



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898476*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.
<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

ISSN: 2007 – 7890.

Año: V. Número: 1. Artículo no.41 Período: Junio - Septiembre, 2017.

TÍTULO: La comunicación. Una aproximación a sus fundamentos teóricos.

AUTORES:

1. Máster. Greccy Castro Miranda.
2. Lic. Grechel Calzadilla Vega.
3. Máster. Alina Karec González Rodríguez.

RESUMEN: En el artículo se argumenta una aproximación a los fundamentos teóricos que sustentan el estudio de la comunicación, se hace una propuesta de indicadores, así como de instrumentos para su medición. Se parte de considerar la importancia de la comunicación para el desarrollo individual y social del ser humano en todos sus contextos de actuación, y de su redimensionamiento en el contexto educativo. Los resultados que se exponen forman parte de la tarea de sistematización teórica de la línea de investigación Competencias interpersonales, perteneciente al proyecto de investigación Competencias de Dirección en Educación, que se desarrolla en la Universidad de Las Tunas, Cuba.

PALABRAS CLAVES: comunicación, fundamentos teóricos, indicadores, categorías, instrumentos.

TITLE: Communication. An approach to its theoretical foundations.

AUTHORS:

1. Máster. Greccy Castro Miranda.
2. Lic. Grechel Calzadilla Vega.
3. Máster. Alina Karec González Rodríguez.

ABSTRACT: In the article, it is argued an approach to the theoretical foundations that support the study of communication, a proposal of indicators is made as well as instruments for their measuring. It is starting for considering the importance of communication for the individual and social development of the human being in all its contexts of action, and the redimensioning in the educational context. The results presented are part of the theoretical systematization task of the Interpersonal Competences research line, belonging to the Management in Education Competences research project, which is developed at the University of Las Tunas, Cuba.

KEY WORDS: Communication, theoretic foundations, indicators, categories, instruments.

INTRODUCCIÓN.

Desde los inicios de la humanidad, el ser humano necesitó de la vida colectiva y de la comunicación con sus semejantes para poder adaptarse al medio y transformarlo mediante el trabajo, lo que propició su propio desarrollo como especie.

El ser humano es un ente social por naturaleza y no puede sobrevivir aislado. El tránsito de sus estados más primitivos hasta las sociedades actuales puede explicarse por su excepcional capacidad de darle sentido al mundo y de compartir esas ideas con sus semejantes, para lograr una organización e incidir en su entorno; es decir, comunicarse para trabajar.

De ese modo, la influencia de la comunicación en el desarrollo de la personalidad resulta indiscutible, pues refleja la necesidad objetiva del ser humano de asociación y de cooperación mutua; es también una condición para el desarrollo de la individualidad, originalidad e integridad de este. Al abordar el estudio de los diferentes tipos de grupos, desde una perspectiva psicológica,

se destaca que la correcta comunicación constituye un elemento aglutinador de sus integrantes, por lo que se considera un indicador del desarrollo grupal que favorece su crecimiento.

Para Castro (2016, p.6), a través de la comunicación se realiza el perfeccionamiento psíquico del ser humano y su enriquecimiento espiritual. Con su ayuda tiene lugar la interacción adecuada entre las personas en el desarrollo de la actividad conjunta, la transmisión de experiencias, de hábitos, así como la aparición y satisfacción de necesidades espirituales.

La comunicación tiene un lugar especial y específico en la formación de la personalidad, al ser la vía esencial de su determinación social encerrar gran significación y extraordinaria riqueza emocional, y sus manifestaciones trascender el contenido verbal y tener una relativa autonomía frente al sujeto.

Se puede entender, por tanto, que sin comunicación la personalidad no se desarrolla, por lo que constituye un elemento inseparable para el establecimiento de características generales que la determinan, y a su vez, para el desarrollo personológico de cada sujeto.

En este sentido, Castro (2014, p. 2) expresó que “Para el desarrollo de la personalidad es indispensable educar la capacidad comunicativa del sujeto, que constituye un sistema facilitador de la individualización; por tanto, su desarrollo supone tomar decisiones, elaborarlas, concienciar estrategias, organizar la comunicación con el otro y construir lógicas personales en los distintos sistemas en los que el sujeto participa; procesos todos susceptibles de aprendizajes, que se entrenan en diferentes relaciones participativas que estimulan la independencia y la autodeterminación, para así fomentar concepciones generales de que la vida y el conocimiento son espacios abiertos, portadores de múltiples alternativas de integración y respuestas, ante los cuales el sujeto tiene que asumir la responsabilidad de su camino personal”.

En el plano individual, la comunicación desempeña un papel diferente en cada etapa del desarrollo ontogenético del individuo, y en el plano personal, incluye la planificación, el desarrollo de actividades conjuntas, la transmisión y aceptación de normas, y la satisfacción de necesidades,

entre otros elementos; mientras que en el plano social se concibe, a la vez, como fenómeno subjetivo y extraindividual.

La condición humana está asociada indisolublemente a la comunicación como forma de relación entre los hombres. Al explicar su origen, Engels (1978, p. 66) relaciona el trabajo y la necesidad de comunicación en que: “(...) el desarrollo del trabajo, al multiplicar los casos de ayuda mutua y de actividad conjunta, para cada individuo, tenía que contribuir forzosamente a agrupar aún más los miembros de la sociedad. En resumen, los hombres llegaron a un punto en que tuvieron necesidad de decirse algo los unos a los otros”.

