



PROPUESTA DE INDICADORES, CRITERIOS EVALUATIVOS E INSTRUMENTOS PARA LA MEDIACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Autoras: M.Sc. Greccy Castro Miranda

(greccycm@ult.edu.cu)

M.Sc. Yannet Peña Ramírez

Lic. Elizabeth Arzuaga González

Universidad De Las Tunas, Las Tunas, Cuba

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Greccy Castro Miranda, Yannet Peña Ramírez y Elizabeth Arzuaga González (2018): "Propuesta de indicadores, criterios evaluativos e instrumentos para la mediación de la comunicación.", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (junio 2018). En línea:

[//www.eumed.net/rev/caribe/2018/06/mediacion-comunicacion.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/06/mediacion-comunicacion.html)

RESUMEN

El artículo responde a la línea de investigación Competencias interpersonales del Proyecto de Ciencia e Innovación Tecnológica Competencias de dirección en educación, que se desarrolla en la Universidad de Las Tunas. La necesidad de su elaboración radica en que la comunicación, adquiere gran relevancia en la vida del ser humano en todos sus contextos, en el establecimiento de relaciones interpersonales y en cualquiera que sea su profesión. El hombre, utiliza los medios y métodos característicos de la comunicación para establecer relaciones, efectuar con calidad su labor profesional y vivir en sociedad, de ahí la importancia de realizar un estudio de su fundamentación teórica para el análisis de cuáles son los instrumentos que se pueden utilizar para favorecer al proceso comunicativo. En el artículo se hace una propuesta de indicadores, criterios evaluativos así como de diferentes instrumentos para la medición de la comunicación. Por lo que el objetivo es proponer indicadores y algunos instrumentos útiles para la medición de la comunicación, tan necesaria para el establecimiento de relaciones interpersonales que potencien un desarrollo humano sostenible.

INTRODUCCIÓN

Desde los inicios de la humanidad el hombre necesitó de la vida colectiva y la comunicación con sus semejantes para poder adaptarse al medio y transformarlo mediante el trabajo, lo que propició su propio desarrollo como especie. Desde lejanos tiempos, coexisten dos formas de entender el término de la comunicación, consiste en la transmisión de información, ideas, emociones, habilidades, etc., mediante el empleo de signos y palabras, Berelson y Steiner, (1964), citado por Saladriga, (2004).

El ser humano es un ente social por naturaleza, no puede sobrevivir aislado. El tránsito de sus estados más primitivos hasta las sociedades actuales puede explicarse por su capacidad excepcional de darle sentido al mundo y de compartir esas ideas con sus semejantes para lograr una organización e incidir en su entorno, es decir, comunicarse para trabajar.

La influencia de la comunicación en el desarrollo de la personalidad es indiscutible, esta refleja la necesidad objetiva de los hombres de asociación y de cooperación mutua, y es también condición del desarrollo de la individualidad, originalidad e integridad de éstos. Cuando se aborda el estudio de los grupos se destaca también que la correcta comunicación constituye un elemento aglutinador de sus integrantes, es un indicador del desarrollo grupal que favorece el crecimiento de éstos.

A través de la comunicación se realiza el perfeccionamiento psíquico del hombre, su enriquecimiento espiritual. Con su ayuda tiene lugar la interacción adecuada entre las personas en el desarrollo de la actividad conjunta, la transmisión de experiencias, de hábitos, así como la aparición y satisfacción de necesidades espirituales. Castro, (2016, p.6)

La comunicación tiene un lugar especial y específico en la formación de la personalidad, es la vía esencial de su determinación social. Encierra gran significación y extraordinaria riqueza emocional, sus manifestaciones trascienden su contenido verbal y tienen una relativa autonomía frente a él.

Se puede entender por tanto, que sin comunicación, la personalidad no se desarrolla, por lo que constituye un elemento inseparable para el establecimiento de características generales que la determinan y, a su vez, para el desarrollo psicológico de cada sujeto.

