

UNA PERSPECTIVA EDUCATIVA Y PRAGMÁTICA DE LA COMUNICACIÓN

Adrián Contreras Colmenares

adrianfilidi@gmail.com

Universidad de Los Andes Táchira

Ana Zareina Ramírez Carrero

anare.rc@gmail.com

Universidad de Los Andes Táchira

RESUMEN

Una de las cualidades más importantes del ser humano es la comunicabilidad. Esta cualidad se desarrolla y se exterioriza entre hablantes, en diferentes escenarios. Uno de esos escenarios es el aula, en donde se requiere establecer la educación comunicativa o comunicación educativa. Asimismo, en ese espacio cultural se ha de procurar el fortalecimiento de diferentes habilidades comunicativas, especialmente, las que tienen que ver con: escuchar, hablar, leer y escribir. También se expone un contenido relacionado con tres (03) premisas de la comunicación en el aula. Se destaca dentro de este proceso comunicación en el aula, la planificación que debe hacerse sustentado en los dominios del conocimiento: conceptual, procedimental y actitudinal. Al mismo tiempo, se hace énfasis en el **mensaje de retorno** como elemento esencial para que realmente se produzca la comunicación.

ABSTRACT

One of the most important qualities of the human being is communicability. This quality is developed and externalized among speakers, in different scenarios. One of these scenarios is the classroom, where it is required to establish communicative education or educational communication. Likewise, in this cultural space we must try to strengthen different communicative skills, especially those that have to do with: listening, speaking, reading and writing. There is also a content related to three (03) premises of communication in the classroom. Within this process, communication in the classroom is emphasized, planning must be sustained in the domains of knowledge: conceptual, procedural and attitudinal. At the same time, emphasis is placed on the return message as an essential element for communication to occur.

Palabras clave: elementos de la comunicación, educación comunicativa, comunicación educativa, habilidades comunicativas, dominios de conocimiento, mensaje de retorno.

Key Words: elements of communication, communicative education, educational communication, communicative skills, domains of knowledge, message of return.

Recibido: 23 de julio de 2014

Aceptado para su publicación: 15 de diciembre de 2014

Introducción

Variadas y plurales son las formas en que el ser humano se puede relacionar con sus congéneres. Diversos son los contextos y distintos son los momentos en lo que se establece la interacción y la interrelación. Muchas veces, hasta los silencios que aturden son expresivos y forman parte de las diversas manifestaciones del ser humano. Una dimensión que tiene particular significación es el aula; en ella se han de desarrollar singulares procesos que dependen de la habilidad de los intervinientes. El aula, esencialmente, está integrada por docentes y alumnos, quienes interactúan pluridireccionalmente para construir aprendizajes.

Esa construcción se basa fundamentalmente en actos comunicativos. De allí que se plantee una perspectiva que se ha denominado: educación comunicativa y comunicación educativa. Sin comunicación no hay educación, por ello, este proceso es una de las primeras manifestaciones culturales del ser humano. Mediante la comunicación se potencia la formación del ser humano a través de la educación y, necesariamente, la educación tiene que ser comunicada.

La comunicación educativa desarrollada en el aula se basa en premisas comunicativas y en el desarrollo de habilidades comunicativas sustanciales, a modo de procesos interdependientes como son: escuchar y hablar o leer y escribir, pero que son independientes en su producción. Esas habilidades han de ser potenciadas en el aula de clase. A través de un acto comunicativo,

entre dos de los elementos principales se produce la educación comunicativa y la comunicación educativa. Emisor y receptor variarán su posición dentro la cadena locutiva, en la medida en que cada uno asuma la posición de codificador o decodificador.

Ahora bien, es criterio de los autores que realizan esta actividad intelectual que para que se consolide el acto comunicativo se hace necesario que se produzca el **mensaje de retorno**, elemento que se adiciona como verificador de la verdadera y eficaz comunicación. No importa si el **mensaje de retorno** sea afirmativo, negativo o incluso neutro, pero, inconcusamente, debe estar presente en el acto comunicativo. Caso contrario, sólo habrá información de parte de quien ocupe la función de emisor.

También es imponderable resaltar que para que se dé, dentro del aula de clase, la comunicación educativa o la educación comunicativa tiene que haber una planificación del acto pedagógico, ergo, de la actividad comunicacional. Por tanto, se propone que se sustente en la incorporación de **dominios del conocimiento**, con sus respectivas dimensiones: conceptual, procedimental y actitudinal. De eso modo, existe el criterio que se valorarán diferentes acciones para realizar actividades comunicativas de gran significación para los actores del proceso educativo, con lo cual se consolida la comunicación educativa y la educación comunicativa.

Finalmente, se ha querido dar un enfoque educativo y pragmático a la comunicación dado que es un proceso ínsito al ser humano,

mediante el cual se da un intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos, cuyo escenario propicio de formación e impulso es el aula de clase, pues de esa forma se logran consolidar los aprendizajes significativos y útiles para la vida.