En cuanto a la comunicación, son múltiples los resultados investigativos que se exhiben en los ámbitos nacional e internacional: Leontiev (1979) sobre la concepción de comunicación pedagógica, Freire (1985) sobre la comunicación dialógica, Vigostki (1987) sobre la dimensión educativa de la comunicación, Lomov (1989) sobre los ciclos de la comunicación, González (1995) sobre comunicación y personalidad, Ojalvo (1997) sobre el componente relacional de la comunicación, Ortiz (1996) sobre los estilos de comunicación, Fernández (2002) y Más (2008) sobre la competencia comunicativa, Giordano (2011) sobre la comunicación para la transformación de la gestión educativa, Kang (2017) acerca del impacto de la comunicación en la formación de profesionales, y Amayuela (2017) sobre la relación entre la comunicación y educación, entre otros.

DESARROLLO.

La concepción histórico-cultural desarrollada por Vigotski (1980) plantea que el papel de la actividad y la comunicación en la socialización del individuo, desde su posición dialéctico-materialista, esclarece que los seres humanos se desarrollan en una formación histórico-cultural dada, creada por la propia actividad de producción y transformación de su realidad, y es por medio de la actividad humana que se produce el desarrollo de los procesos psíquicos y la consiguiente apropiación de la cultura; así, la actividad humana es siempre social e implica, por tanto, la

relación con otras personas, la comunicación entre estas, siendo en esa interacción con otros que surge el mundo espiritual de cada uno, su personalidad.

Para Castro (2017, p.8), “la comunicación entre los seres humanos transcurre en el contexto de una actividad que condiciona el encuentro comunicativo o las motivaciones específicas relacionadas con la comunicación, y provocan la realización de actividades conjuntas entre las personas. De ahí el carácter complementario e interdependiente entre estas, por lo cual conforman una unidad dialéctica”.

Para Más (2008, p.14), “La comunicación existe en diversas formas: conversacional, escrita, artística-literaria, científica, entre otras, lo cual además de hablar de la gran potencialidad expresiva y adaptativa a diversos estilos, sirve para ilustrar su plasticidad y su desarrollo, que permiten satisfacer las necesidades de interacción y el registro de condiciones, procesos y resultados. En esta característica de la comunicación se revelan sus propiedades esenciales que le confieren el valor, que como herramienta de interacción, como resultado y faceta de expresión de la personalidad, le son inherentes”.

En la comunicación se produce una interrelación sujeto-sujeto, que constituye una propiedad básica esencial y un momento necesario de la interconexión entre los participantes, la que transcurre a través de un intercambio cognoscitivo-afectivo, que toma en cuenta los objetivos a los que se dirige sobre la base de las motivaciones iniciales que le originaron.

En la actualidad, se pueden precisar dos interpretaciones de la comunicación: una holística y otra restringida. La concepción holística concibe la comunicación como una categoría común al hombre y a los animales, a las ciencias sociales, biológicas o físicas, o sea, la comunicación no solo ocurre entre las personas, sino entre los animales, e incluso, entre los fenómenos físicos, cuando se produce intercambio de energía. Resulta incómodo desde el punto vista metodológico operar con este concepto, al igualar formas de movimiento de la materia muy diferentes, pero como tal constituye una conceptualización filosófica sobre la comunicación.

La interpretación restringida limita la comunicación al ser humano, al ser este portador del lenguaje articulado, que se concibe como envoltura material del pensamiento, por lo que descarta al reino animal y a las ciencias naturales y/o exactas en cuanto a su campo de acción. Precisamente, este concepto es el que más resonancia ha obtenido en los medios científicos mundiales, al haber focalizado múltiples investigaciones en esta dirección.

En la actualidad, de acuerdo con esta interpretación, se concibe una teoría social de la comunicación, que permite elaborar una epistemología de ella, a partir del enfoque de las ciencias de la sociedad en las ciencias de la comunicación, pues las transformaciones ocurridas en unas llevan a cambios en la otra.

En esta interpretación restringida operan diferentes ciencias sociales, que a la vez, le confieren un matiz peculiar a su estudio, de forma tal que aparecen y se desarrollan enfoques con ópticas sociológicas, lingüísticas, antropológicas, etcétera; lo que no implica una fragmentación de la investigación, sino el enfoque multidisciplinario imprescindible para analizar esta categoría tan compleja de forma rigurosa y profunda.

En la Psicología, la comunicación se considera una categoría tan importante como la categoría actividad, ya que ambas son fundamentales en la jerarquía conceptual de esta ciencia para explicar que la existencia social del hombre no solo incluye la actitud y la actuación hacia el mundo material (natural y social), sino también los vínculos con las demás personas, con las cuales entra en contacto directo e indirecto. Las categorías actividad y comunicación constituyen puntos de partida en la sistematización del conocimiento psicológico en un mismo nivel de generalidad, tanto en la filogenia como en la ontogenia del ser humano.

En el proceso comunicativo se va conformando una concepción sistemática del mundo: la ideología. Aunque se discrepe con varios de los enfoques y escuelas psicológicas no marxistas, no pueden ser negados sus aportes intrínsecos al desarrollo de la Psicología como ciencia, el caso de la comunicación es un ejemplo fehaciente de ello.

