. coord.: *Comunicación y educación*, CEAC, Barcelona 1988, p. 23.

37 APARICI, R. y GARCÍA-MATILLA, A., 1998, p. 41.

38 DEFLEUR, M. L. y BALL-ROKEACH, S., *Teorías de la comunicación de masas*, Paidós Comunicación, Barcelona, 1986, p. 183.

39 MARTÍNEZ SÁNCHEZ, F., *Investigación ...*

denominada comunicación educativa. A partir de entonces no se puede negar la vinculación de la comunicación (y de los instrumentos de comunicación aplicados a la educación) con la educación<sup>40</sup>, aunque autores como A. Gutiérrez Martín critican a los educadores que parecen haber descubierto que la educación es comunicación y se han lanzado a organizar la relación educativa en términos comunicativos<sup>41</sup>. La educación puede entenderse como un proceso de comunicación, ante todo porque los fundamentos teóricos de la comunicación y de la educación proceden de constructos comunes: teoría de la información, teoría de la comunicación, psicología de la comunicación y del lenguaje, semiología, etc.<sup>42</sup>.

Existen múltiples modelos de comunicación: unos más básicos, otros más completos, que han tenido influencias y repercusiones en distintos ámbitos de la vida humana, inclusive en la educación. El primero y el más básico aunque al mismo tiempo el fundamental es el modelo de *Claude Elwood Shannon y Warren Weaver*. La “teoría matemática de la comunicación” o “teoría de la información” se desarrollaba durante los años 40 en el ámbito militar con propósitos bélicos y nació del cálculo de probabilidades, de la estadística, de teoría de los juegos y sobre todo de la ingeniería de las telecomunicaciones. Su precursor y maestro era Norbert Wiener (1894-1964) matemático y fundador de la cibernética (1948) que estudia los procesos de comunicación y control en los seres vivos y en los sistemas automáticos (la cibernética trata sobre cómo un estímulo exterior se transforma en información (*input*) y cómo el sistema receptor reacciona con una respuesta (*output*); también a él se debe la consideración del principio de feed back ya que es pieza clave en la cibernética – controla el input y el output). La teoría matemática se centra en la transmisión eficaz de mensajes y de cómo pasar por un canal máxima información con mínimas interferencias y máxima economía de tiempo y energía. El modelo ni siquiera se refiere a la comunicación humana sino a la electrónica, que resultó ser útil para describir la comunicación propia de los seres humanos. C. Shannon introduce la idea de redundancia, que entiende como la forma de luchar contra los ruidos, aunque al mismo tiempo es causa de reducción informativa: mayor redundancia significa menor cantidad de información transmitida (discurso redundante sería: te quiero, te amo de forma repetida; en cambio el mensaje telegráfico suele ser poco redundante y con gran cantidad de información)<sup>43</sup>.

40 TORRES LIMA, H. J., *Caracterización de la comunicación educativa*, en: Razón y Palabra, nº 13, año 4, enero-marzo 1999, <http://www.quadernsdigitals.net/articuloquaderns.asp>.

41 GUTIÉRREZ MARTÍN, A., *Influencia ...*

42 CASTILLEJO BRULL, J. L., *Pedagogía tecnológica*, CEAC, Barcelona, 1987, p. 80.

43 RODRIGO ALSINA, M., *Los modelos de la comunicación*, Tecnos, Madrid, 1989, p. 41.

Otro es el modelo de *Harold Dwight Lasswell* considerado iniciador del estudio de la propaganda y análisis sistemáticos de la comunicación social. En su modelo publicado en 1948 se puede apreciar la influencia de la teoría behaviorista que pretende explicar el comportamiento de masas como respuesta a distintos estímulos. El modelo representa más bien un acto de comunicación, que un proceso, dividido en cinco parcelas de estudio formuladas en forma de preguntas: 1. quién: control (fuente de mensaje), 2. dice qué: contenido (mensaje), 3. en qué canal: medios (canal), 4. a quién: audiencia (receptor), 5. con qué efectos: análisis de los efectos. No se debe olvidar que cada uno de estos elementos está adscrito al conductismo, donde “quién” es el estimulador que genera estímulos comunicativos “qué”, mediante unos instrumentos “en qué canal”, sobre un sujeto “a quién” buscando respuesta “con qué efectos”<sup>44</sup>. El modelo concede especial importancia al estudio de los efectos de la comunicación por los que entiende cambios observables y medidos en el receptor causados por elementos identificables del proceso de comunicación. De ese modo H. Lasswell conduce directamente al estudio de los posibles cambios en los elementos del proceso (en el canal o en el mensaje) para conseguir un resultado deseado<sup>45</sup>. El modelo de H. Lasswell recibió críticas por no contemplar factores que intervienen en el proceso de comunicación como el contexto, por el conductismo, por la omisión de feed back o la unidireccionalidad.