Comunicación educativa y educación comunicativa

“Todo acto educativo supone la presencia de un proceso comunicacional y de que, a la vez, de todo acto comunicacional deriva como saldo un proceso educativo” (Urribarrí, 2003, p. 43)

Una de las características que es esencial al ser humano es la comunicabilidad. Es decir, es comunicable. Comunicable que, a su vez, es una cualidad de poder ser comunicado. Y es comunicado en cuanto interacciona con sus semejantes. De modo que sólo se entiende el proceso comunicacional, ergo, la comunicación, en contacto con sus pares, con sus iguales, en sociedad. Una sociedad que contribuye al fortalecimiento del proceso comunicativo y en esta sociedad se encuentran diversos sistemas que posibilitan el desarrollo de esa competencia propia del ser humano, a través de signos y símbolos. Uno de esos sistemas es la escuela. Escuela en sentido amplio, que abarca, incluso, la *universitas* “Una comunidad de intereses espirituales que reúne a profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre” Artículo 1 Ley de Universidades (1973).

Pues, bien en los diversos escenarios educativos se requiere el desarrollo de la comunicación y será, en principio, una comunicación educativa, que se funda en la comunicación como proceso, en función de los elementos constitutivos: emisor, receptor, mensaje, canal, el contexto y algunos elementos distorsionadores como el ambiente y el ruido. Además, imprescindible para que haya comunicación la respuesta, afirmativa o negativa, del receptor, aspecto al que denominaremos: mensaje de retorno. Desde esa mirada, entonces, la comunicación educativa tiene su centralidad en los actores educativos: alumnos y docentes; cada uno va a cumplir una función específica en el acto comunicativo.

De modo que, con esta focalización, según Córca (s.f., p. 3): “La comunicación educativa, es una comunicación que se produce en un contexto especial (el ámbito educativo) y se la considera condición de posibilidad de la educación misma. Sin comunicación no existe educación posible”. Si bien, en la definición hay un elemento tautológico, se incluye en cuanto es un fundamento que prepondera la adscripción a una dimensión singular: lo educativo; ergo, puede afirmarse que se ha de dar en el aula. De modo que se trata de una acción formativa mediante la interactuación de seres humanos, que tienen la obligación de establecer los vínculos comunicacionales pertinentes, útiles y significativos. Y como refiere Filloux (en Olano Arias, 2013, p. 372)

No hay duda de que una clase es por excelencia un lugar de comunicación. El campo pedagógico se define por la relación del maestro y del alumno con

un saber que de diversas formas posibles es comunicado, o se comunica. La clase, que especifica este campo en su dimensión de grupo, tiene pues, como función esencial, ser el sustrato de una correlación del saber, bajo la forma de transmisión, de aportación de información, de investigación activa, es decir, de proceso de comunicaciones.

Ahora bien, realizado este primer acercamiento a la comunicación educativa, se aviene necesario delinear el constructo inverso que se ha considerado como: educación comunicativa. Este enunciado tiene otras implicaciones de mayor profundidad, por cuanto se busca darle primacía a una educación que comunique. Pero, para ello es necesario entender cuál es el énfasis que la educación da a cada aspecto que va a comunicar y, como refiere Díaz Bordenave (en Olano Arias, 2013) quien distinguió tres modelos de educación a saber: (a) educación que hace énfasis en los contenidos; (b) educación que se centra en los efectos y (c) educación que enfatiza en los procesos. Con fundamento en estas proposiciones, entonces, el acto comunicativo se traslada al propio fenómeno educativo, en razón de que, según sea el punto focal del criterio educativo, se desarrollarán y se utilizarán los medios comunicacionales para trascender su propósito

Premisas de la comunicación en el aula

1. “La capacidad comunicativa está estrechamente correlacionada con la capacidad de pensamiento del individuo. A mayor riqueza de pensamiento, mayor riqueza comunicativa; a mayor claridad de ideas, conceptos y opiniones, también mayor claridad en el flujo de la

producción-comprensión.” (Niño, 2003, p. 33)

En la comunicación intervienen una serie de elementos: emisor, receptor, canal, mensaje, código, contexto y otros -el uso del pronombre “otros” es intencionado, puesto que algunos elementos adicionales varían según el autor o enfoque teórico, ejemplo de esto son: referente, fuente, situación-. La fuente es un elemento indispensable en la comunicación y puede separarse del codificador y transmisor; como también reconocen que puede ser el mismo sujeto. Asimismo, el receptor y destino tienen la particularidad de ser entes distintos o el mismo. La diferencia depende de la perspectiva desde la cual se estudia la comunicación, en este caso las telecomunicaciones.

Cada interlocutor posee una “fuente” propia, un mundo de ideas, experiencias, sentimientos, conocimientos, que desea compartir y que utiliza para entender el entorno que lo envuelve. La comprensión de este entorno está codificada a través del lenguaje y, a su vez, de la materialización de este, la lengua. “El lenguaje es el intermediario entre el sujeto y el mundo; es el instrumento de interiorización y de enriquecimiento de los procesos de interestructuración entre ambos.” (Contreras Colmenares, 2004, p. 55).

Por consiguiente, “Si nos limitamos a lo exclusivamente humano, lenguaje y comunicación son dos realidades inseparables. Toda comunicación se apoya en el lenguaje (...) y todo lenguaje es un método para llegar a la comunicación” (Carreto, 2005, p. 7). Se

puede, entonces, colegir que comunicación, lenguaje y pensamiento están relacionados por los procesos cognitivos que identifican al hombre como ser racional y animado. En la medida que el lenguaje del interlocutor se enriquezca, su capacidad para interpretar y producir mensajes claros, coherentes y plenos, irá en incremento. Para esto la lectura, la escritura, la reflexión y otras, son alternativas favorables.

