



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

“HABILIDADES COMUNICATIVAS DENTRO DEL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE: ASPECTOS BÁSICOS”.

AUTORÍA ANA JOSÉ GALLEGO GALLARDO
TEMÁTICA ORIENTACIÓN EDUCATIVA
ETAPA TODAS LAS ETAPAS

Resumen

Saber qué es la comunicación didáctica y su importancia en el proceso de enseñanza-aprendizaje es fundamental dentro de la labor educativa que tenemos como docentes.

A lo largo del siguiente artículo veremos de forma más amplia qué es la comunicación y su importancia a través de sus elementos, recursos y técnicas. Aspectos muy necesarios para llegar a ser un buen comunicador/a fomentando el respeto y la escucha por parte del alumnado, en mayor medida, para también inculcar estos modales tanto en clase como para trasladarlos fuera de ella.

Para el siguiente cometido, seguiremos también una serie de **ejemplos y aplicaciones didácticas** que nos ayudarán a conseguir tal fin.

Palabras clave

Comunicación verbal

Comunicación no verbal

Empatía

Respeto positivo incondicional

Escucha activa

Asertividad



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

1. LA IMPORTANCIA DE LOS ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN.

La **comunicación** es la forma de interacción entre dos o más personas, ya sea mediante la palabra hablada o escrita, gestos, ademanes, expresiones emocionales, etc.; 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.

También podemos decir que es la herramienta fundamental que tenemos como docentes dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Dentro de la comunicación didáctica como proceso hay muchos elementos que intervienen en ella. Estos son los siguientes:

- **Emisor/a:**

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 modo de transmitirlo a la persona receptora (el/la alumno/a).

- **Código:**

Es la ordenación y organización de las ideas mentales por 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. Necesariamente deben ser conocidas por la persona emisora y receptora. En el proceso de enseñanza - aprendizaje por el profesor/a y el alumno/a.

- **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..., 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, sino que intervienen en el proceso de comunicación a través de la respuesta.

- **Descodificación:**

Descifrar y comprender un mensaje, por parte de la persona receptora.

- **Situación:**

Llamamos situación al entorno ambiental y marco espacio- temporal y psicosociológico en el que se realizan las comunicaciones.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

- **Contexto:**

Es preferible hablar de contexto en vez 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 (sonido, palabras, frases...) que preceden o siguen a un signo lingüístico.

Además de los elementos anteriores, que aparecen en toda comunicación, incidiremos particularmente en los procesos de enseñanza-aprendizaje, en:

- **Retroalimentación o Feedback:**

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, la 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:

- De la persona docente al alumnado.
- Del alumnado a la persona docente.

Ejemplo Didáctico: Cuando el profesor/a de matemáticas realiza una explicación sobre el Teorema de Pitágoras, pregunta a sus alumnos/as si le han comprendido o tienen alguna duda. Cuando éstos le respondan, el profesor/a recibirá un feedback que le hará saber si realmente el alumnado ha comprendido el mensaje o no, para actuar de manera oportuna.

- **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 dudas y opiniones de su alumnado; a éste/a para aprender del/ de la docente y del resto de los /as participantes. La escucha activa facilitará la correcta interpretación del mensaje emitido.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

2. QUÉ RECURSOS Y TÉCNICAS PODEMOS EMPLEAR PARA COMUNICARNOS.

El proceso de enseñanza- aprendizaje es un complejo proceso de intercambios entre el/la docente y los/as alumnos/as.

Cuando nos 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 formadores/as se apoyan en una serie de recursos que facilitan dicha labor y que les ayudarán a mantener la atención del auditorio. Entre ellas, podemos diferenciar:

- Recursos expresivos: el estilo.
- Recursos fonéticos: la dicción, la elocución.
- Recursos visuales: la presencia, los gestos.

2.1. Recursos expresivos: el estilo.

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, exponemos una serie de características de estilo que debe tomar en consideración el/la docente, que facilitarán su labor:

- ✍ En cualquier conferencia o diálogo, la **brevedad** en exponer ideas es una virtud; es decir, que al exponer una idea debemos hacerlo de la forma más sintética posible y evitar caer en parrafadas 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 en desacorde con el público al que se dirige. Debemos adaptar nuestro lenguaje al alumnado al que nos dirigimos.
- ✍ Hemos de evitar, utilizar el ritmo a lo largo del comunicado; es decir, ser monótonos. Para conseguirlo, utilizaremos debidamente las pausas, evitaremos las muletillas y controlaremos 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.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

- ✍ Otro recurso muy utilizado por los/as distintos/as docentes es el uso del humor, la ironía y la exageración; si bien es cierto no conviene abusar de ellos.
- ✍ Por último, señalaremos 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.

