

La comunicación e interacción humana y su incidencia en el contexto escolar

María del Pino Rodríguez Cruz

Se trata en este artículo de la comunicación e interacción humana, enmarcada dentro de las teorías de la información y cognoscitiva, así como de la comunicación e interacción en el contexto escolar.

El eje básico de toda existencia social son las relaciones interpersonales; en estas relaciones hay formas de expresión y comunicación que se han convertido en uno de los nexos relacionales de mayor relevancia en la actualidad.

La comunicación depende de la situación interactiva, pero sirve también para mejorarla y hacerla más plena. La comunicación, como concepto, es un término más amplio y polivalente que el de pura información, ya que en el primero toma especial importancia el elemento subjetivo, causa de la mayor parte de las distorsiones, con alto riesgo de no acertar en la decodificación cuando se trata de lenguajes no verbales, mientras el segundo es más impersonal y pesa fundamentalmente en ella el elemento objetivo, mucho más sencillo de transmitir a través de un lenguaje verbal cuyo código es más amplio y conocido. La comunicación humana constituye, pues, una de las formas más integrales de interacción psicosocial.

Teorías de la Comunicación

Contamos con dos grandes perspectivas teóricas: la teoría de la información y la teoría cognoscitiva.

Según la teoría de la información el proceso comunicativo consta de cinco elementos:

- a) Fuente comunicante, o generadora del mensaje.
- b) Transmisor o codificador del mensaje.
- c) Canal o vehículo que cubre la distancia espacial entre comunicante y receptor.
- d) Receptor decodificador.
- e) Destinatario del mensaje.

Planteada en los anteriores términos, esta teoría es de gran utilidad a la ingeniería

informática aplicada a la construcción de computadores, a la tecnología contemporánea de las comunicaciones, etc...

Vemos que no están ni siquiera apuntados los procesos funcionales de la semántica del significado propios de la comunicación específicamente humana, así como tampoco la intencionalidad expresiva consciente, que es propia de emisores personas. Es por ello que cuando nos referimos a la comunicación humana hemos de comenzar por considerar la interacción.

Por interacción se entiende cualquier tipo de influjo ejercido por un organismo sobre otro, provocando en éste reacciones que reviertan a su vez sobre aquél, y en esa línea la interacción comunicativa es un intercambio de conductas informativas. Pero el intercambio de conducta informativa entre compañeros de una interacción comunicativa requiere, además, la existencia previa de un código común y compartido que es el resultado de la evolución grupal.

Inventariando los elementos indispensables para una definición de la comunicación humana, la teoría de la información debe aludir, por lo menos, a los siguientes:

- a) Un código común, fruto de una historia cultural compartida por la vida en grupo y de un aprendizaje social coordinado por todos sus miembros.
- b) La intención expresa de transmitir una información y de percibirse entre sí los compañeros de la interacción.
- c) Una interacción «focalizada» que sería algo así como un acuerdo implícito entre los compañeros de interacción para centrarse en una conversación, en un determinado campo visual, perceptivo o imaginativo, sobre el que aportar señales significativas y responder a las mismas.
- d) Una codificación, que requiere una elección de las señales más apropiadas para expresar el punto de vista subjetivo propio del emisor teniendo en cuenta el código utilizado por su compañero.
- e) Una emisión óptico-visual, acústico-auditiva o cinético-táctil.
- f) Unos canales de conexión entre emisor y receptor.
- g) Una decodificación del mensaje por parte del receptor, o lo que es lo mismo, la traducción de las señales-código a contenidos vivenciales semejantes o iguales a los pretendidos por el emisor.
- h) Una retroalimentación (*feedback*) que permita al emisor observar las reacciones del receptor, una vez que éste haya decodificado el mensaje para saber si sus previsiones sobre la codificación de señales, tal como había imaginado, tuvo éxito significativo o no, y quepa la posibilidad de reformular de nuevo el mensaje. Por ello las comunicaciones importantes tienden a ser realizadas ordinariamente en situaciones cara a cara, lo que permite una inmediata confrontación del éxito o fracaso de la información.