Si se contextualiza dicha cita en el aula, en el acto escolar de enseñar y aprender, el docente se convierte en un mediador para acercar al estudiante a la reflexión. El profesor no enriquecerá el pensamiento del alumno, solo le ofrecerá las herramientas a través de la comunicación dialogal para que este se convierta en agente de cambio interno:

Una comunicación efectiva es aquella que permite que el ser humano se desarrolle (...) que facilita la expresión de los pensamientos y los sentimientos de los participantes y las participantes de las sociedades; que promueve la obtención y difusión de conocimientos, construir una identidad y una cultura, reflexionar sobre nuevas formas de percibir y dar significado a la existencia (...) Es síntesis contribuir con el progreso de la humanidad. (Naranjo, 2005, p. 31)

Asimismo, la escucha activa de las participaciones estudiantiles por parte del docente, fomenta la proximidad a mundos de ideas diferentes al de este profesional. El alumno trasladará al profesor a otras concepciones para que este pueda ubicarse en las interpretaciones del otro y así complementarlas, afirmarlas o redireccionarlas y aprehender, sumar, enriquecerse en la diversidad.

2. “El signo no transmite en sí ningún mensaje en el sentido de que posea un contenido dado, sino que soy yo quien tiene que interpretarlo o descifrarlo y, naturalmente, puedo equivocarme” (Aranguren, 1975, p. 19)

Los elementos de la comunicación, un título, cuyo establecimiento es una tarea inacabada. La primera exposición y muy acertada fue propuesta por Aristóteles: orador (emisor), discurso (mensaje) y audiencia (receptor). En su tratado enfocaba la retórica como el arte de la persuasión desde el lugar que ocupa cada elemento en la comunicación. Estos mismos serán los componentes fundamentales para tratar la premisa citada. El emisor, el receptor y el mensaje, son los elementos que posicionan los tres momentos definidos por Aranguren (1975): emisión, transmisión y recepción. “El *meaning*, significado o contenido de la comunicación está en el primer momento y en el tercero, pero no en el segundo, que es siempre mero signo, es decir, algo que hay que interpretar” (Aranguren, 1975, p. 22).

El emisor, codificador, comunicador, es el creador y transmisor del mensaje. El mensaje es el signo materializado en un significante y descubrir el significado es una tarea que le pertenece a los interlocutores. Por ende, se puede deducir que los momentos de emisión y recepción son independientes y que le corresponden a cada elemento; es decir, el emisor es protagonista de la emisión y el receptor es protagonista de la recepción. Puede sonar básica esta deducción, pero si se centra la atención en ella, se puede descubrir

que expande la intencionalidad de citar esta premisa: que el hablante comparta sus experiencias explícitamente, no quiere decir que el receptor interprete el mismo significado que el emisor le atribuyó al mensaje.

Un ejemplo dado por Carreto (2005) es oportuno: un arquitecto plasma todos los señalamientos técnicos para la construcción de un edificio. El plano muestra líneas, números, medidas, escalas y otros elementos de la jerga arquitectónica. Si estos planos llegan a las manos de un lego en el área, solo será un papel con marcas. Sin embargo, si el plano lo recibe un arquitecto, ingeniero o un sabedor, la estructura concebida por el arquitecto creador se dibujará en la mente del veterano.

El diseño estructural del emisor se construyó como una imagen mental en el receptor por los saberes de este, no por los de su creador. El momento de emisión se da desde las experiencias del emisor y la recepción, desde las concepciones del receptor. Asimismo, los planos son el mensaje, el signo, “algo que hay que interpretar”. En consecuencia, la interpretación puede incurrir en equivocaciones, confusiones, desorientaciones ¿Por qué si el mensaje es claro? Las causas son tan complejas como el mismo proceso de comunicación, solo está definido que son parte de la emisión o recepción.

Ahora, la existencia de la premisa de Aranguren en el aula requiere que al educador se le llame emisor y al educando receptor. Si el emisor expone un mensaje a un público definido, debe adecuar su contenido para que sea comprendido y a través de él puede mediar para que el receptor crezca en

experiencia y comprenda significantes cada vez más sofisticados. Si esto no sucede, el signo compartido, por muy especializado que sea su significado, corre el riesgo de no ser comprendido por el receptor porque comparte el mismo código, pero no el mismo mundo de ideas para interpretarlo.

Grant (en Naranjo 2005, p. 18) hace referencia: ...“a cuatro elementos que provocan diferencias entre una lección interesante y otra aburrida.”. Uno de estos elementos es el control de la palabra, que atina a la selección cuidadosa de este instrumento que funciona como medio de transmisión. “La pregunta que debe hacerse es ¿estoy empleando las palabras adecuadas para que las personas que escuchan comprendan mi mensaje? Esto significa que lo importante es buscar la claridad de lo que se comunica.” (Naranjo, 2005, p. 21). Así se concluye que lo importante es la construcción de un mensaje claro, sencillo y preciso para que la recepción sea coherente con la intención del autor, pues, en palabras de Aranguren, el sentido del mensaje será siempre plurivalente ya que es una recreación.