2.2. Recursos fonéticos: elocución y dicción.

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 público es fundamental el cambio de tono, evitando caer en la monotonía y, por tanto, captar la atención del cliente.

La intensidad la definimos como el grado de energía de la expresión; es decir, la fuerza de emisión de la voz al hablar. En una ponencia en público hay que saber jugar con la intensidad de la voz, subirla o bajarla para recalcar algo, captar la atención perdida de algunos/as oyentes, etc.

El timbre es el modo característico propio de hacer sonar su voz una personal.

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 consonantes.

La vocalización está referida a la pronunciación de las vocales.

Podemos comprobar que la dicción está estrechamente ligada con las peculiaridades del habla dependiendo de la región. Evidentemente, estas peculiaridades las debemos mantener siempre y cuando no sean muy exageradas y dificulten la comprensión del contenido.

2.3 Recursos visuales: la presencia y los gestos.

En este apartado hacemos referencia a la **comunicación no verbal**, que es un lenguaje tanto o más importante que la comunicación verbal.

El/la profesor/a 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 emitir un discurso. Unos/as piensan que es sentado/a, otros/as que dando paseos, etc. La posición sentada favorece la calma, permitiendo un diálogo más



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

pausado y más familiar. Por el contrario, una posición sentada favorece la calma, permitiendo un diálogo más pausado y más familiar. Por el contrario, una posición de pie permite mensajes más dinámicos; pues facilita los movimientos del que habla. No obstante, hemos 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 los brazos y manos debe ir acompañando y reforzando al discurso; siempre teniendo en cuenta evitar las exageraciones.
- ✍ Contacto visual: el/la docente debe intentar mirar a los /as alumnos esforzándose en mirar a cada uno/a de ellos/as. De esta forma se creará un ambiente favorecedor para el feedback.
- ✍ Gestos faciales: uno de los recursos expresivos era el sentir y creer lo que se dice. El rostro será uno de los elementos que denote el sentimiento que el /la docente tienen acerca del discurso.

Además de lo comentado anteriormente, existen otros elementos que también pueden favorecer los procesos de comunicación:

- El uso del espacio: la proximidad espacial en el aula entre el/la formador/a y los /as alumnos/as influye en la calidad y tipo de interacción que se establece entre ellos/as. En clase, no debemos mantenernos muy distantes del alumnado; pero tampoco invadir su espacio aproximándonos demasiado.
- El aspecto físico: Es fundamental que la imagen que transmita el/la formador/a sea positiva para el alumnado. Teniendo en cuenta que no podemos influir mucho sobre nuestros rasgos físicos, nos centraremos en aquellos que sí podemos manipular: los adornos y las prendas de vestir. La manera adecuada de vestir cuando impartimos un curso depende de la situación y siempre ha de estar en consonancia con el colectivo de alumnos/as al que nos enfrentemos.

Debemos buscar siempre en nuestro comportamiento como formadores/as, y con el fin de conseguir buena comunicación, una coherencia entre lo que decimos (la comunicación verbal) y cómo lo expresamos (la comunicación no verbal), para que la interpretación de los mensajes, por parte del alumnado, sea correcta y no genere desconfianza o incertidumbre.

3. CARACTERÍSTICAS QUE HACEN DEL PROFESOR/A UN BUEN COMUNICADOR/A

Una vez mencionados una serie de recursos y técnicas de expresión oral que permiten al /a la profesor/a enfrentarse a un auditorio, citaremos unas características necesarias que deben tener en cuenta cualquier buen comunicador/a para establecer un buen proceso de comunicación.

- **Naturalidad:** El /la buen/a orador/a debe actuar siempre de la forma más natural posible. Debe intentar hablar de la misma forma que hace cuando se relaciona con sus compañeros/as de trabajo, su familia, etc; aunque de todas formas, hay que adaptarse al contexto, pero siempre de forma natural; es decir, sin forzar los tonos, el acento, etc.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

- **Sinceridad:** Para lograrla, el/la orador/a 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 expongan. 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 alumnos/as, característica que determinará el buen funcionamiento de los procesos de enseñanza -aprendizaje. Si además de la sinceridad somos capaces de transmitir seguridad en sí mismo, el poder de convicción será muy alto. Por el contrario, si el auditorio observa que somos reservados, contribuiremos a crear una barrera poco comunicativa entre todos los agentes del discurso.
- **Entusiasmo y energía:** el /la profesor/a como comunicador/a debe transmitir entusiasmo y energía a los /as oyentes, favoreciendo la comprensión del discurso y la participación en el mismo.

3.1. Interferencias o barreras a la comunicación.

Las podemos definir como todos aquellos obstáculos que, originados en alguna parte del proceso comunicativo, desvirtúan o impiden dicha comunicación, tan fundamental en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

En los procesos de enseñanza-aprendizaje, es necesario comunicar con la seguridad y garantía de que el mensaje del/de la formador/a llegue al alumnado con toda claridad.