La comunicación comenzó a estudiarse en la década de los años 40 del pasado siglo, a partir de los trabajos de Bateson y Ruesch (Sorín, 1984). En esta etapa se regulariza el empleo del término, aunque existieron anteriormente corrientes psicológicas para las cuales el proceso comunicativo constituyó el eje central, aún cuando la utilización explícita del término no se produjera. La concepción freudiana pone de manifiesto de forma notable la incidencia de la comunicación en su concepción sobre la formación de la personalidad, la psicoterapia, la psicopatología, etc. Corresponde a la Psicología no marxista la introducción del esquema tradicional emisor-receptor, mensaje y canal-trasmisor, así como la estructura ¿quién?, ¿qué?, ¿a quién? y ¿por qué canal? (Medina y Rodríguez, 1987).

A partir de la década de los años 80 del siglo XX comenzaron a desarrollarse nuevos enfoques, diferentes a los tradicionales, que intentan superar las limitaciones señaladas anteriormente; por ejemplo, Penman (1990) valora que la comunicación constituye un acto que participa en las relaciones como un proceso de interacción. Critica la concepción tradicional de la comunicación como simple intercambio de mensajes y plantea la necesidad de concebirla como un proceso diádico (la conducta de una persona en el contexto de la otra). Propone el enfoque sistémico al estudio del proceso comunicativo, que permite valorar varios vínculos simultáneos sin restringirse a la relación emisor-receptor y tener en cuenta el complejo flujo circular de dicho proceso.

Este autor concibe, acertadamente, a la comunicación como un modelo, como un circuito espacio-temporal de eventos concatenados que incluyen a dos o más personas, que se encuentran en el campo perceptual del otro. La conceptualiza como un proceso multifacético, con función interactiva e informativa, a través de la cual se establecen las relaciones interpersonales mantenidas y cambiantes (Penman, 1990). Estas consideraciones son muy interesantes, pues reflejan criterios actuales para abordar la comunicación.

Por su parte, Ibáñez (1987, *apud* Ortiz, 1996), enfoca la comunicación como un compartir, hacer partícipe al otro de lo que uno tiene, lo que evidencia un intento de trascender las concepciones tradicionales sobre esta categoría.

En general, resulta imprescindible el estudio de los aportes a la comunicación dentro de la Psicología no marxista. Estos se resumen, según el criterio de Ortiz (1996) en:

- Su estudio como un fenómeno subjetivo (psicológico).
- La descripción de varias características presentes en el proceso comunicativo.
- La creación y validación de diferentes metodologías experimentales para su estudio.
- El intento por superar las posiciones subjetivistas y descriptivas iniciales.
- Su análisis desde posiciones sistémicas.
- El destaque de los componentes perceptivos, interactivos e informativos de la comunicación como proceso.
- Su aplicación práctica exitosa en diferentes esferas de la actividad del ser humano, en las que han conquistado aportes indiscutibles.

Para la Psicología marxista, la comunicación es concebida como una de las formas que tienen las personas para relacionarse en el proceso de la actividad. En ella se descubren y realizan las relaciones sociales e interpersonales, y la sociedad es inconcebible fuera de la comunicación, en tanto actúa como medio de consolidación de las personas y como medio para su desarrollo.

La categoría comunicación dejó de ser objeto de análisis dentro de la Psicología marxista alrededor de las décadas del 30 al 40 al siglo XX y aparecía solo de manera secundaria y complementaria con respecto a los problemas en que estaba implicada directamente; prácticamente, su tratamiento teórico y metodológico se restringió a la Psicología social. Para Ortiz (1996) resulta imposible negar el inicio tardío de su estudio profundo y las consecuencias que ha provocado este error para el desarrollo de una teoría más consistente sobre ella, dentro del marco de una concepción sistémica de la personalidad. Los aportes de Vigotski (1980, 1987) y Puzirei y Guippenreiter (1989) son indiscutibles y forman parte del patrimonio del conocimiento psicológico marxista y mundial.

El concepto de comunicación puede ser asociado a diferentes términos que contribuyen a su definición, no sin discrepancias por parte de algunos investigadores, como por ejemplo, mutualidad, reciprocidad, comunión, comunidad, posesión de algo en común, participación, trasmisión, información, contaminación, expresión, codificación, accesibilidad, decodificación, similitud, trato, expansión y simpatía.

Desde el punto de vista etimológico, comunicación proviene de la palabra latina *communicare*, que quiere decir compartir o hacer común. Se considera una categoría polisémica, en tanto su utilización no es exclusiva de una ciencia en particular, teniendo connotaciones propias de la ciencia social de que se trate.

Entre las definiciones sociológicas de comunicación se incluyen los símbolos de la mente y los medios de transmitirlos en el espacio, y conservarlos a lo largo del tiempo; para otros significa intercambio, interrelación, diálogo, vida en sociedad. Ello está relacionado indisolublemente con las necesidades sociales del ser humano y no puede existir sin el lenguaje.

El concepto comunicación parte de su interpretación como una condición vital para el desarrollo de la sociedad y de los individuos, el cual está indisolublemente ligado a la actividad material y productiva del ser humano en su interrelación con sus semejantes. Como categoría psicológica ha tenido distintas acepciones en relación con la posición teórica de los autores que la han definido, así tenemos, por ejemplo:

- Es un proceso dinámico entre individuos o grupos, que mediante un intercambio informativo sirve para establecer la comprensión o un estado de comunidad (Heinemann, 1980).
- La interacción de las personas que entran en ella como sujeto (Lomov, 1989).
- Puede entenderse, por comunicación, el intercambio, la interrelación, y el diálogo como vida en sociedad; todo ello relacionado indisolublemente con las necesidades productivas del hombre y no puede existir sin lenguaje (González, 1989).