3. “Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional tales que el segundo clasifica al primero y es, por ende, una metacomunicación” (Watzlawick, Beavin y D. Jackson, 1967, p. 56)

La comunicación tiene la particularidad que, si se estudia como un todo, es representativa de la realidad por la interrelación de sus elementos, aunque esto le cueste el rigor científico. En cambio, si se estudia “molecularmente”, crece en

objetividad, pero sus elementos se convierten en abstracciones difíciles de delimitar. Esto sucede con el contexto como elemento del proceso comunicativo. Por una parte, es el contexto lingüístico, verbal, idiomático que acompaña al signo en la emisión. Por otra, es el contexto extraverbal, situacional, que se establece alrededor de los interlocutores; es perceptual e influye en el proceso de significación: circunstancias culturales, sociales, históricas, relacionales.

En el contexto verbal se ubica el aspecto de contenido y en el contexto extraverbal, el aspecto relacional. “Si volvemos ahora a la comunicación humana, observamos que esa misma relación existe entre los aspectos *referencial* y *conativo*: El primero transmite los 'datos' de la comunicación, y el segundo, cómo debe entenderse dicha comunicación.” (Watzlawick *et al.*, 1967, p. 55) Se trata de una metacomunicación porque el aspecto conativo de la interacción condiciona la interpretación del mensaje y, a su vez, la relación entre los interlocutores.

Un ejemplo para representar esta premisa: La secretaria entrega el informe preliminar al gerente y este le responde - ¿Usted lo hizo? -. Dicha interrogante, desde lo referencial, pregunta sobre la autoría del informe; desde lo conativo, puede señalar lo referencial, demostrar confianza por la calidad profesional de la secretaria, descalificar el producto por tratarse de una empleada no calificada, consultar quién envía el informe, corroborar el cumplimiento de la tarea asignada a alguna unidad de la institución, entre otras interpretaciones. La interpretación

del mensaje dependerá de la relación entre la secretaria y el gerente. Sin embargo, todavía falta un asunto del contexto extraverbal más inmaterial que la semántica de la frase y lo señala Naranjo (2005, p. 6):

El aspecto de relación puede ser transmitido por la conducta no verbal, por ejemplo, el tono o fuerza que se da al contenido; la forma en que se dicen las cosas; los gestos, expresiones y movimientos corporales utilizados al expresar los mensajes. Este aspecto comunica cómo debe entenderse el mensaje y cómo la persona que lo envía percibe su relación con la persona que lo recibe. Este aspecto relacional es una comunicación acerca de la comunicación.

Así se comprueba la última parte de la premisa tratada: ...“el segundo clasifica al primero y es, por ende, una metacomunicación”. Por consiguiente, si se traslada esta situación al aula, se entiende que requiere más atención el cómo se dice lo verbal y lo no verbal (conativo), que a lo que se dice (referencial). En el aula hay dos sujetos y el axioma citado complejiza la dinámica. Si se trata de un salón de educación primaria, al emisor y receptor los distancia una brecha generacional y, por tanto, un análisis de la realidad diferente. El cómo se dice será el puente para que el profesor dosifique los contenidos conceptuales y los alumnos puedan aprehenderlos.

En el caso de las aulas de educación universitaria, tradicionalmente se le atribuye más rigor al contenido. Son clases magistrales cargadas de teorías universales, análisis conceptuales profundos, referente de la realidad. La inquietud sería ubicar lo conativo y si se le reconoce el valor que le precede. Ante esto, se retoma los apuntes de Naranjo

(2005) sobre los señalamientos de Grant, quien establece los elementos que bloquean el proceso de la comunicación en el aula. Se tratarán uno de ellos: la interpretación.

Las expresiones compartidas por el emisor son construidas desde el significado que poseen para él; sin embargo, la acepción que les confiere el receptor puede ser igual, similar o diferente. “La conclusión a la que se ha llegado, es que gran parte de lo que se percibe es deducido y esta deducción se encuentra determinada por los intereses y las actitudes de la gente.” (Naranjo, 2005, p. 22) La tarea del profesor es desarrollar sus clases con coherencia entre el mensaje verbal y contexto extraverbal. No se trata de bajeza, sino de empatía.

El profesor será el modelo de cuál comunicación no verbal acompaña adecuadamente a cada comunicación verbal según la intencionalidad; no solo porque lo diga o ejemplifique, sino porque su actuación es congruente con lo que enseña. El desafío se encuentra en interpretar correctamente las paráfrasis conativas del mensaje dado por el alumno, inducirlo a ser adecuado, coherente y claro. El énfasis se centra en que docente y estudiante sean comunicadores y “metacomunicadores” competentes.

