



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 21 –AGOSTO DE 2009

## “LA COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE”

AUTORÍA <b>M<sup>a</sup> JOSÉ PALOMAR SÁNCHEZ</b>
TEMÁTICA <b>DIDÁCTICA</b>
ETAPA <b>ESO, BACHILLER, F.P.</b>

### Resumen

En este artículo se van a poner de manifiesto los principios teóricos de la comunicación y su aplicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Así como van a ser identificados los activadores del aprendizaje humano, las técnicas que ayudan a potenciarlos y las barreras que todo docente debería eliminar para mejorar el proceso de comunicación.

### Palabras clave

Retroalimentación o Feed-Back.

Comunicación.

Recursos.

Alumnos.

Docente.

### 1. LA COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.

La comunicación es la forma de interacción entre dos o más personas, ya sea mediante la palabra hablada o escrita, gestos expresiones emocionales, etcétera; cuyo resultado es el intercambio de significados que conducen a la comprensión y, en el mejor de los casos, a un acuerdo, a un comportamiento adecuado. Comunicar significa poner en común e implica compartir; en el caso concreto del proceso enseñanza-aprendizaje el/la docente transmitirá sus conocimientos al alumnado.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 21 –AGOSTO DE 2009

En una aproximación muy básica, los elementos que deben darse para que se considere el acto de la comunicación son:

- Emisor/a (docente): Es quien genera o comunica la información, y por tanto, quien escoge, en la medida de lo posible, el contenido y la estructura del mensaje. Así como el medio y el modo de transmitirlo a la persona receptora (alumno/a).
- Código: Es la ordenación y organización de las ideas mentales por la parte de la persona emisora antes de emitir el mensaje. Es un conjunto de señales relacionadas entre sí, de manera que cada señal o conjunto de señales tienen asignada una función significativa. El código de un idioma es su alfabeto y su gramática; el código de la circulación está formado por las señales y sus reglas de uso. Necesariamente deben ser conocidas por la persona emisora y receptora.
- Mensaje: Es el contenido de la comunicación. La información que se ha de transmitir.
- Canal: Se denomina así al soporte físico por el que se transmite el mensaje (voz, teléfono, ordenador, etcétera), el medio a través del cual viaja y los sentidos mediante los que es captado por la persona receptora.
- Receptor/a (alumno/a): Es la persona o personas destinatarias del mensaje. Su función no es pasiva, si que intervienen en el proceso de comunicación a través de la respuesta.
- Descodificar: Descifrar y comprender un mensaje, por parte de la persona receptora.
- Contexto: Es preferible hablar de contexto en lugar de situación, cuando nos referimos exclusivamente a los mensajes anteriores y posteriores al que se está emitiendo en ese momento, ya sea de la misma o de diferente naturaleza. En definitiva, son aquellos elementos (sonidos, palabras, frases) que preceden o siguen a un signo lingüístico.

Además de todos los elementos anteriores, que aparecen en toda comunicación, particularmente en los procesos de enseñanza aprendizaje se han de tener en cuenta también:

- Retroalimentación o Feed-Back: Es la respuesta de la persona receptora al mensaje de la persona emisora o efecto retorno. Es la principal característica de la comunicación didáctica, ya que posibilita el que, alternativamente, persona emisora y receptora cambien de función con el fin de conseguir la eficacia de sus comunicaciones.

Para que la comunicación sea efectiva, tiene que ser un proceso en doble sentido. Solamente cuando el circuito es completo, la persona que envía el mensaje puede estar segura de que dicho mensaje ha sido recibido e interpretado conforme se propuso. Así pues, es imprescindible que el efecto de retroalimentación sea doble o alternativo, es decir, del docente al alumnado y viceversa.

- La escucha: Escuchar es una de las funciones más importantes de la relación humana y un factor fundamental en el proceso de comunicación didáctica. Escuchar le sirve al/ a la docente para recoger las dudas y opiniones de su alumnado; a éste/ a para aprender del/ de la docente y



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 21 –AGOSTO DE 2009

del resto de los/as participantes. La escucha activa facilitará la correcta interpretación del mensaje emitido.

### 1.1 Recursos utilizados en la comunicación.

El acto formativo es un complejo proceso de intercambios entre el/la docente y los/as alumnos/as.

Cuando interrelacionamos, la comunicación es una práctica cotidiana y gran parte del trabajo del/ de la docente se debe orientar a propiciarla al máximo.

La transmisión de conocimientos entre las personas se realiza a través de nuestro principal instrumento de comunicación: el lenguaje.