- Como el proceso en el cual se manifiesta un conjunto fluido y multifacético de elementos entre sus participantes, todos los cuales guardan una estrecha relación entre sí, así como el significado psicológico que puede tener este proceso con la personalidad (González, 1995).
- Proceso, por medio del cual, el hombre utilizando palabras, gestos y símbolos intercambian una información e ideas, o con la actividad consciente que se establecen cuando dos o más personas se interrelacionan con un motivo definido, mediante el lenguaje sea oral o escrito (Báxter, 1999).
- La comunicación es un proceso complejo, de carácter material y espiritual, social e interpersonal que posibilita el intercambio de información, la interacción y la influencia mutua en el comportamiento humano, a partir de la capacidad simbólica del hombre (Ojalvo, 1986).
- La comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal o no verbal, interindividual o intergrupala. (Soria, 1984 *apud* Castro, 2017).

Como se puede apreciar, aunque en las definiciones dadas por estos autores existen elementos que los distinguen, y hay en todos ellos puntos que los unen, como es el caso de la relación sujeto-sujeto en la comunicación y su significación; consideramos, en consecuencia, que la comunicación es un proceso dinámico de interacción social y desarrollo de la personalidad, mediante el cual se intercambian a través de símbolos y sistemas de mensajes, las informaciones, los sentimientos, las emociones, las actitudes, los valores, las ideologías necesarias para establecer la comprensión del otro u otros, que puede ser verbal o no verbal, interindividual o intergrupala, donde las características de los sujetos determinan la significación del proceso de comunicación.

Con respecto a la estructura de la comunicación concordamos con los tres niveles propuestos por Lomov (1989):

- **Macronivel.** Incluye el nivel sociológico de la comunicación al ser bastante amplio el conjunto de problemas que se abordan, entre los que se incluyen las formas de comunicación, en dependencia de las normas sociales existentes, las tradiciones y reglas de conducta, etc. Implica analizar la sociedad en su conjunto, en la cual viven los individuos, las instituciones sociales, los motivos y las necesidades.
- **Mesonivel.** Constituye un nivel intermedio que aborda los contactos con otras personas en determinados intervalos de tiempo y los contenidos de la misma. Permite descubrir la dinámica comunicativa y los medios utilizados, o sea, el proceso mismo.
- **Micronivel.** Presupone el estudio de los procesos de interiorización y exteriorización de lo psíquico y los actos aislados de la comunicación.

Teniendo en cuenta la complejidad del proceso comunicativo, al analizar su estructura, se tuvieron en cuenta los aspectos o componentes considerados por Andreieva (1984), por ser los que mejor se avienen con el objetivo de este artículo:

- **Aspecto comunicativo.** Presupone la comunicación como intercambio de información. Cada participante del proceso comunicativo hay que considerarlo como un ente activo, no como un objeto, sino como un sujeto.

El intercambio de información condiciona obligatoriamente la conducta del otro; la influencia psicológica de una persona a otra con la finalidad de modificar su comportamiento. La efectividad de la comunicación se mide por la efectividad de su influencia.

La influencia comunicativa es posible solo cuando entre el emisor y el receptor existe un único sistema de codificación y decodificación. La comunicación por parte del emisor puede ser movilizadora y de constatación. La información movilizadora se expresa en una orden, en un consejo o pedido, y está calculada para estimular cierta acción, mientras que la de constatación aparece en forma de noticia o comunicado.

- Aspecto interactivo. La comunicación como interacción fija no solo el intercambio de signos por medio de los cuales se influye sobre el comportamiento del otro, sino también la organización de las acciones conjuntas, que permiten al grupo realizar cierta actividad común para todos los miembros. Esta interacción se realiza si existen determinadas relaciones entre los participantes.

- Aspecto perceptivo. La comunicación, como percepción mutua entre las personas, incluye la percepción interpersonal como variante de la percepción del hombre por el hombre. Cuando el sujeto entra en contacto con otra persona, él es percibido por el otro siempre como personalidad. Las impresiones que surgen durante este proceso juegan un papel regulador en la comunicación, porque conociendo al otro se va formando el mismo sujeto cognoscente, y la exactitud en la imagen del otro depende del éxito de la organización de las acciones acordadas con él.

La representación del otro está muy relacionada con el nivel de autoconciencia y la riqueza de las representaciones sobre uno mismo determina la riqueza de las representaciones que se forma el sujeto sobre el otro; cuanto más se descubre al otro, más completa será la representación de uno mismo.

Según Ortiz (1996), el análisis de la toma de conciencia de sí a través del otro incluye la identificación y la empatía, entre las que existe un estrecho vínculo. La identificación significa la asimilación de uno con el otro, mientras que la empatía se define como medio de comprensión del otro desde el punto de vista emocional, afectivo. El proceso de la comprensión del otro se complica con el fenómeno de la reflexión, la toma de conciencia de cómo él es percibido por el otro en la comunicación.

No existe unanimidad de criterios en cuanto a las funciones de la comunicación. De acuerdo con los objetivos de este trabajo, se seleccionaron las presentadas por Lomov (1989):

1. Informativa: transmisión y recepción de la información.
2. Reguladora: regulación de la conducta de las personas con respecto a sus semejantes.
3. Afectiva: determinación de la esfera emocional del hombre.