Habilidades comunicativas como momentos de los dominios procedimentales

El aula es el contexto de la comunicación educativa y de la educación comunicativa; el profesor y el alumno son interlocutores en constante cambio de roles; el mensaje tiene una codificación lingüística y paralingüística cargada de intereses. Todos, elementos activos de un proceso de

comunicación que no es o no debe ser improvisado sino concebido con anterioridad. Dicha concepción se construye en la planificación pedagógica: “En este contexto, parece evidente que una de las principales funciones del profesorado sea la de gestionar el aula como espacio de comunicación y de relación interpersonal.” (Domingo, Gallego, García y Rodríguez, 2010, p. 304)

Según esto, en la preparación de cada encuentro, corresponde “gestionar”, procurar, dirigir la interacción con el objetivo de fortalecer y culturizar las competencias comunicativas. La planificación, según Contreras Colmenares (2006), ha de estructurarse en **dominios del conocimiento** - dominio conceptual, dominio procedimental y dominio actitudinal- y se convierte en una perspectiva en auge por su atención en la formación integral y una oportuna propuesta. En ese tenor, hay necesidad de incorporar las habilidades comunicativas: hablar, escuchar, leer y escribir, como momentos del dominio procedimental. Aprender cada habilidad solo se logra con la práctica, es decir, hablando, escuchando, escribiendo, leyendo (Niño, 2003).

Del mismo modo, es necesaria la capacitación de los profesores en estas habilidades pues algunos tienen dificultades para comunicarse (Domingo, *et al*, 2010), es decir, el planteamiento se extiende a la formación de las habilidades comunicativas en los educadores (actividades, figura 1) y en los educandos (dominios procedimentales, figura 2). Bigelow (en Martínez, 2015) señala: “el aprendizaje a través del desarrollo de habilidades, exige adoptar un estilo de

aprendizaje activo que favorece su capacidad para autoevaluarse, afrontar riesgos, auto-descubrirse y un comportamiento competente para tratar con situaciones difíciles” (p. 31). [Resaltado original en el texto].

Actividades		
Inicio	Desarrollo	Cierre
Apunta las ideas revisadas para concatenarlas con los contenidos preparados (aprender escribiendo).	Expone el desarrollo de los contenidos programados para la clase (aprender hablando). Revisa superfluamente los textos compuestos (aprender leyendo).	Atiende las conclusiones presentadas (aprender escuchando).

Figura 1. Actividades centradas en el docente

Dominios del conocimiento		
Dominios conceptuales	Dominios procedimentales	Dominios actitudinales
	Repasa la investigación desarrollada para la clase (aprender leyendo) Toma los apuntes necesarios de la presentación vista (aprender escuchando) Redacta un resumen acerca del tema tratado (aprender escribiendo). Expone una conclusión estructurada sobre la clase (aprender hablando).	

Figura 2. Dominios procedimentales centrados en el alumno

Las habilidades comunicativas se categorizarán en habilidades verbales de emisión: hablar y escribir, y habilidades

verbales de recepción: escuchar y leer. También se pueden clasificar en lenguaje oral y escucha activa y lectura y escritura. Es observable que su tratamiento no es según su primacía, ni su aparición histórica, sino por su lugar en el proceso comunicativo para construir competencias a través de las habilidades. Por ende, emisor y receptor serán protagonizados tanto por el profesor como por el alumno, pues se trata de una propuesta que atiende todos los focos interactivos; Gardner (en Martínez, 2015, p. 32):

Deben construir las competencias desde tres aspectos: uno, la producción, a partir de ejecuciones o interpretaciones usando la imaginación y la creatividad; dos, la percepción, al efectuar distinciones o discriminaciones; y tres, la reflexión, para comprender objetivos, motivos, dificultades y efectos).

Significa que ha de darse atención a varios procesos que conduzcan al desarrollo de las competencias y habilidades comunicativas. Todos esos procesos tienen su fundamento en la parte cognitiva, ergo, cerebral.

Habilidades comunicativas del uso oral: hablar y escuchar

Es interesante resaltar que el emisor habla y el receptor escucha, por tanto, es un orden lógico del proceso, pero la escucha es la primera habilidad comunicativa desarrollada por el individuo. El desarrollo y capacitación de estas destrezas está interrelacionado y, por tanto, como habilidades comunicativas en el aula, ambas deben ejecutarse por el profesor y el alumno. Es decir, se desmontará que el docente habla y el alumno escucha, sino que son interlocutores en constante cambio de roles: emisor y receptor.

La forma oral de la lengua, denominada como habla: “Se basa en el hecho de producción de sonidos para la comunicación. Estos sonidos que dan forma a las palabras, las cuales, a su vez, materializan la idea mental del sujeto emisor” (Carreto, 2005, p. 17). La tarea del receptor es identificar las palabras como unidades dotadas de significado, pues su función es transmitir un mensaje. El habla es una acción comunicativa espontánea, fluida y que propicia el lenguaje interpersonal. Esto puede variar en intensidad si se trata de una participación improvisada o de una presentación estructurada.

Aunado a esto, escuchar, es la atención, captación y comprensión de lo dicho por el hablante. Niño (2003, p. 97) amplía esta idea:

La comprensión de un mensaje oral implica primeramente oír y escuchar. **Oír** es un proceso fisiológico de captación de los sonidos en que no se compromete la significación (...) **Escuchar** implica algo más que oír, es percibir los sonidos como unidades significativas y relacionar las estructuras para extraerles sentido”. [Resaltado original en el texto]

La tarea del receptor es la recuperación de la información ofrecida por el hablante para analizarla y producir una respuesta, mensaje de retorno, o iniciar otros procesos como apunte de ideas (escribir). Según sea el discurso oral presenciado, la escucha requiere captar el mensaje inmediatamente a la emisión pues se trata de una comunicación efímera. Es una acción voluntaria, intencional y direccionada, pues requiere una acción consciente para reconocer al otro. Por tanto, es

oportuno afirmar que para hablar es necesario escuchar.

