

La comunicación educativa: su desarrollo en el profesor de secundaria básica

Educative communication: its development in secondary school teachers

MSc. Yumar Sardiñas González

Ministerio de Educación de la República de Cuba, <https://orcid.org/0000-0002-8819-1600>,
e-mail: yumar@mined.gob.cu

Dra. C. Ileana Domínguez García

Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona, La Habana, Cuba. <https://orcid.org/0000-0001-7474-1600>,
e-mail: ileana.dominguez@ucpejv.edu.cu

Dra. C. Carmen Bárbara Reinoso Cápiro

Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona, La Habana, Cuba. <https://orcid.org/0000-0003-1810-8522>,
e-mail: carmenrc@ucpejv.edu.cu

Recibido: 21 de febrero de 2019

Aprobado: 18 de julio de 2019

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo valorar la importancia del desarrollo de la comunicación educativa en los profesores de secundaria básica, desde el intercambio de información, las relaciones empáticas, la conducta asertiva y la cortesía lingüística, para el logro de los objetivos de la educación en la Agenda 2030 y la materialización del perfeccionamiento que lleva a cabo el Ministerio de Educación. Para ello basa su fundamentación en los estudios más recientes de destacados investigadores sobre el tema, evidenciando los aspectos comunes y los que resultan altamente significativos a partir del contexto en el que se investiga. Destaca su empleo eficiente en la solución de los conflictos que surgen en la comunidad educativa y como vía para vivir en armonía dentro de esta. Enfatiza en la necesidad de hacer uso de ella en diferentes espacios incluyendo los generados por la comunicación digital y las redes sociales. Explica que la comunicación educativa es mucho más que intercambio de información, sino de emoción, sentimiento, es ponerte en el lugar de los demás, comprender las conductas más variadas de los seres humanos, es posibilitar el desarrollo de conversaciones espontáneas desde el respeto, la cortesía, la colaboración, la cooperación y el entendimiento. Finalmente se enfatiza en que su empleo eficaz por los profesores de secundaria básica, incide positivamente en la formación de los estudiantes, en su desarrollo interpersonal y en la solución de conflictos en el ámbito escolar, familiar y comunitario, que pueden ser individuales, interpersonales, grupales, intergrupales, institucionales o interorganizaciones.

Palabras claves

comunicación educativa, empatía, asertividad, cortesía lingüística.

ABSTRAT

This article has as its objective to set the importance of the development of educative communication in secondary school teachers; taking in consideration the information interchange, emphatic relationships, assertive behaviour and linguistic courtesy, through educational goals of 2030 Agenda and current improvement of Education Ministry. Recent researches are the basis, giving common and significative aspects. The article makes references to the conflicts solutions in the educative community as a way to live in harmony inside of it. It also makes emphasis in the importance of educative communication in different spaces, including the digital communication



Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0), que permite su uso, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que el trabajo original se cite de la manera adecuada.

and social networks. It explains that educative communication is more an information interchange; it is emotion, feeling, setting in the other's place, comprehension of human behaviour, making easier spontaneous conversations based on respect, courtesy, collaboration, cooperation and understanding. Finally, it emphasizes in the positive influence that it has in secondary schools' teachers, the students development and the solution of all kind of conflicts in all ambits.

Key words *educative communication, empathy, assertiveness, linguistic courtesy.*

INTRODUCCIÓN

El 4 de noviembre de 2015, los 184 Estados Miembros de la Unesco aprobaron en París el Marco de Acción Educación 2030, fruto de un proceso colectivo de consultas amplias y profundas, impulsadas y dirigidas por los propios países y facilitadas por la Unesco y por otros asociados. En este importantísimo evento quedaron aprobados los Objetivos de Desarrollo Sostenible a alcanzar hasta 2030 y específicamente el objetivo 4 propone se trabaje para garantizar una educación inclusiva, equitativa de calidad y que promueva oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

Cuba ha trazado sus estrategias de trabajo para dar cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, esencialmente al número 4, para ello ratificó en el Proyecto de Constitución aprobado el 24 de febrero de 2019 específicamente en su artículo 73, que la educación es un derecho de todas las personas y es responsabilidad del Estado garantizar estos servicios gratuitos, asequibles y de calidad. Igualmente, en la carta magna se le atribuye un valor primordial a la comunicación entre los seres humanos, a la libertad de expresión, de pensamiento y de conciencia para el logro de una convivencia social, sana y digna de cada ciudadano en lo particular.