En este sentido, Castro expresó:

Para el desarrollo de la personalidad es indispensable educar la capacidad comunicativa del sujeto, que constituye un sistema facilitador de la individualización; por tanto su desarrollo supone tomar decisiones, elaborarlas, concienciar estrategias, organizar la comunicación con el otro, construir lógicas personales en los distintos sistemas en los que el sujeto participa, etc. Procesos todos susceptibles de aprendizajes, los cuales se entrenan en diferentes relaciones participativas que estimulen la independencia y la autodeterminación, para así fomentar concepciones generales de que la vida y el conocimiento son espacios abiertos, portadores de múltiples alternativas de integración y respuestas, ante las cuales el sujeto tiene que asumir la responsabilidad de su camino personal. (2014, p. 2)

En el plano individual la comunicación desempeña un papel diferente en cada etapa del desarrollo ontogenético del individuo. En el plano personal incluye la planificación desarrollo de actividades conjuntas, la transmisión y aceptación de normas, la satisfacción de necesidades, entre otros elementos. En el plano social se concibe como fenómeno subjetivo y extraindividual a la vez.

La condición humana está asociada indisolublemente a la comunicación como forma de relaciones entre los hombres. Al explicar su origen, Engels, (1978) relaciona el trabajo y la necesidad de comunicación: "...el desarrollo del trabajo al multiplicar los casos de ayuda mutua y de actividad conjunta, para cada individuo, tenía que contribuir forzosamente a agrupar aún más los miembros de la sociedad. En resumen, los hombres llegaron a un punto en que tuvieron necesidad de decirse los unos a los otros."

El objetivo de este artículo es proponer indicadores y algunos instrumentos útiles para la medición de la comunicación, tan necesaria para el establecimiento de relaciones interpersonales que potencien un desarrollo humano sostenible.

DESARROLLO

Reconocer y detectar las preferencias comunicativas, atenderlas y hacer intentos por aproximarnos y llegar hasta lograr determinados niveles de satisfacción requiere de indicadores.

A continuación, se realiza una propuesta, que en esencia está compuesta por indicadores y categorías para evaluar la comunicación.

Propuesta de indicadores, criterios evaluativos e instrumentos para la mediación de la comunicación

Reconocer y detectar las preferencias comunicativas, atenderlas y hacer intentos por aproximarnos y llegar hasta lograr determinados niveles de satisfacción, requiere de indicadores. A continuación se realiza una propuesta, que en esencia está compuesta por indicadores y criterios para evaluar la comunicación. Posteriormente se presentan algunos instrumentos para la mediación comunicativa.

Indicadores	Criterios de evaluación		
	Bien	Regular	Mal
Asertividad en la comunicación	Cuando es capaz de expresar los sentimientos y demandas con claridad; manteniéndose firme, directo y con una expresión social franca, abierta, espontánea, creativa y respetuosa; lograr que se respeten los criterios suyos y de los demás, evitando conflictos en la comunicación.	Cuando en ocasiones se es capaz de expresar los sentimientos y demandas con claridad y en otros momentos no lo hace con la misma nitidez; es decir, a veces se torna firme, directo, franco, abierto, espontáneo, creativo, relajado; mientras en determinadas circunstancias muestra una actitud vacilante, cerrada, evasiva, tensa; viola y no respeta el espacio y criterios de los demás, por lo que se suele crear conflictos en la comunicación.	Cuando no es capaz de expresar los sentimientos y demandas con claridad; mantiene una actitud vacilante, indirecta, evasiva y tensa; de forma que no tiene de los otros lo que quiere; frecuentemente viola el espacio personal de los otros; poco espontáneo y creativo; por lo que su expresión social es cerrada y con tensiones e intenta imponer sus criterios, se crean conflictos en la comunicación.
	Cuando es capaz de percibir al otro como un igual, percibe en el otro una expresión franca,	Cuando solo en ocasiones percibe al otro como un igual, percibe a veces en el otro una expresión franca,	Cuando no se percibe al otro como un igual, cuando solo es capaz de percibir en el otro una expresión