Por consiguiente, es ineludible considerar el aula como el espacio donde se escucha y se habla, porque la primera es fuente de conocimiento y la segunda es promotora del saber. Las estrategias preparadas para la clase deben fomentar la participación activa tanto del docente como de los estudiantes con el fin de propiciar los procesos de aprendizaje y socialización. Sin embargo, conseguir este ideal requiere un compromiso de renovación profundo pues “no se da lo que no se tiene”:

Por una parte, la formación lingüística del profesorado es deudora de la hegemonía académica de las teorías gramaticales y de los estructuralismos lingüísticos, y por tanto adolece de carencias teóricas y metodológicas evidentes en el ámbito del análisis, de la observación y de la evaluación del habla de las personas. Por otra, entre el profesorado existe la idea de que los usos orales se adquieren de forma natural a tempranas edades, por lo que, si los niños y las niñas ya saben hablar cuando acuden a la escuela, entonces no tiene ningún sentido que el aprendizaje lingüístico se oriente hacia tales menesteres. (Lomas, s. f., p. 6)

La adquisición de estas dos habilidades es natural, aunque su perfeccionamiento es tarea de la escuela –vista como institución académica- y el entorno social. La oralidad no debe ser una práctica prohibida en el aula, sino impulsada como un momento procedimental para encaminar las potencialidades discursivas y erigir la coherencia y la adecuación como propiedades de un discurso apropiado. Con esto, se convierte el aula en un espacio de promoción y desarrollo a la vez. Hablar y escuchar son habilidades necesarias para las establecer

relaciones interpersonales, reflexionar e incrementar las cualidades académicas, es decir, son habilidades perfeccionadas en el aula para la vida.

Habilidades comunicativas escritas: escribir y leer

En este caso, las habilidades se ordenan según la situación comunicativa: el proceso de interacción establece que el emisor escribe y el receptor lee; si es un dictado, el emisor lee y el receptor escribe. Estos dos procesos se complementan y vislumbran procesos cognitivos profundos, dignos de investigaciones especializadas. Sin embargo, es oportuno aclarar que el progreso de una de las habilidades no implica necesariamente el desarrollo de la otra, es decir, hay personas que aprenden a leer y no a escribir. Se trata de dos habilidades que marcaron transformaciones significativas en la historia del hombre, en la evolución.

La forma gráfica de la lengua, la escritura, es de un alto grado lingüístico. En palabras de Carreto (2005, p. 22): “Es la representación de los objetos, las ideas o los sonidos articulados por medio de signos gráficos”. Estos signos están dotados de significado, son significantes, representaciones arbitradas de un concepto, es decir, la escritura es la codificación gráfica de significados. Su invención y evolución es progresiva; por tanto, su adquisición cuenta con la misma cualidad: desde el trazo inicial hasta la pulcritud del escritor.

La escritura trasciende en el tiempo, prolonga el mensaje y lo comparte cada vez que una persona lee el texto escrito. Por lo que

escritura y lectura son habilidades comunicativas comprensivas y expresivas. La lectura completa el proceso comunicativo de la escritura porque consiste en la decodificación y comprensión de las ideas codificadas. Según Niño (2003, p. 121): “***Leer es, aplicar el pensamiento a un escrito para interpretar sus signos, recuperar y valorar la información*** de que son portadores y que tuvo en la mente el autor”. [Resaltado original en el texto]

De cara a la educación, la escritura y la lectura son tareas habituales en el aula. Sin embargo, se proyecta una potenciación de dichas habilidades como herramientas de la comunicación:

La educación tradicional se centra en estas dos habilidades como procesos cognitivos medulares de la formación; de este modo se hace necesario que en la escuela, la pedagogía del lenguaje no se limite a prácticas mecánicas, instrumentales y de decodificación sino que se oriente hacia la significación y la pragmática, teniendo presente que: “el lector y el escritor mejoran su capacidad de pensamiento, porque leer es aprender a pensar, y escribir es aprender a crear”. (Martínez, 2015, p. 36)

Las habilidades de escribir y leer permiten conocer el interior del autor y reconocer el exterior. Al pasar de un procedimiento mecánico a uno más íntimo con el texto escrito, se proyecta una comunicación educativa. Por consiguiente, se propone una enseñanza más funcional, reflexiva y conativa para un aprendizaje que trascienda las paredes del aula. El potencial

del emisor y el receptor para enfrentar los desafíos del nuevo mundo reposa en sus habilidades comunicativas.

