

Comunicación profesionalizada en contextos de educación superior

Communication Professionalized in Contexts of Higher Education

Dr. Maikel Carnero Sánchez^{1*} <https://orcid.org/0000-0003-0661-7303>

Dra. Nancy Yolanda González Domínguez¹ <https://orcid.org/0000-0002-5712-1319>

¹Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior (CEPES), Universidad de La Habana, Cuba

* Autor para correspondencia: maikel.carnero@cepes.uh.cu

RESUMEN

El artículo presenta un análisis de la comunicación en relación con la actividad profesional que desarrollan los profesores universitarios. En este sentido, se sistematizan obras y autores cubanos y foráneos de referencia en el tema. El análisis de la comunicación tiene un enfoque desde lo psicopedagógico y lo lingüístico, para develar características esenciales, funciones y formas que deben llevarse a la práctica en contextos de educación superior: actividades educativas, académicas, laborales, investigativas y extensionistas. También se enriquece el material con el tratamiento y la precisión de categorías tales como “educación superior” y “contextos de educación superior”.

Palabras clave: comunicación; educación; educación superior; contextos de educación superior.

ABSTRACT

The article presents an analysis of the communication relating to the professional activity that the university professors, for it develop they systematize works and authors Cubans and referential foreigners in the theme, you focus besides the analysis of the communication from the psicopedagic and what's linguistic to unveil essential characteristics, shows and forms that must be taken to the pilot in contexts of higher education in the educational activities, academicians, laboral, investigating and extensionist. Also the article with the treatment and precision of categories are enriched such like the higher education and the contexts of higher education.

Keywords: communication; education; higher education; contexts of higher education.

Enviado: 3/9/2020

Aprobado: 24/2/2021

INTRODUCCIÓN

La comunicación es un proceso inherente a la vida humana. No se concibe nuestra existencia sin ella, por estar presente en cada acto humano donde interactúan dos o más sujetos.

La educación implica un acto comunicativo. Como fenómeno social rebasa los límites y alcances de la universidad como institución, que tiene como encargo fundamental y sentido de existencia el desarrollo profesional integral de los jóvenes que se forman en diversas carreras.

En este sentido, Martí (1889) expresó: «La educación empieza con la vida, y no acaba sino con la muerte» (p. 390). En escritos anteriores, resaltó el Apóstol de todos los cubanos:

Educar es depositar en cada hombre toda la obra humana que le ha antecedido: es hacer a cada hombre resumen del mundo viviente, hasta el día en que vive: es ponerlo al nivel de su tiempo, para que flote sobre él, y no dejarlo debajo de su tiempo con lo que no podrá salir a flote; es preparar al hombre para la vida. (Martí, 1883, p. 281)

Estas frases del más universal de todos los cubanos revelan la importancia y consecuencia de la educación como parte intrínseca de la naturaleza humana, como vía fundamental para lograr la trascendencia y alcanzar el desarrollo pleno del hombre, al destacar, además, que la educación constituye la primera y más relevante forma de subsistencia de nuestra especie.

La educación se considera entonces un proceso o fenómeno inherente a la naturaleza humana, que se traduce en todo proceso de interacción y que le acompaña durante su existencia. Decir humano es considerar a este como heredero activo y transformador de la historia de su especie, por tanto, artífice y promotor de los demás y de sí mismo.

Para abordar este tema se propone partir de las siguientes interrogantes: ¿qué es la comunicación?, ¿cómo se comunica?, ¿qué se comunica?, ¿para qué se comunica?, ¿qué es un contexto de educación superior? y, finalmente, ¿cómo lograr una comunicación profesionalizada en contextos de educación superior?

Para responder la primera pregunta se necesita señalar que existe un número significativo de concepciones en torno a la categoría “comunicación”: unas desde la perspectiva psicopedagógica y otras desde la lingüística. Se retomarán algunas de ellas –la mayoría acotadas a la educación–, de autores de reconocido prestigio en la materia, sobre todo en Cuba.

En este sentido, se destacan en la Isla, con valiosos aportes a la educación, las obras de Lomov, 1989; González, 1995; González *et al.*, 1995; Ojalvo, 1995; Fernández, Álvarez, Reinoso y Durán, 2002; Pérez, Bermúdez, Acosta y Barrera, 2004; Báez, 2006; Bermúdez y Pérez, 2007; Domínguez *et al.*, 2013; Hernández, Mainegra, Pérez, Catalá y Toledo, 2018; Carnero y González, 2019; Lazo, García, y Rojas, 2020; y Mendoza, Cachimaille, López y Salles, 2021.

