

LAS BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN NO VERBAL ENTRE DOCENTE – ALUMNO

Norka Arellano (*)

Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt

loginoware@cantv.net ; norkalog@hotmail.com

Resumen

De la investigación “Comunicación en la Prevención del Conflicto en Instituciones Educativas de Media, Diversificada y Profesional”; se trabajó en este artículo el objetivo: Identificar las barreras en la comunicación no verbal existentes entre docentes y alumnos de las instituciones educativas objeto de estudio. Investigación de tipo descriptivo, basada en los aportes teóricos de: Bounds y Woods, Ghio y Hechim, Gordon y Garagorri, Gibson entre otros. Los resultados se analizaron a través de la estadística descriptiva, resaltando la existencia de barreras comunicacionales no verbales, las cuales interfieren con una comunicación efectiva entre docente – alumno, haciéndose necesario el desarrollo de un programa de adiestramiento para directivos y docentes, en comunicación e impulsar proyectos educativos, que formen para la convivencia, la comunicación asertiva, la participación, la solidaridad y el compromiso, creando así bases de una cultura para la paz.

Palabras Claves: Comunicación Asertiva, Barreras Comunicacionales, Escucha Activa.

Abstract

From the research “Communication in the Conflict Prevention in High Schools and Professional Educational Institutions”; the objective worked in this article was: To identify the existing barriers in the nonverbal communication between teachers and students of the educative institutions which are the object of study. Research of descriptive type, based on the theories of: Bounds and Woods, Ghio and Hechim, Gordon and Garagorri, Gibson among others. The results were analyzed using descriptive statistics, emphasizing the existence of nonverbal communicational barriers, which interfere with an effective communication between teachers and students, becoming necessary the development of a training program for high school headmasters and teachers, in communication and to impel educative projects that form for the coexistence, the assertive communication, the participation, solidarity and the commitment, creating bases for a culture of pace.

Key words: Assertive Communication, Communicational Barriers, Listen Activates.

(*)Dr. En Ccs de Educación, Titular de la Cátedra Investigación Educativa y Formación Ciudadana del Proyecto Profesionalización Docente de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Investiga en las áreas de Comunicación Mediación y Negociación de Conflictos escolares y en la de Formación Docente, publicando artículos educativos en la revista Novedades Educativas de circulación en Argentina y México y en sitios de interés educativo en Internet.

Recibido: Enero 2006 Aceptado: Marzo 2006
--

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se viven procesos amplios de transformación a nivel de la sociedad que exhortan a la reflexión, organización de ideas y a la acción, no para adaptar el hombre al medio sino para transformar éste, requiriéndose formar un individuo proactivo, con competencias comunicativas y aptitudes para trabajar en equipo; dado que es a través de la comunicación donde se hace patente la capacidad de comprensión del otro y la percepción de las formas de interdependencia, el respeto por los valores de pluralismo, comprensión mutua y paz.

El desarrollo de estas competencias hace pertinente la utilización de estrategias interactivas que propicien la comunicación horizontal y participativa del grupo buscando dar respuesta a las siguientes interrogantes ¿Qué individuos se desean formar y qué ciudadanos se desean promover?. Convirtiéndose en un reto la formación de un individuo que sea capaz de ubicar las problemáticas en determinados niveles de análisis para poder pensarlas concretamente y así entre otras cosas, provenir los conflictos, contribuyendo a consolidar una sociedad basada en principios democráticos sustentados en una cultura para la paz.

La función de guía y/o mediador del docente es fundamental cuando se promueven procesos de crecimiento personal para la resolución de conflictos en el marco de la cultura escolar y se busca propiciar un cambio constructivo interno y autoestructurante. Para lo cual es conveniente considerar las conductas que posee el alumno, en relación a su grupo de pertenencia, confrontándolas con lo que debería ser o saber, propiciando así un proceso de reorganización interna de

los esquemas cognitivos y conductuales en relación al manejo del conflicto, dentro de espacios para el análisis y búsqueda de soluciones.

Dentro de este mismo marco de ideas, se puede señalar lo propicio de la comunicación interactiva para el manejo del conflicto, es decir, el trato horizontal, de igual a igual, sobre la base del respeto mutuo y del consenso; estas acciones deben ser orientadas a resolver los conflictos, resaltándose la necesidad de la comunicación entre las partes, buscando que se entienda lo que la actitud o conducta genera y fundamentalmente determinar si existe la posibilidad de un acuerdo, siendo posible esto a través de un proceso basado en el consenso, la colaboración y una actitud constructiva frente al conflicto, dentro del proceso comunicacional.

En el contexto de lo expresado, Arapé y Rojas (2001) subrayan la importancia del entendimiento comunicacional, puntualizando...

Es por esta... vía que vemos que la cultura comunicacional, la interacción cultural, la madurez personal y social, la inteligencia (racional, emocional y comunicacional), junto a la tolerancia y la...voluntad de entendimiento, es lo que nos lleva a resolver infinitas negociaciones en las que nos vemos envueltos cotidianamente. (p. 370).

La educación, para atender la situación crítica vivida en la sociedad debe perseguir como objetivo la construcción de una sociedad más justa, y participativa, generadora de propuestas de resolución alternativa de disputas (RAD) y la educación en valores, enmarcadas en procesos comunicativos desde una perspectiva mediadora y canalizadora de las relaciones interpersonales.

En relación a lo planteado, Herrera (2001) refirió que la educación debe permitir el uso ampliado del conocimiento, la información y la comunicación en tres sentidos: la ampliación de la interacción, la apropiación y recreación de la cultura y la formación del ciudadano, señalando:

Es esta una tarea posible, en la medida en que las instituciones educativas atiendan el llamado que se les hace desde los cambios y las profundas transformaciones de la realidad, para que se constituya en un espacio para el respeto por la diferencia, el diálogo, la negociación y el consenso; que en conjunto, se traduzcan en ambientes democráticos para la construcción de la convivencia, desde el actuar comunicativo como estrategia estructurante. (p. 15)

Considerando lo planteado, es factible desarrollar programas aplicando métodos que permitan canalizar el conflicto y sus expresiones a través del dialogo, consenso, respeto por las diferencias y el disentir, buscando un reconocimiento potenciador del crecimiento personal, que se convierta en fuerza motivadora de cambios en el contexto social que rodea al individuo.

Para ello, es necesario impulsar una cultura del diálogo, decisiva para abordar de una forma más humanizada las discrepancias y las divergencias, que existen en una sociedad plural. Requiriéndose escuchar activa y empáticamente, además saber ceder en aras del bien común, dentro de un respeto a los derechos humanos y la convivencia en un sistema democrático. En el contexto de lo planteado se puede afirmar que la escuela debe cambiar sus estructuras estereotipadas y verticales para generar espacios donde se practique como manera de vida, el respeto por la divergencia, el diálogo, la negociación ganar – ganar y el consenso; que en conjunto, se traduzcan en ambientes democráticos

para la construcción de la convivencia, pudiendo así abordar de una forma más humanizada las discrepancias y las diferencias, que existen en una sociedad plural, solo de esta manera existirán mayores posibilidades de canalizar la agresividad y resolver los conflictos de forma positiva y con una relación ganar – ganar.