Mensaje de retorno: pluridireccionalidad de la comunicación en el aula

Es fundamental destacar dentro de este elemento de la comunicación la acción que realizan cada uno de los integrantes del acto comunicacional. Se trasciende la visión clásica de la comunicación de emisor emite el mensaje, receptor recibe el mensaje. Esta mirada restringida aproxima a la mera y exclusiva concepción de información. Sólo es una esencial transmisión y recepción de información. De modo que se plantea la comunicación como ese proceso de interacción entre los actores esenciales de ese acto comunicativo. Hay una acción comunicativa, que en palabras de Habermas (en Garrido Vergara, 2011, p. 8) puede decirse que: “Es la interacción entre dos sujetos capaces de comunicarse lingüísticamente y de efectuar acciones para establecer una relación interpersonal”.

Y con sustento en esta declaración, pues, necesariamente ha de imbricarse el mensaje de retorno. No se valora como válida para este acto investigativo la expresión “retroalimentación” o “realimentación” que si bien es conveniente desde la traducción de “*feedback*” no proporciona, a criterio de los autores, la significación que ha de tener ese elemento dentro del proceso comunicativo. De modo que se insiste en “mensaje de retorno”. Una locución que permite afirmar la importancia que tiene en esa interacción comunicacional cada codificación y

decodificación del mensaje emitido y receptado. Sólo, así se valora, que, cuando se dé el mensaje de retorno, bien sea afirmativo, negativo o incluso neutro, es cuando se habrá completado el acto comunicativo.

Así las cosas, en el aula de clase, la pluridireccionalidad ha de estar presente, viva y activa. El alumno tendrá la doble misión de ser receptor y emisor. Receptor de los mensajes, las ideas, los relatos que realiza tanto el docente, como sus pares académicos. Y viceversa, sus coetáneos y el docente serán, a su vez, emisor y receptor. Por tanto, en la medida en que se logren aprendizajes significativos habrá una verdadera y activa comunicación y se generarán multimensajes de retorno que derivarán en construcciones lingüísticas de gran valor, ergo, habrá un verdadero acto de comunicación; una verdadera acción comunicativa.

La primacía del **mensaje de retorno** radica en su esencia pues, como opinión de los autores, toda emisión produce un efecto en el receptor; negarlo sería anular la intencionalidad de la comunicación. La información ofrecida por el anterior receptor y ahora emisor demuestra la efectividad del proceso interactivo iniciado, o sea, se entabla una cadena comunicativa. Además, le permite al emisor inicial reajustar la comprensión del mensaje. Ante esto ¿Cómo se concibe la educación comunicativa sin las habilidades de emisión ejercidas por los interlocutores? ¿Cómo se diserta de comunicación educativa sin reconocer el valor del **mensaje de retorno** en el aula? ¿Cómo comprueba el alumno y el docente que la comunicación fue eficaz?

Es así como se ratifica que el **mensaje de retorno** es el culmen del proceso comunicativo y educativo en el aula. Al contemplar algunos principios de la comunicación, su transversalidad y el potencial de las habilidades comunicativas, es irrefutable la valoración de la respuesta como una forma de comprender el mundo, relacionarse y acceder al saber, lo que deriva en la construcción de la identidad cultural y social. El ser humano, es un ser social y la comunicación es su instrumento; por tanto, el ideal del proceso comunicativo en el aula es capacitarlo para integrarse adecuadamente a su realidad.

De lo expuesto se ha de interpretar la importancia que tiene el acto comunicativo entre los seres humanos y, fundamentalmente, en la actividad que se desarrolla en el aula; un espacio para la construcción de aprendizajes significativos de la asunción del pensamiento libre y de la diversidad de opiniones que se exteriorizan a través de los actos comunicativos, en sus diferentes habilidades: oír, hablar, escribir y leer. Asimismo, el aula es el espacio cultural en el que se desarrolla la comunicación educativa y la educación comunicativa.

Conclusiones y recomendaciones

El nacimiento de la comunicación como proceso se remonta a millones de años antes de Cristo; su sistematización ha cobrado fuerza, especialmente desde el siglo XX; vislumbrar qué repara su futuro es una osadía de la ficción. Por eso, es imperioso reflexionar sobre las alternativas que tiene la escuela para enfrentar los embates de una generación del

conocimiento que avanza vertiginosamente. Todo el objetivo es generar escenarios formativos que preparen a los individuos para incursionar en un mundo cada vez más versátil, sin fronteras en el tiempo, en el espacio, en el conocimiento, en la investigación, entre otras.

La comunicación educativa y la educación comunicativa son dos dimensiones en la misma realidad. La escuela propicia los escenarios para que la comunicación se fije en los procesos de enseñanza y aprendizaje. El agente de cambio más valioso es el docente porque será el generador, mediador, orientador. La formación de sus competencias comunicativas debe ser un objetivo de los programas formativos y una realidad en el desarrollo de todas las unidades académicas. Sin embargo, el profesor será generador de momentos para que el estudiante fortalezca sus competencias comunicativas a través de la interacción pluridireccional; es decir, es importante enmarcar que el aula ha de convertirse en un espacio de relaciones y la educación en un proceso interactivo de construcción colectiva.

Por tanto, es importante hacer de la educación comunicativa y de la comunicación educativa verdaderos temas de reflexión en la escuela. La interdisciplinariedad permite la integración de las teorías de la comunicación y la pedagogía para observar realidades irrefutables, como lo son las premisas de la comunicación tratadas. Si se valora que cada comportamiento del docente es un mensaje, se procurará la prudencia y si se considera que desde la participación hasta el silencio “disciplinar” de los estudiantes es un mensaje,

se buscará descifrar lo que contiene. Es evidente la necesidad de revisar las concepciones sobre la comunicación en el aula de los profesores universitarios, de los docentes en formación y de los educadores en ejercicio.

