

Área 3: La comunicación universitaria y las Tecnologías de Comunicación e Información (TIC).

**Título: La comunicación interpersonal a través de los medios telemáticos: Desafíos y Propuestas.**

Autora: María Julia Becerra Alonso. Doctora en Pedagogía. Asesora de la Vicerrectoría Docente del Instituto Superior Politécnico “José A. Echeverría” (CUJAE), Ciudad de La Habana, Cuba.

Correo e: [mjulia@tesla.cujae.edu.cu](mailto:mjulia@tesla.cujae.edu.cu)

Palabras clave: Comunicación interpersonal, educación a distancia, indicadores de eficiencia.

Resumen:

La calidad de la educación a distancia está en el centro del debate. Se convoca a especialistas y estudiosos del tema a buscar vías que perfeccionen las condiciones de este proceso. Los investigadores buscan alternativas para promover, con apoyo de las Tecnologías Información y Comunicación (TIC), el desarrollo integral de la persona y de la sociedad. La efectividad de la comunicación interpersonal que se establece entre los usuarios de las TIC, es uno de los parámetros a los que se asocia la calidad de la educación a distancia. El presente trabajo invita a discutir en torno a las exigencias que plantea el uso de medios telemáticos a la comunicación interpersonal. Además, se incluyen indicadores para medir y desarrollar la comunicación en este contexto.

**Summary:**

The quality of the distance education is in the center of the debate. It is summoned to specialists and studios of the topic to look for ways to improve the conditions of this process. The investigators look for alternatives to promote, with support of the Technologies of the Information and the Communications (TIC), the person's integral development and of the society. The effectiveness of the interpersonal communication that is established among the users of the TIC is one of the parameters to which associates the quality of the distance education. The present work invites to discuss about the demands that outlines the use of telematic means to the interpersonal communication. Indicators are also included to measure and to develop the communication in this context.

**Key words:** Interpersonal communication, distance education, efficiency indicators.

La calidad de la educación a distancia está en el centro del debate. Se convoca a especialistas y estudiosos del tema a buscar vías que perfeccionen las condiciones de este proceso. Los investigadores buscan alternativas para promover, con apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), el desarrollo

integral de la persona y de la sociedad. La efectividad de la comunicación interpersonal que se establece entre los usuarios de las TIC, es uno de los parámetros a los que se asocia la calidad de la educación a distancia.

La participación en foros virtuales, el uso del correo electrónico, la integración a listas de discusión, la presentación multimedia, la mensajería instantánea y las teleconferencias, son espacios que requieren saberes vinculados a la comunicación interpersonal con mediación tecnológica. La educación a distancia utiliza cada uno de estos recursos tecnológicos. Su uso puede ser más eficiente, si tenemos en cuenta las exigencias que en el orden comunicativo cada uno demanda.

El manejo adecuado de las relaciones humanas no es un valor agregado que traen las tecnologías, se requiere el desarrollo de aprendizajes básicos vinculados a la comunicación interpersonal, que haga eficiente nuestras interacciones. Tampoco es suficiente con tener conocimientos y habilidades al respecto. Es necesario propiciar una disposición permanente para el análisis y el perfeccionamiento del comportamiento comunicativo individual. Es imprescindible, además, asumir una concepción “del otro” que implique respeto, consideración, transparencia, tolerancia y disfrute por las relaciones humanas, a la vez que el desarrollo de determinadas cualidades de personalidad que favorezcan la eficiencia de estas relaciones.

El presente trabajo invita a reflexionar en torno a las exigencias que plantea el uso de medios telemáticos a la comunicación interpersonal. Incluye, además, un grupo de propuestas para hacer más eficiente la comunicación en este contexto. Las propuestas se construyeron sobre la base de un minucioso estudio de diferentes investigaciones, que abordan la comunicación interpersonal como categoría psicológica.

Exigencias que plantean las tecnologías a la comunicación interpersonal. ¿Será pertinente cuestionar la efectividad de la comunicación interpersonal, si existe un desarrollo impresionante de las tecnologías de información y comunicación, en las diferentes esferas de la vida social? Depende. Si asumimos la efectividad de la comunicación como transmisión de información rápida y diversa, nos quedaremos conformes. Si consideramos que la información que se transmite por medios telemáticos debe convocar, desarrollar la personalidad y propiciar el autoperfeccionamiento en el sujeto, entonces hace falta un conocimiento más profundo de lo que significa la comunicación en su dimensión psicológica.

La denominación de Tecnologías de Información y Comunicación contiene explícitamente la idea de transmisión, información, intercambio e interacción. Pero con estas acepciones no se agota el término comunicación.

No encontramos en la literatura científica una única conceptualización de comunicación. El término tiene carácter polisémico. No es una categoría privativa de un área del conocimiento. Varias disciplinas enriquecen su estudio: la Filosofía, la Sociología, la Informática y la Lingüística son algunas de las más importantes. Para la Psicología constituye una categoría esencial que permite comprender mejor al

hombre y su subjetividad. Es con esta connotación psicológica que la abordaremos en este trabajo.

No suelen encontrarse autores que desestimen, anulen o desconozcan la importancia de la comunicación interpersonal. Se reconoce el valor de las relaciones interpersonales en las diferentes esferas de la vida: en el área familiar, escolar y laboral.

Pero no basta con declarar su importancia. Es esencial conocer las especificidades de la comunicación como categoría psicológica, para potenciar su incidencia en el desarrollo de la personalidad del individuo, y en la calidad de sus interacciones. Esto es válido para la educación a distancia. Un reconocimiento de las particularidades de la comunicación interpersonal, de sus funciones, estructura e indicadores de eficiencia, favorece su uso en entornos virtuales.

La introducción de las tecnologías exige modelos teóricos que sustenten su uso y potencien su desarrollo. Muchos investigadores construyen elaboraciones teóricas, que fundamentan y explican los cambios que se producen con el uso de las TIC en el aprendizaje del sujeto.

Para potenciar el uso de las TIC en el desarrollo del hombre, son necesarios trabajos con un enfoque interdisciplinario. Los estudios sobre la comunicación desde una dimensión psicológica, siguen dos tendencias básicas: trabajos con amplias elaboraciones teóricas que fundamentan, desde la ciencia, el valor de las relaciones humanas, pero que no ponen en manos del investigador recursos para la labor educativa. Otros ofrecen herramientas concretas, consejos útiles para mejorar la efectividad de la comunicación, pero adolecen de una fundamentación científica. Cada tendencia aporta al conocimiento del hombre y su entorno; sin embargo, se impone la realización de trabajos que desde una sólida fundamentación teórica aporten herramientas para un desarrollo del individuo en entornos que utilicen las TIC.

La distancia y la asincronía matizan la comunicación interpersonal mediada por un ordenador.

Algunos autores mencionan como competencias necesarias para un buen teleformador:

- ✓ La capacidad de comunicación y lenguaje: Incluye tono adecuado, lenguaje adaptado a cada caso, grupo o persona.
- ✓ Ser proactivos: Entendido como generar la participación de otros.
- ✓ Empatía: Capacidad de ponernos en el lugar del otro.
- ✓ Psicología global e individual: Saber detectar lo que hay dentro de nuestro cliente y de nuestro alumno, aquello que por inseguridad, por falta de clarificación o por cultura, se supone pero no se sabe (Tebé, 2004).

Otros autores indagan más que sugieren:

- ✓ ¿Cómo lograr un conocimiento del otro a partir de un intercambio no presencial?

- ✓ ¿Cómo logro establecer códigos comunes, sentimientos compartidos y pertenencia grupal?
- ✓ ¿Qué vías utilizar para captar sus preferencias, los matices de su personalidad a través de un diálogo mediado por una computadora u otro medio técnico? (Fernández González, 2002).

Ambas reflexiones alertan sobre exigencias que marcan las TIC a la comunicación interpersonal. Veamos algunas recomendaciones para hacer más eficiente este proceso psicológico.

### **La comunicación interpersonal a través de los medios telemáticos. Indicadores de eficiencia.**

Los foros virtuales, el correo electrónico, las listas de discusión, la presentación multimedia, la mensajería instantánea y las tele conferencias son recursos que emplea la educación a distancia. Estas tecnologías permiten la interacción de los alumnos con los contenidos del curso, con el profesor, con expertos y con otros alumnos. Estos intercambios son esencialmente actos comunicativos. Se transmite un mensaje y se busca una influencia en el otro.

En la educación a distancia es imprescindible que los alumnos se responsabilicen con su aprendizaje, y que los profesores deseen estructurar los contenidos en función de la enseñanza de los estudiantes. Responsabilidad y deseo son contenidos psicológicos que se desarrollan a partir de un compromiso mutuo, resultado, entre otros posibles factores, de una interacción funcional. Se requiere una comunicación interpersonal que promueva este compromiso mutuo de participación.

La práctica educativa nos ha hecho ver algunas deficiencias en el uso de estos medios. Cada uno tiene sus códigos y violentarlos implica no aprovechar sus potencialidades, así como perder la oportunidad de una comunicación desarrolladora.

La participación en foros y listas permite el intercambio de opiniones sobre un tema de interés. Es un intercambio actualizado y fluido. Pero si las intervenciones son extensas, a manera de monólogos, si no toman como referencia los criterios antes aportados, puede que los sujetos retiren su participación o la hagan de manera formal. No es un artículo, es una opinión clara y directa sobre un tema polémico.

La mensajería instantánea tiene el signo de lo desinhibido, de la frase corta que espera la respuesta rápida. Ésta exige la síntesis de los interlocutores.

El correo electrónico es quizás de estos medios el más conocido y utilizado, incluso, fuera del entorno educativo. No sobrecargue el buzón de su interlocutor con información que luego el borrará de mirar sólo el asunto. Sea concreto y ameno en sus mensajes. Cautive con la claridad del mensaje, con el tono cálido y respetuoso. Sobre todo considere las diferencias. Por ejemplo, con una persona siempre

ocupada vaya directo “al grano”; con su colega atento y cordial, utilice frases más afectuosas que expresen su individualidad y su disposición para el intercambio. La explicación debe ser clara y sencilla, recuerde que usted no va a estar presente para dar detalles.

La presentación multimedia es otro recurso ampliamente utilizado. Se ha convertido en un excelente medio de apoyo para exposiciones ante auditorios. El uso de sonido, imagen y animación puede hacer más convincentes las exposiciones, pero no sustituye la preparación individual para persuadir al auditorio.

La tele conferencia garantiza la transmisión de información a un número ilimitado de personas, sin importar la distancia. Dicho así, todo parece resuelto, sin embargo, muchos estudiantes se disputan la presencia física de su profesor aún cuando la tele conferencia le permita interactuar con él. ¿Por qué? Quizás por la influencia de modelos educativos anteriores aún vigentes, donde la figura del profesor está en el centro del proceso. La investigación educativa aportará nuevos elementos.

La efectividad de la comunicación interpersonal mediada por las TIC o en un intercambio presencial, no sólo depende de elementos conductuales, observables y medibles, aunque también los incluya. Detrás de cada conducta está el desarrollo personal alcanzado por el sujeto. Para hacer efectiva la comunicación interpersonal, es necesario perfeccionar habilidades y promover la reflexión individual en torno a la calidad de las interacciones.

Si se concibe la comunicación interpersonal como un proceso esencial en el crecimiento humano, y en estrecha relación con la personalidad, su eficiencia no se agota con el desarrollo de habilidades. Se requiere un enfoque más general donde se integren elementos de las distintas áreas de la personalidad: conocimientos, vivencias afectivas, elementos metacognitivos, cualidades y otros (Becerra Alonso, 2003).

A continuación se relacionan algunos elementos de carácter psicológico, que favorecen la calidad de la comunicación interpersonal mediada por ordenadores.

#### ✓ **Habilidad para la expresión escrita**

El intercambio mediante el correo electrónico, la participación en foros virtuales y listas de discusión o la mensajería instantánea, requieren una continua utilización del lenguaje escrito.

La redacción contemporánea recomienda frases cortas y evitar las oraciones subordinadas que obstaculizan la comprensión del texto. Una correcta ortografía dice mucho de la profesionalidad de aquel que se está comunicando.

#### Indicadores para su medición y desarrollo:

- Utiliza un lenguaje persuasivo y no impositivo.
- Redacta utilizando frases cortas.

- Tiene un vocabulario amplio.
- Adecuada ortografía.
- Lenguaje sintético y centrado en la esencia.

#### ✓ **Componente metacognitivo**

Se trata de un análisis de su desempeño comunicativo. ¿Qué fortalezas y limitaciones tiene en sus relaciones interpersonales? Una reflexión crítica al respecto debe conducir a la regulación adecuada de su comportamiento en esta esfera.

No es suficiente el conocimiento y la reflexión crítica, si no se instrumentan estrategias concretas de superación de dificultades y confirmación de las zonas de éxito. Reconocer las insuficiencias, conceptualizarlas y elaborarlas desde la individualidad, permite que estas se conviertan en incentivos para perfeccionar el comportamiento, y no en obstáculos del desarrollo personal.

Los componentes metacognitivos propician un permanente perfeccionamiento del desempeño comunicativo del sujeto.

#### Indicadores para su medición y desarrollo:

- Conoce sus límites y potencialidades en el área comunicativa.
- Reflexiona acerca de estos aspectos.
- Pone en práctica estrategias de superación de dificultades.

#### ✓ **Componentes afectivos y motivacionales**

La comunicación es desarrolladora cuando los sujetos implicados tienen motivos específicos, vinculados al proceso interactivo. Un profesional competente para la comunicación interpersonal, debe poseer una disposición positiva hacia el intercambio con otros y disfrutar de las relaciones interpersonales.

Si la comunicación con los demás está vinculada con las necesidades del sujeto y los motivos que movilizan su conducta, entonces este intentará perfeccionar permanentemente su comportamiento comunicativo. Activará su deseo de modificar conductas que afecten sus interrelaciones con los demás.

#### Indicadores para su medición y desarrollo:

- Logra despertar emociones en los demás y contagiar entusiasmo.
- Sabe colocarse en la posición del otro.
- Propicia la participación del otro en el intercambio.
- Tiene control emocional.
- La relación con los demás se inserta en un lugar importante en su jerarquía de motivos.
- Tiene una disposición favorable para la comunicación interpersonal.
- Disfruta la comunicación con los demás.

#### ✓ **La flexibilidad**

La flexibilidad como cualidad constituye un indicador importante de una personalidad desarrollada. Un sujeto flexible puede asumir nuevas alternativas de respuesta, más óptimas y eficientes en su relación con los demás. Está en condiciones de anular conductas estereotipadas que obstaculicen su intercambio con el otro, y modificar su percepción del otro si es necesario. Puede tolerar elementos incongruentes a su forma de pensar.

La vida contemporánea requiere un comportamiento flexible en las relaciones interpersonales. Es una condición indispensable para el entendimiento mutuo, el diálogo y la comprensión. Las actitudes rígidas difícilmente estimulan la participación y el debate en la solución de problemas comunes.

#### Indicadores para su medición y desarrollo:

- Adopta y acepta nuevas alternativas de respuesta en la actividad comunicativa.
- Reajusta sus características de personalidad a las diversas y complejas situaciones de la comunicación.
- Se adapta a los cambios que se producen en el ámbito comunicativo.
- Modifica su percepción de otros si es necesario.
- Tolerar elementos incongruentes a su forma de pensar y concepciones.

Las instituciones educativas pueden incorporar estos indicadores, y usarlos como referencia para evaluar a docentes y personal en general, que interactúa a través de medios telemáticos.

La efectividad de la educación a distancia ha de medirse no sólo por los recursos técnicos que introduzca y la conectividad que dispongan sus miembros, sino por la efectividad de los contenidos en el desarrollo de la personalidad de los participantes. El desconocimiento de elementos esenciales en un proceso educativo como la comunicación interpersonal, la autoevaluación, el desarrollo de estrategias de aprendizaje, lesiona el logro de los objetivos propuestos.

### **¿Qué atenta contra la eficiencia en la comunicación interpersonal mediada por ordenadores?**

El fenómeno comunicativo no aparece con las tecnologías, aparece con la vida social del individuo y va modificándose según el contexto histórico social en que se desenvuelve. Aún cuando las condiciones virtuales dicten determinadas peculiaridades a la comunicación interpersonal, esta llega hasta aquí con problemas no resueltos en la comunicación cara a cara. Por ejemplo:

- La subjetividad del fenómeno comunicativo. Excepto que nos orientemos conscientemente hacia la calidad de nuestras interacciones, siempre nos parece que nosotros nos comunicamos bien, son los otros quienes no saben hacerlo. Los que participan en la situación de aprendizaje son portadores de motivaciones, aspiraciones, conflictos, necesidades y cualidades personales que conforman la subjetividad individual. Con ese prisma cada uno evalúa sus procesos psicológicos. Es necesario dar mayor objetividad a la percepción que tenemos de la calidad de nuestras interacciones.

Se recomienda triangular la información, confrontar diferentes fuentes que confirmen si nos comunicamos bien o no. Es necesario conocer la percepción que tiene el otro de nuestro comportamiento, en tanto constituye una fuente de conocimiento de nosotros mismos. Se logra mayor calidad en los sistemas interactivos, cuando hay mayor ajuste entre la imagen que se tiene de sí y la imagen que se tiene de lo que el otro piensa de nosotros. Es conveniente, además, retroalimentarnos sobre la calidad del producto que comunicamos, indagar qué efectos provoca en la conducta de los participantes y en el desarrollo de su personalidad.

- Desconocer al otro en la comunicación. No hay que olvidar que nos comunicamos con “alguien” para “algo”. Si el mensaje escrito fue borrado sin haberlo leído, si la presentación no capta la atención del público o si las clases no estimulan el compromiso y la responsabilidad del estudiante en su autoaprendizaje, entonces la comunicación que se establece no es desarrolladora. No se concretó su intención educativa. La comunicación interpersonal, en cualquier entorno, requiere de motivos y necesidades asociados a la relación humana.
- Estereotipos con relación a las TIC. Algunos piensan que la utilización de la tecnología en la educación garantiza la comunicación misma. Estas personas sobrevaloran el medio. Los medios garantizan, básicamente, la transmisión de información. La posición activa del sujeto en su aprendizaje y su desarrollo personal requiere algo más que información. La comunicación interpersonal no se agota con la información que se transmite, sino que es influencia recíproca. Requiere aceptación, simpatía y confianza. Otros piensan que las tecnologías no permiten un intercambio franco y constructivo, que la relación mediada por ordenadores es siempre fría y carente de emoción. No comparto esa opinión. Más bien aprovechemos las posibilidades que brinda cada uno a la educación a distancia.

## **Conclusiones**

1. Los cambios que plantean las TIC a la comunicación interpersonal requieren una profundización en el estudio de sus particularidades como proceso psicológico.
2. Favorece la eficiencia de los diferentes medios telemáticos que el usuario tenga una adecuada habilidad para la expresión escrita, un permanente análisis de fortalezas y debilidades en sus interacciones, motivos y necesidades vinculados a las relaciones humanas y una actitud flexible en su comunicación con los demás.
3. La comunicación interpersonal mediada por ordenadores ha de superar estereotipos y concepciones que se traen de las interacciones cara a cara. La investigación educativa permitirá ir encontrando las mejores alternativas para una comunicación desarrolladora.

## **Bibliografía de referencia**

1. Becerra Alonso, MJ (2003): Estrategia Pedagógica para el desarrollo de la Competencia para la Comunicación interpersonal en el desempeño profesional de los ingenieros. Tesis Doctoral, CUJAE, La Habana, Cuba.
2. Beltrán Aguerrebere, C y E. Calderón González (2001): El factor humano, catalizador del impacto de la nueva tecnología en la educación. En: Cuadernos de Iberoamérica, OEI, Madrid, España.
3. Biblioteca de Consulta Microsoft. Encarta. 2004.
4. Colectivo de Autores (2003): Preparación Pedagógica Integral para profesores universitarios. Editorial Félix Varela, La Habana, Cuba.
5. Fernández González, AM (2002): Retos y perspectivas de la comunicación educativa en la Era de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Simposio Internacional de Tele Educación y Formación Continua. TelEduc 02. CUJAE, La Habana, Cuba.
6. Tebé, I (2004): Competencias en e-learning. Educaweb.com