Gran grupo de educadores y pedagogos intentan explicar los procesos de enseñanza-aprendizaje en términos de comunicación, basados en modelos de comunicación inspirados en C. E. Shannon y W. Weaver, olvidando que este modelo nació para cubrir necesidades de telecomunicaciones y es insuficiente para explicar la complejidad de las acciones comunicativas que se producen en la educación. J. Castillejo Brull adapta el modelo de H. Lasswell, compuesto por pasos-preguntas, al campo educativo que configuran el proceso de comunicación que tiene lugar durante la actividad didáctica: 1. Para qué. 2. Quién elabora. 3. Con qué fuentes. 4. Qué (mensaje educativo). 5. Quién/qué lo emite (agentes “humanos” o “no humanos”: clima, contexto, tecnología empleada). 6. A quién (receptor). 7. Cómo (código). 8. En qué canal (canal como vehículo comunicativo). 9. En qué condiciones. 10. Cuándo. 11. Dónde. 12. Con qué efectos (los efectos producidos en el sujeto son conocidos por el feed back). 13 Contexto (el contexto como factor que afecta a cada uno de los elementos del proceso comunicativo y educativo)<sup>46</sup>. Por tanto, según J. Castillejo Brull, la edu-

44 RODRIGO ALSINA, M., 1989, pp. 29-33; SANZ APARICIO, M. T., *Psicología de la comunicación*, UNED, Madrid, 1988, p. 54.

45 SANZ APARICIO, M. T., 1988, p. 55.

46 CASTILLEJO BRULL, J. L., 1987, pp. 84-90.

cación puede entenderse como un proceso tecnológico o cibernético por comportarse como un mecanismo fácil de controlar y manipular. El concepto de control es fundamental en cibernética, y en caso de educación se refiere al control de contenidos, del proceso de su transmisión, del procesamiento, de los efectos en los estudiantes, de los emisores/profesores y receptores/educandos, y demás subsistemas implicados. La educación adopta una visión cibernética ante todo cuando se refiere a la *consecución de resultados determinados previamente* (en el currículo) y a la *transformación del sujeto de la educación de acuerdo con un patrón* en un proceso de acción-transformación<sup>47</sup>. En este tipo de educación el sujeto tiene que someterse a diversos controles para ver el progreso en los resultados parciales. El sistema de control y evaluación son elementos indispensables.

Desde esta perspectiva tecnológica el educador ejerce preferentemente, aunque no de manera exclusiva, funciones de emisor, mientras que el educando asume preferentemente el papel de receptor<sup>48</sup>. El profesor es el agente educativo que elabora el input pedagógico y valora los efectos, y el alumno es el sujeto de educación que integra el input por cuyos efectos se educa de acuerdo con un determinado patrón. Aunque se hable de comunicación, ésta tiene carácter vertical, unidireccional: de profesor al alumno para pasar directamente a la actividad educativa individual del sujeto de educación que de modo hermético lleva a cabo los procesos de recepción y estructuración (sin intervención de alguien o en ausencia de otras personas<sup>49</sup>). A parte de proporcionar información, el educador tiene que impulsar la comprobación de su asimilación y su posible aplicación (otro elemento cibernético). Todo el proceso está controlado y ejecutado paso a paso. Los aspectos tecnológicos y la eficiencia prevalecen a los aspectos humanos relacionales y sociales. La consecución de los objetivos y la solidez de los efectos (observables) de la educación son objetivos principales de este modelo más cibernético, automático que humano. El control del input y del output, la transmisión vertical unidireccional de mensajes es lo más característico de este modelo de comunicación educativa.

En la comunicación educativa pueden darse dos formas de comunicación: interpersonal y mediada. La comunicación interpersonal en educación podemos describirla de la siguiente forma: “el profesor (emisor) explica verbalmente (canal auditivo) y con ayuda de un esquema en el encerado (canal visual) en qué consiste y cómo se va a desarrollar una actividad (mensaje). Profesor y alumnos (receptores) han de com-

47 Ibid., p. 91.

48 SARRAMONA J. (coord.), *Comunicación y educación*, CEAC, Barcelona 1988, p. 9.

49 *Medios de comunicación social*, Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha, edita: Comunidad de Madrid, Consejería de Economía, Consejería de Educación y Cultura, 1994, pp. 13-14.

partir unos códigos lingüísticos (lenguaje verbal) y gráficos (esquema). Si en la explicación los alumnos no entienden un término se produce un ruido en el código. (...) Un alumno que no ha entendido algo tiene dos opciones: preguntar (respuesta o feedback) al profesor y se establece una comunicación bidireccional, o preguntar a un compañero y se crea un circuito multidireccional. El profesor, o el alumno preguntado, al tratar de resolver la duda planteada volverán a explicar parte de lo ya dicho (redundancia) y añadirán nueva información. Todo este proceso es de comunicación *directa*<sup>50</sup>. Además de la comunicación interpersonal directa en la educación también se contempla el tipo de comunicación llamada *comunicación mediada* por el hecho de ser mediada por un medio tecnológico o de otra índole. En este tipo de comunicación el profesor comunica una serie de mensajes a través de un medio<sup>51</sup>.