Encauzar o en todo caso resolver los conflictos producidos en la escuela, es un reto a ser asumido por toda la sociedad pero que afecta directamente al personal docente, por lo cual estos deben poseer los recursos necesarios, primero para determinar si en verdad existe un conflicto, poder entender la estructura de este y en ese análisis identificar si en el proceso de comunicación dado entre las partes se encuentran presente barreras comunicacionales que impida una comunicación asertiva y efectiva docente – alumno y segundo accionar para poder mejorar los procesos comunicacionales con sus alumnos.

En consecuencia en la investigación “Comunicación en la Proveniencia del Conflicto en Instituciones Educativas de Media, Diversificada y Profesional”; entre los objetivos trabajados se incluyo el siguiente:

Identificar las barreras en la comunicación no verbal existentes entre docentes y alumnos de las instituciones educativas objeto de estudio

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

LA COMUNICACIÓN

La comunicación esta presente en todos los ámbitos de la vida humana, es un nexo común entre los hombres y permite su desarrollo. Hoy con el auge de Internet traspasa las fronteras, es directa e inmediata, y entreteje una red que permite la comunicación desde diferentes puntos del planeta, lo cual incide en el intercambio de ideas, proyectos, investigaciones, y cualquier información que sea de interés de los usuarios; pero sigue prevaleciendo la comunicación cara a cara dado que el ser humano, necesita del otro en función de sus necesidades, por lo tanto cuando se habla o se reflexiona acerca del tema comunicación, deben considerarse distintas implicaciones tanto individuales como socioculturales.

Al nivel sociocultural, la comunicación se considera desde un sentido amplio, Silvio (1993 p.131), la concibe como un “proceso integrado de las actividades humanas, donde todo individuo de alguna manera se comunica, directa o indirectamente en forma presencial o a distancia”.

Este proceso de comunicación necesariamente requiere de un contexto social, del cual el individuo forma parte, usando la lengua en situaciones muy variadas y para alcanzar diferentes objetivos contextualizados en situaciones diversas, donde el mensaje es siempre versión de una realidad. En este contexto, que rodea la comunicación Becker (2002) explica:

El contexto de situación no debe ser entendido como algo que simplemente rodea al hablante. Es una abstracción del entorno en que el habla se produce y presenta ciertas características generales que determinarán el uso concreto de la lengua. El hablante tiene que tomarlo en cuenta para que su actuación lingüística sea adecuada.

El contexto de situación determina otra elección del hablante en el conjunto de opciones: **el registro**. Este es, definido en términos semánticos, el conjunto de significados que un miembro de una cultura asocia típicamente al tipo de situación en que se encuentra. Eso significa que un hablante selecciona los significados correspondientes al contexto social. (p. 34).

En los planteamientos del autor se evidencia que existe una interrelación entre el contexto de situación y los significados que le da él individuo en función de su cultura, pudiendo afirmarse que conociendo uno se puede deducir la forma del otro. El autor continúa exponiendo:

La estructura específica de un tipo de situación tiene repercusión en el sistema semántico del lenguaje y especifica el registro. Este proceso queda, a su vez, regulado por el código que representa las normas o reglas que coordinan la selección y combinación de los significados por parte del hablante. Mediante el código son transmitidos los patrones de una cultura. El niño oye e interpreta innumerables textos, todos naturalmente producidos en contextos sociales determinados en una cultura dada. De esta manera construye el código. Por otra parte, usa el código para interpretar textos y construye así la cultura. El código se transmite sobre todo en el seno de la familia en que crece el niño, por vía del sistema de las relaciones familiares; en el proceso progresivo de socialización se desarrolla en los grupos de iguales de niños y posteriormente de adultos (p.34).

Silvio (1993), y Becker (2002), coinciden en la importancia que tiene el contexto social, donde el individuo como parte de las instituciones básicas, ejemplo la escuela, adquiere los modelos comunicacionales que le permitirán interrelacionarse con los otros en su práctica social, la cual como proceso es dinámica, activa, cambiante y se modifica a cada instante, consintiendo esto afirmar como estos modelos pueden ser modificados desde la institución escolar,

con la formación y participación del docente, utilizando técnicas y métodos para el desarrollo de una comunicación que permita la convivencia a partir de relaciones entre iguales, donde se reconozcan los propios límites y diferencias, el alcance de los derechos, responsabilidades y obligaciones de cada uno, en la búsqueda de la construcción de una cultura de la paz.

Tal como se ha expuesto, la institución educativa es un marco de referencia, donde lo que se comunica no son sólo contenidos sino también formas de relacionarse, las cuales consciente o inconscientemente pueden ser propuestas para compartir, comprender, negociar beneficios e intereses comunes al grupo.

En tal sentido, Requena y Albistur (1999, p. 5) argumentan que “la comunicación es un aprendizaje constante y continuo implica asumir las diferencias, como invitación a un encuentro creativo. Comunicarnos es, entonces, ubicarnos, descubrirnos, tomar conciencia del rol, lugar y poder de cada uno”

Si lugar a dudas, en la interrelación que se da en la comunicación, coexiste el nosotros como compendio del contexto y el yo como unidad representada históricamente en aquel; en palabras de Oviedo (2002). este yo se divide en dos:

Un YO histórico complejo: una persona que tiene una visión del mundo físico, social, espiritual, intelectual, afectivo, etc. y asume distintas actitudes psicosociales. Este produce un "mensaje" (texto) oral o escrito, con signos verbales y no verbales, en cierta forma sesgado semántica e interactivamente;

Un TÚ igualmente complejo que capta esos signos, los entiende según su experiencia personal, y (en lo posible) de acuerdo con las circunstancias históricas de la producción del discurso o texto y del tiempo-espacio en que se recibe el mensaje; interpreta el mensaje y construye su propio sentido. (p.2).

Al comparar los planteamientos de Requena y Albistur (1999) y Oviedo (2002) se puede aseverar su coincidencia en la consideración del hombre con una psiquis, la cual en su interacción con el medio, emite un mensaje procesado e internalizado en correspondencia con sus experiencias y vivencias, siendo este recibido por otro quien también en función de sus interacciones y vivencias le da un significado; por eso son tan importantes los patrones culturales que permiten una mejor interpretación del mensaje.

Se quiere con ello significar, lo importante de una comunicación como proceso de producción, comprensión e intercambio de mensajes verbales y no verbales, enmarcados en un contexto social, donde tienen representatividad la familia, las comunidades, organizaciones empresariales y la escuela. Siendo esta última elemento principal, como ha venido planteándose, para generar los cambios necesarios e impulsar una comunicación para la convivencia dentro de una cultura para la paz.