En el acto de comunicación directo, las funciones anteriores forman un todo único porque son tres elementos de un proceso inseparable; sin embargo, es posible advertir que estas funciones no siempre se integran en el curso del acto comunicativo, sino que se puede hiperbolizar una de ellas, provocando un fenómeno de asimetría, que se observa con frecuencia en los diferentes ámbitos.

En tal sentido, podemos señalar, que en disímiles ocasiones los sujetos se comunican para informarse y controlarse mutuamente, olvidando cultivar formas más tiernas de demostrar a los demás lo que queremos, ya sea a través del lenguaje verbal o extraverbal (Castro, 2016).

“Desde otro plano, puede hablarse de otras funciones tales como de la actividad conjunta, el conocimiento mutuo de las personas y la formación y desarrollo de las relaciones interpersonales, si se enfoca la relación de la comunicación con la actividad y la organización de esta” (Ortiz, 1996, p. 87).

Propuesta de indicadores, criterios evaluativos e instrumentos para la mediación de la comunicación.

Reconocer y detectar las preferencias comunicativas, atenderlas y hacer intentos por aproximarnos y llegar hasta lograr determinados niveles de satisfacción, requiere de indicadores. A continuación se realiza una propuesta, que en esencia está compuesta por indicadores y criterios para evaluar la comunicación. Posteriormente, se presentan algunos instrumentos para la mediación comunicativa.

Indicadores.	Criterios de evaluación.		
	Bien.	Regular.	Mal.
Asertividad en la comunicación.	Cuando es capaz de expresar los sentimientos y demandas con claridad; manteniéndose firme, directo y con una expresión social franca, abierta, espontánea, creativa y respetuosa; lograr que se respeten los criterios suyos y de los demás, evitando conflictos en la comunicación.	Cuando en ocasiones se es capaz de expresar los sentimientos y demandas con claridad, y en otros momentos, no lo hace con la misma nitidez; es decir, a veces se torna firme, directo, franco, abierto, espontáneo, creativo, relajado; mientras en determinadas circunstancias muestra una actitud vacilante, cerrada, evasiva, tensa; viola y no respeta el espacio y criterios de los demás, por lo que se suele crear conflictos en la comunicación.	Cuando no es capaz de expresar los sentimientos y demandas con claridad; mantiene una actitud vacilante, indirecta, evasiva y tensa, de forma que no tiene de los otros lo que quiere; frecuentemente viola el espacio personal de los otros; poco espontáneo y creativo; por lo que su expresión social es cerrada y con tensiones e intenta imponer sus criterios, se crean conflictos en la comunicación.
Percepción comunicativa	Cuando es capaz de percibir al otro como un igual, percibe en el otro una expresión franca, abierta, directa; con tono de voz firme; postura relajada; ausencia de tensiones, con una elevada autoestima, en que protege los derechos y respeta a los demás; mantiene una postura corporal adecuada.	Cuando solo en ocasiones percibe al otro como un igual, percibe a veces en el otro una expresión franca, abierta, con tono de voz firme, postura relajada, ausencia de tensiones, elevada autoestima, que protege sus derechos y respeta los ajenos; manteniendo una postura corporal adecuada; mientras en otras ocasiones se muestra vacilante, cerrado, con tono de voz bajo, difuso, tenso, con una baja autoestima, dejando violar sus derechos y no respetando a los demás; su postura corporal se torna inadecuada.	Cuando no se percibe al otro como un igual, cuando solo es capaz de percibir en el otro una expresión vacilante, cerrada, con tono de voz bajo, difuso, poco relajado, tenso; con una baja autoestima; deja violar sus derechos y no respeta se respeta el derecho de los demás, con una postura corporal inadecuada.
Implicación en la comunicación	Cuando se concentra con facilidad en el tema de conversación; sintetiza e integra ideas; acepta la ambigüedad o ambivalencia de otros; está dispuesto a cambiar sus puntos de vista u opiniones a partir del razonamiento lógico con los demás; capaz de buscar métodos y soluciones innovadoras y diferentes.	Cuando en ocasiones se concentra en el tema de conversación, es capaz de sintetizar ideas, de aceptar la ambigüedad o ambivalencia de otros, mostrándose dispuesto a cambiar sus puntos de vista u opiniones a partir de razonamientos lógicos y a la vez busca métodos y soluciones innovadoras y diferentes; mientras en otras ocasiones no se concentra en el tema de conversación y le es difícil sintetizar e integrar ideas; no acepta la ambigüedad o ambivalencia de otros por lo que no está dispuesto a cambiar sus puntos de vista u opiniones a pesar de que se logra razonamiento lógico, no busca métodos y soluciones innovadoras y diferentes.	Cuando no se concentra en el tema de la conversación, le es difícil sintetizar e integrar ideas, no acepta la ambigüedad o ambivalencia de otros, por lo que no está dispuesto a cambiar sus puntos de vista u opiniones a pesar de que se logra razonamientos lógicos; no busca métodos y soluciones innovadoras y diferentes.

Para operar con esta matriz, usted puede auxiliarse de una guía de observación estructurada y un registro sobre la base de los tres indicadores establecidos y sus correspondientes criterios de evaluación. En la medida en que el proceso vaya transcurriendo va vaciando la información recogida a partir de las características explicitadas en cada una de las posibles orientaciones.