No cualquier comunicación podemos llamar comunicación educativa. La comunicación educativa es diferente a otros tipos de comunicación porque está subordinada a unas condiciones estrictas: el programa, los objetivos del aprendizaje, las metas, la metodología, etc. y pretende que su fruto sea la formación del receptor - alumno. La comunicación para tener carácter educativo tiene que cumplir con los requisitos del proceso educativo y con las peculiaridades de los receptores, tiene que ser:

1. *Motivadora* para lograr máxima atención y asimilación de la información (en ocasiones se acude a la variable afectiva para conseguir mayor efectividad).
2. *Persuasiva* para incorporar la información a los procesos de transformación y estructuración
3. *Estructurante* para orientar reorganizaciones en una determinada dirección y modalidad ofertando unas estructuras prediseñadas.
4. *Adaptativa* para que los efectos, resultado del procesamiento, incrementen el repertorio del alumno.
5. *Consistente* para vincular la información comunicada con la nueva.
6. *Generalizadora* para promover generalizaciones en sentido vertical y horizontal de la información incorporada.
7. *Facilitadora de inteligibilidad* para adecuar la comunicación y la información al nivel del receptor utilizando correctamente distintos canales para el mismo mensaje (verbal, icónico, gestual, etc.) sin desorientar el proceso de integración de la información procedente de canales complementarios (medios de comunicación, audio, vídeo, etc.)<sup>52</sup>.

50 CAMPUZANO RUIZ, A., 1992, pp. 31-32.

51 Ibid., p. 32.

52 CASTILLEJO BRULL, J. L., *Comunicación y construcción humana*, en: Comunicación y educación, CEAC, Barcelona 1988, p. 49-50.

Como dice J. Sarramona “educar es comunicar”<sup>53</sup> y la educación se adquiere a partir de procesos comunicativos, pero no todos los procesos comunicativos son educativos, ni tampoco todos lo pretenden – se requiere una *intencionalidad* manifiesta diferente a la de la simple comunicación. La intencionalidad se encuentra en el docente y en el alumno. Pero la intencionalidad del docente no siempre coincide con la intencionalidad del receptor de percibir el mensaje enviado dado que puede no interesarle o simplemente no coincide con sus propósitos, intereses<sup>54</sup>. Si el emisor quiere que el receptor reciba la información con intención tiene que utilizar todos los recursos comunicativos y crear condiciones propicias que están a su alcance para conseguir que el receptor acoja el contenido de su mensaje. El receptor de la comunicación educativa es al mismo tiempo procesador de la información: la capta, admite, organiza, interpreta, valora según sus propios patrones perceptivos, experiencias previas, intereses y necesidades. La información que ha sido procesada y valorada produce en el receptor directa o indirectamente efectos conductuales<sup>55</sup>. Aunque por otro lado, el hecho de que el receptor incorpore el mensaje transmitido por el emisor, no significa que la interpretación de lo recibido coincida con la intencionalidad y criterio con el que fue emitido. A la subjetividad del emisor en el proceso de codificación se une la del receptor en el momento de la decodificación e interpretación, a pesar del uso del mismo código<sup>56</sup>.

*Por comunicación educativa se entiende comunicación intencional que pretende objetivos de perfeccionamiento, mediante sistemáticos actos didácticos y complejos sistemas de interacciones entre la conducta comunicativa del profesor y la de los alumnos, y que se produce en contextos preferentemente escolares<sup>57</sup>.*

## **FACTORES QUE CONTRIBUYEN EN LA COMUNICACIÓN EDUCATIVA EFICAZ**

En la comunicación humana podemos apreciar varios tipos y tipologías de la comunicación. Hablamos de la comunicación directa e indirecta, personal e interpersonal, mediada o de masas, verbal o no verbal, oral o escrita, etc., pero es la comuni-

53 SARRAMONA J. (coord.), 1988, p. 9.

54 JIMÉNEZ JIMÉNEZ, B., *Formación continua y nuevas tecnologías: una visión didáctico-comunicativa*, en: Edutec-Congresos 1999, <http://www.quadernsdigitals.net/articuloquaderns.asp>

55 CASTILLEJO BRULL, J. L., 1988, pp. 47-48.

56 MARTÍNEZ SÁNCHEZ, F., *El proceso comunicativo en la enseñanza: modelos teóricos y elementos del proceso*, en: CABERO ALMENARA, J. (coord.), *Tecnología educativa, Síntesis*, Madrid, 1999, pp. 38-39.

57 TRIGO CUTIÑO, J. M. y TRIGO NÚÑEZ, E., *La comunicación no – verbal en la educación*, en: Jiménez Correa, A (coord.): *Comunicación y educación*, Granada, 1996, Vol. II, pp. 706-707.

cación interpersonal (directa) la que debe predominar en el aula durante el acto didáctico por varios motivos.