En el caso de conflictos en la escuela, para su abordaje es imperioso reconocer que en el seno de muchos de ellos existe una gran cantidad de problemas de comunicación, siendo necesario para resolverlos partir de una autoapreciación y una apreciación a los demás; es decir tener confianza en sí mismo y en los otros. Para lo cual hay que saber comunicarse, escuchar, dialogar, expresar las necesidades verbalmente o no; utilizar los diferentes canales de comunicación y descubrir que éstos no sólo son contenidos o mensajes, sino también relación.

En función de lo cual, se puede afirmar que una buena comunicación probablemente evite desenlaces violentos, por conflictos no resueltos; requiriéndose para ello una persona asertiva, abierta, con escucha activa, en la búsqueda de conocer la necesidad del otro, y hacer valer los derechos sin violar el de los demás, teniendo como meta un proceso equitativo. No implicando esto que por ser asertivo y respetuoso no se sea firme ante las decisiones que se consideren convenientes tomar para resolver un problema, por el contrario, se trata de seguir un procedimiento equilibrado para la satisfacción de ambas partes, debiendo evitarse para esto la personalización de los problemas, separando éstos de las personas involucradas en el conflicto.

En relación a lo planteado, es necesario comprender la importancia de las emociones y sentimientos vinculadas a las necesidades o intereses; al momento de dirimir un conflicto, éste aspecto es olvidado por muchas personas quienes intentan negociar sólo desde esta última perspectiva, sin terminar de entender la influencia del yo interno en cualquier relación entre seres humanos.

Sumado a lo expuesto, en el proceso de comunicación deben abrirse espacios para poder analizar los conflictos y llegar a soluciones de mutua satisfacción, donde surjan todas las necesidades e intereses, a las cuales se les busque respuestas. Cuando los conflictos se resuelven con las partes de acuerdo, tienen más posibilidad de ser duraderos.

Estos espacios pueden ser creados desde la educación, formando a los alumnos en el área comunicacional y con una visión más de apertura a las diferencias y divergencias, capaces de analizar tanto situaciones de violencia

como conflictos generados tanto en el contexto social, como en el escolar; considerándose las ideas, valores, posiciones y perspectivas sobre una gama de problemas en la cual interactúen los sujetos sociales, sensibilizándose en relación al manejo de los conflictos y la forma de abordarlos, considerando que si estos no se tratan de manera constructiva, explotan a menudo en violencia.

En función de lo expuesto, es importante que tanto docentes como alumnos sepan manejar de manera efectiva la comunicación asertiva. Esto significa que el docente entienda al alumno no como un oyente pasivo, sino un interlocutor activo, y ver la comunicación no como la actuación unilateral de uno que monologa, sino un proceso puesto en marcha entre dos y la palabra, como el elemento más extendido en la comunicación humana.

Entre las dificultades que el docente en su papel de orientador y facilitador, debe conocer están las limitaciones y los problemas de comunicación, mucho de los cuales residen en el hecho de lo complejo de la adecuación entre lo que se quiere decir y lo realmente expresado, entrando en juego una serie factores que deforman el mensaje y lo obstaculizan.

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Comúnmente se utiliza el término no verbal para describir todos los acontecimientos de la comunicación humana que trascienden las palabras dichas o escritas. Al mismo tiempo, se advierte que estos acontecimientos y conductas no verbales pueden interpretarse mediante símbolos verbales.

Estos símbolos verbales conforman un marco de referencia que sirve como filtro, o lente, a través del cual se ve e interpreta toda la información, la cual al ser

recibida, permite emitir juicios y generar una acción. Esto permite afirmar, que dependiendo del marco de referencia se puede interpretar un mensaje, siendo fundamental por lo tanto conocer las diferencias o similitudes culturales, edad, nivel social, minimizando así los malos entendidos que puedan comprometer o poner en peligro la comunicación y por ende la relación entre los individuos que se comunican.

Dentro de este contexto, es conveniente resaltar que los jóvenes, manejan un léxico y señales con significados a veces incomprensibles para el docente, producto de las diferencias existentes en edad, experiencia, educación; pero a pesar de esto deben interactuar y necesitan comunicarse de una manera clara y precisa, es por lo tanto importante superar estas barreras.

En relación a lo expuesto, Morales (2003) señala que alguna de las formas de vencer las barreras, para una comprensión compartida del mensaje son: estar consciente de la posibilidad de los malentendidos y pedir retroalimentación de manera prudente para asegurarse de que se entendió el mensaje tal y como se quería transmitir. Siendo también imprescindible que el docente en este caso, conozca la importancia de los gestos en el proceso de comunicación y se ubique en el marco de referencia del alumno, dado que las diferencias o el desconocimiento de estos pueden ser motivo de malentendidos.

En el marco de lo planteado, puede afirmarse que la comunicación no verbal, permite a través de señales identificar emociones, ideas, pensamientos, temores, manifestados mediante expresiones faciales, posturas, posición, actos explícitos y gestos, que muestran y regulan el comportamiento del individuo sirviendo para

enfaticar, repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar o negar la comunicación verbal. Por lo tanto debe estudiarse como una parte inseparable del proceso global de comunicación.

Relacionado con lo expuesto, Restrepo (2000) citando a Mehrabian señala que éste realizó un importante estudio, sobre la relación que existe entre los elementos verbal, vocal y visual que están ligados cada vez que se habla, dicho estudio plantea que el lenguaje verbal es tan sólo responsable del 7 por ciento del impacto que la comunicación produce en los demás. El restante 93 por ciento tiene que ver con el cómo se transmite el mensaje a través de lenguaje no verbal, dentro del cual un 38 por ciento, incluye el tono de la voz, los matices y otros sonidos y lo gestual representa un 55 por ciento.

Coincidente con estos planteamiento, otro investigador de la comunicación, Birdwhistell, citado por Davis (1998) expone que el componente verbal de una conversación cara a cara es menos del 35 por ciento y que más del 65 por ciento de la comunicación es de tipo no verbal. Estas posiciones aluden que el lenguaje no verbal es, por tanto, el principal responsable del impacto emocional que la comunicación produce en los demás.

Al estar conscientes de ese impacto tan importante, es conveniente como docentes prestar atención no solo a lo que se dice sino al cómo se dice considerándose la influencia de este aspecto en el estado emocional y en el comportamiento de los alumnos, debiendo reflexionar que para desarrollo de las competencias del ser y el convivir dentro de una cultura enmarcada en criterios de

respeto, solidaridad y aceptación de la diversidad debe partirse por una comunicación asertiva y efectiva.

Por otro lado, los seguidores de Mehrabian entre ellos Restrepo de la Universidad Antonio Nariño de Medellín Colombia, han optado por usar la dicotomía “explícito-implícito”; posición esta enmarcada en el estudio de la interpretación del mensaje, arguyendo si es quien recibe el mensaje quien le da una interpretación en función a ideas preconcebidas o es el gesto o la expresión corporal que lleva implícito el mensaje, quien marca el contenido, en función a las ideas de quien lo emite.