Es oportuno resaltar que gracias a los múltiples medios que ofrece la tecnología, los “nativos digitales” tienen voz propia, los canales de participación están abiertos y por eso han crecido con el derecho de la expresión original sin la estandarización de las ideas. Ante esto, la escuela es la garante de fortalecer las habilidades comunicativas: hablar, escuchar, leer y escribir para instruir a las generaciones que tienen que responder a las exigencias del mundo actual. Es necesaria la inclusión de actividades que propicien el perfeccionamiento de las habilidades comunicativas y la adecuación según la situación o el contexto.

Mencionadas actividades requieren una concepción previa en concordancia con los objetivos planteados para ese momento formativo. La planificación en dominios del conocimiento favorece la inclusión de las habilidades comunicativas como momentos de la clase. Se busca organizar estrategias que propicien el aprendizaje y que la enseñanza sea parte de la situación comunicativa. En consecuencia, **el mensaje de retorno** es la representación y concreción del conocimiento; por ende, goza de primacía en el aula. No se debe anular, ni tachar; no se debe negar; por el contrario, es el cumplimiento de la meta propuesta pues será la información de retorno lo que se moldeará y fundamentará ese suscitador de los aprendizajes significativos.

Lo interesante y el cierre de este tratado, es que **el mensaje de retorno** no es un elemento nuevo en la comunicación, pero es importante su presencia, para que se produzca la verdadera y eficaz comunicación. Es imperioso, además, el estudio de la comunicación en el aula como un verdadero campo temático, de reflexión, de teorización; por eso se recomienda abrir espacios de investigación sobre el tema y la revisión de los estudios anteriores para enriquecer el trabajo en el aula. Además, otorgarle el rigor científico característico del conocimiento que trasciende, pues la comunicación es inacabada como la educación.

REFERENCIAS

- Aranguren, J. L. (1975). *La comunicación humana*. Madrid: Guadarrama
- Carreto Hernández, A. (2005). *Lenguaje y comunicación*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Contreras Colmenares, A. F. (2004). *Mediación de procesos cognitivos y aprendizaje de la lectura*. San Cristóbal, Venezuela: Litoformas.
- Contreras Colmenares, A.F. (2006). *Programa de la asignatura Didáctica de la Especialidad del Castellano*. Universidad de Los Andes. Departamento de Pedagogía. [Documento multimedia]
- Córica, J. L. (s.f.). *Comunicación y nuevas tecnologías: su incidencia en las organizaciones educativas*. Concepto de comunicación educativa. [Documento en Línea] Recuperado el 12 de abril de 2017. Disponible: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT4_6.pdf
- Domingo Segovia, J., Gallego Ortega, J., García Aróstegui, I. y Rodríguez Fuentes, A. (2010). Competencias comunicativas de maestros en formación. En *Profesorado* [Revista

- Electrónica] Revista de currículum y formación del profesorado. Volumen 14 (2), 303- 323. Recuperada el 16 de abril de 2017. Disponible: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev142COL7.pdf>
- Garrido Vergara, L. (2011). Habermas y la Teoría de la Acción Comunicativa. En *Razón y Palabra* [Revista Electrónica] Primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación. Número 75, febrero - abril 2011. Recuperada el 17 de abril de 2017. Disponible: http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/ultimas/38_Garrido_M75.pdf
- Ley de Universidades (1970). Gaceta Oficial N° 1.429 (Extraordinaria) de fecha 8 de septiembre de 1970
- Lomas, C. (s. f.). *Aprender a comunicar (se) en las aulas*. [Documento en Línea] Recuperado el 17 de abril de 2017. Disponible: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/3508/b15760844.pdf?sequence=1>
- Martínez Acero, M. (2015). *Las competencias comunicativas en las prácticas pedagógicas de los docentes en formación en la escuela normal superior de Gachetá 2013- 2014*. [Tesis en Línea] Recuperado el 17 de abril de 2017. Disponible: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6316/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%209000106.pdf>
- Naranjo Pereira, M. L. (2005). Perspectivas sobre la comunicación. En *Revista "Actualidades Investigativas en Educación"*, [Revista Electrónica] vol. 5, año 2. pp. (1-32). Recuperado el 17 de abril de 2017. Disponible: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44750218>
- Niño Rojas, V. M. (2003). *Competencias en la comunicación: Hacia las prácticas del discurso*. Bogotá, Colombia: Ecoe
- Olano Arias, O. (2013). *Acopios comunicacionales*. [Libro digital] Recuperado el 12 de abril de 2017. Morrisville, EE.UU: Lulu.
- Urribarrí, R. (2003). *Educación, Comunicación y TIC: Certezas, dudas y reflexiones desde la investigación convivida*. [Documento en Línea] Recuperado el 11 de abril de 2017. Disponible: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/15628/1/educacion-comunicacion-y-tic.pdf>
- Watzlawick, P., Beavin Bavelas, J. y Jackson, D. D. (1995). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder