

TITULO: Efectividad en la comunicación interpersonal: su importancia en el proceso de formación del PGI

AUTOR: MSc. Inocencio Sánchez Callís

Según el Dr. Fernando Gonzáles Rey, en su libro: *Comunicación, Personalidad y Desarrollo*, "La comunicación es un proceso esencial de toda actividad humana, ya que se basa en la calidad de los sistemas interactivos en el que el sujeto se desempeña, y además, tiene un papel fundamental en la atmósfera psicológica de todo grupo humano", es por ello que entendemos que la institución educativa no es una excepción en este sentido.

El maestro, así como las distintas personas que de una u otra forma se relacionan con el estudiante en la escuela, lo hacen a través de la comunicación; ya que a través de ella se brinda la enseñanza, y a su vez, se ejerce influencia educativa sobre el escolar en un medio participativo, pues la base de la educación es precisamente la comunicación, de ahí, su importancia dentro de este proceso de formación pedagógica que estamos desarrollando con los PGI en la actual Batalla de Ideas y las transformaciones que están sucediendo en la Secundaria Básica de nuestro país.

Sería conveniente antes de comenzar con nuestras reflexiones abordar las definiciones que nos van a servir de base para el tema que sobre este proceso tendremos en cuenta. El término comunicación tiene carácter polisémico abordado por muchas disciplinas, entre ellas,: la filosofía, la psicología, la informática, la lingüística, etcétera, en nuestro trabajo nos referiremos a la comunicación como proceso psicológico, presente en la relación interpersonal desarrollada durante el proceso docente entre alumnos y profesores, es por ello que entendemos como comunicación, ese proceso de intercambio de información a través de signos, mediante el cual se comparten experiencias, conocimientos, vivencias y se logra influencia mutua; definición que hemos elaborado, tomando como válido el criterio del escritor y periodista Antonio Gala, - brindado el 18 de agosto de 2002 en el periódico *Juventud Rebelde* donde expresó:

"Comunicar es hacer partícipe a otro de algo que se sabe o se tiene, es descubrir algo, conversar, contagiar, transmitir. La comunicación más alta posee la gracia de despertar en el otro el sentido de quién es y de contribuir a que se reconozca".

Como se ve, partimos de la importancia que tiene para los educadores el comprender que la esencia del proceso comunicativo es el intercambio, el diálogo. La comunicación tiene carácter procesal, constituye una secuencia de acciones que tiene un devenir dinámico que no debe circunscribirse al momento de la situación comunicativa.

La verdadera comunicación supone un ir y venir de mensajes en sentido bidireccional, por ende, en el proceso docente, la comunicación no se puede simplificar a la participación del maestro del alumno como emisores y receptores, y a la dirección del flujo de información en un solo sentido; en este

proceso de creación, recreación y negociación entran en juego prácticas comunicativas verbales y no verbales, audio visuales, etcétera, que se interrelacionan para constituir universos de significación y que determinan el nivel de efectividad del proceso docente previsto por el educador, como el protagonista que tiene en sus manos la dirección por diversas vías, medios y formas de esta actividad, de ahí lo importante de la efectividad de la comunicación interpersonal entre los educadores y los estudiantes durante el Proceso Docente Educativo.

El profesor, como comunicador, requiere estudiar con profundidad los aspectos relacionados con esta especialidad (la comunicación interpersonal) para encontrar en ellos la base que le permita desarrollar sus actividades con efectividad, preparar correctamente los medios de enseñanza, ofrecer clases apasionantes, ganarse la confianza de sus estudiantes como si fuera un amigo, y sobre todo, sin perder un instante el rigor científico, una clase en la que se aprovechan las situaciones incidentales será siempre más fresca, más dinámica, dejará a su favor el haber sabido utilizar la retroalimentación que se sostiene en el proceso de la comunicación en bien propio como recurso para incidir en su mejor rendimiento y eficacia en el desarrollo de la futura labor profesional del PGI en formación.