Complementariamente, agregan los citados autores, aspectos estos que se dan en la interrelación de los que se comunican, puesto que quien recibe el mensaje, lo decodifica según sus valores, creencias, ideología, es decir en función de su manera de concebir el mundo y a las personas y quien lo emite, a través de los gestos también transmite toda una concepción de vida.

Lo anterior lleva a preguntarse, ¿Cuándo se puede saber si el mensaje recibido se interpreta de acuerdo a lo expresado?, esto solo es posible si se complementa con una comunicación verbal y asertiva donde a través del dialogo se pueda dilucidar el mensaje implícito u oculto de la comunicación gestual. Por tal motivo, es importante armonizar "lo que se dice", con "lo que se siente", con "lo que se expresa" y todo ello hacerlo de manera consciente, mantener un equilibrio entre esos tres aspectos aumenta las posibilidades de establecer relaciones enmarcadas en el respeto mutuo; lo opuesto, es decir, pensar una cosa, decir lo contrario y expresar gestualmente un mensaje diferente al verbal, atasca

internamente al sujeto, creando nudos emocionales que entorpecen el buen fluir de las relaciones, e igualmente creer entender una cosa puede ser muy diferente a lo que realmente se quiso expresar.

BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

En el proceso de comunicación, existen una serie de situaciones, interferencias y/o obstáculos denominados barreras comunicacionales, que se presentan tanto a nivel de la semántica como en lo emocional y social, las cuales dificultan la fluidez, el estilo y la comprensión del mensaje.

En este orden de ideas, Bounds y Woods (1998), Ghio y Hechim (1999), consideran el Marco de Referencia, las diferencias educacionales y de experiencia; Ochoa y Aguilar (2000) y Morales (2003) plantean como barrera comunicacional las diferencias culturales; Gordon y Garagorri (1997) señalan la falta de habilidad para una escucha activa, como elemento distorsionador de la comunicación. Laredo (2000) apunta a los diferentes significados dado a lo gestos, señales y símbolos, como interferencias o barreras; recomendando considerar, para su adecuada interpretación, analizarlos en conjunto con otros movimientos corporales o con el mensaje verbal.

En función a lo planteado, los gestos, señales y símbolos que se utilizan en la comunicación tienen varias limitaciones, y una de ellas es el significado múltiples que se le da, ya que dependiendo de diferentes factores, pueden tener disímiles sentidos y si al interpretar se elige el significado erróneo o simplemente diferente al que eligió el emisor, se tergiversa el mensaje, generándose así una barrera o interferencia en el proceso de la comunicación.

Es conocido por todos el significado de gestos, utilizados como símbolos, como es el uso del dedo índice y el medio en forma de V para significar paz, o el dedo índice utilizado para señalar, igualmente ciertos movimientos que se realizan con el dedo índice sobre la sien para significar locura. En relación a esto Da Silva (2002) citando a Rector y Trinta comenta sobre la existencia de

algunos gestos codificados que difieren de la pura manifestación paralingüística por ser parte intencionalmente significativa de un acto de interacción social. Son "actos" o "acciones prácticas" como un "gesto de generosidad" o un "gesto de agresión", por ejemplo. Son expresiones corporales icónicas, en el sentido que se encierran en la intención de expresar un significado. Por ejemplo, la mano que se muestra cerrada exprime en su forma el movimiento característico de quién va a dar una trompada a alguien (p.3).

En relación a lo anterior, un docente que no entienda las señales o gestos, utilizados por sus alumnos, puede convertirlos en barreras comunicaciones que lo alejan de estos, se hace necesario entender que, una señal o gesto puede tener un significado absolutamente distinto para dos grupos humanos diferenciados por la pertenencia de clase, nivel educativo o contexto cultural.

Los gestos utilizados en la comunicación, tienen varias limitaciones, y una de ellas son los significados múltiples, que se le dan en el proceso de decodificación. Transfiriendo esto a las relaciones en el aula de clases, entre docentes y alumnos, aquel en la búsqueda de una comunicación debe partir de su marco de referencia, situándose en su experiencia como adulto, como profesional docente, para considerar las diferencias que lo alejan y/o acercan de sus alumnos,

pudiéndole dar significado a estas y tomar medidas para minimizar situaciones comprometedoras de la comunicación y por ende de la relación entre ambos.

Es importante por esto los procesos de decodificación que realice el docente, entendiéndose por esta la interpretación que se le de al mensaje recibido, acercarse lo más posible a la intención deseada por el comunicador, y en la medida de que se logre tanto más eficaz será la comunicación.

En función de realizar una decodificación en correspondencia al mensaje emitido, es necesario que el docente conozca las barreras que interrumpen la comunicación y que están relacionadas con el proceso de decodificación. Según Gibson (1992, p.415) son:

Marco de referencia: cada persona puede interpretar la misma comunicación de un modo diferente, según sea su experiencia previa.

Escucha selectiva: se tiende a bloquear la información nueva, en especial si está en conflicto con lo que se cree.

Juicios de valor: el receptor se forma juicios de valor. Esto implica asignar una valía total a un mensaje antes de recibir la totalidad de la comunicación.

Credibilidad de la fuente: es la confianza y la fe que tenga el receptor en las palabras y actos del comunicador.

Problemas de semántica: Las mismas palabras pueden significar cosas del todo distintas para diferentes personas. El entendimiento está en el receptor, no en las palabras.

Con respecto a las diferencias educacionales y de experiencia, es conocido por los docentes la importancia de adecuarse al nivel del alumno, no es solo en el

vocabulario utilizado o en el manejo técnico de algunas palabras o el nivel de contenido, considerar el nivel educativo del alumno requiere del conocimiento por parte del docente del ámbito cultural de éste, los significados de palabras y gestos utilizados, dentro de los grupos sociales donde ellos se desenvuelven y que son parte natural y rutinaria de su forma de comunicarse.

igualmente es necesario entender lo grave de coartar la libre expresión de ideas en beneficio del uso “adecuado y formal” del vocabulario, En relación a lo planteado el cubano Vásquez (1999) señala:

La dictadura del silencio la padece el hombre desde la infancia. "¡Cállese! Los niños hablan cuando los gallos orinan", me dijeron si quise intervenir en alguna conversación de mayores. La autoridad coartaba mi pensamiento. Estaba entonces deseoso de crecer para poder disfrutar de mi derecho a opinar.....Niño, eso no se dice". En un principio la prohibición estaba dirigida a esas palabras gordas, resonantes, que los adultos decían sin que nadie los mandara a callar, y aprendimos por culpas ajenas. Después, supimos que las malas palabras no eran sólo las obscenidades, sino que en la revelación de ciertas claves, ciertos conceptos, ciertos argumentos, ciertos secretos, había más peligros para el emisor que en las perseguidas procacidades... La comunicación abierta, espontánea, sin dobleces, vino a ser una muestra de inmadurez, una falta de sensatez, un atentado a las normas de relaciones sociales... Así, lo nebuloso, lo ampuloso, lo eufemístico, fue adueñándose del lenguaje. La expresión auténtica del pensamiento libre cedió espacio a las mordazas, las convenciones, los lugares comunes, las conveniencias. Se dividió el lenguaje en las buenas palabras y las malas palabras, siempre por obra y gracia de la autoridad (p.1 -2).