A continuación, exponemos una serie de elementos que pueden bloquear los procesos de comunicación didáctica:

- **Enmascaramiento de la conducta:** consiste en la adopción o simulación de expresiones, gestos, posturas, etc.
- **Interpretación personal del mensaje del/de la docente:** nuestras percepciones de la realidad están mediatizadas por los propios intereses, actitudes, personalidad, valores, etc; 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/de la docente como del alumnado:** cuando 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.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

- 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.
- Percepciones erróneas: aunque dos personas reciban los mismos estímulos visuales y auditivos, pueden percibirlos de modo diferente. Nuestra percepción de lo que se 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 la persona que escucha. Estos fallos constituyen un impedimento en el alumnado para captar el mensaje que queremos comunicarle.
- Olvidos y modificaciones: es muy frecuente que si después de la exposición, el/la docente pregunta al alumnado sobre lo que ha comunicado se encuentre con casos como: que hayan olvidado parte de lo que se ha comunicado, que se altere el orden de aquello que se ha expuesto, que 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.
- Presentación de excesiva información para procesar en poco tiempo.
- Uso discriminatorio del lenguaje.

3.2. Estrategias para mejorar la comunicación.

A continuación, una vez que hemos visto cuáles son algunos de los elementos que intervienen o dificultan la comunicación exponemos 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 la 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 o enjuiciadora 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 transmite. Ésta puede ser: verbal (del docente al alumnado o del alumnado al docente), escrita (como una prueba de evaluación inicial sobre un tema dado) y gestual (gestos, miradas, etc).



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

- 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 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 a nuestro alumnado.
- Respetar el modo particular de pensar de cada uno.
- Expresar nuestra disposición a escuchar.
- Mostrar una actitud receptiva con gestos y con el cuerpo.
- No interrumpir a la persona que habla.
- No juzgar o valorar lo que diga nuestro interlocutor
- No ofrecer ayudas o soluciones antes de que nuestro/a interlocutor hay acabado.
- No pensar en lo que vamos a decir mientras la otra persona habla.
- No contra argumentar.
- No hablar tanto.
- Cuando hayamos escuchado debemos argumentar “cómo” respondemos.

4. EL ESTILO DE COMUNICACIÓN ASERTIVO O POSITIVO.

La **aserción** es el arte de expresar clara y concisamente tus deseos y necesidades mientras se es respetuoso/a con el punto de vista de la otra persona.

Características:

- Comportamiento firme co una comunicación clara y directa sin ser ofensiva.
- Utilización de mensajes “Yo” (deseo, opino...) en los que se indica con claridad el origen personal que no impositivo, de los deseos, opiniones o sentimientos.
- Expresión social adecuada: relajada, tono de voz firme y espacio interpersonal correcto.
- Se orienta por los objetivos y solución de problemas; y aún no sendo posible conseguirlos o solucionarlos, la persona se siente mejor al haber sido capaz de expresar sus sentimientos.
- Es un estilo democrático de comunicación.
- Utiliza la escucha activa.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

Una **Aplicación Didáctica** correspondiente al estilo de comunicación asertivo se plantearía de la siguiente forma:

Como docentes debemos tener en cuenta que nuestro estilo debe ajustarse a las anteriores características, sólo así podremos inculcar este estilo a nuestros alumnos/as.

El “ser asertivo” podemos trabajarlo más en profundidad a través de las tutorías contando siempre con el entrenamiento oportuno por parte del orientador/a del centro educativo.

De este modo, podemos explicar a nuestros alumnos la manera más adecuada y justa de pedir favores, de hacer un cumplido y lo que es aún más importante: de hacernos respetar y escuchar por todos los demás.

Una vez practicado lo anterior de manera más intensa durante las tutorías, debemos trasladar estos principios a todas las horas lectivas, para así conseguir un ambiente más respetuoso sobre todo dentro, pero también fuera de clase.

5. BIBLIOGRAFÍA.

Núñez Delgado, M.P. (2003). *Didáctica de la comunicación oral: bases teóricas y orientaciones metodológicas para el desarrollo de la competencia discursiva oral en la educación obligatoria*. Granada: Grupo Editorial Universitario.

Roca, E. (2005). *Cómo mejorar tus habilidades sociales: programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional*. Valencia: ACDE.

Sanz Pinyol, G. (2005). *Comunicación efectiva en el aula: técnicas de expresión oral para docentes*. Barcelona: Graò

Autoría

- Nombre y Apellidos: Ana José Gallego Gallardo
- Centro, localidad, provincia: Granada
- E-mail: anajose_gg@hotmail.com