



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33– AGOSTO DE 2010

“LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES EDUCATIVAS”

AUTORÍA MATILDE M^a GUERRA RODRÍGUEZ
TEMÁTICA COMUNICACIÓN EDUCATIVA
ETAPA EI, EP, ESO...

Resumen

En el presente artículo vamos a ver la comunicación en las organizaciones educativas, así la comunicación consiste en una mezcla de solución de problemas y transmisión de la información y en el mantenimiento de las relaciones sociales y disfrute de la interacción con los demás.

Es de gran importancia desarrollar un buen nivel comunicativo contribuyendo así al desarrollo integral de los alumnos y alumnas.

Palabras clave

Comunicación
Comunicación verbal
Comunicación no verbal
Gestos
Participación
Interacción
Ambigüedad
Feedback

1. CONCEPTUALIZACIÓN Y METÁFORAS SOBRE LA COMUNICACIÓN.

La palabra comunicación significa comunión, puesta en común, participación, interacción mutua.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33– AGOSTO DE 2010

En los años 50, un grupo de investigadores formulan una Nueva Teoría General de la Comunicación. Este concepto de comunicación incluye todos los procesos a través de los cuales la gente se influye mutuamente.

A partir de esta concepción de la comunicación como sistema cultural en que se inserta el individuo, analizan cómo los sistemas humanos están regidos también por una casualidad circular. Todos son partícipes y nadie es el origen, la causa o el fin de nadie.

En el concepto de comunicación tan importante es el contenido como la forma y el contexto del mensaje. El medio es el mensaje, sin olvidar que son, en último término, los propios protagonistas, los sujetos de la comunicación, los que realmente construyen en su interacción el verdadero significado del mensaje.

2. PRINCIPALES AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN.

Todo proceso de comunicación presenta cinco principios o axiomas básicos:

- Imposibilidad de dejar de comunicarse: cualquier relación interpersonal implica en sí una forma de comunicación. aunque no haya ningún signo aparente que así nos haga pensar.
- Metacomunicación relacional: las relaciones entre las personas que se comunican afectan a la comprensión de los mensajes a modo de metacomunicación.
- Puntuación de las secuencias de comunicación: Cada locutor interactúa de manera diferente las secuencias de comunicación, en función de sus condicionantes personales y sociales.
- Comunicación digital y analógica: la comunicación digital y analógica coexisten en las interacciones humanas.
- Relaciones simétricas o complementarias: los intercambios comunicativos interpersonales son simétricos cuando se dan en situaciones de igualdad o cuando existen deferencias entre los locutores.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33– AGOSTO DE 2010

3. COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.

La palabra es la forma básica de comunicación entre los seres humanos. Las ideas, los conceptos y las memorias surgen del intercambio social mediados por el lenguaje, podríamos con toda propiedad decir incluso que están en el lenguaje.

Las palabras aportan significado a nuestra visión de la realidad y también la forma en que las presentamos, la puntuación que le damos a algunos hechos en detrimento de otros, contribuyen a resaltar, ignorar e incluso negar fragmentos de esa realidad.

La comunicación no verbal habitualmente también acompaña a las palabras y acentúa su significado aunque, al estar menos sometidas al control cultural y a la tiranía del lenguaje, suele enviar una información menos sesgada y por lo tanto más cercana a lo que la persona en cuestión realmente está sintiendo.

Actualmente vivimos en una cultura en que la imagen ha tomado un lugar prioritario, pero ello no anula el hecho de que la palabra siga ocupando un lugar central en la epistemología del conocimiento y en nuestra forma de acercamiento, construcción y reconstrucción de la realidad.

Algunos gestos de la comunicación no verbal son los siguientes:

EMOCIÓN	GESTO FACIAL
Alegría	Retraimiento oblicuo de las comisuras de los labios (sonrisa) y elevación de las mejillas.
Ira	Ceño fruncido. Se aproximan y descienden las cejas, se retrae el párpado superior y se eleva el inferior. Boca con gesto típico de amenaza. Estrechamiento de labios, dientes apretados.
Miedo	Elevación y aproximación de las cejas. Ojos y boca abiertos, alargamiento de las comisuras de los labios.
Sorpresa	Similar a la de miedo pero sin aproximación de las cejas ni alargamiento de las comisuras de los labios mientras la boca se abre al descender la mandíbula.
Tristeza	Elevación y aproximación de las cejas, comisuras de los labios

	descendidas y elevación de la barbilla.
Asco	Nariz arrugada, descenso general de la parte inferior de la cara: labio inferior, mandíbula y comisura de los labios.