“La comunicación interpersonal es la que desarrolla el individuo con otros físicamente cercanos que perciben la comunicación por los cinco sentidos y se produce la respuesta (feed back) inmediata.”<sup>58</sup> En la comunicación interpersonal, cara a cara, el emisor y el receptor del mensaje están en contacto; el receptor puede discrepar, hacer preguntas o repetir la información que haya oído, y el emisor a su vez corregir cualquier impresión errónea, contestar y obtener respuesta. Cuando el receptor responde al emisor se habla de retroalimentación. La comunicación interpersonal directa proporciona la retroalimentación inmediata y simultánea. Cuanto más frecuente será la retroalimentación más precisos, adecuados serán los mensajes. Entendida de este modo la comunicación se la considera un acto recíproco controlado por ambas partes<sup>59</sup>, de forma activa<sup>60</sup> (lo contrario que en la comunicación de masas que consiste en la transmisión de mensajes de carácter público a través de medios tecnológicos de forma indirecta, unilateral, simultánea a un público numeroso y disperso<sup>61</sup>) utilizando canales verbales (lingüísticos) y no verbales para enviar o recibir mensajes. La comunicación verbal se establece mediante signos orales y escritos, mientras la no verbal es facilitada por la mímica, posturas, gestos, olores, gustos, tacto, movimiento, aspecto, distancias (canal no – lingüístico) y lo que se transmite por medio de voz: matices, tonalidades, modulaciones, velocidad, acento, pausas, ritmo (canal paralingüístico)<sup>62</sup>. Aunque el mensaje está compuesto de varios estímulos es emitido y recibido como un todo. La comunicación no verbal puede servir como aspecto complementario o de apoyo a la comunicación verbal, aunque con frecuencia lo que decimos puede discrepar con lo que expresamos no verbalmente confundiendo de este modo al receptor. El aspecto no verbal cumple tres funciones en el proceso comunicativo:

1. Comunica actitudes y emociones;
2. Apoya la comunicación verbal: completando el significado, controlando la sincronización, el feed back;
3. Sustituye el lenguaje<sup>63</sup>.

58 *Medios de comunicación social*, 1994, pp. 13-14.

59 DEFLEUR, M. L. y BALL-ROKEACH, S., 1986, pp. 184-185.

60 TYNER, K. y LLOYD, D., *Aprender con los medios de comunicación* Ediciones de la Torre, Madrid, 1995, p. 26.

61 *Medios de comunicación social*, 1994, pp. 13-14.

62 TRIGO CUTIÑO, J. M. y TRIGO NÚÑEZ, E., 1996, Vol. II, pp. 709-710; Castillejo Brull, J. L., 1987, pp. 83-84.

63 CUADRADO GORDILLO, I., *La gestualidad como instrumento mediacional en la comunicación didáctica*, en: Jiménez Correa, A (coord.): *Comunicación y educación*, Granada, 1996, Vol. I, p. 288.

La *Escuela de Palo Alto* (California) o el “colegio invisible”, quiere enfocar la comunicación como una situación global y dice que es imposible reducir el proceso de comunicación a unas cuantas variables aisladas situadas de forma lineal como el modelo de C. E. Shannon o H. D. Lasswell - hay niveles, contextos, sistemas... Del trabajo conjunto de este grupo de investigadores norteamericanos compuestos por antropólogos, lingüistas, matemáticos, sociólogos, psiquiatras surge entre otras una hipótesis: “...todo el comportamiento humano tiene un valor comunicativo”<sup>64</sup>. La comunicación como acto verbal consciente y voluntario se opone a la comunicación como proceso social que integra: los gestos, el espacio, el contexto, etc. La comunicación no verbal funciona como metacomunicación y sirve para descodificar correctamente los mensajes verbales. La teoría se puede resumir con palabras de Paul Watzlawick “no se puede no comunicar”, porque la intencionalidad no es un ingrediente esencial de la comunicación: se puede hablar de intercambio de información de forma consciente y voluntaria, pero también desde otro punto de vista, cualquier comportamiento en presencia de otras personas es comunicación, es decir que con que al menos haya otra persona presente podemos hablar de la comunicación<sup>65</sup>. Siempre nos estamos comunicando. Lo que decimos con palabras sólo es un aspecto de comportamiento comunicativo. Los gestos, el movimiento, en ocasiones confirma lo que estamos diciendo, a veces sustituye las palabras, pero también puede desmentir el discurso. No es posible no comunicarnos porque nos comunicamos de forma involuntaria. Concebida de este modo, la comunicación humana es un proceso continuo que engloba comportamientos a veces independientes de la voluntad. No es imprescindible que toda transmisión de información sea consciente y voluntaria: cualquier comportamiento en presencia de otra persona es un acto comunicativo. Así pues, la comunicación no depende tanto de las intenciones del emisor (que puede ser inconsciente de comunicarse) como de la capacidad del receptor para interpretar y relacionar la información recibida por diversos canales. Todo el conjunto decide sobre la significación del mensaje<sup>66</sup>. El movimiento de la nueva comunicación de Palo Alto ponen en cuestionamiento la forma de C. E. Shannon o H. D. Lasswell de hacer, entender y producir la comunicación.