Se sustentarán las respuestas a las interrogantes antes formuladas en las regularidades encontradas en las obras de estos autores.

Por «comunicación» se entenderá:

La interacción entre dos o más sujetos; proceso en el cual se intercambian conocimientos, sentimientos, emociones, estados de ánimo y tensión, a través de las palabras, los símbolos, los íconos, los gestos faciales y corporales, las miradas, las manifestaciones fisiológicas, las posturas corporales, los matices tonales y la velocidad de la voz, lo que condiciona la regulación del comportamiento de los implicados en el acto. (Carnero & González, 2019, p. 146).

Las características esenciales de esta definición permiten responder las restantes preguntas formuladas al inicio. De este modo, se entenderá por «interacción»:

La influencia mutua entre los implicados en un proceso comunicativo, donde todos se involucran como sujetos desde una manera única e irrepetible de pensar, sentir y actuar, en igualdad de condiciones para decir y hacer, lo que propicia la regulación del comportamiento y la transformación de todos. (Carnero & González, 2019, p. 146)

DESARROLLO

¿Cómo se comunica? y ¿qué se comunica?

Se comunica de dos formas fundamentales: verbal y no verbal. Son objeto de comunicación los conocimientos, los sentimientos, las emociones, los estados de ánimo y la tensión. En la forma de comunicación verbal, evidentemente, se hace alusión a las palabras que utilizamos; en el caso de la no verbal, a símbolos, íconos, gestos faciales y corporales, miradas, manifestaciones fisiológicas, posturas corporales, matices tonales y velocidad de la voz.

En relación con los gestos faciales tiende a ser muy comunicativo el arqueado de las cejas hacia arriba, hacia abajo o en rectas, para transmitir incomodidad o preocupación, tristeza o aburrimiento, y tranquilidad o relajación, respectivamente.

El ceño puede manifestarse fruncido para mostrar incomodidad o preocupación, molestia o ira; y distendido, en señal de tranquilidad o relajación.

Las expresiones de los ojos más comunes son: muy abiertos (sorpresa o nerviosismo), casi cerrados (preocupación o abatimiento), la llamada «mirada perdida» (meditación o preocupación), y evasión de la mirada (muy común en los estudiantes cuando violan las normas de disciplina).

La boca puede estar sonriente; abierta (por sorpresa o por no entender); y como trompita (por molestia o disgusto) –muy común en los niños, pero no ajena a jóvenes y adultos–. Además, apretar la boca resulta signo de impotencia y morderse los labios o pasar la lengua por ellos manifiesta deseo.

Los gestos corporales con los brazos se realizan comúnmente para llamar o pedir a alguien que se retire; cruzar los brazos se traduce como cierta resistencia; los hombros hacia abajo significan pesar, tristeza y abatimiento. También las posturas corporales como agacharse y bajar la cabeza expresan vergüenza, sumisión o derrota; sacar el pecho e inclinarse hacia adelante con la cabeza erguida representa amenaza, arrojo y provocación; y los puños cerrados o abiertos implican estar a la defensiva o dispuestos al diálogo.

Las manifestaciones fisiológicas como las lágrimas, la transpiración, el enrojecimiento o la palidez momentánea, los temblores en manos u otras partes del cuerpo, los movimientos compulsivos de los pies y la toz revelan estados afectivos durante la comunicación.

Finalmente, los matices tonales y la velocidad de la voz transmiten estados afectivos durante la comunicación y refuerzan lo que se dice verbalmente. Por ejemplo, una voz suave endosa tranquilidad, serenidad y relajación; una voz muy fuerte, disgusto y molestia; y una voz débil, inseguridad, melancolía, tristeza y abatimiento.

La velocidad también implica estados afectivos: hablar muy rápido, en ocasiones, muestra ansiedad; muy lento, inseguridad, melancolía, tristeza y abatimiento; y las pausas excesivas y las muletillas, por lo general, inseguridad, ansiedad y/o tensión.

En la comunicación no verbal los mensajes entre emisor y receptor se intercambian a través de signos no verbales, los cuales pueden funcionar de forma independiente o acompañados de signos verbales. Otra particularidad de estos es que pueden manifestarse consciente o inconscientemente. Como parte de esta comunicación se encuentran las siguientes:

- Paralingüística: presenta las cualidades físicas del sonido y los modificadores fónicos (el tono, el timbre y la intensidad o cantidad); los sonidos fisiológicos o emocionales (el llanto, la risa, el bostezo, el suspiro, etcétera) y los elementos cuasi léxicos (las onomatopeyas y las interjecciones). Cuando estos se utilizan en la comunicación verbal escrita, son transcritos con el apoyo de signos de puntuación (exclamación, interrogación), también con distinta tipografía.
- Los elementos paralingüísticos, a partir de las variaciones no lingüísticas dentro del contexto comunicativo, ayudan a regular la comunicación, pues cumplen diversas funciones: contradecir, sustituir, repetir, complementar, reforzar, y regular o controlar. Por ejemplo, durante una clase el profesor utiliza la paralingüística para lograr que todos los estudiantes comprendan, mantengan la atención y la disciplina. De este modo, alza o baja la voz; y hace exclamaciones y sonidos onomatopéyicos como los clásicos *shhhh*, *guau*, etcétera.
- Quinésica: pertenecen los gestos, las maneras y las posturas. Por ejemplo, el profesor con un gesto puede aprobar la actitud de un estudiante o no: realiza movimientos de la cabeza, se lleva las manos hacia esta, y se cubre el rostro, la boca, los oídos, entre otros.
- Proxémica: se vincula con el comportamiento no verbal relacionado con la manera en que la persona utiliza el espacio físico inmediato para establecer la comunicación. Es analizada desde dos variantes: social e interaccional. Al impartir una conferencia, el profesor establece la distancia básica para los actos públicos, totalmente diferente a la que establece si va a entablar una conversación con sus estudiantes.
- Cronémica: estriba en la importancia y el valor cultural que se le otorga al tiempo en el acto comunicativo. Se puede considerar como cronémica social –cuando se determina la puntualidad o impuntualidad, la rapidez o demora de un estudiante según el horario convenido o la entrega de una

tarea– e interactiva –tiene que ver con lo interactivo, como la duración del saludo, un abrazo o apretón de manos duradero o breve, un beso corto o una ráfaga de besos dilatados.

Los íconos forman parte también de la comunicación no verbal y se pueden hallar en disímiles códigos que transmiten mensajes no verbales: sirenas, código Morse, lenguaje de señas, sistema Braille.

Por lo general, siempre que se transmite una información verbal, esta va acompañada de expresiones no verbales que la confirman o desestiman. Si se entabla una conversación con un estudiante para solicitarle su cooperación en la realización de las tareas del grupo y su participación en clases, y este dice que sí –que él va a cumplir con la exigencia del profesor–, pero a la misma vez está evadiendo la mirada de su interlocutor, tiene el ceño fruncido y los brazos cruzados, esto implica una incongruencia entre las formas y evidencia que lo dicho verbalmente no se corresponde con lo que piensa, siente y desea el estudiante.

Es evidente que en la comunicación se entretajan ambas formas; así como dentro de cada forma también existe una relación estrecha entre sus modalidades. En la comunicación verbal convergen la oral y la escrita, cada una con sus particularidades y distinciones, donde subyacen las diferencias entre la oralidad y la escritura, necesarias a tener claras para lograr que confluyan con éxito. No alcanzarían las páginas de este artículo para detallar dichas diferencias, pero mencionarlas sería conveniente por la importancia que poseen para el desempeño profesional de los profesores universitarios.

Las características de la lengua oral están implícitas en la comunicación oral. Esta presenta dos formas: la espontánea o natural y no espontánea, y reflexiva o dirigida a un público.

En el primer caso se encuentran la conversación, el comentario y la discusión. Según Báez (2006), la conversación representa la plática entre dos o más personas y tiene como características esenciales la espontaneidad del flujo de la expresión, la sencillez de las palabras, la naturaleza de las expresiones y la atmósfera amena en que se desarrolla.

En dependencia del propósito que se persigue existen diferentes tipos de conversaciones; por la relevancia que tienen para este tema se mencionan solo tres: la conversación docente o pedagógica, la conversación ética y el conversatorio. Todas de infinito valor para lograr éxito en la educación superior, donde el profesor puede establecer el diálogo con los estudiantes, ya sea en grupo o de forma individual, para transmitir los conocimientos, los valores, las orientaciones y las ideologías adecuadas para la formación de un buen profesional.

Báez (2006) plantea como parte de las formas espontáneas el comentario, caracterizado por las manifestaciones de ideas, puntos de vista, opiniones del emisor, por lo que la subjetividad es una cualidad impregnada con gran fuerza en esta forma.

Por último, se trae a colación la discusión, asumida como la búsqueda de una posición común entre la diversidad de criterios, opiniones y posturas con relación a algún tema o situación. El procedimiento fundamental de la discusión es la argumentación.

Realmente, si se reflexiona en torno a estas tres formas de desarrollar la comunicación espontánea en contextos de educación superior, se percibe que representan herramientas de imprescindible dominio para los profesores universitarios en el ejercicio de todas sus actividades profesionales.

En la comunicación oral, como antes se dijo, también se encuentra la forma no espontánea o reflexiva con sus características propias y sus formas disímiles, cada una rica en particularidades, las cuales se mencionarán por su importancia para la educación superior.

Según Báez (2006), la forma no espontánea de la comunicación o para dirigirse a un público se asocia con la oratoria; por tanto, posee características comunes a esta. Fundamenta su criterio al asumir los cinco elementos que tipifican a la oratoria expuestos por Cicerón y Quintiliano: invención, disposición, elocución, memoria y pronunciación.

Además, enuncia que esta forma de comunicación utiliza diferentes formas oratorias a partir del tiempo disponible y la intención comunicativa u objetivos que se persiguen: el discurso, la arenga, la proclama, el debate, la mesa redonda, el seminario, el panel, la conferencia, el mitin, la disertación y la exposición.

De una manera u otra todas ellas están presentes en la educación superior. Piénsese, por ejemplo, en el ejercicio de culminación de estudios, donde la disertación y la exposición desempeñan un papel primordial. Asimismo, el uso del debate, la mesa redonda, el panel y el seminario suelen otorgar al proceso de enseñanza-aprendizaje el gusto de romper con esquemas tradicionales, y la oportunidad de fomentar aptitudes y valores como la responsabilidad, la cooperación y la solidaridad, requeridas para el desempeño de actividades comunicativas que necesitan preparación previa, generalmente en equipo.

Ahora bien, es parte también de la comunicación verbal la escritura, como se acotó anteriormente. En este caso, las características de la lengua escrita se encuentran implícitas. En esta ocasión se sigue la definición de texto y sus tipologías.

Para comenzar, resulta necesario precisar qué es un texto, para lo cual se acude a las obras de autores representativos (Lotman, 1979; Van Dijk, 1980; Halliday, 1982; Núñez y Del Teso, 1996), los cuales han

trascendido y son fundamento de escritores contemporáneos (Carlino, 2005; Cassany, 2006; Báez, 2006; Roméu, 2011; Domínguez *et al.*, 2013; Abello, 2018).

Todos, de una forma u otra, coinciden en que, para que exista texto tiene que haber unidad en los procesos lingüísticos, donde se produce interacción e intercambio al transmitir un significado con una intención determinada.

Texto es la unidad fundamental de la comunicación verbal humana, donde convergen coherentemente secuencias de signos lingüísticos que se han producido por un hablante en una situación comunicativa concreta, con una intención específica y una función sociocultural determinada.

Núñez y Del Teso (1996) manifiestan que los textos se clasifican según sus tipologías a partir de cuatro criterios: código, forma elocutiva, función y estilo. Según el código, estos pueden ser: orales, escritos, icónicos y simbólicos. A partir de las formas elocutivas se clasifican en: dialogados, narrativos, descriptivos, expositivos y argumentativos. Por su función pueden resultar: informativos o referenciales, expresivos, poéticos, y apelativos o conativos. Asimismo, identificarlos según el estilo de comunicación implica separarlos en coloquiales, publicistas, científicos, oficiales y literarios.

Hay que aclarar que un texto puede ubicarse al unísono en diferentes clasificaciones: argumentativo, según la forma elocutiva; apelativo o conativo, por la función; y coloquial, mediante el estilo (una carta familiar).

¿Para qué se comunica?

Esta pregunta conduce a precisar las funciones de la comunicación. Los estudiosos sobre el tema desde el punto de vista psicopedagógico coinciden en las tres siguientes:

1. Función informativa: esta hace referencia al flujo de datos y conocimientos entre los participantes en el acto comunicativo. En el contexto de una entrevista individual de orientación pudiera representar la caracterización integral del estudiante como momento importante para la toma de decisiones en la elaboración del plan de desarrollo profesional.
2. Función afectiva: precisa el intercambio de vivencias, sentimientos, emociones, estados de ánimo y tensión. Por ejemplo, en la elaboración del proyecto educativo grupal los estudiantes plantean sus necesidades, deseos y aspiraciones; y hablan del grupo, de las relaciones entre sus miembros y de estos con los profesores, y de cómo les afecta en sentido general.
3. Función reguladora: se expresa en la influencia que mutuamente ejercen los sujetos en todo proceso comunicativo. Por ejemplo, un estudiante, ante la preocupación de su profesor y compañeros de aula por

sus ausencias a clase, les explica que no asistió porque perdió a su abuelo y estuvo unos días muy abatido. En este momento el profesor y los demás estudiantes experimentan compasión y cierta tristeza. También se expresa cuando este profesor informa el hecho anterior y la situación del estudiante en el colectivo pedagógico, y todos los profesores se ponen de acuerdo para ayudar.

En fin, según las funciones de la comunicación desde el punto de vista psicopedagógico, se comunica para transmitir información, vivencias, sentimientos, emociones, estados de ánimo y tensión, y para influir y/o regular el comportamiento de los implicados.

Si se analizan las funciones de la comunicación a partir del uso de la lengua, se debe considerar el propósito o la finalidad que tiene el acto comunicativo. Según los lingüistas, estas funciones son las siguientes:

- Función representativa (conocida también como informativa, referencial o declarativa): está enfocada en el contenido del mensaje y pretende solo informar sin realizar valoraciones ni provocar reacciones en el interlocutor. Un ejemplo se puede encontrar en cada actividad docente donde se les brinde información a los estudiantes de forma clara, precisa, y con un léxico sencillo y entonación neutra, despojado de adornos, de emotividad.
- La función expresiva: pretende influir en el receptor. En ella el emisor expresa espontáneamente emociones, y valoraciones subjetivas sobre el tema al que se refiere con emotividad y sensibilidad. Por esta razón se conoce también como función emotiva. Ejemplo de esta función es toda entonación exclamativa o interrogativa que se utilice en el acto comunicativo. En un contexto de educación superior, esta puede estar presente en una conferencia, donde el emisor encuentra, en el uso de estas entonaciones, la manera de amenizar su discurso; o en una actividad educativa del grupo para felicitarlo por sus resultados.
- La función fática: se encamina a que el emisor pruebe la capacidad de transmisión del mensaje que posee el canal. La utiliza para asegurar el contacto, la comunicación. Existen muchos ejemplos. En el proceso de enseñanza-aprendizaje se aprecia cuando, al orientar una tarea a sus estudiantes, el profesor se asegura de haber sido correctamente comprendido con preguntas como ¿me escuchan? o ¿me entienden?
- La función apelativa: el mensaje está centrado en el receptor, pues el emisor pretende, en este caso, influir en él para que adopte determinada conducta. Esta función se conoce también como activa o conativa. Anteriormente ya se había hecho referencia a la conversación docente o pedagógica, la

conversación ética y el conversatorio. En esta ocasión, estas se retoman como ejemplos de actos comunicativos donde la función apelativa desempeña un papel fundamental, pues constituyen actos para convencer, concientizar, hacer reflexionar, influir en la conducta –en este caso, de los estudiantes–. Dicha función resulta básica para el trabajo educativo de los profesores, en especial, los guías y los tutores, por su labor orientadora.

- La función poética o estética: está enfocada en el mensaje, específicamente en el modo en que este se organiza, ya que el emisor pretende imprimir belleza a lo que comunica con una intención artística. Por tal motivo, debe escoger cuidadosamente las palabras para lograr la estética deseada en el mensaje.

En la educación el componente extensionista resulta fundamental y, en contextos de educación superior, integra la formación del profesional, quien debe cumplir con los requisitos de un modelo donde la cultura se hace necesaria para la integralidad que se espera de él.

Algunas carreras universitarias están enfocadas en el estudio de la lengua literaria –Artes y Letras o Español y Literatura–; pero, aun para las carreras de perfil técnico o de las ciencias médicas, la cultura artística es primordial para la formación de estos profesionales. Por tanto, de una forma u otra, todos los estudiantes universitarios utilizan la función poética o estética propia del lenguaje literario, donde la belleza del mensaje debe sobresalir, al tener en cuenta los recursos expresivos y el código.

- Función metalingüística: la atención se centra en el código, pues el emisor refiere, explica y aclara aspectos relativos a un objeto de estudio de la propia lengua. Es decir, aspectos alusivos al código o lenguaje en sí mismo. Un ejemplo de ello ocurre cuando el docente o un estudiante hace una aclaración sobre el significado de una palabra o sobre su ortografía.

¿Qué es un contexto de educación superior?

Dado que a lo largo del texto se ha referido la educación superior, resulta imprescindible precisar que es un proceso conscientemente organizado de influencias, dirigido al desarrollo profesional integral de técnicos superiores, licenciados e ingenieros, que tiene lugar en la integración universidad-entidad laboral-comunidad.

Tanto la educación como la educación superior están presentes en cada acto humano y en cada espacio concreto donde se dan interacciones entre los sujetos y de estos con aquellos objetos de su realidad que contribuyen a su autoeducación. Sin embargo, en función de la educación superior destacan, desde el punto de vista socio-

histórico –además de la universidad–, la comunidad; el grupo de estudio, trabajo o amigos; la familia; la entidad laboral; y, dentro de esta, el colectivo laboral.

A estos espacios relacionales se les denomina «contextos de educación superior». Carnero y González (2019) los definen como: «Formas de organización sociocultural donde interactúan educadores y educandos, a partir de la comunicación y la realización de actividades profesionalizadas de interés individual y colectivo que tributan a la formación profesional de los licenciados e ingenieros que la sociedad necesita» (p. 150).

Un análisis de las características esenciales de esta última definición conduce a realizar las siguientes precisiones:

Cada contexto de educación superior *constituye una forma de organización sociocultural*. Se trata de formas especiales de conformación del sistema de relaciones y actividades que se establecen entre los sujetos con vistas a contribuir con el proceso de formación profesional del futuro trabajador de nivel superior, en correspondencia con las exigencias sociales, y con las necesidades individuales y grupales de los implicados.

Para que cada contexto cumpla su función educativa es imprescindible la *interacción entre educadores y educandos*. Sin embargo, esta interacción debe potenciar relaciones interpersonales positivas entre todos los participantes, sustentadas en la cooperación como vía esencial para resolver tareas, tanto individuales como colectivas; así como colegiarse las decisiones que se asuman, y delimitar las responsabilidades de todos los implicados en todo aquello que afecte o pueda afectar, positiva o negativamente, a los implicados.

Se consideran educadores todos los sujetos que, en los diferentes espacios de interacción en los cuales se desarrollan los estudiantes universitarios, intervienen en función de potenciar sus procesos formativos. Para realizar esta aseveración se parte de la idea de que todo ser humano en su relación con los otros puede ejercer influencias para potenciar el desarrollo.

- *La comunicación y las actividades deben profesionalizarse*, lo que implica que cada tarea de formación realizada en los contextos de educación superior se vincule con el objeto de la profesión y las exigencias planteadas en el Modelo del Profesional, y la actuación del profesor esté signada por las exigencias de su rol profesional; por tanto, tribute al desarrollo profesional integral del futuro técnico superior, licenciado o ingeniero.
- La integración de las *necesidades individuales, grupales y sociales* en cada acto educativo resulta básica. Solo así cobrará sentido y significado para sus participantes y dejará una huella afectiva positiva e imperecedera que posibilite que cada contexto cumpla su cometido.

¿Cómo lograr una comunicación profesionalizada en contextos de educación superior?

La revisión de la literatura especializada y la experiencia pedagógica acumulada en la formación profesional en la universidad permite asegurar que existen cuatro características de la comunicación que deben lograrse en contextos de educación superior para lograr su profesionalización. A continuación se explicarán:

1. **Asertividad:** implica plantear criterios, ideas, sentimientos, emociones, etcétera, sin agredir ni violentar a otros ni someterse a la voluntad o deseos de los demás. Por tanto, comunicar de forma asertiva significa exponer los puntos de vista personales sin dañar a los demás ni dejar de ser honestos, responsables, auténticos y consecuentes con el criterio propio.

Por ejemplo: se cita a los padres de un estudiante para informarles que este tiene serias dificultades en relación con su desempeño cognoscitivo en asignaturas que requieren de profundización teórica.

Si al comienzo del intercambio el profesor le plantea de forma directa a los padres que su hijo presenta limitaciones intelectuales, probablemente estos no reciban la información de forma adecuada. Sin embargo, si el profesor en un tono suave, amable y en el que comente primero todos los aspectos positivos del estudiante, le plantea a los padres que los citó buscando apoyo para su hijo en las materias teóricas, dado que él necesita más cantidad y calidad de ayudas para avanzar y lograr un buen resultado en estas, es muy probable que los padres, lejos de sentirse mal, consideren que se les tiene en cuenta, que se les asigna un lugar muy importante en los procesos formativos de su hijo, que forman parte de la solución ante la situación presentada, y que el profesor es muy preocupado, atento, ético, responsable, etcétera.

2. **Empatía:** parte del supuesto de que las personas tienen la capacidad de ubicarse subjetivamente en el lugar de los otros; de experimentar sus estados afectivos, vivencias, situaciones; y de sensibilizarse con los demás. La empatía en las relaciones con el resto significa ser sensible, humano, comprensivo, justo, solidario y profundamente ético.

En los procesos comunicativos en la educación superior, a la hora de conformar con los estudiantes sus planes de desarrollo profesional y el proyecto educativo del grupo, así como para la conformación de la estrategia educativa del colectivo pedagógico, la empatía resulta extremadamente importante. Esta humaniza sin dejar que se caiga en el paternalismo, permite actuar a partir de las diversas situaciones por las que pasan estudiantes y educadores; siempre se trata de experimentar las situaciones que otros

atraviesan, de imaginar cómo se sentiría si estuviera en esa situación y qué le gustaría que los demás hicieran por usted.

3. La congruencia: en materia de comunicación, se refiere a la necesaria correspondencia entre lo que se dice verbalmente y lo que se expresa de forma no verbal. Tiene que ver también con una actitud ética y con un comportamiento coherente relacionado con lo que se dice y se expresa a través de los recursos paralingüísticos, para evitar los dobles mensajes.

La congruencia exige plantear solo ideas, criterios, sentimientos que se comparten o sienten. Es muy importante acotar que se comunica en mayor medida de forma no verbal y percatarse de que la falta de congruencia en las relaciones con los demás resulta relativamente fácil, lo que conduce a la pérdida de la credibilidad, al triste hecho de ser catalogado como falso, deshonesto y carente de ética.

Por ejemplo, un profesor que, al comunicar las notas obtenidas por los estudiantes en la prueba de control parcial, deja para el final a los suspensos, a ellos les plantea que está muy preocupado por los resultados que obtuvieron; y al nombrar a los suspensos y entregarles los exámenes, se aprecia en su expresión facial cierta sonrisa sarcástica. Este tipo de comportamiento en las interacciones con los estudiantes afecta las relaciones interpersonales, el respeto, y fomenta la aparición de sentimientos negativos hacia el profesor.

En otro caso: una estudiante le plantea al profesor que está muy afectada por cuidar a su abuelita enferma, por lo que no ha podido acudir a clases; sin embargo, se le nota anímicamente muy bien, tiene el pelo muy bien arreglado y unas uñas postizas bien largas y celosamente cuidadas. Esto no tiene nada que ver con el estado de un cuidador.

4. La objetividad: en relación con la comunicación, demanda la utilización de un lenguaje sencillo, fluido y comprensible, pero ajustado a la norma objetiva; es decir, a los términos exactos y de uso frecuente en el contexto del ejercicio de la profesión: escuchar atentamente al interlocutor, mantener el contacto visual, manifestar buen humor y aceptación, respetar siempre los criterios de los demás y no depositar culpas en ellos, mantener el autocontrol emocional, evitar hacer juicios morales y emitir criterios sin fundamentos, que no se corresponden con la realidad o son producto de nuestra imaginación.

En la profesión pedagógica, para establecer relaciones de ayuda que promuevan el desarrollo profesional integral de los estudiantes y demás educadores, se requiere dejarlos hablar y actuar; intervenir solo cuando es necesario y en la medida necesaria, ni más ni menos; utilizar el lenguaje del *yo*, lo que evita depositar culpas en los *otros*, dado que en todo proceso la responsabilidad se comparte entre los involucrados.

Finalmente, no dejarse provocar, ni caer en careos con estudiantes y/o educadores. Es preferible callar en situaciones difíciles y retomar los asuntos cuando los ánimos se calmen; y evitar resultar demasiado emotivo y dejarse llevar por creencias, impresiones o ideas carentes de fundamento.

CONCLUSIONES

La comunicación se ha abordado con profundidad por numerosos autores. Sin embargo, su enfoque ha sido disciplinar, parcelario y con un tratamiento, para el ámbito educativo, desde la lingüística o la psicología. Este artículo representa el pretexto para convocar a la reflexión y la acción, y para producir nuevas perspectivas integradoras e interdisciplinarias de la comunicación en contextos de educación superior, en correspondencia con las exigencias del desempeño y las funciones de los profesores universitarios en la actualidad.

Otro aspecto de insoslayable atención resulta la importancia que reviste la comunicación en relación con la educación superior –en todas las actividades que se realizan en este contexto–, lo que impone el reto de su dominio pleno como herramienta fundamental para ejercer con éxito la profesión pedagógica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abello, A. M. (2018). *Análisis del discurso: diversas miradas desde las tipologías textuales*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Báez, M. (2006). *Hacia una comunicación más eficaz*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Bermúdez, R. y Pérez, L. M. (2007). *Orientación individual en contextos educativos*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Carlino, P. (2005). *Escribir, leer y aprender en la universidad. Una introducción a la alfabetización académica*. Disponible en: <https://www.aacademica.org/paula.carlino/3>
- Carnero, M. y González, N. Y. (2019). Hacia una comunicación profesionalizada en el proceso de orientación en la Educación Superior. En: Carnero, M. et al. *Psicología para la educación superior*. La Habana: Editorial Félix Varela, pp. 145-153.
- Cassany, D. (2006). *Taller de textos: leer, escribir y comentar en el aula*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Domínguez, I., et al. (2013). *Lenguaje y comunicación*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Fernández, A. M., Álvarez, M. I., Reinoso, C. & Durán, A. (2002). *Comunicación Educativa*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

- González, V., et al. (1995). *Psicología para educadores*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- González, F. (1995). *Comunicación, personalidad y desarrollo*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Halliday, M. A. K. (1982). *El lenguaje como semiótica social*. México: Fondo de la Cultura Económica.
- Hernández, C. R., Mainegra, D., Pérez, A., Catalá, T. & Toledo, Z. (2018). La comunicación profesional oral de los estudiantes de Medicina. *Revista de ciencias médicas de Pinar del Río*, 22 (1), 101-111.
- Lazo, Y., García, M., y Rojas, A. (2020). Comunicación como factor clave en el emprendimiento Universitario. *Estudios del desarrollo social: Cuba y América Latina*, 8 (3), 191-197.
- Lomov, B. F. (1989). *El problema de la comunicación en Psicología*. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
- Lotman, Y. (1979). *Semiótica de la cultura*. Madrid: Ediciones Cátedra.
- Martí, J. (1883). *Escuela de electricidad*. O. C., Tomo 8. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
- Martí, J. (1889). Músicos, poetas y pintores, *La Edad de Oro*, (2). O. C., Tomo 18. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
- Mendoza, E., Cachimaille, H., López, F. y Salles, M. (2021). La comunicación socioprofesional universitaria: una convocatoria para el desarrollo social. *Estudios del desarrollo social: Cuba y América Latina*, 9 (1), 87-95.
- Núñez, R. y Del Teso, E. (1996). *Semántica y pragmática del texto común*. Madrid: Ediciones Cátedra.
- Ojalvo, V. (1995). *Comunicación Educativa*. La Habana: CEPES-Universidad de La Habana.
- Pérez, L. M., Bermúdez, R., Acosta, R. M., y Barrera, L. M. (2004). *La personalidad: su diagnóstico y su desarrollo*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Roméu, A. (2011). *El enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural en la enseñanza de la lengua y la literatura*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Van Dijk, T. A. (1980). *Estructuras y funciones del discurso*. Madrid: Ed. Siglo XXI.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Contribución Autoral

Maikel Carnero Sánchez: sistematizó y redactó lo relativo a la comunicación en la Psicología y la Pedagogía, y las cuestiones inherentes a la educación superior.

Nancy Yolanda González Domínguez: sistematizó y redactó lo concerniente a la comunicación desde la perspectiva lingüística.