Los planteamientos de Vásquez, inducen a una reflexión dado que no solo es en las sociedades marcadas por el autoritarismo, donde se puede coartar el

pensamiento y la palabra, es que en familias y escuelas donde no se acepte y valore la diversidad, donde se consideren las cosas en términos de todo o nada, se esta negando la posibilidad de ver la realidad desde otras perspectivas.

La situación descrita, incide, coarta y empobrece la comunicación y si se busca, enmarcar en moldes conductuales preestablecidos la conducta y por ende la comunicación, se pueden controlar los riesgos por un tiempo, pero se reducen o minimizan las posibilidades de un aprendizaje enriquecedor en experiencias, vivencias y en valoración de la diversidad y las formas distintas de percibir la realidad, el entorno como parte constituyente de un todo.

LA ESCUCHA ACTIVA PARA EVITAR Y/O MINIMIZAR LAS BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN.

Uno de los aspectos más importantes para evitar y/o minimizar las barreras en la comunicación es la escucha activa y aún pareciendo la escucha algo automático, realmente no lo es, debe transformarse el oír en escuchar concientemente, siendo muy importante estar atento al mensaje que se está emitiendo, al tono de voz que utiliza la persona escuchada y la postura corporal. Esto permite interpretar el mensaje y obtener abundante información sobre lo que el otro esta sintiendo mientras habla, de esta forma se puede entablar mejores relaciones, y evitar malentendidos. Es significativo puntualizar que la forma de escuchar expresa la manera de interrelacionarse y la capacidad de generar relaciones sanas, de mutua atención y comprensión.

Pudiendo sostenerse que si no se sabe escuchar se interfiere el proceso de comunicación, por lo tanto se obstaculiza éste; es por todos conocidos que existen personas que parecen escuchar, pero solo están pensando en lo que van a contestar, y lo hacen para tener el protagonismo de colocar sus ideas o experiencias apenas les brindan un resquicio para hablar de sí mismos, Realmente no les interesa lo que oyen, por lo tanto en cuanto pueden interrumpen, generándose de ésta forma una barrera en la comunicación, dado que merma en gran manera la capacidad de entenderse.

La escucha activa es considerada por autores como Cloke (1989), Cascón (2000), Francia (2002) como la interpretación del mensaje, siendo por lo tanto un elemento primordial en la comunicación, pues facilita el entendimiento y comprensión entre las partes, permitiendo obtener información útil de la persona que está hablando, además de hacerle sentir su respeto por ella y que está siendo escuchada

Podría asegurarse que la escucha activa es una manera de escuchar con atención lo que la otra persona dice, con el objetivo de intentar comprenderlo. Al hacerlo de forma activa se considera el lenguaje no verbal y por lo tanto debe tenerse en cuenta: contacto visual, un tono de voz suave, gestos acogedores y una postura corporal receptiva. En función de lo cual Blanchard (1997) señala:

Todos pensamos que escuchar es importante, pero, ¿cuántos de nosotros lo hacemos bien? Me permito informar que sería raro encontrar uno entre cien altos ejecutivos que fuese, de verdad, un buen oyente. Mucha gente centra su atención en lo que va a decir después de que termine de hablar la otra persona. Ni siquiera intentan comprobar lo que creen haber oído, y mucho menos

reconocer el tono o los matices emotivos. Se trata de errores fundamentales a la hora de emplear esta habilidad básica. Con independencia de los estudios que haya cursado o de su experiencia, usted debe aprender a escuchar (p.6).

Cuando no se escucha de manera activa, el investigador producto de su experiencia en el aula, ha observado en los jóvenes alumnos las siguientes reacciones en la búsqueda de aprobación: interrupción de la conversación, emisión de opiniones de manera constante, hacerse el gracioso, quejarse; reacciones estas que interrumpen la actividad en el aula, por lo cual se hace necesario que el docente escuche de manera activa. Pero no es solo escuchar para contestar y exponer las propias ideas, sino escuchar para comprender, e interesarse en la idea del otro.

Autores como Cloke (1989) y Cascón (2000), coinciden en recomendar una serie de técnicas que permitirían evitar obstrucciones como las mencionadas.

El Parafraseo y el resumen: Tome la idea central y destaque las ideas principales de lo que la otra persona ha explicado, expresándolo con sus propias palabras; el parafraseo no debe denotar las ideas y opiniones del oyente. En el área de la resolución de conflictos esta técnica permite ayudar a quien habla a comprender el conflicto, dándole la oportunidad de ver en otras palabras lo que ha expresado.

Preguntas Aclaratorias: Estas preguntas permiten al receptor explorar, aclarar, y profundizar sobre lo hablado, a su vez le da al emisor la seguridad de ser escuchado, dado que al preguntar se está demostrando interés a la vez que permite clarificar lo que se ha dicho. Esto estimula al hablante y le muestra el

interés y da garantía de ser escuchando. Por otra parte, hacer preguntas permite la retroalimentación o correcciones a tiempo de las malas interpretaciones. Además, ayuda a conocer mejor los argumentos o razones del que habla, aspecto este importante cuando ante un conflicto se negocia una salida aceptada y que beneficie a las partes.

La empatía: es la capacidad de ponerse en el lugar del otro con el objetivo de conectarse emocionalmente, intentando ver las cosas desde la perspectiva del interlocutor. Otras recomendaciones, para hacer más efectiva la escucha activa, en las cuales coinciden los autores mencionados son:

(a) Mirar a los ojos al interlocutor. (b) No comunicarse en función a posiciones, sino a intereses comunes. (c) Conservar la calma, no debiendo precipitarse en la emisión de juicios. (d) No debe cortarse la comunicación bruscamente, ni interrumpir, siendo necesario esperar a que la otra persona termine de hablar, antes de dar una respuesta. (e) No perder el control, una persona irritada puede malinterpretar o tergiversar la comunicación. (f) Escuchar al interlocutor en sus propios términos. Es decir, tratando de prestar atención no sólo a lo que dice sino también a como lo dice, para formular la respuesta en términos que sean comprensibles para él. (g) No cambiar el tema cuando la persona habla. (h) No estar pensando en rebatir lo que el otro dice mientras habla (i) Explorar los sentimientos además de los hechos (j) No valorar, juzgar ni aconsejar

En función de lo expuesto, se puede afirmar que la persona cuando utiliza la escucha activa, le transmite al emisor que se ha entendido y comprendido tanto el mensaje como su sentir, dándose así un proceso de retroalimentación que

enriquece y nutre a los interlocutores. Es relevante destacar que aún cuando se comprenda; tanto el mensaje como los sentimientos de la otra persona, esto no significa que se esté de acuerdo con lo que se comunica, dice o piensa el otro, siendo importante expresarlo de manera asertiva.