Todas las formas organizativas que adopta el proceso docente en la escuela requieren de la comunicación, tanto de forma directa, entre sujetos, como indirecta a través de los productos del trabajo humano: textos, materiales fílmicos, software, entre otros; incluso el trabajo independiente del alumno está mediatizado por un nivel orientador establecido a través de la comunicación con otros.

La clase, como forma fundamental del proceso, en todas sus variantes, exige comunicación interpersonal de mensajes, así pues se involucran maestros y alumnos y ya esto trasciende, entonces, al hecho de enseñar o aprender, debido a que al haber relación humana entran en juego aspectos sociales, personales y el propio intercambio supone que la comunicación genere una influencia entre los interlocutores, que dan lugar a respuestas, transformación de actividades, formación de pensamientos, vivencias afectivas, de valores, y en general, a la génesis de nuevos valores psicológicos en los que participan en la situación comunicativa; en otras palabras: el verdadero diálogo debe dejar huellas en la personalidad, de mayor o menor envergadura en función de su significación y alcance.

La función comunicativa del lenguaje verbal permite pues, ejercer influencia sobre los demás a partir del contenido de la comunicación y la relación entre los comunicantes, “se dice algo, para algo, para alguien”. De ahí la importancia de “saber decir”.

La competencia comunicativa es una posibilidad de todos los seres humanos, que puede hacerse realidad en el curso de la socialización, es por ello que la adquisición de estas facultades es posible a través de la propia enseñanza de ahí la doble relación entre enseñanza y comunicación:

- *la enseñanza es un proceso comunicativo*

- *es función de la enseñanza transmitir y desarrollar facultades comunicativas.*

El profesor, debe ser por tanto, atendiendo a la naturaleza de sus funciones, un profesional en la comunicación y en el dominio y la aplicación consecuente en su labor cotidiana de procedimientos para expresar e interpretar la información, las ideas, la forma eficaz, es condición para el éxito del trabajo pedagógico y de formación del Profesor General Integral.

¿A qué denominamos comunicación interpersonal efectiva?

Hablamos de comunicación interpersonal efectiva cuando el emisor fija claramente los objetivos de su mensaje antes de emitirlo, antes de la transmisión de la comunicación y verifica la llegada de esta, cómo ha sido la respuesta dada y cómo se ha ejecutado el mensaje emitido, se debe sobre todo, pensar en el receptor, ofrecerle lo que está a su alcance y no imponer nuestro criterio, aunque nuestra posición como profesionales sea privilegiada.

¿Cómo lograr, entonces, una comunicación interpersonal efectiva?

Para ello, debemos tener en cuenta determinadas leyes:

- *Lo válido no es lo que dice el emisor, sino lo que entiende el receptor y como lo ejecuta.*
- *Tan importante cómo lo que se dice, es cómo se dice.*
- *La percepción es siempre subjetiva.*
- *Las ideas preconcebidas limitan y condicionan el proceso comunicativo.*

Para constatar esta efectividad en el proceso de la retroalimentación se proponen los criterios de medidas siguientes:

- *Verificar cómo se ha captado el mensaje.*
- *Verificar el recuerdo del mensaje.*
- *Verificar la reacción del receptor o receptores.*
- *Verificar cambios en la conducta del receptor o receptores.*

Por ejemplo, la evaluación y control del trabajo o estudio independiente de un estudiante, es un proceso de retroalimentación, pues constatamos lo realizado por él y le transmitimos la valoración que tenemos sobre su trabajo y los resultados obtenidos, si se aplican con efectividad constituyen un instrumento muy útil para su formación, desarrollo e independencia cognoscitiva.