Como puede verse, el punto débil de esta teoría está en el primer elemento necesario para el intercambio informativo: la necesidad de la existencia de un código previo, código que no consta sólo de señales almacenadas genéticamente y transmitidas por herencia animal sino que es un producto socio-cultural histórico cargado de significado convencional o inventado y que hay que aprender por participación inteligente dentro de la vida de cada grupo humano; por ello una teoría completa de comunicación humana no puede descuidar lo que la antropología social llama «Cultura».

Este enfoque de la comunicación carece, para sus detractores, de la originalidad creativa, autonómica y programática de la que está dotado el pensamiento humano. Es por ello que a esta teoría de la información que hemos expuesto, las nuevas corrientes cognoscitivas la tachan de reductora del hombre a un pasivo manejo de fuerzas extrínsecas que, recibiendo estímulos de contenido conceptual, reacciona automáticamente a los mismos según haya sido su condicionamiento cultural previo.

Por enfoque cognoscitivo se entiende ese modelo teórico que proclama de lleno la autonomía radical de la persona humana como organismo que reflexiona, conoce y manipula los condicionamientos situacionales de su ambiente, que puede autocriticarse o confrontar sus vivencias consigo mismo y que se comporta socialmente guiado en gran parte por sus conocimientos, significados, ideas, valores y normas culturales.

Cuando se observa una conducta psico-social entre personas, o sea interpersonal, inmediatamente se revela y se ve transparentada en ella ese tabú evitado por el conductismo: la originalidad creativa y esa autonomía programática de que está dotado el pensamiento humano, es decir de que goza la racionalidad. Pero lo que, en definitiva, caracteriza más a la teoría cognoscitiva de la comunicación es el de aportar ese concepto que tan marcadamente rehuye el conductismo: el «significado».

Aunque el hombre, como los animales, pueda comunicarse mediante señales físicas asociadas por aprendizaje mecánico a determinados eventos, lo más frecuente es que se comunique simbólicamente, con intencionalidades significativas improvisadas en el momento mismo de la comunicación; de modo que el receptor, aunque haya aprendido previamente todo el código de símbolos utilizado por el comunicante, tiene también que participar en el proceso, recreando e interpretando cada significado nuevo, no previamente programado.

La comunicación inter-personal, pues, según la teoría cognoscitiva, más que una conducta discriminativa de símbolos, como lo sería según la teoría de la información, es una verdadera producción creativa de significados por parte del emisor en la que participa reactivamente el receptor; por ello el hombre va aprendiendo progresivamente un número casi ilimitado de significados, hasta el punto de que, según Rose

(1971), su conducta de adulto se guía mucho más por la comunicación simbólica que por los ensayos y errores individuales.

Esta comunicación simbólica tiene su origen en el pensamiento racional humano que constituye una verdadera alternativa, específicamente distinta a la del aprendizaje animal, por ensayos y errores, en el sentido de que por el pensamiento el hombre es capaz de imaginar (como si de ensayos se tratase) posibles futuras conductas a realizar, anticipando también imaginativamente su éxito o su fracaso; lo que permite de antemano y antes de haber efectuado ninguna conducta, el aceptarlas o rechazarlas.

Hasta tal punto la comunicación humana está dotada de un autogobierno creativo que puede prever sus propios efectos en el interlocutor y modificarse así misma para producir un resultado que se quiere evitar deliberadamente. Así, cuando hay que comunicar cosas desagradables o que puedan producir conflicto entre los interlocutores se miente, es decir, se comunican interacciones deliberadamente contrarias a las que uno piensa.

Modalidades de la Comunicación

Cuando una persona capta un mensaje, lo interpreta y lo transmite, decimos que se comunica.

En este proceso de información, «*in-put*», y salida de la información, «*out-put*», apreciamos dos modalidades:

- a) La verbal.
- b) La no verbal.

