

1.15

COMUNICACIÓN EDUCATIVA EDUCATIONAL COMMUNICATION

Autores: Yisel Méndez Sánchez, MSc. Dra. Claidis Sánchez Escalona y Carlos Eloy Rodríguez Díaz
Institución: Universidad Agraria de La Habana “Fructuoso Rodríguez Pérez”, Centro Universitario Municipal San José de las Lajas, Carrera Pedagogía- Psicología
Localidad: Mayabeque, Cuba

Resumen

La comunicación es la unión, el contacto con otros seres, y se puede definir como el proceso mediante el cual se transmite una información de un punto a otro; su propósito u objetivo se puede denominar bajo la acción de informar, generar acciones, crear un entendimiento o transmitir cierta idea. Los comunicadores tienen como función entregar información verídica y confirmada por más de tres fuentes. Las categorías nombran y permiten identificar a la educación y a sus subprocesos, son imprescindibles para estudiar el origen y naturaleza del conocimiento sobre educación; sin ellas sería imposible la comunicación de los conocimientos pedagógicos y el proceso de búsqueda de los mismos, así como la planificación. Por lo que el objetivo de este trabajo es identificar las principales categorías de la comunicación desde la educación. Mediante el desarrollo de este trabajo se identificó como principales categorías, la comunicación interpersonal, la comunicación verbal y no verbal o extraverbal, las barreras personales, físicas y semánticas y por último y no menos importante la negociación como principales categorías de la comunicación desde la educación.

Palabras clave: comunicación educativa

Abstract:

Communication is the union, the contact with other beings, and can be defined as the process by which information is transmitted from one point to another; Its purpose or objective can be called under the action of informing, generating actions, creating an understanding or transmitting a certain idea. The communicators have the function of delivering true information confirmed by more than three sources. The categories name and allow the identification of education and its sub-processes, they are essential to study the origin and nature of knowledge about education; Without them, the communication of pedagogical knowledge and the process of searching for it, as well as planning, would be impossible. Therefore, the objective of this work is to identify the main categories of communication from education. Through the development of this work, interpersonal communication, verbal and non-verbal or

extraverbal communication, personal, physical and semantic barriers were identified as the main categories, and last but not least, negotiation as the main categories of communication from education.

Keywords: educational communication

Introducción

La comunicación (del latín *communicatio*, -ōnis.) es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas. Los pasos básicos de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la señal, la decodificación del mensaje y finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

La comunicación es la unión, el contacto con otros seres, y se puede definir como el proceso mediante el cual se transmite una información de un punto a otro. (Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2014). Su propósito u objetivo se puede denominar bajo la acción de informar, generar acciones, crear un entendimiento o transmitir cierta idea. Los comunicadores tienen como función entregar información verídica y confirmada por más de tres fuentes. (Wolton, 2017).

La comunicación puede tener funciones como informar, persuadir, regular y motivar, entre muchas otras. Las funciones más básicas son: (Corbin, 2017).

Informativa: Tiene que ver con la transmisión y recepción de la información. A través de ella el receptor accede al caudal de la experiencia social e histórica.

Formativa: La formación de hábitos, habilidad intelectual y convicciones. En esta función el emisor influye en el estado mental interno del receptor aportando nueva información.

Persuasiva: El emisor pretende modificar la conducta u opinión del receptor de manera que coopere en determinado propósito. O bien que cree en su mente una percepción sobre una organización, empresa, servicio o producto.

Se denomina Comunicación de Marketing y se aplica a todos los ámbitos sociales on y off-line, tales como el político, el social, el medioambiental, el comercial.

Entretener: El emisor crea contenidos que el receptor disfruta.

Otras Funciones de la comunicación dentro de un grupo o equipo:

Reguladora: El emisor pretende regular la conducta del receptor, por ejemplo en una norma social determinada.

Control: El emisor pretende controlar el comportamiento del receptor, por ejemplo estableciendo un sistema de premios y sanciones sociales.

Motivación: El emisor pretende motivar al receptor en la realización de determinados actos, por ejemplo el jefe dentro de una empresa.

Expresión emocional: La comunicación se presenta como el medio para expresar ideas, emociones, por ejemplo los empleados pueden comunicar lo que piensan de su empresa.

Cooperación: La comunicación se constituye como una ayuda importante en la solución de problemas.