METODOLOGÍA

La investigación Comunicación en la Provención del Conflicto en Instituciones Educativas de Media, Diversificada y Profesional, tomada como fuente para este artículo, es de carácter descriptivo, según el criterio de Hernández, Fernández y Baptista (2001), dado que se identificaron las características del fenómeno estudiado tal y como se presentaron en la realidad.

Entre sus variables se consideró la Comunicación y una de sus dimensiones fue Barreras de la Comunicación no verbal, conformada a su vez por la Subdimensión: Tipos de Barreras de la comunicación no verbal que contempla los indicadores Gestos, señales y Decodificación.

Los criterios para la selección de los docentes que participaron en la presente investigación, fueron sus funciones, enmarcadas en el área administrativo docente, y por ser una población pequeña, cuarenta y seis (46), se tomó en su totalidad, dado que resultaba factible su abordaje.

La población estuvo constituida por los directivos, orientadores, y coordinadores de la Escuela Técnica Industrial de Cabimas, Liceo Hermágoras Chávez y la U.E. Manuel Belloso, instituciones educativas de III etapa, Diversificada y profesional, ubicadas en la Parroquia Ambrosio y la Parroquia

Germán Ríos Linares en Cabimas, estado Zulia. La población en estas instituciones está conformada por: Tres (3) Directores, Seis (6) Subdirectores, Treinta y tres (33) Coordinadores, cuatro (4) Orientadores.

El instrumento utilizado fue un cuestionario con una escala tipo Lickert y cinco (5) alternativas de respuesta: con muy alta Frecuencia (5), alta frecuencia (4), mediana frecuencia(3), baja frecuencia (2) y nunca (1); escala que señaló la actitud de los encuestados acerca de cada una de las proposiciones dadas.

Las preguntas contenidas en el instrumento fueron diseñadas, tomando en cuenta los objetivos, las bases teóricas de la investigación y las recomendaciones dadas en el proceso de validación por siete (7) expertos especialistas en el área y con doctorado; para estimar la consistencia de las respuestas de los sujetos objeto de estudio y minimizar los errores se aplicó una prueba piloto. Lo anterior permitió obtener un instrumento confiable que facilitó obtener y registrar la información necesaria, pudiendo así medir de las variables, analizarlas e interpretarlas.

Para el análisis de los resultados, se organizaron los datos relativos a la variable, indicadores e ítems, utilizándose el programa SPSS 10 en español lo cual permitió agruparlos en distribución de frecuencias a través de la construcción de tablas, visualizando así los resultados para poder realizar el análisis de los indicadores y comparar las variables.

Los resultados obtenidos permiten una proyección hacia el estudio de poblaciones con características similares a la investigada, sirviendo así como referencia a futuros estudios, generándose un valor agregado, a nivel de los aportes

teóricos-prácticos, contribuyendo así a demostrar la existencia de un problema factible de superar.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En función del objetivo: Identificar las barreras en la comunicación no verbal existentes entre docentes y alumnos de las instituciones educativas objeto de estudio, en la muestra seleccionada para el estudio, se analizan los resultados de la investigación, considerando los indicadores: Gestos, Señales y Decodificación

El indicador Gestos y señales está representado por los ítems 7 (Ante gestos o señales de los alumnos, que generen dudas del verdadero significado del mensaje, el docente pide retroalimentación para asegurarse que entendió bien.), 17 (Los alumnos utilizan de manera rutinaria señales y un vocabulario cuyo significado es solo conocido por ellos.), 18 (En situaciones de conflictos, los alumnos utilizan señales o gestos, con significados ofensivos para el docente), 19 (Los gestos permiten identificar el verdadero mensaje que se quiere transmitir), y 20 (El léxico y señales utilizadas para comunicarse entre los adolescentes, rompen y dificultan la comunicación con el docente). El comportamiento de estos ítems se observa en la tabla 1.

Tabla 1

Distribución Frecuencial y Porcentual de Indicador Gestos y Señales

Alternativas	Frec.	%
Nunca	2,2	4,78
Baja Frec.	9,6	20,87
Mediana Frec	11,6	25,22
Alta Frec.	13,4	29,13
Muy Alta Frecuencia	9,2	20,00
Total	46	100

Fuente: Arellano (2004)

La mayor frecuencia, en el indicador gestos y señales se acumula en la alternativa alta frecuencia con un 29,13% de selecciones, más la alternativa muy alta frecuencia con un 20,00% acumulan entre las dos un 49,13% porcentaje significativo y que permite afirmar que los docentes en la interrelación con sus alumnos encuentran barreras comunicacionales que se manifiestan en gestos y señales, que interfieren con una comunicación efectiva. En función de los resultados obtenidos a nivel de este indicador el ítems: los alumnos utilizan de manera rutinaria señales y un vocabulario cuyo significado es solo conocido por ellos, las respuestas se concentran en las alternativa alta frecuencia con un 32,6%, más un 19,6 en muy alta frecuencia lo que acumula un 52,2%, siendo esto representativo de la existencia de barreras o interferencias que limitan la comprensión del mensaje, por el uso de gestos y señales distorsionadoras de la comunicación

La buena comunicación se caracteriza por ser bidireccional, donde el emisor codifica, expresando el mensaje de una manera que supone será entendido. El receptor capta el mensaje y trata de entenderlo, descodificando lo que ha recibido. En todo este proceso las barreras de la comunicación interfieren y limitar la exactitud del mensaje.

Los gestos, señales y símbolos que se utilizan en la comunicación tienen varias limitaciones, y una de ellas son los significados múltiples que se le dan, ya que dependiendo de diferentes factores, pueden tener disímiles sentidos y si al

interpretar se elige el significado erróneo o simplemente diferente al que eligió el emisor, se tergiversa el mensaje, generándose una barrera comunicacional, que debe ser evitada por el docente, siendo siempre prudente pedir una retroalimentación y ser empático, tratando de ponerse en el lugar del interlocutor y así poder entenderlo mejor.

Dentro de los ítems que conforman este indicador es necesario resaltar el siguiente: manejan los alumnos, en situaciones de conflicto señales o gestos, con significados ofensivos para el docente, el cual obtuvo el 41,3% en la alternativa baja frecuencia más un 4,3%, en nunca lo que acumula un 45,6%.

Reflejan los resultados, que el lenguaje no verbal, no es utilizado por los alumnos para ofender, agredir, o lastimar a sus docentes, repercutiendo esto en una comunicación que se basa en el respeto por los demás. Es importante sin embargo que el docente verifique la congruencia entre lo que se dice y se quiere decir, para lo cual es necesario considerar: tono de voz, gestos, orientación del cuerpo al hablar y hasta qué punto se acercan físicamente uno del otro, todos estos elementos le permitirán descubrir significados a veces no explícitos en la comunicación.

Indicador: Decodificación.