Dentro de la comunicación no verbal hay dos vertientes importantes: la comunicación no-verbal personal y la comunicación no-verbal espacial, esta última objeto de reciente investigación.

El ser humano se halla inmerso en un entorno complejo, que ejerce una fuerte influencia sobre casi todos los procesos de comunicación verbal y no-verbal. Cuando se habla se emiten inevitablemente, con más o menos riqueza y expresión, señales no verbales.

La comunicación verbal, depende en varios aspectos de elementos no verbales. Argyle, (1969) apunta: a) cada miembro interactuante debe demostrar de manera continua su atención y responsividad hacia los otros; b) debe existir una constante regulación entre el acto de hablar y el de escuchar; c) quienes interactúan, deben señalar sus actitudes e intenciones hacia los otros; d) los gestos acompañan a la palabra para ilustrarla de diversos modos; e) los hablantes necesitan una constante realimentación que indique cómo se reciben sus emisiones verbales.

La comunicación verbal y la comunicación no verbal se apoyan mutuamente, se complementan. Sin embargo, en algunos casos los elementos verbales y no verbales pueden ser totalmente incompatibles; a esta conclusión llegaron Ekman y Friesen (1967) que observaron que los movimientos de la cabeza y las manos indican a veces mensajes incompatibles con las emisiones verbales.

Las señales no verbales, en cierta medida, pueden cumplir la función de la palabra, siendo realmente eficaces cuando este lenguaje no verbal utilice signos, o cuando los gestos sirvan para ilustrar, de lo contrario su poder es muy limitado.

Implicaciones de Interacción y Comunicación en el contexto escolar

Situando la comunicación en el ámbito y marco educativo hemos de considerar a ésta como el elemento esencial de la labor docente. «Comunicar» resulta equivalente a «transmitir», pero en toda transmisión cabe distinguir un contenido informativo y una intención persuasiva acompañante de dicha información. Hay un deseo implícito de influir. La comunicación se presenta distinta de la mera información dado que incluye la idea de cambio; y es en este punto donde se produce la confluencia entre comunicación y educación.

Citando a Colom (1982) decimos que la comunicación es, en Pedagogía, «la acción educativa determinada por la relación de influencia o interrelación, que sostienen dos o más personas que intercambian información en función de unas normas, valores, significaciones o un sistema cultural, con el ánimo de lograr la formación del sujeto».

Existe como un consenso, como una aceptación implícita, de que en la educación formalizada «alguien» —siempre es «alguien»— transmite «algo» a «alguien», dando origen a una modificación del receptor. La comunicación educativa sería aquella que incluyese todos los medios de transmisión y recepción de las expresiones del saber y de los sentimientos del profesor hacia el alumno. Esta transmisión de información requiere primeramente alguna fuente, es decir un profesor con un objetivo y con una razón para ponerse en comunicación. Una vez que exista una fuente, con sus ideas, necesidades, intenciones y un propósito por el que comunicarse, se hace necesario un segundo componente: el mensaje, que como tal no siempre es explícito, o mejor diríamos que nunca es universalmente comprensible por cualquier alumno y en cualquier lugar, y ello sucede porque la transmisión del mensaje precisa de un tercer componente, el canal, que tome las ideas de la fuente y las transmita. La palabra, tanto hablada como escrita, no es sino un vehículo que requiere ser descifrado, y para ello es necesario poseer la correspondiente clave.

En la relación maestro-alumno la función de codificar es efectuada por medio de la

capacidad motora de la fuente: mecanismos vocales (que producen la palabra hablada, los gritos, etc.), los sistemas musculares de la mano (que dan lugar a la palabra escrita, dibujos, etc.), los sistemas musculares de las demás partes del cuerpo (que originan los gestos y ademanes, etc.).

Por último, el cuarto componente de la comunicación educativa es el alumnado como receptor de las enseñanzas.

Veamos algunos aspectos relativos al emisor, al mensaje, al canal y al receptor antes mencionados.