C. Shannon y H. Lasswell representan modelos cibernéticos, tecnológicos, donde el control de input y output es todo lo contrario a lo que confiesa la Escuela de Palo Alto –la imposibilidad de control comunicativo, pues todo puede ser percibido como

64 MATTELART, A. y MATTELART, M., *Historia de las teorías de la comunicación*, Paidós, Barcelona, 1996, p. 48.

65 Ibid., pp. 48-50.

66 MONTANER, P. y MOYANO, R., 1995, p. 98.



comunicación. No solamente lo que se pronuncia verbalmente de forma voluntaria sino cualquier actividad no verbal tanto voluntaria como involuntaria (mímica, gestos, espacio entre los comunicadores, forma de hablar, etc.) es percibida como comunicación. Estos modelos, tan opuestos han encontrado en la educación formal su aplicación que se refleja en los modelos tecnicistas de enseñanza-aprendizaje, o en los modelos de carácter social de comunicación educativa.

La comunicación educativa interpersonal transcurre entre las personas que participan en el acto didáctico (educador con estudiante, estudiante con estudiante/es) y puede adoptar formas verbales o no verbales. En la educación el lenguaje verbal se emplea prioritariamente para transmitir contenidos, mientras el lenguaje no verbal se emplea para comunicar el afecto mediante expresiones faciales: sonrisa, levantar cejas, rigidez del rostro, parpadeo; o expresiones corporales: movimientos de manos, brazos. El lenguaje no-verbal se concreta en siguientes áreas:

*Área oculésica* —la mirada— puede servir de reforzamiento positivo que el alumno interpreta como disposición a escuchar y atender lo que se comunica; la disminución de la mirada es interpretada por el alumno como aparición de negatividad, y la falta de contacto visual es percibida como indisponibilidad para la comunicación. La dificultad de interacción visual se destaca en aulas grandes y numerosas, cuando resulta imposible mantener contacto visual con cada alumno y comunicarse con él no verbalmente. El contacto visual es factor muy importante para el manejo del grupo, para la motivación individual y mantenimiento de disciplina. También los mensajes oculares enviados por los alumnos pueden ser interpretados por el profesor como el nivel de entendimiento de los contenidos.

*Área proxémica* —la proximidad física— los profesores que mantienen distancia física con los alumnos reducen la relación de cercanía con éstos fomentando al mismo tiempo actitudes negativas hacia el profesor y la materia. La percepción de cercanía funciona como un estímulo positivo no verbal. Las aulas españolas distribuidas en filas, obligan dirigir la mirada en una sola dirección, donde la comunicación es posible de lados y no de frente. La proximidad física, y como consecuencia la relación de cercanía, es una tarea difícil que recae en su totalidad sobre el docente, ya que el alumno no tiene la libertad para moverse. El mirar la espalda de su compañero de delante, o al profesor (sobre la tarima o detrás de la mesa), imposibilita una comunicación, discusión o debate. Para que la comunicación sea exitosa los participantes tienen que tener la posibilidad de mirarse de frente. El profesor distanciado físicamente por su propia voluntad (ya que él posee toda la libertad para moverse por el aula) representa con esta posición su autoridad, o puede que la inseguridad en su enseñanza.

*Área táctil, háptica* – el tacto o contacto físico es la forma de comunicación más inmediata e íntima que evoluciona con la edad. Desde la educación preescolar, donde existe mayor necesidad (por mayor grado de independencia) de contacto físico entre el alumno y el profesor, sus características y frecuencia van cambiando y decreciendo. En los cursos superiores un nivel de contacto físico demasiado alto puede ser interpretado como comportamiento sexual, en cambio, durante la educación infantil y primaria puede influir positivamente en el rendimiento del alumno.

*Área kinésica* – es el tipo de comunicación por medio de movimientos, gestos corporales, expresiones faciales que pueden servir como ilustración o acompañamiento de la expresión verbal, o bien para expresar estados emocionales como nerviosismo, estrés, miedo, etc. Existe una categoría de movimientos que se denomina “maniobras de control” que son tácticas que utiliza el profesor en el aula para mantener el control del comportamiento o cambiar actitud del alumno: una mirada fría, el silencio repentino, poner los dedos sobre los labios<sup>67</sup>.