En la actividad pedagógica, el maestro utiliza constantemente complejos mensajes de uno u otro tipo (educativos, humorísticos, emocionales y de acontecimientos reales e históricos), algo útil es concebir con anterioridad posibles alternativas en función de los alumnos, momentos, etcétera, pero la

retroalimentación eficaz debe garantizar, en cada caso la flexibilidad necesaria en la estructuración del mensaje.

Debe valorar, por tanto, múltiples elementos para garantizar una comunicación eficaz con sus alumnos. El punto de partida es:

- *Un adecuado autoanálisis de sus capacidades comunicativas.*
- *El sano deseo de convertirse en un buen comunicador.*
- *El estudio del tema y la reflexión crítica de la práctica profesional (esto permitirá el desarrollo ilimitado de sus potencialidades).*
- *Eliminar posiciones de superioridad ante el estudiante (ello requiere madurez profesional).*
- *Eliminar actitudes de censor constante del trabajo ajeno.*
- *Ser sencillo, humano y auténtico para lograr la aceptación recíproca.*

Por el rol social que desempeña, el maestro debe conocer las exigencias de la comunicación pedagógica y desarrollar habilidades que le permitan la efectividad en la comunicación con sus estudiantes; aunque ello, resulta totalmente insuficiente si no se traza como objetivo fundamental en la educación de la personalidad de sus alumnos, el desarrollo de las capacidades comunicativas necesarias, para que estos sean sujetos activos de su propio aprendizaje, en la escuela, en su futura profesión y en todas las relaciones sociales que establece.

En la formación de Profesor General Integral, la comunicación no es solamente para la escuela y para el educador, proceso por el cual el estudiante se apropia de la experiencia histórica, sino es además experiencia histórica que debe asimilar y transmitir a otros, es por ello que se precisa que esa retroalimentación debe realizarse de forma dinámica y efectiva. El proceso docente educativo como proceso comunicativo se debe caracterizar, no solo por el intercambio de información (verbal y no verbal) que constituye el contenido de la enseñanza-educación, sino por las relaciones entre sujetos (maestro-alumno y entre alumnos) que caracterizan y exigen una verdadera comunicación interpersonal muy diferente a otras formas de comunicación.

Consideramos que para lograr una comunicación interpersonal efectiva deben tenerse en cuenta las recomendaciones siguientes:

- Pensar antes de hablar.
- Precisar los objetivos que se quieren lograr.
- Seleccionar el mejor camino para lograr los objetivos.
- Adaptar lo que se quiere decir a la capacidad del interlocutor.
- Elegir el momento, el lugar y el canal adecuado para comunicar.
- Recordar que la forma de decir las cosas es más importante que lo que se dice.

- Evitar expresiones que dificulten el razonamiento o generen posiciones defensivas.
- Mantener una escucha activa mostrando interés en lo que se dice.
- Verificar si se ha comprendido el mensaje (retroalimentación).
- Ser flexibles a la situación que se genere durante el diálogo.

La personalidad se expresa en la comunicación y a través de la comunicación podemos influir en su desarrollo, así como conocer las peculiaridades de esa personalidad. Ambos aspectos son de vital importancia para el trabajo del docente, por lo que sin lugar a dudas, la comunicación interpersonal constituye una herramienta esencial para el docente en el proceso de formación y desarrollo del futuro profesional de la Secundaria Básica Cubana.

Bibliografía

Amestoy de Sánchez, M: Desarrollo de habilidades de pensamiento: Creatividad. Guía del Instructor, México., 1991.

Comunicaciones interpersonales efectivas en el trabajo directivo en Revista "Espacio", número 6, La Habana, septiembre-diciembre 2001.

Domínguez García, Ileana: Comunicación y Discurso, Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 2003.

González Rey, Fernando: Comunicación, Personalidad y Desarrollo, Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 1995.

González Rey, Fernando: Psicología de la personalidad, Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 1985.

Roméu Escobar, Angelina: Aplicación del enfoque comunicativo: Comprensión, análisis y construcción de textos, IPLAC, La Habana, 1992.