Para llevar a cabo una correcta y efectiva comunicación, los/as docentes se apoyan en una serie de recursos que facilitan dicha labor y que les ayudarán a mantener la atención en el aula. En ellas podemos diferenciar tres recursos:

a) *Recursos expresivos: el estilo.*

El estilo se puede definir como la forma personal de realizar nuestros actos.

A la hora de transmitir los conocimientos al grupo-clase, el estilo pasa a ser una pieza fundamental para atraer la atención de los/as alumnos/as.

A continuación se exponen una serie de características de estilo que debe tomar en consideración el/la docente en cualquier aula y que facilitarán su labor:

- ✓ En cualquier conferencia diálogo, la brevedad en exponer ideas es una virtud; es decir, que al exponer una idea es debido hacerlo de la forma más sintética posible y evitar caer en discursos que dificulten la comprensión del mensaje emitido.
- ✓ La brevedad se completa con la claridad, dado que de poco serviría que fuésemos breves en un discurso sin ser claros y sencillos al exponer las ideas, dando lugar a la incomprensión de los oyentes. Para ello, el /la docente deberá evitar el uso de una terminología demasiado especializada que esté desacorde con el público al que se dirige.
- ✓ Se ha de evitar, por otra parte, utilizar el mismo ritmo a lo largo del comunicado; es decir, ser monótonos. Para conseguirlo, se pueden utilizar debidamente las pausas, evitando las muletillas y controlando la respiración para no cortar el ritmo de las palabras.
- ✓ Utilizar las frases directas para dirigirse al alumnado, como si se hablase de persona a persona.
- ✓ Otro recurso muy utilizado por los distintos/as docentes es el uso del humor, la ironía y la exageración; si bien es cierto no conviene abusar de ellos.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 21 –AGOSTO DE 2009

- ✓ Por último, señalar que todo lo citado anteriormente quedaría en un pozo sin fondo si el/la docente no siente y cree lo que está contando: sentimiento y credibilidad, Identificarse con el discurso es una pieza fundamental para dar veracidad al contenido del discurso y lograr la atención del oyente y la comprensión sobre el contenido expuesto.

b) *Recursos fonéticos: la dicción, la elocución.*

El término elocución hace referencia a la manera de hablar para expresar los conceptos.

Hay que distinguir tres elementos clave en este término: tono, intensidad y timbre.

- ✓ El tono es una cualidad de los sonidos que permite ordenarlos de graves a agudos y hace referencia a la manera de contar las cosas. En una intervención en un aula es fundamental el cambio de tono, evitando caer en la monotonía y, por tanto, captar la atención del alumnado.
- ✓ La intensidad es definida como el grado de energía de la expresión; es decir, la fuerza de emisión de la voz al hablar. En una ponencia ante un grupo de alumnos/as, hay que saber jugar con la intensidad de la voz, subirla o bajarla para recalcar algo, captar la atención perdida de algunos/as alumnos/as.
- ✓ El timbre es el modo característico propio de hacer sonar su voz una persona.

Por otra parte, el término dicción se define como la manera de pronunciar una palabra. Se distinguen dos partes: articulación y vocalización.

- ✓ La articulación se refiere a la pronunciación de las constantes.
- ✓ La vocalización está referida a la pronunciación de las vocales.

Se puede comprobar que la dicción está estrechamente ligada con las peculiaridades del habla dependiendo de la región. Evidentemente, estas peculiaridades se deben mantener siempre y cuando no dificulten la comunicación docente-alumnos/as.

c) *Recursos visuales: la presencia, los gestos.*

Este apartado va a hacer referencia a la comunicación no verbal, que es un lenguaje tanto o más importante que la comunicación verbal.

El/la docente ha de tener en cuenta, para ello, los siguientes elementos:

- ✓ La postura del cuerpo: Son muchas las hipótesis que se han creado en torno a las posturas más adecuadas a la hora de comunicarse con el alumnado. Unos/as piensan que es mejor sentado/a, otros/As que dando paseos, etcétera. La posición sentada favorece a la calma, permitiendo un diálogo más pausado y más familiar. Por el contrario, una posición de pie permite mensajes más dinámicos, pues facilita



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 21 –AGOSTO DE 2009

los movimientos del que habla. No obstante, se ha de tener en cuenta que la manera de impartir la clase irá en función del desarrollo de la misma.