I. Cuadrado Gordillo dice que dos aspectos en el proceso de comunicación determinan el mensaje: *aspecto informativo* y *aspecto relacional* que define la relación entre los comunicantes. Uno y otro requiere unión y reciprocidad, ante todo en el proceso de enseñanza-aprendizaje que debe ser considerado más que pura transmisión de conocimientos, - precisa expresar afecto, aceptación, confirmación, confianza, seguridad, disponibilidad<sup>68</sup>. La comunicación humana no es un proceso lineal que se origina en una persona y se termina en otra-es mucho más complejo y dinámico. Cuando el emisor y el receptor entran en una comunicación ambos tienen sus propios propósitos y esperanzas con respecto al resultado de ésta, ambos llevan una imagen y expectativas sobre el otro que condicionan la relación, la conducta, el tipo de mensajes y su tratamiento<sup>69</sup>. Cuando existe incompatibilidad de propósitos la comunicación normalmente se interrumpe, - cuando los propósitos son idénticos o complementarios (o existe la empatía entre los comunicantes) la comunicación puede persistir hasta llegar a ser óptima<sup>70</sup>.

M. Kaplún habla de dos tipos de comunicación: abierta y cerrada. En la comunicación cerrada el emisor no tiene actitud de comunicarse, y la comunicación se reduce al acto de emitir mensajes, de informar. Lo único importante son los contenidos que quiere transmitir, sin contar con el destinatario y sin preocupación por los efec-

67 CUADRADO GORDILLO, I., 1996, Vol. I, pp. 288-297; Trigo Cutiño, J. M., Trigo Núñez, E., 1996, Vol. II, p. 711; PEARSON, J. C., TURNER, L. H. y TODD-MANCILLAS, W., 1993, pp. 185-195.

68 CUADRADO GORDILLO, I., 1996, Vol. I, p. 288.

69 BERLO, D. K., *El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica*, El Ateneo, Buenos Aires, 1982, pp. 102-103.

70 *Ibid.*, 1982, p. 14.

tos que puede producir en éste. El emisor no espera ni la respuesta, ni la participación, ni el diálogo, ni cualquier otro tipo de interacción. En cambio la comunicación abierta busca establecer una relación. El emisor se preocupa por los contenidos y sobre todo por el destinatario en función del cual determina las características del mensaje. El comunicador se pone en situación del destinatario<sup>71</sup> (empatía). De esta forma M. Kaplún introduce el concepto de prealimentación (*feed forward*) y lo sitúa al principio de la cadena de comunicación como el primer requisito indispensable para orientar la comunicación partiendo de las necesidades de los destinatarios de los mensajes. El esquema lineal emisor-mensaje-receptor ponía al emisor al principio de la cadena como él que decidía el contenido y las formas, - el destinatario era el último eslabón. Sin embargo, si se desea mantener una auténtica comunicación, se debe poner al destinatario también al principio de la cadena. El destinatario debe ser el punto de referencia más importante para formular los mensajes, debe ser la fuente de prealimentación (lo que significa para el emisor reunir el material y recoger la información sobre los destinatarios para así elaborar los mensajes adecuados para que los destinatarios los sienten suyos)<sup>72</sup>.

Para Pearson J. C., Turner L. H., Todd-Mancillas W., la comunicación está compuesta por interacciones simétricas y complementarias dependiendo si éstas están basadas en la igualdad o en las diferencias entre las personas. Las interacciones complementarias implican individuos con estatus diferente: ambos perciben que uno es superior y otro inferior. Estas situaciones se dan a causa de normas culturales y sociales relacionadas con determinados roles (médico-paciente, padre-hijo, profesor-alumno). Este tipo de interacciones es el resultado de un acuerdo implícito entre los comunicantes. Las interacciones simétricas minimizan las diferencias mientras las complementarias las maximizan<sup>73</sup>.

J. Cloutier opina que para que se hable de la auténtica comunicación el receptor tiene que convertirse en un comunicador con iguales condiciones y posibilidades de expresión que el emisor. Los comunicadores (emisores y receptores simultáneamente, o como los denomina el autor - *EMIRECS*<sup>74</sup>) en a comunicación interpersonal son sujetos dinámicos turnándose en sus funciones de emisor y receptor, ofreciéndose mutuamente la respuesta (retroalimentación o *feed back*). En la auténtica comunicación el destinatario no puede quedarse en el nivel de mero receptor. En el proceso de

71 KAPLÚN, M., 1985, pp. 113-125.

72 Ibid., pp. 99-104; García Matilla, A., *Los medios para la comunicación educativa*, en: Aparici, R. coord., *La revolución de los medios audiovisuales*, Ediciones de la Torre, Madrid, 1993, pp. 59-60.

73 PEARSON, J. C., TURNER, L. H. y TODD-MANCILLAS, W., 1993, pp. 34-45.

74 <http://www.emerec.com>.

enseñanza – aprendizaje, el feed back es entendido como un movimiento de “retorno del mensaje” (adoptando formas verbales y no verbales: preguntas, gestos, respuestas, bostezos, etc.) gracias al cual el educador reconoce el nivel de comprensión de los contenidos transmitidos, configurándose una específica relación educador-educando, permitiendo al docente corregir los errores (ruidos) de transmisión del mensaje (codificación, elección del canal).