A.— El emisor, como polo creador o conformador de los mensajes, junto con el receptor o destinatario mantienen una específica tensión bipolar.

Existiendo un propósito para la comunicación y una respuesta que obtener, el que emite algo desea que esa comunicación tenga alta fidelidad, es decir, que el emisor logre lo que desea. En la comunicación educativa interesa determinar lo que aumenta o disminuye la fidelidad del proceso. Dentro de la fuente existen distintas clases de factores que pueden aumentar o disminuir la fidelidad:

- Habilidades comunicativas: hablar, escribir, leer, escuchar y la reflexión o pensamiento. Téngase en cuenta que nuestras habilidades comunicativas, nuestra facilidad para manejar el código del lenguaje, repercuten sobre nuestra capacidad para codificar pensamientos.
- Actitudes: la actitud frente a sí mismo, hacia el tema que se trata y la actitud hacia el receptor. Las tres afectan a la forma en que se daría la comunicación. Un alumno que tuviera una actitud desfavorable hacia el profesor evitaría su encuentro y en su interior tendrá una actitud negativa que afecta a la conducta de la fuente de comunicación.
- Nivel de conocimiento: es claro que el grado de conocimiento y agilidad que posee la fuente respecto del tema repercute en el mensaje. Nadie da lo que no tiene. Un profesor no puede comunicar con el máximo de efectividad una materia que no domina.
Por otra parte, la excesiva sabiduría sobre el tema puede hacer caer al profesor en el error de que sus habilidades comunicativas especiales se hallen empleadas en forma tan técnica que los alumnos no sean capaces de captar el mensaje.
- Sistema socio-cultural: además de todos los factores anteriores, el profesor necesita saber cuál es el sistema social dentro del que está operando. Necesita conocer las creencias, valores dominantes y expectativas de los alumnos así como las que tienen respecto a él.

B.— El mensaje, como producto físico verdadero del emisor-codificador, también tiene factores que deben tenerse en cuenta para una fidelidad de la comunicación. Hablar del mensaje, nos dice Grant (1978), es hablar de selección, de ordenación y

estructuración. El profesor realiza estos tres pasos en toda transmisión didáctica y orientadora con una finalidad e intención fundamental; la de instruir y ayudar al alumno en su aprendizaje. Digamos que la comunicación es, a fin de cuentas, la transmisión y recepción de mensajes.

C.— El canal: la fuente para comunicarse tiene necesidad de un canal, un vehículo en el cual transporte su mensaje. En la educación, por lo general, omitimos analizar la enseñanza desde el punto de vista de «canal de comunicación».

Deberíamos plantearnos preguntas como:

¿Qué tipos de mensajes debieran ser transmitidos visualmente por medio de libros?

¿Qué tipos de mensajes debieran ser transmitidos oralmente en el aula?

¿Qué tipos de mensajes debieran ser transmitidos visualmente en forma no verbal, a través de imágenes más bien que de palabras?

El elemento de conducción de mensajes es de gran importancia en la comunicación educativa. El cuidadoso trabajo de elegir el más apropiado en una situación didáctica concreta puede hacer o no efectiva la labor.

Por último, queda citar dos aspectos importantes de la comunicación que también tienen influencia en la labor docente:

- Redundancia. Son todos aquellos detalles no necesarios para determinar la intención del «emisor». La palabra instructiva puede perder todo interés para los alumnos si va cargada de ideas y detalles no necesarios, que no aportan información y hace repetitiva la explicación.
- Ruido e interferencia. Es toda perturbación que se introduce en el proceso, alterándolo de alguna manera, son factores que distorsionan la calidad del mensaje, reduciendo su efectividad.

Debido a que la comunicación está tan centrada en la enseñanza, los profesores deberán ser maestros en los procesos de comunicación, deberán estar preparados para transmitir y recibir mensajes en una gran variedad de situaciones, si quieren mantener con efectividad la interacción en la clase.