- ✓ Gesticulación de los brazos: El uso de brazos y manos debe ir acompañando y reforzando la comunicación, siempre teniendo en cuenta evitar las exageraciones.
- ✓ Contacto visual: El/la docente debe intentar mirar a los/as alumnos/as, esforzándose en mirar a cada uno/ de ellos/as. De esta forma se creará un ambiente favorecedor para el feed-back.
- ✓ Gestos faciales: Uno de los recursos expresivos era el sentir y creer lo que se dice. El rostro será uno de los elementos que delate el sentimiento que el/la docente tiene acerca del discurso.

Además de lo comentado, existen otros elementos que también pueden favorecer el proceso de comunicación:

- El uso del espacio.

La proximidad espacial en el aula entre el/la docente y los/as alumnos/as influye en la calidad y tipo de interacción que se establece entre ellos/as. Los/as docentes no deben mantenerse muy distantes del alumnado, pero tampoco invadir su espacio aproximándose demasiado.

- El aspecto físico.

Es fundamental que la imagen que transmita el/la docente sea positiva para el alumnado. Teniendo en cuenta que no debemos influir mucho sobre nuestros rasgos físicos, el/la docente se centrará en aquellos que sí puede manipular: los adornos y las prendas de vestir. La manera adecuada de vestir cuando se imparte un curso depende de la situación y siempre ha de estar en consonancia con el colectivo de alumnos/as al que se enfrentan.

En resumen, el/la docente siempre debe buscar en su comportamiento en el aula, y con el fin de conseguir buena comunicación, una coherencia entre lo que dice (la comunicación verbal) y cómo lo expresa (la comunicación no verbal), para que la interpretación de los mensajes, por parte del alumnado, sea correcta y no genere desconfianza o incertidumbre.

## 1.2 El/la docente como instrumento para la comunicación y sus características.

Una vez mencionadas una serie de recursos y técnicas de expresión oral que permiten al/ a la docente enfrentarse a un aula, van a ser citadas unas características necesarias que deben tener en cuenta cualquier docente para poder establecer un buen proceso de comunicación:

- Naturalidad.

El/la buen/a docente debe actuar siempre de la forma más natural posible. Debe intentar hablar de la misma forma cuando se relaciona con sus compañeros/as de trabajo, su familia, etcétera.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 21 –AGOSTO DE 2009

Aunque de todas formas, hay que adaptarse al contexto, pero siempre de forma natural, es decir, sin forzar los tonos, los acentos.

- Sinceridad.

Para lograrla, el/la docente debe creer en lo que expone, pero siempre de una forma objetiva, con una base que respalde cada una de las ideas o experiencias que sean expuestas. Del mismo modo, debe aceptar los errores en público en el caso de ser debatido con fundamento y reconocer el desconocimiento de algo, evitando así divagar de algo que no se sabe y propiciar un clima poco favorable para el desarrollo del discurso.

- Confianza.

Gracias a la sinceridad expuesta en los discursos se consigue la confianza de los/as oyentes, característica que determinará el buen funcionamiento del proceso de la comunicación. Si además de la sinceridad, el/la docente es capaz de transmitir seguridad en sí mismo/a, el poder de convicción será muy alto. Por otro lado, si se observa que es reservado/a, contribuirá a crear una barrera poco comunicativa entre todos los/as alumnos/as.

### 1.3 Las barreras de la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las barreras de la comunicación se pueden definir como todos aquellos obstáculos que, originados en alguna parte del proceso comunicativo, desvirtúan o impiden dicha comunicación.

En los procesos de enseñanza-aprendizaje, es necesario comunicar con la seguridad y garantía de que el mensaje del/de la docente llegue al alumnado con toda claridad. A continuación se exponen una serie de elementos que pueden bloquear el proceso de comunicación didáctica:

- Enmascaramiento de la conducta: consiste en la adopción o simulación de expresiones, gestos, posturas, etcétera.
- Interpretación personal del mensaje del/de la docente: nuestras percepciones están mediatizadas por los propios intereses, actitudes, personalidad, valores, etcétera; por ello, lo que una persona valora, gusta, rechaza, o juzga como bueno puede determinar su modo de captar un mensaje. Otra de las causas de la interpretación es el significado que cada persona aplica a las palabras.
- Falta de atención, tanto del/ la docente como del alumnado: como los intereses personales no se relacionan con el asunto objeto de comunicación, interfieren e impiden fijar la atención.
- Objetivos poco claros y comunicaciones no estructuradas: no podremos esperar que los/as alumnos/as entiendan el mensaje si éste no ha sido previa y claramente pensado y estructurado. Un signo indicativo de comunicaciones con objetivos poco claros, y por tanto, mal estructuradas, serían aquellas que aportan mucha información irrelevante o poco significativa.
- Las expectativas: todos/as tendemos a tener ideas preconcebidas sobre lo que las personas quieren decir, y esas ideas sobre lo que esperamos oír, esas expectativas, pueden afectar a lo que escuchamos, además de disminuir nuestra atención.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 21 –AGOSTO DE 2009