D. Berlo afirma que para asegurar la eficacia del proceso de comunicación ambas partes —emisor y receptor— deben verificar sus:

*Habilidades comunicativas.* Existen cinco habilidades, dos codificadoras: hablar y escribir, dos decodificadoras: leer y escuchar; y la última crucial para codificar y decodificar - la reflexión. Estas habilidades determinan la calidad de comunicación. La facilidad lingüística del emisor es fundamental en el proceso de comunicación pero si el receptor no posee la habilidad de leer y reflexionar, no está capacitado para recibir y decodificar los mensajes.

*Actitudes.* Las actitudes del emisor afectan las formas en que codifica y se comunica; y las del receptor – las formas en que decodifica. Podemos hablar de:

- Actitud hacia sí mismo - posibilidades y capacidades;
- Actitud hacia el tema que se trata;
- Actitud hacia el receptor – si el emisor es más abierto o emotivo con los receptores éstos le corresponderán con mejor aceptación de sus mensajes.

*Nivel de conocimiento.* La profundización de conocimientos acerca del tema afecta los mensajes que se emiten. No se puede comunicar lo que no se sabe o no se entiende por mucha emotividad que el mensaje conlleve. (Unos opinan que el docente no tiene por que dominar el contenido con que sepa enseñar ya bastará, otros opinan lo contrario: no importa que no sabe enseñar conociendo bien el tema sabrá transmitirlo.)

*Posición que ocupa dentro de un determinado sistema socio-cultural.* La gente no se comunica igual cuando pertenece a diferentes sistemas (posición, roles, funciones, prestigio, contexto, creencias, valores, expectativas), éstos condicionan las capacidades comunicativas, propósitos, formas de codificación y decodificación, etc.<sup>75</sup>.

La forma en que es transmitido el mensaje habla sobre el emisor, sus habilidades comunicativas, actitudes, conocimiento del tema y su posición. Para D. Grant Hennings los elementos que hacen una comunicación efectiva son:

*Control de distancias* – donde los participantes de la comunicación buscan crear un tipo concreto de relación marcando la distancia (profesor dando discurso desde

75 BERLO, D. K., 1982, pp. 34-40.

detrás de su mesa o paseando entre los alumnos). La distancia es un elemento manejable para conseguir el énfasis en el tipo de comunicación que se quiere mantener. El tipo de distancia inadecuado para la situación puede dificultar o anular la comunicación.

*Control corporal y vocal* – 1) la fuerza de voz (volumen) está en directa relación con la distancia, y si no se respeta la proporción la efectividad de la comunicación decrece. Lo mismo pasa con la entonación y con la velocidad (demasiado rápida puede producir incomprensión o dificultad receptiva, demasiado lenta y monótona – falta de atención). La diversidad vocal mantiene la atención del oyente, aviva los mensajes, indica partes más y menos relevantes, muestra el entusiasmo o pasividad del emisor, sus emociones y actitudes. Estas características pueden añadir un matiz significativo a los mensajes. 2) El lenguaje corporal: complementa la emocionalidad verbal, es mensaje en sí mismo, puede contradecir lo verbalmente pronunciado, etc. El hecho de no desarrollar todas las potencialidades corporales y vocales limita la eficacia comunicativa. Una comunicación insípida, carente de emociones y movimientos corporales provoca que el oyente baja la atención y adopta una actitud pasiva. También el exceso de ambos puede obstaculizar o impedir la comunicación. En la comunicación interpersonal el cuerpo y la voz forman parte esencial del mensaje.

*Control de palabras* – las palabras son el vehículo más importante para transmitir significados cognoscitivos y emocionales, y su elección pone en evidencia la actitud hacia el tema o una persona que adopta el emisor. La elección del vocabulario tiene que regirse por el auditorio, su nivel, características y adaptarse a las situaciones concretas.

*Control de situación* – los mensajes se pueden enviar a través de objetos, colores, materiales, luces. Estos mismos recursos pueden tener en sí una finalidad específica o de forma inconsciente transmitir mensajes denominados mensajes situacionales (la colocación de muebles en un aula o en el despacho del tutor está anunciando el estilo de comunicación que se quiere llevar a cabo)<sup>76</sup>.

Según A. Colom, en la eficacia del proceso educativo comunicativo influye también el aspecto físico-humano de la comunicación: personas presentes en el proceso de comunicación y sus estados biofisiológicos, la física del canal o de los medios a través de los cuales se realiza la comunicación (cada vez más se nota la incidencia de los medios físicos no sólo en los mensajes que transmiten sino también en los procesos cognitivos); el contexto físico de la comunicación educativa: el espacio, el

<sup>76</sup> GRANT HENNINGS, D., *El dominio de la comunicación educativa*, anaya/2, Madrid, 1978, pp. 25-43.

ambiente, la arquitectura propias de las situaciones educativas formales (edificio, aula, pistas deportivas) y no formales (museos, ludotecas, bibliotecas)<sup>77</sup>.