A continuación se sugieren algunos instrumentos para la mediación de la comunicación, con el objetivo de identificar logros y limitaciones de los sujetos en el acto comunicativo, que permitan trazar estrategias para contribuir al logro de una adecuada comunicación.

Algunos de estos instrumentos, que a continuación se presentan, se refieren a cualidades que caracterizan al buen receptor y al buen emisor, funciones ambas que deben estar presentes en un buen comunicador. Estos instrumentos podrán ser respondidos de forma individual por los sujetos implicados. Se insiste en la sinceridad de las respuestas, ya que no deben tener una intención evaluativa propiamente.

Refiere Fernández (2002, p.50), que “En el desarrollo de una correcta comunicación es importante la valoración personal del sujeto que se propone mejorar su comportamiento en situaciones comunicativas. Aclarar y precisar cuáles son sus fortalezas y debilidades le permite asumir una posición activa y consciente en el mejoramiento personal”; por tanto, se recomienda hacer uso tanto de las fortalezas como de las debilidades determinadas en talleres de reflexión y en situaciones grupales, pues desde lo individual permiten considerar los logros y dificultades más frecuentes en el grupo.

Los logros están dados por el número de selecciones en la categoría Bien, mientras que las dificultades están en las selecciones en las categorías Regular y Mal. El análisis posterior de las recomendaciones que se ofrecen para las funciones de receptor y emisor permiten completar la reflexión.

TAPAS (Propuesto por Ortiz, 1996).

Instrucciones.

Escoja del círculo permanente de sus compañeros de comunicación, aquel con el cual no tiene ni las más íntimas ni las más sinceras relaciones, pero sí buenas relaciones que se establecen en condiciones favorables. Imagínesse claramente a esta persona. A continuación se le van a mostrar diferentes normas de conducta en la comunicación. Valore con ayuda de ellas las características de su comunicación con el compañero elegido; para ello, por cada índice de comunicación debe elegir una de las cuatro variantes de respuestas que le explicamos a continuación:

Variantes de respuestas:

1. Manifiesto este modo de comunicación.
2. Provoco esta conducta en el compañero.
3. Lo primero y lo segundo.
4. Ni lo primero ni lo segundo.

Escriba el número del índice dado al lado de la variante de respuesta con el compañero elegido.

Modos de conducta en la comunicación:

1. Animar la conversación, haciendo preguntas, manteniendo la atención.
2. Intercambio de opiniones, aunque sea de problemas difíciles.
3. Perderse al intentar explicar algo.
4. Se hace dificultoso encontrar un lenguaje común.
5. Interesarse por la vida del compañero.
6. Mantener libremente la conversación.
7. Mostrarse obstinado, disgustado en la discusión.
8. Manifestar conflicto, aversión.
9. Pedir consejos en el caso del problema que se discute.
10. Ayudar con éxito a resolver el problema que se discute y tender la mano en el momento oportuno.

11. Tener tendencia a evaluar constantemente la conducta del otro.
12. Esperar a que se le acerquen para conversar.
13. Apoyarse en el conocimiento previo de la persona para estrechar las relaciones interpersonales.
14. Escuchar al otro, tratar de ponerse en su lugar.
15. Mantener con dificultad la conversación.
16. Evitar las cuestiones discutibles.
17. Tomar la iniciativa para acercarse a conversar.
18. No interesarse por la vida personal del compañero.
19. No perder la posibilidad de conversar.
20. Sentirse inhibido o tenso en la conversación.
21. Saber orientarse en la esencia del hecho o fenómeno al explicarlo.
22. Encontrar un lenguaje común.
23. Negar sus debilidades, justificar sus errores.
24. Evitar pedir consejos sobre cuestiones discutibles.
25. Comunicarse con los conocidos solo al tener necesidad.
26. Manifestar afabilidad, cortesía y sensibilidad.
27. Mostrarse razonable, benevolente y justo en la discusión.
28. Intentar obtener beneficio del conocimiento previo de la persona.
29. Reconocer sus debilidades, ser autocrítico.
30. No proponer ayuda.

Gracias por su colaboración.

Calificación del TAPAS.

Existen ítems directos e inversos. Los directos incluyen los aspectos positivos de la comunicación, y los inversos, los negativos. Como se plantea en las instrucciones, existen variantes de respuestas para cada ítem, cada una posee un valor en dependencia de si es directa o inversa.

DIRECTA.		INVERSA.	
Respuestas.	Valor.	Respuesta.	Valor.
1	+1	1	-1
2	+1	2	-1
3	+2	3	-2
4	-2	4	+2

Procedimiento: se suma algebraicamente la puntuación obtenida por el sujeto, se obtiene la media aritmética y se lleva a la siguiente clave:

- De -2 a -1,50: Muy bajo nivel de comunicación media.
- De -1,49 a -1: Bajo nivel de comunicación media.
- De -0,99 a -0,50: Nivel medianamente bajo de comunicación media.
- De -0,49 a 0: Tendencia negativa en la comunicación.
- De +0,01 a +0,50: Tendencia positiva en la comunicación.
- De +0,51 a 1: Nivel medianamente alto de comunicación media.
- De +1,01 a +1,5: Alto nivel de comunicación media.
- De +1,51 a 2: Muy alto nivel de comunicación media.

Evaluación de la calidad de escucha (Propuesto por Fernández, 2002).

Objetivo: Evaluar, a través del autoreporte, el comportamiento en la situación de escucha.