Medido por los ítems 21(El docente considera el marco de referencia o contexto del alumno para la interpretación de los mensajes en la comunicación) y 22 (Decodifica según sus valores los gestos, señales y mensajes no verbales de sus alumnos) cuyo comportamiento se muestra en la tabla 2.

Tabla 2

Distribución Frecuencial y Porcentual del Indicador Decodificación

	Contexto		Decodificación	
	Recuento	%	Recuento	%
Nunca			4	8,7
Baja frecuencia	4	8,7	6	13,0
Mediana frecuencia	24	52,2	17	37,0
Alta frecuencia	12	26,1	13	28,3
Muy alta frecuencia	6	13,0	6	13,0
Total	46	100,0	46	100,0

Fuente: Arellano (2004)

Puede observarse que en el ítems relacionado con el contexto, el 52,2% de los docentes encuestados, se ubicó en la alternativa mediana frecuencia, lo cual no aporta información significativa, por su ubicación neutral; sin embargo el 39,1% se sitúa entre las alternativas muy alta frecuencia y alta frecuencia siendo significativo que este porcentaje de docentes considera el contexto del alumno, para la interpretación de los mensajes.

Es importante que el docente internalice que en la comunicación, la edad, la educación, el nivel cultural y muchas veces la capacidad o nivel de inteligencia de las personas, son variables que influyen en el lenguaje que utilizan. En las instituciones educativas, existen personas con antecedentes diversos y por lo tanto con diferentes patrones de lenguaje y muchas veces aunque hablen el mismo idioma, parecen no comprenderse.

En ese orden de ideas, los regionalismos, los modismos, utilizado por los jóvenes, crean barreras de lenguaje que interfieren en la comunicación, siendo importante que el docente considere dentro del contexto que rodea la escuela todos estos elementos, con la intención de mantener una comunicación efectiva y asertiva con sus jóvenes alumnos.

En relación al ítems, relacionado con la decodificación del mensaje de acuerdo a los valores del docente, se encontró de manera significativa que los docentes en un 41,3% seleccionaron muy alta y alta frecuencia, generándose de esta manera una percepción selectiva, donde el receptor en este caso los docentes, interpretan los mensajes de acuerdo a sus valores; pudiendo proyectar sus intereses y expectativas cuando decodifican la comunicación.

Es necesario enfatizar que se interpreta lo que se ve y escucha, esto es, la percepción en correspondencia a lo que se cree es la realidad.

En función del resultado de los indicadores la subdimensión tipos de Barreras de la Comunicación presenta:

Tabla 3
Frecuencia Acumulada y Porcentual de la subdimensión Tipos de Barreras de la Comunicación

Alternativas	Frec.	%
Nunca	2,14	4,66
Baja Frec.	8,29	18,01
Mediana FREC	14,14	30,75
Alta Frec.	13,14	28,57
Muy Alta Frecuencia	8,29	18,01
Total	46	100

Fuente: Arellano (2004)

Se observa en la tabla 15, como el mayor número de selecciones, se agrupa en la alternativa mediana frecuencia (30,75%), pero es significativo que el 46,58% de los directivos, coordinadores y orientadores encuestados, seleccionen las alternativas con muy alta y alta frecuencia, indicando esto la existencia de barreras

comunicacionales en los procesos de interacción comunicativa docente – alumno. Siendo importante que los docentes, para facilitar la comunicación, hagan uso de la retroalimentación para asegurarse de que se comprendió la idea y se logró el efecto deseado, mejorando la empatía y evitando los estereotipos o prejuicios, dado que éstos provocan una predisposición a interpretar el mensaje de una determinada forma. Igualmente el docente debe respetar y conocer en el lenguaje del alumno, su ecología semántica, producto de su lenguaje cotidiano y que ha utilizado durante años, sirviéndole día a día en su medio, para comunicarse con éxito.

Gordon y Garagorri (1997) señalan la falta de habilidad para una escucha activa, como elemento distorsionador de la comunicación, en función de lo cual se analiza su comportamiento para medir el objetivo analizado: *Identificar las barreras en la comunicación no verbal*, aun cuando fue considerado como indicador de la comunicación asertiva.

Indicador: Escucha activa

Este indicador esta medido por los ítems 7, 8 y 9; su comportamiento se observa en la tabla 4.

Tabla 4

Distribución Frecuencial y Porcentual del Indicador Escucha Activa

	Retroalimentación		Escucha		Interlocutor activo	
	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Nunca	1	2,2				
Baja frecuencia	3	6,5	4	8,7	7	15,2
Mediana frecuencia	13	28,3	12	26,1	16	34,8
Alta frecuencia	18	39,1	17	37,0	17	37,0
Muy alta frecuencia	11	23,9	13	28,3	6	13,0
Total	46	100,0	46	100,0	46	100,0

Fuente: Arellano (2004)

En la tabla se presenta la distribución frecuencial y porcentual del indicador escucha activa, conformado por los ítems (7) ante gestos o señales, de los alumnos, que generen dudas del verdadero significado del mensaje, el docente pide retroalimentación para asegurarse que se entendió bien el mensaje; ítems (8) ante un conflicto se escucha atentamente a las partes; ítems (9) en su institución se considera al alumno no como un oyente pasivo, sino un oyente activo en el diálogo.

En relación al ítems (7), el mayor número de elecciones se concentró en la alternativa con muy alta frecuencia con un 39,1 % más un 23,9 en muy alta frecuencia, lo que eleva a un 69 % el agrupamiento de datos.

Aspecto que evidencia la importancia dada a los procesos de retroalimentación, implicando esto la comprensión por parte de los docentes de que en la comunicación, la retroalimentación inmediata, permite verificar la comprensión y el efecto del mensaje transmitido, podría esto indicarnos que este aspecto no es una barrera en la comunicación de docentes y alumnos en la muestra de estudio, los cuales pueden estar considerando que el obtener la información que trasmite el lenguaje gestual, corporal o no hablado, la posibilidad de transmitir, captar y generar sentimientos, es requisito indispensable para una

comunicación asertiva. Entraña también la comprensión de que un mismo mensaje, puede ser interpretado de manera diferente por cada cual, dependiendo de muchos factores, como el contexto socio cultural, familiar y nivel académico entre otros.

En función de lo planteado, tanto el emisor como el receptor, si quieren ser asertivos deben considerar las características del otro y pedir retroalimentación inmediata, durante el proceso comunicativo, de presentarse dudas sobre la verdadera intención del mensaje, procurando no olvidar que en muchas ocasiones lo relevante en una comunicación no es lo que se dice sino lo que se entiende.

Lo anterior queda reafirmado por Codina (2001) quien señala que nunca se puede estar seguro del todo de que un mensaje fue eficazmente codificado, transmitido, decodificado y comprendido, hasta confirmarlo mediante la retroalimentación, pudiendo el emisor verificar si el mensaje fue interpretado en su sentido original y, el receptor, que su comprensión es coincidente con lo que se quiso transmitir.