El Ministerio de Educación, por su parte, está llevando a cabo el tercer perfeccionamiento del Sistema Nacional de Educación, el que tiene como máxima aspiración dar cumplimiento a las exigencias planteadas en el contexto internacional y en el país, para esto propone modelos educativos que responden a la formación integral de los educandos pero desde un currículo general e institucional flexible, ofreciendo posibilidades de crecimiento social y personal a niños y docentes, implicando a la escuela, la familia y la comunidad. Establece los nueve componentes del contenido de la educación cubana para lograr la formación integral del educando, los que son perfectamente aplicables a las aspiraciones de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles de la Agenda 2030.

En este sentido resulta necesario expresar que la situación del desarrollo social cubano actual, así como el acelerado impacto que han tenido en los niños el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el empleo cada vez más protagónico de la comunicación digital no solo como vía para el intercambio de información sino también de sentimientos y emociones, ha impuesto nuevos retos a los profesionales de la educación, principalmente a los profesores de la secundaria básica, que responden a las necesidades sociales y a los objetivos de la política educacional y cultural cubanas.

Los retos impuestos a los profesores cubanos, sobre todo al profesor de secundaria básica, demandan de un docente que manifieste habilidades para la comunicación, desde lo que enseña y el modelo que ofrece para educar las conductas más variadas de sus estudiantes.

Teniendo en cuenta las relaciones de intercambio que establece el profesor de secundaria básica con estudiantes, directivos, otros docentes, familiares y agentes comunitarios, está llamado necesariamente a hacer suyas las herramientas para desarrollar una comunicación educativa eficiente, que no solo facilite el intercambio de información, sino que goce de relaciones empáticas saludables, demuestre una conducta asertiva que propicie el proceso comunicativo y prevalezca la cortesía lingüística como modo de respeto y entendimiento a las más variadas relaciones que se establezcan en la comunidad educativa.

El objetivo de este artículo es valorar la importancia del desarrollo de la comunicación educativa en los profesores de secundaria básica, desde el intercambio de información, las relaciones empáticas, la conducta asertiva y la cortesía lingüística, para el logro de los Objetivos de la Educación en la Agenda 2030 y la materialización del perfeccionamiento que lleva a cabo el Ministerio de Educación.

DESARROLLO

El lenguaje ocupa un papel cada vez más importante en la sociedad contemporánea y la palabra cobra más fuerza dentro del lenguaje en la comunicación que se establece entre los seres humanos. La palabra comunicación proviene de la palabra *communis*, que significa común, de tal modo al comunicarse se trata de establecer una comunidad con alguien. A través de símbolos gráficos o verbales se emite un mensaje por medio de un canal hacia un receptor, es un esfuerzo por compartir la información.

En los estudios de la comunicación en la enseñanza de la lengua y la literatura, se le ha considerado como un acto propio de su actividad psíquica, derivado del lenguaje y del pensamiento, así como del desarrollo y manejo de las capacidades psicosociales de relación con el otro, permitiéndole al individuo conocer más de sí mismo, de los demás y del medio exterior mediante el intercambio de mensajes, principalmente lingüísticos, influir y ser influidos por las personas que lo rodean (Domínguez, 2014).

La comunicación con los demás es algo necesario, a través de ella manifestamos nuestras necesidades, deseos y sentimientos. Sobre todo, en el contexto de la educación, pero no siempre los profesores somos hábiles a la hora de comunicarnos con los demás ni establecemos vínculos afectivos con el otro en los que medie la palabra, teniendo en cuenta que los profesionales de la educación en Cuba estamos llamados a comunicarnos de una manera eficiente y diferente a la que tradicionalmente solíamos hacerlo.

Se trata de una comunicación que se caracterice por el predominio de una conducta asertiva por el profesor, rica en relaciones empáticas y en la que prevalezca la cortesía lingüística,

ya que estos recursos, sin lugar a dudas, permitirán resolver los conflictos más variados que tengan lugar en la comunidad educativa, no solo desde el discurso del profesor sino desde su accionar cotidiano.

Los avances tecnológicos con el acceso y el uso cada vez más protagónico que hacemos de las redes sociales, están demostrando que la comunicación humana no solo es una necesidad vital para la supervivencia sino una obligación y un derecho de todos. Según Kaplún (1998) los seres humanos de hoy sienten la necesidad y exigen el derecho de participar en la construcción de la nueva sociedad, bajo el principio de la igualdad y la equidad, reclamando su derecho a la participación y, por tanto, a la comunicación.