Antecedentes: Se toma como referente el estudio de las normas o reglas para una buena escucha, estudiadas fundamentalmente en las funciones de dirección, pero transferibles a otras situaciones.

Recomendaciones para su empleo: Se aplica en forma individual. Una vez concluida la aplicación pueden hacerse reflexiones en grupos acerca de las dificultades detectadas, y posteriormente, la orientación sobre las normas para una buena escucha.

	Frecuentemente.	A veces.	Casi nunca.
Espero a que el otro haya terminado para responder.			
Si el otro vacila, lo animo a que continúe.			
Puedo olvidar los prejuicios y opiniones que tengo sobre otra persona para analizar objetivamente lo que me dice.			
Termino de escuchar lo que me dicen aunque ya sepa lo que voy a contestar.			
Dejo hablar al otro aunque se repita o desvíe del tema.			
Soy paciente durante el diálogo.			
Miro al rostro del otro mientras me está hablando.			
Elaboro mi juicio sobre la conversación al final de la misma.			
Dedico todo el tiempo que sea necesario para escuchar a otros.			
Trato de comprender el sentido de las palabras atendiendo al contexto de lo que se habla.			
Me esfuerzo por "ponerme en la piel" del que me está hablando.			
Respeto las ideas y opiniones de otros.			
Puedo conservar la calma aunque el otro esté excitado o alterado.			
Soy capaz de percibir los sentimientos del otro aunque no los exprese abiertamente.			
Dejo hablar sin interrumpir.			
Presto atención al que me habla sin distraerme en otras cosas.			
Animo al que me habla con una sonrisa o gesto de apoyo.			
Hago preguntas para asegurar que he comprendido bien.			
Escucho atentamente en vez de ir elaborando mi respuesta.			

Procedimiento: Otórguese 3 puntos por aquellos ítems que marcó frecuentemente, 2 puntos por los que señaló a veces, y 1 punto por los que marcó como casi nunca. Ubíquese en la categoría según corresponda la puntuación obtenida: Bien (35-45) Regular (34-28) Mal (0-27). Tenga en cuenta los ítems que marcó a veces o casi nunca y haga una valoración al respecto.

Evaluación de la calidad de buen emisor (Propuesto por Fernández, 2002).

Objetivo: Evaluar a través del autoreporte el comportamiento en la situación de emisión.

Antecedentes: Se toma como referente el estudio de las normas o reglas para una buena misión, estudiadas fundamentalmente en las funciones de dirección, pero transferibles a otras situaciones.

Recomendaciones para su empleo: Se aplica en forma individual. Una vez concluida la aplicación pueden hacerse reflexiones en grupos acerca de las dificultades detectadas y posteriormente la orientación sobre las normas para una buena emisión.

	Frecuentemente.	A veces.	Casi nunca.
Permito que me interrumpan cuando estoy hablando.			
Cuido la pronunciación de las palabras para que se entienda bien lo que digo.			
Utilizo un vocabulario que se corresponda con el nivel de mi interlocutor.			
Evito las ironías, burlas al dirigirme a otros.			
Miro al rostro de la persona a quien me dirijo.			
Observo al otro para apreciar si comprende lo que digo.			
Hablo en un tono de voz adecuado, ni muy alto ni muy bajo.			
Reflexiono acerca de lo que voy a decir, para organizar mis ideas.			
Señalo los aciertos y logros de las personas que me rodean en el momento preciso.			
Puedo conservar la calma aunque el otro se muestre excitado.			
Me agrada expresar mis criterios ante los demás.			
Respeto las ideas y opiniones de los otros aunque no las comparta.			
Pido opiniones y criterios de los demás acerca de lo que planteo.			
Cuido la entonación de mis palabras, así como los gestos y la mímica facial.			
Me esfuerzo por ponerme en el lugar del otro para hacerme entender mejor.			
Soy preciso y directo sin dar rodeos innecesarios.			

Procedimiento: Otórguese 3 puntos por aquellos ítems que marcó frecuentemente, 2 puntos por los que señaló a veces, y 1 punto por los que marcó como casi nunca. Ubíquese en la categoría según corresponda la puntuación obtenida: Bien (38-48) Regular (37-31) Mal (0-30). Tenga en cuenta los ítems que marcó a veces o casi nunca y haga una valoración al respecto.

CONCLUSIONES.

En la formación de la personalidad, la comunicación juega un importante papel: mientras más ricas y variadas sean las relaciones que establece el ser humano con la realidad y con los demás, más polifacéticas, profundas y desarrolladas será su personalidad.

El acercamiento a los fundamentos teóricos de la comunicación, con un enfoque dialéctico materialista, permite revelar sus particularidades y comprender que más allá de las divergencias existentes respecto a la explicación de su naturaleza y su origen, se abre un campo en el que es posible avanzar en pos del establecimiento de las precisiones, tanto teóricas como prácticas, que expresan el desarrollo ascendente que caracteriza las investigaciones en esta dirección, en la que aún queda mucho terreno por explorar, todo en función de un desarrollo humano sostenible.

La propuesta de indicadores, criterios evaluativos e instrumentos para la mediación de la comunicación constituye un acercamiento al tratamiento de este importante factor de desarrollo humano, imprescindible para el cabal desenvolvimiento del ser humano en sociedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Amayuela, G. (2017). Comunicación y su relación con la educación en el contexto universitario. En: Alternativas en Psicología. Recuperado de:
<http://www.alternativas.me/attachments/article/119/Comunicaci%C3%B3n%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20educaci%C3%B3n%20en%20el%20contexto%20universitario.pdf>
2. Andreieva, G. (1984). Psicología Social. Moscú: Editorial Universitaria.