Algunos significados de la postura corporal pueden verse en el siguiente cuadro:

POSTURA	SIGNIFICADO
Cualquier postura congruente (idéntica a la del interlocutor).	Acuerdo entre ambos
Desplegar brazos y piernas como barrera física	Distanciamiento psicológico.
Ligera inclinación del cuerpo hacia delante.	Atención al interlocutor.
Ligero retroceso hacia atrás.	Rechazo hacia el interlocutor.
Ladearse respecto al interlocutor.	Actitud negativa.
POSTURA	SIGNIFICADO
Expandir el tórax y elevación de los hombros.	Dominio, orgullo.
Inclinación del tronco hacia delante, en actitud cabizbaja y pecho hundido.	Depresión, abatimiento.
Posición asimétrica de las piernas.	Cierta relajación muscular.
Músculos tensos en cualquier parte del cuerpo.	Ansiedad (emociones negativas).

4. AMBIGÜEDAD Y PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN

El concepto de ambigüedad se utiliza en Psicología de las Organizaciones referido al desempeño del rol, concretamente para designar aquellas situaciones en que la persona que ocupa



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33– AGOSTO DE 2010

un puesto de trabajo, siente que no tiene la información necesaria para su desempleo. Es por lo tanto un problema básico de comunicación entre los miembros de una organización laboral.

El rol está definido por el sistema de expectativas sobre cómo debe comportarse un individuo en una organización. La ambigüedad de rol tiene un gran componente subjetivo.

Para prevenir la ambigüedad, es necesario suministrar a la persona que realiza una función información sobre las expectativas del entorno organizacional, no sólo de tipo imperativo, sino también de tipo representativo.

5. REDES DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONALES.

Las redes de comunicación son sistemas de interacciones, tanto formales como informales, que se utilizan en y entre las organizaciones, para transmitir mensajes y recibir informaciones.

Una forma de acercamiento a las redes de comunicación organizacionales, consiste en analizar los roles específicos que las personas adoptan.

Las personas que tienen muchos contactos con el exterior, ocupan una importante posición al proporcionar datos valiosos y novedades.

Por supuesto quienes ejercen de líderes de opinión tienen un especial control sobre la comunicación informal y en particular sobre los rumores, ocupando habitualmente posiciones centrales, próximas a las fuentes de autoridad.

En la actualidad se considera que la calidad de una organización guarda una estrecha relación con la cantidad y calidad de sus comunicaciones, puesto que a través de éstas se comparten metas, se asumen responsabilidades grupales y aumenta consiguientemente la motivación para trabajar hasta conseguirlas. Por ello se habla de comunicación total, vertical, horizontal y transversal, en un intento de desburocratizar la organización y agilizar las posibilidades de comunicación, repercutiendo todo ello en la satisfacción general de sus miembros y en el rendimiento global de la propia organización.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33– AGOSTO DE 2010

6. EL FEEDBACK EN LA INTERACCIÓN EDUCATIVA.

Las mutuas interacciones profesorado – alumnado y el clima del aula, han sido temas ampliamente analizados en los últimos años. Una de las investigaciones más conocidas es quizás la de Rosenthal y Jacobson (1968). Analizaron la influencia de las expectativas del profesor sobre el rendimiento de los alumnos, demostrando que el profesorado que había sido informado sobre el nivel de su alumnado, influía con sus expectativas de éxito o fracaso, tanto en ellos como para efectivamente conseguir que al final del curso estos respondieran obteniendo mejores o peores notas, según hubieran sido conceptualizados por el profesor como inteligentes o torpes.

Sin embargo, Nash(1976) demuestra que el alumnado influye igualmente en el profesorado, llegando a veces a constituirse en la fuerza más conservadora del sistema educativo, de modo que si un profesor se sale de sus esquemas sobre lo que debe o no ser un buen profesor, se las arreglan para hacerle la vida imposible e impedir que realice su labor educativa.