La comunicación desempeña diferentes funciones como el intercambio de información, la regulación de la conducta y la intervención de los afectos y las emociones de los comunicantes. Estas funciones influyen positivamente en el comportamiento del alumno y en su participación activa como protagonista del acto comunicativo, permitiendo la comprensión mutua, la aceptación, la colaboración, la cooperación, la comprensión y la empatía (Ibarra, 2005).

Se coincide con las ideas de Ibarra (2005) y se considera que la comunicación es lo que posibilita una interacción entre las personas, estableciéndose relaciones interpersonales en las que media la palabra, permite ponerse en el lugar del otro, presentar tus puntos de vista, criterios y opiniones sin lastimarlo o agredirlo.

Desde la concepción marxista, la comunicación está indisolublemente ligada a la actividad material, productiva, del hombre con sus semejantes. En un sentido amplio se considera como el conjunto de relaciones sociales que se establecen entre grupos humanos y no entre individuos por sí mismos. Sin embargo, estas relaciones sociales solo se pueden producir a través de los vínculos entre personas concretas, o sea, mediante relaciones interpersonales (Ojalvo, 2017).

Para la comunicación como categoría se utilizan distintas acepciones del término, no obstante, existe consenso al considerarla como un proceso en el que se produce interacción e influencia mutua. Considerándola de esta manera, se toma como referente la definición de comunicación que brinda Ojalvo al considerarla "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" (Mendoza, 2017).

Consideramos este planteamiento como el de mayor relevancia porque se precisa la comunicación como un proceso en el que cada sujeto se manifiesta y se desarrolla como individualidad. La interacción que se establece no se entiende como unificación, sino justamente condiciona la participación de cada sujeto de diferentes maneras y no solo en sus múltiples interacciones, sino, además, desde su propia esencia espiritual y desde la información que es objeto de intercambio.

Los estudios existentes sobre la comunicación nos llevan a repensar las formas en que se establece este proceso dentro de la comunidad educativa y los retos que el profesor está llamado a enfrentar para contribuir a la formación digna y coherente de las presentes y futuras generaciones.

Resulta pertinente destacar que dentro de las más variadas formas y tipos de comunicación que existen en el contexto de la educación es vital el empleo y uso de la comunicación educativa, la que es muy amplia porque está vinculada a dife-

rentes áreas de la práctica social como la política-ideológica, en la práctica de los medios de difusión masiva, entre ellos la televisión y los recursos tecnológicos, la práctica de religiones, manifestaciones artísticas y en el área pedagógica.

Dentro de la comunidad científica algunos autores consideran la comunicación educativa o pedagógica como lo mismo, sin embargo, a partir de la revisión bibliográfica realizada se considera que la comunicación pedagógica es la que se desarrolla en el contexto aúlico, esencialmente entre el profesor y los estudiantes cuando se lleva a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje, mientras que la comunicación educativa incluye no solo el intercambio que tiene lugar entre el profesor y los estudiantes dentro del salón de clases, sino también fuera de este en el desarrollo de todas las actividades docentes y extra-docentes en las que participan de conjunto, así mismo en la comunicación que sostiene con los directivos, familiares, agentes comunitarios y demás miembros de la comunidad educativa.

Igualmente consideramos una necesidad en el contexto actual de la secundaria básica el empleo eficiente de la comunicación educativa, pues variados conflictos que se generan en este escenario están dados fundamentalmente por su uso ineficiente.

La comunicación educativa se considera un área específica de las ciencias de la educación que se encuentra en plena conformación y desarrollo, su elaboración teórico-metodológica no está acabada, pero cobra cada vez más importancia para el profesional de la educación, sobre todo para el profesor de secundaria básica.

Los estudios más recientes realizados a nivel internacional y nacional sobre la comunicación educativa la definen como un proceso que tiene estrecha relación con la labor educativa del profesor, en la que intervienen diferentes formas de interacción, de intercambio de información y de elaboración conjunta de significados entre los participantes como característica esencial del proceso docente.

En el siglo xx los investigadores definieron la comunicación educativa como el área encargada de estudiar los procesos de interacción en la relación humana, en los que se recreaban y transmitían significados con una finalidad educativa (Landívar, 1986).

Así mismo se consideraba como un tipo de comunicación entre el profesor con sus alumnos, tanto en el aula como fuera de ella, y que entre sus principales funciones estaban la creación de un clima psicológico favorable, optimización de la actividad de estudio, de las relaciones entre docente y estudiantes y en el colectivo estudiantil (Kalik, 1987)

Las definiciones anteriores permiten afirmar que la comunicación educativa desde el siglo xx ha estado esencialmente dirigida a los procesos de intercambios comunicativos que se establecen entre el profesor y los estudiantes, a partir del establecimiento de adecuadas relaciones interpersonales y el diálogo abierto y reflexivo.