En relación al ítems (9), ante un conflicto se escucha atentamente a las partes; en el análisis frecuencial y porcentual se observa la concentración de los valores de los datos, en la alternativa alta frecuencia con un 37 % más un 28,3% en la alternativa muy alta frecuencia, lo que acumula un 65,3% resultados estos que demuestran como el personal directivo, coordinador y orientador de las instituciones objeto de estudio, resaltan la importancia de la escucha, pudiendo interpretarse que estos docentes creen que a través de ella puede entenderse lo que el otro quiere decir con sus palabras, sus gestos, su tono de voz y sus

actitudes, valorándose también el contenido de lo que se quiere comunicar desde la experiencia de cada uno.

En relación al ítems, se considera al alumno no como un oyente pasivo, sino un oyente activo en el diálogo, teniendo el mayor número de selecciones en la alternativa con alta frecuencia con un 37% mas un 13% en con muy alta frecuencia sumando un 50% entre las dos alternativas, valores significativos, pero los más bajos en el indicador Escucha Activa, a lo que se le suma que los encuestados en un 34,8 seleccionaron con mediana frecuencia considerar a los alumnos como un interlocutor activo en el dialogo, implicando que un alto porcentaje no le da la importancia debida, entrando en contradicción con las características básicas de lo que es comunicación, la cual debe ser bidireccional, tanto el emisor como el receptor son activos en el dialogo, no puede pensarse que existe una verdadera comunicación si uno de los interlocutores es pasivo, o solo receptor.

CONSIDERACIONES FINALES:

Se puede concluir en conformidad a las bases teóricas y los resultados obtenidos y en función del objetivo: Identificar las barreras en la comunicación no verbal existentes entre docentes y alumnos de las instituciones educativas objeto de estudio, la existencia de barreras comunicacionales que se manifiestan en gestos y señales, las cuales interfieren con una comunicación efectiva entre docente – alumno, de las instituciones educativas objeto de estudio.

En función de lo planteado se hace necesario:

Impulsar acciones de reflexión sobre las barreras comunicacionales y su incidencia en las relaciones docente – alumno, clima escolar y actividades escolares, donde se discuta y analice el papel de los sujetos de la acción (profesores, directivos representantes y alumnos)

Implementar un programa de adiestramiento, en el área de la comunicación como herramienta para provenir el conflicto, dirigido en primera instancia a la formación del personal que conforman los equipos directivos.

Impulsar proyectos educativos, que formen para la convivencia, la comunicación asertiva, la participación, la solidaridad y el compromiso, en una cultura para la paz.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ahing, N. (2001) La Comunicación en el Aula y el Lenguaje no verbal sobre la Praxis Pedagógica del Docente. Tesis Doctoral no publicada. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo. Venezuela

Arapé, E. y Rojas L .R (2001) Comunicación, Conflicto y Negociación._ Revista arbitrada TELOS. Volumen 3 No. 3. Pág.370

Becker, A. (2002) Análisis de la Estructura pragmática de la cláusula en el español de Mérida. Revista ACTUAL. Volumen 17. ISSN: 1139-8736 Universidad de los Andes. Mérida. Venezuela.

Blanchard, K. (1997) En la Introducción a Robertson, A. (1997). Saber Escuchar. Guía para tener éxito en los negocios. Temas gerenciales escogidos. Mc Graw Hill, Colombia.

Bounds y Woods (1998).Supervisión. International Thomson Editores.

Cascón P. (2000) Herramientas de Comunicación. Disponible: <http://www.edualter.org/material/denip2004/herramientas.htm>

Cloke, K. (1989). Diseño para la solución de conflictos. Traducción del inglés publicado en las "Series del CETED", La Habana.

Codina, A. (2001) Saber Escuchar: para una Dirección Efectiva. Revista de Economía y Desarrollo Nº 2Vol.129. Jun – Dic 2001. Disponible:
http://intranet.dict.uh.cu/Revista/econm%EDa_%20desarrollo/2001%20n_2/Alexis%20Codina...pdf.

Da Silva J (2000) Semiología y Educación Física. Un diálogo con Betti y Parlebas. Revista Efdedeportes. Año 5 número 20. Buenos Aires. Argentina

Davis, F (1998) La Comunicación no Verbal. España. Alianza Editorial.

Francia, A. (2002) La Escucha Activa. Disponible en:
http://www.encarreradesdeca.com/articulo_s/la_escucha_activa.htm

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2001) Metodología de la Investigación. Segunda Edición McGraw – Hill. Mexico.

Herrera, D. (2001) Conflicto en la Escuela: Un Camino de Aprendizaje para la Convivencia. Instituto Popular de Capacitación –IPC. De la Corporación de Promoción Popular. Medellín – Colombia.

Gordon y Garagorri (1997) Escucha Activa Disponible:
<http://www.usuarios.com/~ib305128/doment617n.htm#barreras> (Consultado Mayo 22)

Gibson, J (1992). El Proceso de la Comunicación en las Organizaciones. Mc Graw Hill. México.

Ghio E. y Hechim M. (1999). Sobre la comunicación: consensos, malentendidos y conflictos, Ponencia presentada en las III Jornadas Nacionales de Investigadores en Comunicación, "Comunicación: campos de investigación y prácticas". Mendoza, Argentina. Disponible: Revista Sala de Prensa. Año II, Vol. 2. No. 5

Laredo I. (2000) Barreras que impiden o limitan la Comunicación. Disponible:
<http://www.itnuevolaredo.edu.mx/old/unidad5/barreras.htm>. (Consulta:2004. Julio 10)

Mehrabian A. (1972). Non verbal Communication . Editorial Aldine. Atherton. Chicago. USA.

Morales, L. (2003) Barreras de la Comunicación. Disponible en: www.interrogantes.net. (Consulta: 2004, Mayo 20)

Ochoa J y Aguilar V. (2000). Docente y discente: comunicación más allá de las palabras. <http://www.uady.mx/sitios/educacio/servicios/editorial/educycien/ar22/r22a6.htm> (Consultado Mayo 23)

Oviedo, T (2002). Comunicar es Negociar Sentidos. Disponible en: <http://www.eduteka.org/NegociarSentidos.php3> (Consultado 2003. Junio 26)

Restrepo L. (2000) Influencia de la Comunicación no Verbal en la Conducta no Asertiva. Trabajo de Ascenso no publicado. Universidad Antonio Nariño. Facultad de Psicología Medellín

Requena J y Albistur M (1999) Educar en la Comunicación es Educar para la Humanización. Revista Educación y DDHH. Edición digital. Cuadernos para Docentes. No. 38. Disponible en: <http://www.serpaj.org.uy/revista.htm> (Consulta: 2003, Mayo 22)

Silvio, J. (1993). La Comunicación en el Nuevo Contexto Tecnológico en : Una Manera de Comunicar el Conocimiento. Caracas, Venezuela : UNESCO/CRESAL,

Stiebel, D. (2002) Cuando hablar Empeora las Cosas. España. Ediciones Urano

Vásquez (1999) Buenas y Malas Palabras. Artículo no publicado.