Es difícil precisar que es la *eficacia comunicativa*. Se puede intentar definir la *eficacia* como la medida en que una determinada actividad logra los objetivos deseados, y cuanto mayor sea la concordancia entre los objetivos propuestos y los resultados obtenidos, mayor será el grado de eficacia. “La eficacia comunicativa es la capacidad de transmitir al destinatario una información, adecuada en cantidad y en estructura, para que se obtengan los efectos esperados: educación, diversión, información, persuasión, etc.”<sup>78</sup>. Por eficacia comunicativa en educación entendemos, no sólo la eficacia en la transmisión de contenidos, sino la eficacia en la recepción del mensaje y en la asimilación del mismo que se traduce en la ampliación o modificación del conocimiento del sujeto y posteriormente se evidencia en ideas, actitudes y acciones<sup>79</sup>. Una comunicación educativa eficaz está condicionada sobre todo por el receptor, sus habilidades comunicativas y el contexto en el que se desarrolla. El receptor debe ser el principal punto de referencia de cualquier toma de decisión del emisor.

## CONCLUSIONES

En la comunicación educativa siempre hay que tener presente que:

- La auténtica comunicación es un proceso de codificación y decodificación realizados por el emisor y el receptor simultáneamente (el educador y el educando como *emirecs*).
- La comunicación no es un proceso ordenado ni unidireccional (desde el educador al educando). Es imposible reducirlo a un proceso cibernético de control de input y output. Toda simplificación lineal reduce la comunicación a una sencilla partida de ping-pong, – mecánica y exente de afecto.
- “No se puede no comunicar”. La comunicación está compuesta por contenidos y formas-verbales y no verbales. Lo que comunica es el conjunto, un todo, porque así es percibido por el receptor. La eficacia comunicativa consiste en la autoconcienciación de que comunica tanto lo verbalmente pronunciado como lo expresado no verbalmente.

77 COLOM, A., *Dimensión física de la comunicación educativa*, en: Comunicación y educación, CEAC, Barcelona 1988, p. 106.

78 JIMÉNEZ SEGURA, J., *La eficacia comunicativa de los sistemas multimedia educativos*, en: Cuadernos de Documentación Multimedia, nº 8, <http://www.quadernsdigitals.net/articuloquaderns.asp>.

79 Ibid.

## La comunicación en el aula

- La comunicación va más allá de lo estrictamente voluntario, intencional y racional.
- Los contextos condicionan de forma importante el proceso comunicativo. La situación en que se produce el acto influye de manera decisiva sobre las formas y los contenidos del proceso comunicativo (como el aula con su contexto educativo).
- Los ruidos en la comunicación pueden producirse no solamente durante el proceso de transmisión o proceder desde el receptor, también el mismo emisor es fuente de ruidos (los problemas de comunicación igualmente pueden proceder del docente).

El mismo tipo de comunicación puede ser exitoso con un grupo y fracasar o ser mal interpretado con otro. El hecho de cómo decimos las cosas es en ocasiones más importante que el contenido del mensaje, - lo que decimos. Iguales estímulos son percibidos por cada individuo de diferente forma en función de intereses, conocimientos, posición socio-cultural, habilidades comunicativas, actitudes y la propia personalidad (la persona insegura puede interpretar un mensaje inofensivo como una amenaza). La distancia, los gestos, la entonación de voz, vocabulario, pueden ser acogidos por un oyente positivamente mientras que otro los capta como algo negativo. Tanto las palabras, como las expresiones no verbales pueden ser interpretadas de varias maneras dependiendo del contexto.

La complejidad del acto comunicativo que se da en el aula compuesto por varios elementos y variables que hay que tomar en consideración, la dificultad de su control e imprevisibilidad, provoca que solamente unos pocos docentes saben llevar a cabo una comunicación educativa eficaz. Aunque parece sencillo no es una tarea fácil porque además de ser una actividad socializadora entre los actores del acto didáctico, tiene como principal objetivo transmitir contenidos curriculares, reforzar asimilación, recuerdo, aplicación, etc. Una comunicación educativa entre el educador y el educando produce el aprendizaje gracias a la homogeneidad de códigos empleados por el emisor y el receptor, y al feed back consciente y frecuente, lo que significa que la información ha sido percibida, interpretada y reflexionada por el/la alumno/a. La comunicación para ser educativa tiene que promover la actividad cognitiva de estudiante, producir aprendizaje y proporcionarle una libertad comunicativa. El paradigma comunicativo en educación puede resultar difícil y complejo pero es la base de la adquisición de conocimientos y del desarrollo social del alumno/a, y el modelo de aprendizaje como comunicación educativa es el óptimo para la actual realidad edu-

Agnieszka Grzegorek

cativa que introduce nuevas formas de comunicación dentro del aula como es la comunicación mediada por nuevas tecnologías.