El diálogo, por su parte, fue empleado como un recurso esencial para el logro de esta comunicación educativa, permitiendo la trasmisión del conocimiento desde la reflexión crítica y la construcción del propio conocimiento (Freire, 1988).

En el escenario actual las ideas del destacado pedagogo Paulo Freire cobran relevante vigencia si se tiene en cuenta que es una aspiración necesaria que profesor y estudiantes puedan expresarse libremente, en base a relaciones democráticas en la escuela, que se desarrollen sus capacidades comunicacionales, creativas y reflexivas estimulando el autoaprendizaje,

la comprensión de los estudiantes como sujetos individuales y sociales, con necesidades e intereses propios, como seres que sienten y piensan, que se respeten y estimulen sus propias formas de expresión y se contribuya a mantener estados psicológicos favorables de cada estudiante desde el proceso de comunicación educativa que tiene lugar.

El tema de la comunicación educativa adquiere relevante importancia en el contexto actual, a partir de las aspiraciones que existen de ofrecer una educación con posibilidades de equidad e igualdad para todos, desde un clima armonioso, de respeto al otro, de confianza, de cooperación, colaboración, entendimiento y de buenas prácticas de cortesía entre el profesor y los demás miembros de la comunidad educativa, así como la influencia positiva que en el desarrollo de la personalidad del educando tienen estas prácticas, es por ello que en las obras de investigación y la literatura especializada se reconocen numerosos resultados que constituyen pautas para toda exploración en este ámbito. En comunicación: Vygotski (1935), Rubinstein (1957), Leontiev (1978), Barbero (1980), Lomov (1981), Andreieva (1984), Serrano (1987), Pichón (1989), González (1989), Ojalvo (1995, 1999, 2002 y 2005), Betancourt (2003), Sales. (2005), Domínguez (2005, 2010 y 2015), Roméu (2008), Ventura (2019) y otros, en comunicación educativa: Kaplún (1985), Ojalvo (1995, 1999, 2002, 2005 y 2017), González (1995), Báxter. (2001), Fernández (2000), Echevarría (2002), Betancourt (2003), Ibarra (2005), Reinoso (2008), Fariñas (2008), Cantillo (2014), Domínguez (2015), Avanoní, Brito. Rodríguez (2016) y Sánchez (2016), Pons (2019) y Narváez (2019).

En las ideas aportadas por los autores mencionados se aprecia variedad en sus puntos de vista relacionados con la definición de comunicación educativa, sin embargo, se manifiestan coincidencias al destacar aspectos como el intercambio de información entre el profesor y los demás miembros de la comunidad educativa, la creación de un clima psicológico favorable, el reforzamiento de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y el mejoramiento de la convivencia escolar. Todos los autores y las investigaciones consultadas reconocen la importancia de la comunicación educativa, sin embargo, son escasas las investigaciones dirigidas a su desarrollo en el nivel educativo de secundaria básica.

Los estudios más contemporáneos realizados sobre la comunicación educativa han incorporado a las definiciones del siglo xx nuevos elementos, los que resultan necesarios para enfrentar el complejo contexto educativo que los profesores de Cuba viven actualmente, considerando la habilidad para la relación empática a partir de la posibilidad de lograr un verdadero acercamiento humano al otro, insistiendo en que esto supone el conocimiento de uno y del otro, el poder brindar estimulación y retroalimentación adecuadas, la aceptación de ideas, el apoyo y posibilidad para la expresión de las vivencias del otro. Este proceso de comunicación educativa requiere mantener un estilo democrático, no interrumpir el discurso del interlocutor y promover su creatividad (Reinoso *et al.*, 2007).

Las consideraciones aportadas por Reinoso Cápiro y colaboradores (2007) son asumidas a partir de que la comunicación educativa no debe ser un intercambio de información únicamente del profesor con los estudiantes, la familia y la comunidad, sino que toma en consideración al otro, se orienta en él, en sí mismo y en la tarea, así como en el manejo de situaciones conflictivas a través del proceso comunicativo, no crear barreras comunicativas, comprender, no tener percepciones estereotipadas,

saber escuchar, organizar y permitir interacciones que estimulen una comunicación educativa eficaz.

Por su parte Domínguez (2014) dentro de sus estudios sobre el proceso de comunicación y las ciencias que la estudian, destaca que la comunicación educativa pertenece a las ciencias de la educación y no solamente durante los procesos pedagógicos, sino también para contribuir a formar la personalidad del sujeto a partir de la expresión, creación, negociación de las significaciones previamente establecidas y del logro de conductas asertivas.

Para Domínguez a través de la comunicación educativa se transmiten informaciones, sentimientos, pensamientos, y cualquier otra cosa que pueda ser transmitida. Considera que todos los elementos son importantes y absolutamente imprescindibles. Incorpora un elemento que resultó altamente significativo y se considera que para el desarrollo de la comunicación educativa es imprescindible el logro de conductas asertivas, lo que hace que coincidamos con esta consideración a partir de que es necesario que un profesor al participar activamente en la comunicación educativa, ofrezca certeza de sí mismo a los demás presentándose en forma verídica, tal como es, libre de confusiones, respetuoso de los demás.

En la comunicación educativa que se logre la conducta asertiva por el profesor indiscutiblemente se integran el amor y respeto por sí mismo y el amor y respeto por los demás. Cuando somos realmente asertivos, hacemos nuestras propias elecciones sin dañar ni ser dañados por los demás. Ser asertivo significa dar certeza de sí respetando a los demás sin provocarlos ni atacarlos.

Los aportes realizados por los investigadores referenciados anteriormente son asumidos en este trabajo, por considerarlos necesarios en la comunicación educativa que se desarrolla en el contexto cubano actual, con énfasis en los profesores de secundaria básica.

La comunicación educativa para que sea verdaderamente eficaz debe tener en cuenta recursos de meritorio valor como la cortesía lingüística, la que permite comprender que ante cualquier acontecimiento comunicativo existen dos alternativas: ser cortés o descortés (Montesino, 2014).

Incorporar elementos de la cortesía lingüística a la comunicación educativa sería muy provechoso para mejorar los procesos de intercambios que se establecen entre el profesor y los demás miembros de la comunidad educativa. El saludo, la despedida, el elogio oportuno entre otros aspectos sin lugar a dudas mejorarían la convivencia escolar mediada por la comunicación educativa.

Por su parte Ojalvo define la comunicación educativa como un proceso “[...] de interacción entre profesores, estudiantes y estos entre sí y de la escuela con la comunidad, que tiene como finalidad crear un clima psicológico favorable para optimizar el intercambio y la recreación de significados que contribuyan al desarrollo [...] de los participantes” (Ojalvo, 2017). En esta definición se encuentra el importante referente teórico para el desarrollo de la comunicación educativa en el contexto actual de los profesores de secundaria básica, ya que aborda no solo la relación entre los profesores y los estudiantes, sino también entre estos y la comunidad, aunque valdría la pena resaltar también el rol de la familia en este proceso.

La comunicación educativa busca la mejora del proceso, mediaciones y recursos para lograr el aprendizaje y la enseñanza, que devengan en la construcción de sentidos compartidos, la construcción social del conocimiento y la creación de

ambientes y relaciones de aprendizajes positivos y motivadores. En una relación dialéctica, la comunicación educativa se desarrolla gracias a la interacción y consecuentemente, el aprendizaje y la interacción se optimizan por el desarrollo de las relaciones comunicativas que se establecen (Narváez, 2019).

La comunicación educativa constituye un recurso primordial para desarrollar todos los procesos de la escuela, incluso aquellos que incluyen no solo a los estudiantes, sino al claustro, a la familia y a los agentes comunitarios. Facilita el aprendizaje colaborativo y cooperativo, los ambientes positivos, las buenas prácticas y el cumplimiento de los programas y planes de estudios. Su impacto se revierte en la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje y en el desarrollo mismo de la sociedad.

Asimismo, los nuevos espacios comunicativos generados por las tecnologías de la información y las comunicaciones se han introducido también en la secundaria básica, haciendo que la comunicación educativa adquiera un carácter virtual. La aparición de plataformas y medios de interacción social como WhatsApp, Facebook, Youtube o Instagram, por ejemplo, han supuesto que la comunicación se desarrolle también por escrito y audiovisual, con inmediatez y espontaneidad.

Estas nuevas formas de comunicación son utilizadas entre profesores y estudiantes, entre estudiantes, entre profesores y demás miembros de la comunidad educativa, para desarrollar procesos de enseñanza-aprendizaje en condiciones de mediación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, en correspondencia con las más actuales tendencias pedagógicas.

La comunicación digital nos llama a saber establecer la relación entre el código lingüístico y las otras formas de código integradas en el flujo de información digital. Sin embargo, la multiplicidad de códigos, la influencia de voces extranjeras, la rapidez en la forma de escribir y comprender, las nuevas herramientas para la comunicación, no deben hacernos olvidar la importancia de la lengua materna como instrumento de cognición y de comunicación.

El empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones ha posibilitado el intercambio de opiniones, juicios, aprendizajes colaborativos y cooperativos, reducción del tiempo para el intercambio de mensajes entre un mayor número de personas y eliminar la barrera de las distancias físicas y la coincidencia temporal de los que se comunican; también el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones ha sido beneficioso, por ejemplo, para quienes tienen dificultades para iniciar conversaciones y hacer amigos, para los que sienten temor por las críticas o lo que los demás puedan pensar de ellos, o para los que simplemente tienen baja autoestima.

Es una realidad la llegada de las nuevas tecnologías a la comunidad educativa de la secundaria básica, para ello el profesor tiene que estar preparado y utilizarlas en función de los objetivos de la educación y del modelo de escuela al que pertenece. La comunicación digital está llamada necesariamente a ser educativa siempre que suceda en el contexto pedagógico e involucre a todos los que se interrelacionan en él.

La comunicación educativa es un intercambio de información y emoción, donde ocurre una transformación porque participan diferentes elementos como el mensaje que se trasmite, el contexto en el que se da, el lenguaje que se utiliza y los roles que participan (Avanoni, 2016).

En la comunicación educativa también hay un trasmisor y un destinatario, pero estos roles se intercambian, quien trasmite en algún momento escucha y viceversa, lo que es impor-

tante para que realmente haya comunicación, sino estaremos hablando solamente de información, gracias a este proceso comunicacional es que las sociedades pueden funcionar, es decir, nosotros somos parte de masas de personas que nos enlazamos día a día y ese enlace se da gracias a que el ser humano presenta comunicación y un lenguaje que es dinámico. Lo mismo ocurre en la escuela y esencialmente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Existen problemas al comunicarnos porque la barrera principal somos nosotros mismos, los seres humanos, porque desde que nacemos se nos otorga una serie de experiencias cargadas de valores, prejuicios, amor, rabia, tristezas, alegrías y con esas experiencias vamos comunicándonos pensando que el otro tiene las mismas experiencias y no es así. Cada persona tiene su propio modelo del mundo y se representa su realidad.

Lo mismo ocurre en el contexto de la escuela, sobre todo en el salón de clases, por eso profesor y alumnos cuando se comunican construyen conceptos distintos, de tal forma que cuando un profesor presenta una situación cada alumno se la representa de manera distinta a la representación realizada por el docente. Este elemento también es aplicable a la comunicación entre el profesor y los demás integrantes de la comunidad educativa.

Por lo tanto, para que la comunicación educativa sea eficaz es importante comprender que cada uno de los interlocutores tiene su propia verdad, es decir, yo tengo mi verdad, tú tienes tu verdad y lo importante es que podamos construir nuestra verdad.

Eso puede ser posible si ponemos en práctica la retroalimentación que se tiene que dar de manera continua entre los interlocutores del proceso comunicativo, así como una comunicación activa con una escucha activa, es decir, mostrar interés a mi locutor, clarificar, parafrasear, resumir, eso implica ser activo en la comunicación, porque hablar es una necesidad, pero escuchar es un arte (Brito, 2016).

La escucha activa es importante en este intercambio, que reiteramos no es solo de información, sino de emoción, donde se producen aprendizajes colaborativos y cooperativos, pero para eso es importante el establecimiento, además, de relaciones empáticas, la conducta asertiva y el respeto a las normas de la cortesía lingüística.

Existen barreras en la comunicación educativa que pueden generar obstáculos como son las barreras semánticas que tienen que ver con el significado que a veces le damos a las palabras y ahí está el lenguaje, existen barreras fisiológicas que es cuando presentamos problemas en nuestros canales sensoriales para reproducir o emitir una información.

Las barreras psicológicas son las que tienen que ver con nuestro estado emocional y así nuestras emociones filtran la información, las barreras físicas como el ambiente, la luz, el aula de clases, el entorno de la escuela, la temperatura o barreras administrativas que tienen que ver con el orden de poder que se da en un grupo porque los grupos nos estructuramos y esas estructuras también van a dar canales a la comunicación. (Rodríguez, 2016).

Lo mismo ocurre en la comunidad educativa cuando se establece la comunicación entre sus miembros, por eso es vital el dominio de estas barreras para tenerlas en cuenta en los establecimientos de los actos comunicativos.