3. Báxter, E. (1999). ¿Promueves o facilitas la comunicación entre tus alumnos? La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
4. Castro, G. (2014). Acciones favorecedoras de la comunicación interalumno en el transcurso de la actividad docente. En: Revista Opuntia Brava, 6(2). Recuperado de:
<https://doaj.org/article/dc1c79282df24489b99d1521911d3731>
5. Castro, G. (2016). La comunicación: elemento necesario para la familia en la orientación hacia la sexualidad de sus hijos(as). Publicado en el Libro de Memorias del II Simposio Internacional Redipe-Edacun. Las Tunas: Editorial REDIPE-Editorial Académica Universidad de Las Tunas.
6. Castro, G. (2017). Acciones pedagógicas para favorecer la comunicación interalumno en el transcurso de la actividad docente. Tesis en opción al grado académico de Máster en Ciencias Pedagógicas (inédita). Holguín, Cuba.
7. Engels, F. (1978). El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre. En: Obras Escogidas. Moscú: Editorial Progreso.
8. Fernández, A. M. (2002). Comunicación educativa. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
9. Freire, P. (1985). ¿Extensión o comunicación? En Diálogo e interacción en el proceso pedagógico. México: Ediciones El Caballito. pp. 49-59.
10. Giordano, C. J. (2011). La comunicación para la transformación de la gestión educativa. Recuperado de:
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/35341/Documento_completo.pdf?sequence=3
11. González, F. (1995). Comunicación, personalidad y desarrollo. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
12. González, V. (1989). Profesión: Comunicador. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente Brau.
13. Heinemann, P. (1980) Pedagogía de la comunicación no verbal. Barcelona: Editorial Herder.

14. Kang, A. A. (2017). El impacto de un medio de comunicación y su incidencia en la formación de los estudiantes que cursan sexto y octavo semestre de la Carrera de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, durante el periodo 2016-2017. Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16243/1/ANDRES%20KANG%20TESIS%202017.pdf>
15. Leontiev, A. (1979). La comunicación pedagógica. Moscú. Editorial Znanie.
16. Lomov, B. F. (1989). El problema de la comunicación en psicología. Moscú: Editorial Nauka.
17. Más, P. (2008). La Formación de la competencia profesional pedagógica comunicativa en el transcurso de la formación inicial del personal docente en las condiciones de universalización. ISPPT. Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas (inédita). Las Tunas, Cuba.
18. Medina, R. y Rodríguez, N. (1987). Comunicación interpersonal y educación. En Revista Española de Pedagogía, Julio-Septiembre, Madrid. pp. 305-320 Recuperado de:
<http://www.jstor.org/stable/23763444>
19. Ortiz, E. (1996). Perfeccionamiento del estilo comunicativo del maestro de la enseñanza media para su labor pedagógica. Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Psicológicas (inédita). Villa Clara, Cuba.
20. Ojalvo, V. (1986). La comunicación en la Psicología Social. Material mimeografiado. La Habana: CEPES.
21. Ojalvo, V. (1997). La educación como proceso de interacción y comunicación. En Materiales del Curso Comunicación Educativa. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
22. Sorín, M. (1984). Valoración crítica de varias concepciones sobre comunicación y personalidad en la psicología no marxista. Algunas contrapropuestas. En Psicología de la personalidad. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales. pp. 205-231
23. Penman, R. (1990). Communication processes and relationships. London: Academic Press.

24. PuzireI, A. y Guippenreiter, Y. (1989). El proceso de formación de la psicología marxista: L.S. Vigotsky, A. Leontiev, A.Luria. Moscú: Editorial Progreso.
25. Vigotski, L. S. (1980). Pensamiento y Lenguaje. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
26. Vigotski, L. S. (1987). Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores. La Habana: Editorial Científico Técnica.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Ibáñez, J.A. (1987). Planteamiento filosófico- educativo del problema de la comunicación, p. 295-304. Revista Española de Pedagogía, Julio-Septiembre, Madrid.

DATOS DE LOS AUTORES:

1. **Greccy Castro Miranda.** Licenciada en Educación en la Especialidad de Biología, Especialista de Postgrado en docencia de Psicología y Pedagogía, y Máster en Ciencias de la Educación. Profesora Auxiliar del Departamento Pedagogía-Psicología, Universidad de Las Tunas. Jefa de la carrera de Pedagogía-Psicología. Correo electrónico: greccycm@ult.edu.cu
2. **Grechel Calzadilla Vega.** Licenciada en Letras y aspirante a Doctora en Ciencias Pedagógicas. Segunda Jefa del Departamento Español-Literatura y Profesora Asistente de la Disciplina Estudios Lingüísticos, Universidad de Las Tunas. Correo electrónico: grechel@ult.edu.cu
3. **Alina Karec González Rodríguez.** Licenciada en Educación en la Especialidad de Biología, Especialista de Postgrado en docencia de Psicología y Pedagogía, y Máster en Ciencias de la Educación. Profesora Auxiliar del Departamento de Pedagogía-Psicología, Universidad de Las Tunas. Profesora Principal de año académico en la carrera de Pedagogía-Psicología. Correo electrónico: alinagr@ult.edu.cu

RECIBIDO: 5 de mayo del 2017.

APROBADO: 29 de mayo del 2017.