Es bien sabido que la comunicación es la clave del éxito prácticamente en todos los aspectos de la vida, esta es el proceso por medio del cual un emisor y un receptor establecen una conexión a través de un mensaje que les permite intercambiar o compartir ideas e información. En un sentido más profundo, comunicar es compartir un poco de nosotros mismos a los demás.

Las habilidades de comunicación son una gran herramienta para entender a los demás. Nuevamente, no solo sus palabras, sino su lenguaje no verbal puede proporcionarte pistas muy claras de quiénes son y cuáles son sus valores e intereses. La escucha activa también es una habilidad de un buen comunicador. (Prieto, 1999).

Para este mismo autor, otra de las ventajas de la comunicación, es que ayuda a difundir el conocimiento y la información entre la gente. Por ejemplo, los escritores publican un libro para compartir su experiencia con los lectores, los profesores transmiten sus enseñanzas con los alumnos, los amigos y colegas discuten sus ideas entre sí y las compañías interactúan con los consumidores. Además, el auge de Internet no solo nos permite tener acceso a información de todo tipo, sino que facilita tener un contacto más cercano con personas en todo el mundo. Sin duda, el proceso de compartir conocimiento e información no sería posible sin la comunicación de ahí su gran importancia. El presente trabajo tiene como objetivo identificar las principales categorías de la comunicación desde la educación.

Desarrollo

La comunicación educativa es el área del conocimiento teórico -instrumental cuyo objeto de estudio son los procesos de interacción propios de toda relación humana, que se dan en el proceso docente, donde se construyen y recrean significados y sentidos.

La comunicación educativa es una variante peculiar de la comunicación interpersonal, que establece el profesor con los alumnos, padres y otras personas, la cual posee grandes potencialidades formativas y desarrolladoras en la personalidad de educandos y educadores.

Para Ojalvo, (1996) “es la comunicación profesional del profesor con los alumnos en la clase y fuera de ella en los procesos de enseñanza y educación que tiene determinadas funciones pedagógicas”.

Además, es un proceso de interacción entre profesores, estudiantes y estos entre sí y de la escuela con la comunidad que tiene como finalidad crear un clima psicológico favorable, para optimizar el intercambio y recreación de significados que contribuyan al desarrollo de la personalidad de los participantes.

Los niveles de generalización en un niño corresponden estrictamente a los niveles de desarrollo en la interacción social. La esencia de cada individuo, su personalidad, es el sistema de relaciones que establece con los que lo rodean. Los hombres interactúan en una formación histórico-cultural dada, creada por la propia actividad de producción y transformación de su realidad.

La actividad humana, que permite el desarrollo de los procesos psíquicos y la apropiación de la cultura, es siempre social, implica la relación con otros hombres, la comunicación entre ellos. La actividad humana se expresa a través de variadas formas de colaboración y comunicación y es en ella donde surge el mundo espiritual de cada uno, su personalidad. (Vigotsky, 1979)

La vida subjetiva del hombre transcurre en dos dimensiones (González, 1990): una relacional (interpsíquica) y otra interna (intrapíquica).

La dimensión interpsíquica es la que ocurre desde que el niño comienza a vincularse con la cultura a través de los adultos que le rodean mediante el lenguaje, de acuerdo con la concepción sobre la naturaleza histórica social de la psiquis humana (Luria, 1979).

La dimensión intrapíquica es la que se produce dentro de la personalidad, a partir de la interconexión interna de los fenómenos y procesos psíquicos.

La comunicación interpersonal es aquella que se realiza generalmente cara a cara, entre dos individuos o un grupo reducido de personas. "Es un proceso de interacción informativa y emocional entre los hombres, en el curso del cual se forma y se manifiestan sus relaciones interpersonales" (Báxter, 1990)

La comunicación interpersonal se manifiesta de dos formas verbal y no verbal:

La comunicación verbal

- ✓ La personalidad de los sujetos interactuantes, la calidad de la voz (el sexo, edad)
- ✓ La entonación (transmite burla, ironía, incredulidad, asombro)
- ✓ La rapidez (puede mostrar ansiedad sobre el tema del que se habla)
- ✓ Los titubeos (pueden mostrar inseguridad o poco conocimiento)
- ✓ Las pausas (cuando son prolongadas puede indicar reflexión)
- ✓ La pronunciación y el acento (indican origen, nacionalidad)
- ✓ El rostro (la boca, el arco de las cejas, la frente)
- ✓ Las manos (gestos que varían según las costumbres y la cultura)

- ✓ La postura (puede ser amenazadora, dominante, de confianza, de acercamiento)
- ✓ Aproximación física (está determinada por el marco cultural de procedencia)

La comunicación no verbal o extraverbal

La comunicación no verbal o extraverbal consiste en un comportamiento del hombre que transmite significados sin palabras. Por lo general, este tipo de comunicación sirve de complemento al lenguaje verbal, aunque puede servir en otros casos como información en sí misma.