Para que la comunicación educativa sea más efectiva se tienen que revisar las normas de grupo, los criterios que tenemos de evaluación, las oportunidades que ofrecemos de una

retroalimentación continua, la escucha activa y la elección del mejor medio para comunicarnos.

Debemos profundizar en lo que él o los otros nos quieren decir, a lo que se refieren, permitirles se expliquen siempre un poco más, que dejen claro cuál es el objetivo, es decir, para qué lo van a decir. También es conveniente tener en cuenta el momento y si es oportuno, así como analizar siempre a tu auditorio y a quién va dirigida tu comunicación (Sánchez, 2016).

Constantemente en la comunidad educativa se establecen intercambios comunicativos que requieren pensemos en estos aspectos para evitar incomprendidos y mal entendidos. Es en este preciso momento en que el profesor tiene que demostrar cuan hábil es para desarrollar su comunicación educativa y alcanzar niveles de satisfacción con sus interlocutores y consigo mismo.

De forma general consideramos que dentro de las habilidades que debe poseer un docente para que la comunicación educativa sea eficaz están: la entereza, la cordialidad, la paciencia, el entusiasmo, la entrega, la humildad, la facilidad para la comunicación, el ser abierto y reflexivo, así como el poseer una buena preparación y una formación profesional continua. Todo ello desde tres características que deben caracterizar la comunicación educativa: la asertividad, la empatía y la cortesía lingüística, además de considerarla un proceso en el que se integran lo sociológico, lo lingüístico, lo psicológico, así como el impacto que en ello tiene los niveles sociales, grupales e interpersonales.

Sin lugar a dudas en la comunicación educativa el profesor de secundaria básica tiene la solución a los más variados conflictos que se presentan en la comunidad educativa, una herramienta para el desarrollo de su labor y si la emplea eficazmente el medio ideal para dirigir con científicidad el proceso docente-educativo.

No se trata de desarrollar un proceso de comunicación educativa tradicional, que solo permita el intercambio con diferentes participantes del proceso educativo, sino que sea empleada por el profesor desde la asunción de una conducta asertiva en la que ofrezca posibilidades de desarrollo y crecimiento a los otros y así mismo.

Debe demostrar empatía en sus relaciones y que estas sean afables, agradables, de tal forma que amenicen el proceso y se mantenga el respeto a las más elementales normas de la cortesía lingüística, lo que beneficiará las relaciones en un clima de cordialidad y respeto, de todos los miembros de la comunidad educativa, en la que el profesor es su principal protagonista.

La comunicación educativa en los profesores de secundaria básica, colabora en la formación de los estudiantes, en su desarrollo interpersonal y en la solución de conflictos en el ámbito escolar, familiar y comunitario, que pueden ser individuales, interpersonales, grupales, intergrupales, institucionales o interorganizacionales.

Su desarrollo, a partir de las buenas prácticas, el respeto a la autoridad y el entendimiento mutuo, contribuye al cumplimiento de los objetivos académicos y a la formación integral de la personalidad del estudiante. Se vale de la autoridad del profesor, autoridad que va implícita en el significado que en sí encierra el hecho de ser maestro, caracterizada por relaciones empáticas con él o los otros, asertividad, cortesía lingüística, simpatía, agrado, afabilidad, permeabilidad y aceptación.

Es innegable la participación de todos estos elementos en la formación de la personalidad, vista como la integración más compleja y estable de contenidos psicológicos que participan

en la regulación y autorregulación del comportamiento, la identidad y la toma de decisiones.

CONCLUSIONES

- El empleo de la comunicación constituye un recurso esencial para la dirección de todos los procesos que se desarrollan en la comunidad educativa de la secundaria básica en los que el profesor participa como su principal protagonista.
- La comunicación digital está llamada a ser educativa cuando tiene lugar en el contexto pedagógico y participan sus miembros.
- La comunicación educativa en el profesor de secundaria básica debe caracterizarse por el empleo de la asertividad, la empatía y la cortesía lingüística, además de considerarla un proceso en el que se integran lo sociológico, lo lingüístico, lo psicológico, así como el impacto que en ello tiene los niveles sociales, grupales e interpersonales.
- El desarrollo de una adecuada comunicación educativa por el profesor de secundaria básica, viabiliza el trabajo por alcanzar los objetivos para la educación, en la Agenda 2030 y la materialización de las aspiraciones del actual perfeccionamiento que lleva a cabo el Ministerio de Educación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, C. (1999). *La escuela en la vida (Didáctica)*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Álvarez, C. (2010). El diálogo en el aula para la educación de la ciudadanía. *Investigación en la escuela*, 51-62.
- Álvarez, M., Peña, A. B. y Álvarez, O. L. (2009). La escucha efectiva. Recomendaciones para lograrla. *Revista Infociencia*, 13(3).
- Avanoni, L., Brito, M., Rodríguez, A. y Sánchez, A. (2016). La comunicación educativa en el proceso de enseñanza aprendizaje. Trabajo colaborativo 2. Universidad del ISTMO. Postgrado de Especialización en docencia Superior. Materia: Comunicación y Tecnología Educativa.
- Báez García, M. (2006). *Hacia una comunicación más eficaz*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Baxter, E. (1989). *La formación de los valores, una tarea psicopedagógica*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Castellanos, D. et al. (2002). *Aprender y enseñar en la escuela: una concepción desarrolladora*. La Habana: Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona.
- Del Pino, J. (2015). La formación del maestro y la escuela del desarrollo. *Revista Científico-Metodológica Varona*, 60.
- Domínguez, I. (2010b). *Comunicación y texto*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Domínguez, I. (2010a). *Didáctica de la escritura: reflexiones desde una experiencia cubana*. Congreso Internacional Universidad. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria.
- Domínguez, I. (2014). El proceso de comunicación. En: *Lenguaje y comunicación*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Fernández González, A. M. et al. (2002). *Comunicación Educativa*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Fernández, A. M. (1999). El desarrollo de las habilidades comunicativas. En: Colectivo de autores. *Comunicación educativa*. La Habana: Centro de Estudios para la Educación Superior, Universidad de La Habana, pp. 190-194.
- Freire, P. (1988). *Pedagogía del oprimido*. México: Editorial Siglo XXI.
- Freire, P. (2001). *¿Extensión o comunicación? La concientización en el medio rural*. México: Editorial Siglo XXI.
- Freire, P. (2011). *Educación como práctica de la libertad*. México: Editorial Siglo XXI.
- Ibarra Mustelier, L. (2005). *Psicología y educación: una mirada necesaria*. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela

- Kan-Kalik, V. (1987). *Comunicación pedagógica para el maestro*. Prosviechenie.
- Kaplún, M. (1998). *Una pedagogía de la comunicación*. Madrid: Gráficas Cofas.
- Landívar, T. E. (1986). Comunicación educativa. Reflexiones para su construcción. *Revista Alternativas*, VI(8).
- Mendoza, R. C. (Ed.) (2017). *Comunicación educativa: una invitación al diálogo*. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela, pp. 3-25.
- Montesino Pérez, J. (2014). La cortesía lingüística como norma reguladora de la conducta y estrategia conversacional. En: *Lenguaje y comunicación*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Narváez, A. M. (2019). Propuesta de acciones transformadoras de estrategias discursivas de docentes de la Universidad Politécnica Salesiana-Sede Quito. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. La Habana
- Ojalvo, V. (1999). El desarrollo de las habilidades comunicativas. En: Colectivo de autores. *Comunicación educativa*. La Habana: Centro de Estudios para la Educación Superior, Universidad de La Habana, pp. 186-231.
- Ojalvo, V. (2016). Formación ética de los estudiantes universitarios. Sistematización de investigaciones sobre el tema. En: Geovani, E. (Ed.). *La Responsabilidad social universitaria, paradigma de la nueva universidad*. Durango: Universidad Juárez, pp. 23-44.
- Reinoso Cápiro, C. et al. (2007). *Técnicas para el estudio y desarrollo de la competencia comunicativa en los profesionales de la Educación*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Reinoso Cápiro, C. et al. (2013). Modelo para el desarrollo de habilidades sociales en estudiantes y profesores de las carreras pedagógicas. Informe de investigación. Resultados 1 y 2. Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona, La Habana, Cuba.
- Unesco (2020). Agenda de la Educación 20/30. Disponible en www.unesco.org

Declaración de conflicto de interés y conflictos éticos

Los autores declaramos que este manuscrito es original, no contiene elementos clasificados ni restringidos para su divulgación ni para la institución en la que se realizó y no han sido publicados con anterioridad, ni están siendo sometidos a la valoración de otra editorial.

Los autores somos responsables del contenido recogido en el artículo y en él no existen plagios, conflictos de interés ni éticos.

Contribución de los autores

Yumar Sardiñas González: redacción del artículo y fundamentos teóricos-metodológicos.

Ileana Domínguez García: revisión de todo el contenido y asiento de la bibliografía

Carmen Bárbara Reinoso Cápiro: revisión de todo el contenido, asiento de la bibliografía y tratamiento informático.