En los equipos de trabajo del profesorado, al estar entre iguales, teóricamente se facilitaría la comunicación fluida y productiva, sin embargo en muchas ocasiones el profesorado considera que su mayor problema son precisamente sus propios compañeros y esto se agrava (la comunicación) a medida que aumenta la competitividad y disminuye la cooperación.

La presión de las crecientes expectativas sobre la figura del profesor, coloca a los docentes en una situación de conflicto de la que difícilmente puede salir sin el apoyo social necesario.

El profesorado en estas ocasiones siente la necesidad de ser considerado perfecto y tiene miedo a las críticas y por lo tanto al feed-back, a la posible evaluación que de él pudieran hacer los compañeros, padres, alumnado,,.Con ello se priva voluntariamente muchas veces del enriquecimiento que podría proporcionarle el conocimiento de las actitudes de los demás hacia su conducta, en relación con su labor educativa.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33– AGOSTO DE 2010

7. COMUNICACIÓN Y CAMBIO SISTÉMICO.

Los fenómenos de comunicación humana no se producen en el vacío social, sino en todo un sistema de interrelaciones, que la propia comunicación posibilita. Se define un sistema como, un conjunto de elementos que interactúan entre sí.

Los seres humanos constituimos sistemas abiertos de carácter social, sistemas históricos, en continua evolución. Las propiedades básicas que los caracterizan son:

- Totalidad: todo cambio es una parte del sistema afecta a las demás partes y modifica a la totalidad del sistema.
- Autorregulación: Los intercambios con elementos exteriores al sistema provocan homeostasis si son conceptualizados como negativos, teniendo a ser rechazados.
- Equifinalidad: las modificaciones del sistema derivan de procesos internos, propios de cada sistema y no de las condiciones iniciales del mismo.

Todo sistema interactivo se caracteriza por la simultaneidad de dos tendencias igualmente necesarias para la supervivencia del sistema: la tendencia a la permanencia y la tendencia al dinamismo.

Si ninguna de estas dos tendencias predomina en exceso el sistema evoluciona, pero sino se da el necesario equilibrio funcional entre ambas, entre estabilidad/ cambio, entonces se produce la crisis.

Aquellos cambios que se verifican en el interior de un sistema que permanece a pesar del cambio, inmutable como sistema, son denominados como cambios de primer nivel.

Aquellos cambios que por el contrario afectan a todo el sistema y lo llegan realmente a cambiar, serían los denominados cambios de segundo nivel, el verdadero cambio.

La teoría del cambio de *Watzlawick*, argumenta que para que pueda realmente producirse un cambio, es necesario situarse en una posición mas allá de las estructura rígida y homeostática que ha creado y mantiene el problema.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33– AGOSTO DE 2010

Selvini (1987), advierte al mismo tiempo de la complejidad del trabajo desde un modelo tan amplio de comprensión de la comunicación humana y de la necesidad de prudencia y limitación a la hora de actuar bajo los efectos de un excesivo entusiasmo sistemático.

8. CONCLUSIÓN

Este tema resulta de especial interés para el desempeño de nuestra labor docente ya que trata sobre la comunicación en las organizaciones educativas siendo quizás, siendo la comunicación un objetivo primordial a trabajar en la etapa escolar, ya que el lenguaje verbal y no verbal va a suponer el principal mecanismo de comunicación que el niño/a va a poseer y que además le va a posibilitar una óptima integración social.

Sin un buen desarrollo comunicativo, difícilmente se podrá adaptar el alumno/a a su entorno socio-cultural a la vez que se verá dificultado su acceso al lenguaje escrito.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Palacios J. y Coll,C.(1999). *Desarrollo psicológico y Educación*. Madrid: Alianza.
- Colectivo de autores (1999). *Psicología del niño y del adolescent^o*. Barcelona: Océano.

Autoría

- Nombre y Apellidos: Matilde M^a Guerra Rodríguez
- Centro, localidad, provincia: Cádiz
- E-mail: matilya@hotmail.com