- Percepciones erróneas: aunque dos personas reciban los mismos estímulos visuales y auditivos, pueden percibirlos de modo diferente. Nuestra percepción de lo que se le comunica estará estrechamente ligada a nuestra experiencia anterior, expectativas actuales, sentimientos, valores y actitudes.
- Errores en el uso del código: las palabras que utilizamos para decir una idea o concepto, a veces pueden ser inadecuadas o poco familiares para los/as alumnos/as que las escuchan. Estos fallos constituyen un impedimento en el alumnado para captar el mensaje que queremos comunicarle.
- Olvidos y comunicaciones: es muy frecuente que si después de la exposición, el/la docente pregunta al alumnado sobre lo que se le ha comunicado, se encuentre con casos como: que hayan olvidado parte de los que se le ha comunicado, que se altere el orden de aquello que ha sido expuesto o que se inventen cosas. Todas estas situaciones dañarán la comunicación, y por ello, el/la docente debe asegurarse de que la exposición ha sido recibida tal y como pretendía. Para ello, es conveniente solicitar retroalimentación al alumnado.

#### 1.4 Estrategias para mejorar la comunicación en el proceso enseñanza-aprendizaje

A continuación y por último, una vez visto cuáles son algunos de los elementos que intervienen o dificultan la comunicación, se van a exponer algunas de las estrategias de las que el/la docente puede hacer uso para mejorar la comunicación y/o evitar que se produzcan este tipo de dificultades:

- Empatía.  
Es la capacidad de penetrar en el mundo subjetivo de las demás personas y poder participar de sus experiencias. Para ello, no hay que captar sólo el nivel verbal de contenido intelectual, sino lo que hay detrás de las palabras y los gestos: la situación personal afectiva y emotiva de la otra persona. La empatía consiste en la capacidad de ponerse plenamente en el lugar de otra persona; es decir, ser capaz (más allá de lo que la otra persona nos dice explícitamente) de pensar, de sentir adecuadamente lo que ella siente.
- El respeto positivo incondicional.  
Consiste en que nuestra mirada a la otra persona sea sincera y limpia de prejuicios. Se ha de renunciar a la actitud evaluadora del mundo privado de la otra persona.
- La retroalimentación.  
Como la mejor manera o estrategia de conocer la interpretación que el alumnado hace del mensaje que se les trasmite. Ésta puede ser: verbal (del/ de la docente al alumnado, o del alumnado al/ a la docente), escrita (como una prueba de evaluación inicial sobre un tema dado) y gestual (gestos, miradas, etcétera).
- La escucha activa.  
Como docentes debemos desarrollar esta habilidad, ya que si realmente nos dedicamos a escuchar, haciendo preguntas y atendiendo a las respuestas, comenzaremos a colocarnos en el



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 21 –AGOSTO DE 2009

lugar del/ de la otro/a y desarrollaremos la empatía. Cuando esto suceda, estaremos en la mejor disposición de encontrar un lazo común con nuestro alumnado y de mejorar las relaciones humanas. Algunas estrategias para mejorar la escucha activa son:

- ✓ Mentalizarnos de la importancia de escuchar.
- ✓ Respetar el modo particular de pensar de nuestro interlocutor.
- ✓ Expresar nuestra disposición a escuchar.
- ✓ No interrumpir a la persona que habla.
- ✓ No juzgar o valorar lo que diga nuestro/a interlocutor/a.
- ✓ No ofrecer ayudas o soluciones antes de que nuestro/a interlocutor/a haya acabado.
- ✓ Cuando hayamos escuchado debemos argumentar “cómo” respondemos.

## **2. CONCLUSIÓN**

Con este artículo se ha pretendido dar algunas pinceladas sobre la importancia de la intervención de la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje, tanto los posibles problemas que el/la docente se puede encontrar en el aula, como algunas estrategias o posibles soluciones para corregirlas o paliarlas.

## **3. BIBLIOGRAFÍA**

- Jiménez, F. (1979): La comunicación interpersonal. Ed. ICCE. Madrid.

### Autoría

---

- Nombre y Apellidos: M<sup>a</sup> JOSÉ PALOMAR SÁNCHEZ.
- Centro, localidad, provincia: CÓRDOBA.
- E-mail: mjpgalomarsanchez@hotmail.com.