No es suficiente que la comunicación sea clara y precisa para que se reciba de modo conveniente. Un profesor comunica tanto más fácilmente su saber cuanto mejor conoce el saber de sus interlocutores y los intereses de éstos, ya que encuentra más fácilmente los elementos con los que inculcar las informaciones nuevas y los motivos por los que hacer que sean aceptadas.

D.— El receptor de la comunicación en el aula es el alumno, sin olvidar la reversibilidad y ambivalencia de la comunicación humana. El alumno puede en cualquier momento del acto comunicador didáctico ser emisor-codificador y receptor-decodificador. En los últimos niveles y a través de trabajos, lecturas, etc., se tendría que lograr que los alumnos pasasen de receptores consumidores a receptores creadores.

Bibliografía

- ARGYLE, M. (1969) *Análisis de la interacción*. Amorróstu Editores, Buenos Aires.
- BALL, R. (1972) *Pedagogía de la Comunicación*. Ateneo.
- BENITO, A. (1982) *Fundamentos de teoría general de la información*. Pirámide, Madrid.
- COLOM, A. (1982) *Teoría y metateoría de la educación*. Trillas, México.
- GRANT HENNINGS (1978) *El dominio de la comunicación educativa*. Anaya, Madrid.
- POSTIC, M. (1982) *La relación educativa*. Narcea, Madrid.
- PASTOR RAMOS, G. (1983) *Conducta interpersonal. Ensayo de Psicología social sistemática*. Publicaciones Universidad Pontificia de Salamanca, Salamanca.

Pero es que además, en el funcionamiento de la relación educativa, no hay que considerar sólo la relación maestro-alumno. Hay en la marcha de la clase otros factores que actúan. Así tenemos por un lado la acción e intervención del maestro, sus expectativas, sus juicios y el rol que asuma, y por otro el alumno recibe también la influencia del grupo de sus iguales, cada alumno se sitúa con relación al enseñante y con relación a sus iguales; la relación que tiene con el enseñante nunca es una verdadera relación cara a cara porque el tercero —el grupo de iguales— aunque silencioso actúa con su presencia.

Aludiremos finalmente a las dos vertientes fundamentales de la comunicación educativa: la instructiva y la orientadora. La primera como conjunto de signos cuyo contenido es una verdadera ciencia objeto de aprendizaje; la segunda empeñada conscientemente en ayudar al alumno en las tareas del conocimiento y solución de sus propios e intransferibles problemas.

El proceso enseñanza-aprendizaje exige el establecimiento de un sistema coherente que resulte eficaz. Este proceso puede realizarse a través de muy variados modelos. Recientemente, impulsada sobre todo por psicopedagogos americanos, la perspectiva se ha desplazado hacia un eje fenomenológico descriptivo y muchas veces experimental. Hoy se ve la enseñanza como un sistema de operaciones, una enseñanza dentro de un sistema de comunicación ya que sin ésta la enseñanza sería inoperante.

Cabe citar el modelo instructivo tradicional, el de Gagné (1976), el de Renzo Titone (1970), el de Carroll y Benjamín Bloom (1975), un enfoque sistémico de la enseñanza de Gerlach y Ely (1979) y el Flanders (1977) ampliamente difundido en los últimos años, que está fundamentado en la interacción verbal entre profesor y alumno.

Además de la comunicación con relación a las distintas situaciones de aprendizaje (que han de estar relacionadas entre sí), hay que estimar otro tipo de comunicación con fines orientativos. Se trata de un «encuentro personal» entre el profesor y el propio alumno.

Esta actitud orientadora del profesor ha de ser continua en cuanto al tiempo, a lo largo de su vida profesional y en todas las situaciones de relación con los alumnos, actuando de un modo paralelo y adecuado a su proceso personal.

Esta actitud orientadora implica en el profesor una capacidad de comunicación. Es la comunicación auténtica entre profesor y alumno, la que hace eficaz la acción educadora y orientadora del profesor.