Todo ser se comunica con los miembros de su comunidad, de su sociedad y del mundo; para ello requiere de lenguajes. Cada profesión tiene su lenguaje, sus códigos de comunicación. Aunque existen científicos que niegan que el lenguaje sea la base del pensamiento, otros están de acuerdo en que lenguaje e inteligencia guardan una estrecha relación, ya que la inteligencia intelectual y la elaboración de conceptos es algo exclusivo en los seres humanos por poseer un lenguaje verbal. (Torres, 2006)

Comunicación e Inteligencia humana

Es común encontrarla en **docentes**, terapeutas y personas que se dedican a las relaciones públicas.

Inteligencia. Es la capacidad para trabajar de manera efectiva con la gente, de relacionarse con ella demostrando empatía y comprensión. Esta capacidad implica "... entender a otras personas: lo que les motiva, cómo trabajan (y) cómo trabajar con ellos de manera cooperativa."

Otro aspecto a tener en cuenta en la comunicación son las barreras que se entienden por los diferentes obstáculos o dificultades que pueden presentarse durante el proceso comunicativo. Estas barreras tienen que ver directamente con los elementos puntuales que intervienen. Existen tres tipos de barreras que afectan la comunicación estas son:

- **Barreras personales:** Surgen de las relaciones humanas, los valores o los malos hábitos de escuchar. Estas barreras con mucha frecuencia propician un distanciamiento psicológico o físico entre los sujetos interactuantes. Las emociones actúan como filtro en casi todas las comunicaciones. No se puede separar la comunicación de la personalidad del individuo.
- **Barreras físicas:** Consisten en interferencias en la comunicación que se presentan en el ambiente en que este se lleva a cabo: los ruidos que obstruyen temporalmente la voz del emisor, las que median entre las personas como las paredes. Con frecuencias este tipo de barreras se identifican y se tratan de eliminar.
- **Barreras semánticas:** Surgen de las limitaciones, los símbolos con los que se efectúa la comunicación. La polisemia que tienen las diferentes palabras o frases que se utilizan en idioma exigen que hagamos una selección de un significado o entre varios por lo que en ocasiones no se selecciona el correcto lo que trae consigo confusión.

Las barreras más comunes son:

- Idioma
- Ruido o interferencia general
- Demasiados pasos en la comunicación
- Dificultades para escuchar
- Desconfianza
- Emociones
- Retroalimentación pobre

Las barreras comunicativas no son insalvables. Se pueden tener en cuenta los siguientes elementos según Máxima (2020)

- **Tener consciencia lingüística.** Saber expresarse de manera que el receptor entienda con facilidad, evitando expresiones inadecuadas y potenciando las convenientes.
- **Construir el momento comunicativo.** Evitar comunicarse corriendo, sin el tiempo suficiente para garantizar la correcta recepción del mensaje o en ámbitos que dificulten la recepción del mensaje.
- **Prestar la atención debida.** La comunicación es un proceso activo que requiere de la atención de los involucrados.
- **Asegurarse de que los códigos sean comunes.** En lugar de asumir que todo el mundo piensa y habla como uno lo hace, conviene asumir la diferencia y verificar antes de emitir el mensaje, que el receptor maneje el mismo código y los mismos sentidos.
- **Controlar las emociones:** Muchas veces, la emocionalidad puede precipitar las cosas y hacernos decir algo distinto a lo que queremos. Conviene lidiar con ellas de un modo eficiente para que no entorpezcan la comunicación.

Una pobre comunicación suele estar presente en la raíz del conflicto. La comunicación es un elemento importante en la gestión de los conflictos por diversas razones, entre las que señala (Juriste, 2015):

1. Una comunicación clara es una herramienta necesaria para entender a los otros y a los problemas que pueden llevar a conflictos.
2. Una comunicación poco clara puede ser la misma causa del conflicto.
3. La comunicación nos podrá ayudar a entender las diferencias en valores culturales e ideológicos que causan o complican muchos conflictos.

El conflicto es una situación en la que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprender acciones mutuamente antagónicas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Además, es un proceso que comienza cuando una de las partes percibe que la otra ha afectada o está por afectar negativamente algo que es de importancia. Se genera en la dinámica interpersonal.

- La mala comunicación realmente no es fuente de todos los conflictos, pero los problemas en el proceso de comunicación actúan para retardar la colaboración y estimulan los malos entendidos.
- Las dificultades semánticas, el intercambio insuficiente de información, el canal seleccionado para la comunicación son barreras de ésta, y establecen condiciones potenciales previas al conflicto.

Función reguladora

Tiene que ver con la regulación de la conducta de las personas con respecto a sus semejantes. De la capacidad autorreguladora del individuo depende el éxito o fracaso del acto comunicativo.

- Interacción, influencia mutua
- Intercambio de acciones, organización de la actividad conjunta
- Receptividad a los criterios del otro
- Diálogo constructivo

Para analizar y así comprender un conflicto, (Floberg, 1999) lo estructura diferenciando tres partes sobre las que hay que actuar de manera diferente:

Las **personas**, son los involucrados y afectados. Hay que reconocer qué papel desempeñan, cómo se relacionan y qué influencia tienen. Averiguar las verdaderas preocupaciones y las necesidades de fondo de la gente. No hacer del conflicto un problema personal, sus sentimientos, emociones, autoestima, percepciones.

- El **proceso**, es la forma en que el conflicto se desarrolla y como las partes intentan resolverlo o zanjarlo. Regularmente, intervienen las relaciones de poder (económico, acceso a recursos, control, etc.) que pueden degenerar en la amenaza como único modo de influir en otros para producir el posible cambio que mejore la situación. Intentar proponer opciones positivas que no desafíe a las partes trata de la manera como se toman las decisiones y de cómo se sienten las personas al respecto. Posible deterioro de la comunicación y escalada de problemas añadidos.
- El **problema**, es el hecho de divergencia entre las partes. Es necesario distinguir entre conflictos reales (aquellos que la satisfacción de una parte impide la otra) o conflictos innecesarios, –
Relativos al problema: es el asunto concreto, los temas, hechos y cuestiones que marcan las distancias entre las personas o grupos enfrentados: diferentes valores, puntos de vista.

La comprensión de un conflicto se facilita si se distinguen las diferentes facetas. Por ejemplo, las diferentes áreas de discrepancia o de incompatibilidad que se han de tratar para solucionar el

problema, son los asuntos. En cambio, los intereses son la razón por la que cada uno de estos asuntos importa a la persona. Las necesidades son lo indispensable, lo mínimo que hace falta para satisfacer a una persona, en cuanto a lo substantivo, lo psicológico y el proceso seguido para resolver el problema. Cuando una persona expresa su posición, o su solución para resolver el conflicto, esto no explica los asuntos a tratar, ni sus intereses, ni sus necesidades básicas. Para arreglar bien el conflicto hay que penetrar en las posiciones y llegar a la base del problema.

Consejos para manejar conflictos y mejorar la comunicación interna en tu organización

1. Acepta los conflictos. ...
2. Previene la creación de conflictos, cuando sea posible. ...
3. Escucha y respeta las diferencias. ...
4. Establece el mínimo comportamiento aceptable. ...
5. Busca puntos de encuentro.

Acepta los conflictos

Como se mencionó anteriormente, los conflictos surgirán te guste o no, por lo que el primer paso para poder resolver cualquier situación es aceptar su existencia. Para ello, el método más eficaz es comunicarte con los miembros de tu equipo. Implementa una cultura de comunicación interna en la cual se pueda hablar con apertura sobre los conflictos, ya que es la única manera de saber cuándo están surgiendo. Si bien debes evitar todo tipo de burocracias ante estas situaciones, es recomendable que establezcas un procedimiento y dejes en claro cuáles son los canales adecuados para plantear los conflictos.

Previene la creación de conflictos, cuando sea posible

Afortunadamente, no todos los conflictos son inevitables. Asegúrate de conocer en profundidad las tareas y responsabilidades de cada miembro de tu equipo, y organízalas evitando la generación de “zonas grises”, es decir responsabilidades o decisiones que pueden depender de la interpretación de varias personas. Asimismo, invierte tiempo en conocer la personalidad, intereses y objetivos personales de cada uno de los miembros de tu equipo, con el fin de potenciar los aspectos de sus personalidades que generen equilibrio y trabajar sobre los objetivos e intereses que estén alineados entre sí.

Escucha y respeta las diferencias

Por más obvio que parezca, ten en cuenta que, ante la misma situación, puede haber tantos puntos de vista e interpretaciones como personas involucradas, ya que cada uno se rige de acuerdo a sus valores, paradigmas y experiencias pasadas. Si bien ante un conflicto no todos los comportamientos

serán aceptados, sí debes comenzar respetando las diferentes interpretaciones de la situación, y escuchando a todos los miembros involucrados en el mismo.

Establece el mínimo comportamiento aceptable

Ante una situación de conflicto los colaboradores suelen ponerse emocionales, y no siempre la reacción a dicha emoción deriva en un comportamiento aceptable para el ámbito empresarial. Para evitar generar situaciones que se vayan de control, establece cuál es el mínimo comportamiento aceptable ante una situación de conflicto (hablar con respeto, no generar violencia, escuchar al otro, etc)

Busca puntos de encuentro

La clave del éxito a la hora de resolver un conflicto de raíz, es trabajar sobre puntos de encuentro entre las partes involucradas en la situación. Si bien ya sabemos que contaremos con tantas interpretaciones como individuos, la clave de la resolución de un conflicto está en encontrar y trabajar sobre aquellos aspectos en los cuales se puede lograr un acuerdo; ya sea en el motivo por el cual se generó el conflicto, los pasos para resolverlo, los miedos que impulsaron la creación de una situación de tensión, etc.

Como mencionamos anteriormente, una de las principales claves para evitar la creación de conflictos radica en gestionar eficazmente la comunicación interna de tu organización. (Kezmo, 2017.)

La negociación es punto clave a la hora de solucionar un conflicto ya que es un proceso por el cual las partes interesadas resuelven un conflicto, acuerdan líneas de conductas, buscan ventajas individuales o colectivas o procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos. (Oliver 1998)

“La negociación es un proceso y una técnica mediante los cuales dos o más partes construyen un acuerdo. Las partes empiezan discutiendo sobre el asunto en el cual tienen intereses, lo que genera entre ellas variados sentimientos. Los motivos que asisten a cada negociador generan en ellos conductas que, a menudo, se expresan en propuestas verbales. Este intercambio hace que las partes desarrollen intensos deseos de controlar el tema que les preocupa”.

Para resolver puntos de diferencia, ganar ventajas para una persona o grupo, diseñar resultados para satisfacer varios intereses, mejorar situaciones actuales, resolver conflictos o llegar a un punto neutral de la información.

Una negociación debe tener de principio base, dejar a ambas partes parcialmente satisfechas, esto marca que el procedimiento fue llevado a cabo de forma correcta ya que ninguno de los bandos obtiene todo lo que desea ni pierde todo lo que posee. (Lederach, 1985)

Una interacción humana que no tiene por objetivo generar beneficios, no es una negociación. Estos beneficios pueden ser de distintos tipos: pueden ser necesidades o deseos. Idealmente se producen

para todas las partes involucradas; sin embargo, esto no es posible en todos los casos. Una de las visiones más generalizadas, popularizada por William Ury, Roger Fischer y Bruce Patton en lo que se conoce como "El modelo Harvard de negociación" sugiere que la creación de beneficios mutuos define a las negociaciones; en realidad, los beneficios mutuos son un objetivo, pero no definen a las negociaciones. (Mnookin, 2010)

Conclusiones

El modelo de comunicación pedagógica en el contexto actual exige que el estilo sea democrático, centrado en la participación dialógica, en el intercambio entre el tutor y el estudiante donde ambos sean emisores y receptores de mensajes indistintamente, en fin, interlocutores. (Fernández, 2003)

Al identificar La comunicación interpersonal, la comunicación verbal y no verbal o extraverbal, las barreras personales, físicas y semánticas y por último y no menos importante la negociación como principales categorías de la comunicación desde la educación se puede llegar a la conclusión:

- El diálogo es el principio de la relación entre los hombres y las mujeres. Todo ser humano está dotado y facultado para ambas funciones; y tiene derecho a participar en el proceso de la comunicación actuando alternadamente como emisor y receptor.
- Es importante para los docentes conocer y vencer las barreras que se pueden presentar en la comunicación como un aspecto importante para el éxito de su labor educativa.
- Es necesario lograr nuevas habilidades cognitivas en los estudiantes, dirigidas y elaboradas bajo una perspectiva constructivista pero también crítica hacia su realidad inmediata
- Es necesaria la modificación de las actuales dinámicas de enseñanza y aprendizaje ya que con los avances científicos y tecnológicos es necesario lograr nuevas habilidades cognitivas en los estudiantes, dirigidas y elaboradas bajo una perspectiva constructivista.
- Permite a la escuela intervenir como moderadora en la relación entre los medios de comunicación y los alumnos.
- Ofrece al alumnado las herramientas suficientes para enfrentarse a la televisión, la radio, la prensa e Internet, ya que si los alumnos conocen y aprenden el entramado mediático podrán combatir mejor en el presente y en el futuro los efectos negativos. (Prieto, 1999)

Bibliografía

Baxter, L. (1990). Dialectical contradictions in relationship development. *Journal of Social and Personal Relationships*, 7, 69-88.

- Brizuela, G., Ramírez, H. y Izaguirre, R. (2009). *La comunicación educativa: Algunos enfoques desde su valor en el PDE*. En: Ginoris, O. (2009). Fundamentos didácticos de la ES cubana. Selección de lecturas. La Habana, Cuba, Editorial Félix Varela, pp. 395-403.
- Colectivo de Autores (1999). *Comunicación Educativa*. Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior. CEPES. Universidad de La Habana. Tarija, Bolivia.
- Corbin, J. A. (14 de enero de 2017). *Los 28 tipos de comunicación y sus características*. Consultado el 17 de noviembre de 2017.
- Fernández, A. M. (2003). *La comunicación y su importancia en la educación. Estilos de comunicación*. En: Colectivo de autores. Preparación pedagógica integra para profesores universitarios. La Habana, Cuba, Editorial Félix Varela, pp. 421-430.
- Floberg, Taylor A. (1999). *Mediación. Resolución de conflictos sin Litigio*. México, España, Venezuela, Argentina, Editorial Limusa.
- González García, M. J. (2006). *Técnicas de negociación*. Antequera: Innovación y Cualificación. p. 8. ISBN 84-96493-52-0.
- González Rey, F. (1990). *Personalidad y Comunicación: su relación teórica y metodológica*. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
- Juriste, D. (2015). *La importancia de la comunicación en el conflicto (mediación)*. Recuperado de: <http://donesjuristes.cat/la-importancia-de-la-comunicacion-en-el-conflicto-mediacion/>
- Kezmo, O. (2017). *Consejos para manejar conflictos y mejorar la comunicación interna en tu organización*. Recuperado de: <https://blog.kezmo.com>
- Lederach J. (1985). *Enredos, Pleitos y Problemas*. Comité Central Menonita, Akron.
- Máxima Uriarte, J. (2020). *Barreras de la Comunicación*. Recuperado de: <https://www.caracteristicas.co/barreras-comunicacion/>. Consultado: 01 de diciembre de 2020
- Mnookin, R. (2010). Por qué fracasan las negociaciones: una exploración de las barreras para la resolución de conflictos. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Volumen 235 No. 2
- OJALVO, V. (1996). *Principales tendencias en la investigación de la comunicación educativa*. III Taller Internacional sobre la Educación Superior y sus perspectivas, La Habana.
- Prieto Castillo, D., (1999). *La comunicación en la educación*. Ediciones CICCUS, Argentina. pág. 25
- Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2014). [«comunicación»](#). *Diccionario de la lengua española* (23.ª edición). Madrid: Espasa. ISBN 978-84-670-4189-7.
- Schön, D. (1992). *La formación de los profesionales reflexivos*. Editorial Paidós, Barcelona (España)
- Torres Soler, L. C. (2006) Inteligencia y Lenguaje. Revista vínculos Vol. 3, No.1, pp. 55-69.

- Tropea Fabio, (2005). *El bit y la hormiga: Especificidades e interferencias entre lo impersonal y lo mediático en la comunicación del final del milenio*. Red de innovadores (Compilación) Editorial Infonomía Barcelona (España).
- Vigotsky, L. S. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona.
- Wolton, D. (2006). *Salvemos la comunicación*. Barcelona: Gedisa. p. 203.
- Wolton, D. (2017). *La comunicación en el centro de la modernidad*. Doc. Go. Consultado el Mayo de 2018.