Percepción comunicativa	abierta, directa; con tono de voz firme; postura relajada; ausencia de tensiones, con una elevada autoestima, en que protege los derechos y respeta a los demás; mantiene una postura corporal adecuada.	abierta, con tono de voz firme, postura relajada, ausencia de tensiones, elevada autoestima, que protege sus derechos y respeta los ajenos; manteniendo una postura corporal adecuada; mientras en otras ocasiones se muestra vacilante, cerrado, con tono de voz bajo, difuso, tenso, con una baja autoestima, dejando violar sus derechos y no respetando a los demás; su postura corporal se torna inadecuada.	vacilante, cerrada, con tono de voz bajo, difuso, poco relajado, tenso; con una baja autoestima; deja violar sus derechos y no respeta se respeta el derecho de los demás, con una postura corporal inadecuada.
Implicación en la comunicación	Cuando se concentra con facilidad en el tema de conversación; sintetiza e integra ideas; acepta la ambigüedad o ambivalencia de otros; está dispuesto a cambiar sus puntos de vista u opiniones a partir del razonamiento lógico con los demás; capaz de buscar métodos y soluciones innovadoras y diferentes.	Cuando en ocasiones se concentra en el tema de conversación, es capaz de sintetizar ideas, de aceptar la ambigüedad o ambivalencia de otros, mostrándose dispuesto a cambiar sus puntos de vista u opiniones a partir de razonamientos lógicos y a la vez busca métodos y soluciones innovadoras y diferentes; mientras en otras ocasiones no se concentra en el tema de conversación y le es difícil sintetizar e integrar ideas; no acepta la ambigüedad o ambivalencia de otros por lo que no está dispuesto a cambiar sus puntos de vista u opiniones a pesar de que	Cuando no se concentra en el tema de la conversación, le es difícil sintetizar e integrar ideas, no acepta la ambigüedad o ambivalencia de otros, por lo que no está dispuesto a cambiar sus puntos de vista u opiniones a pesar de que se logra razonamientos lógicos; no busca métodos y soluciones innovadoras y diferentes.

		se logra razonamiento lógico, no busca métodos y soluciones innovadoras y diferentes.	
--	--	---	--

Para operar con esta matriz usted puede auxiliarse de una guía de observación estructurada y un registro sobre la base de los tres indicadores establecidos y sus correspondientes criterios de evaluación, en la medida en que el proceso vaya transcurriendo va vaciando la información recogida a partir de las características explicitadas en cada una de las posibles orientaciones.

A continuación, se sugieren algunos instrumentos para la mediación de la comunicación, con el objetivo de identificar los logros y limitaciones de los sujetos en el acto comunicativo, que permitan trazar estrategias para contribuir al logro de una adecuada comunicación.

Algunos de estos instrumentos que a continuación se presentan se refieren a cualidades que caracterizan al buen receptor y al buen emisor, funciones ambas que deben estar presentes en un buen comunicador. Estos instrumentos podrán ser respondidos de forma individual por los sujetos implicados. Se insiste en la sinceridad de las respuestas, ya que no deben tener una intención evaluativa propiamente.

Refiere Fernández (2002, p. 50), que “En el desarrollo de una correcta comunicación es importante la valoración personal del sujeto que se propone mejorar su comportamiento en situaciones comunicativas. Aclarar y precisar cuáles son sus fortalezas y debilidades le permite asumir una posición activa y consciente en el mejoramiento personal”. Por tanto, se recomienda hacer uso tanto de las fortalezas como de las debilidades determinadas, en talleres de reflexión, en situaciones grupales, pues desde lo individual permiten considerar los logros y dificultades más frecuentes en el grupo.

Los logros están dados por el número de selecciones en la categoría Bien, mientras que las dificultades están en las selecciones en las categorías Regular y Mal. El análisis posterior de las recomendaciones que se ofrecen para las funciones de receptor y emisor permiten completar la reflexión.

TAPAS (Propuesto por Ortiz, 1996)

Instrucciones: escoja del círculo permanente de sus compañeros de comunicación, aquel con el cual no tiene ni las más íntimas ni las más sinceras relaciones, pero sí buenas relaciones que se establecen en condiciones favorables. Imagínese claramente a esta persona. A continuación se le van a mostrar diferentes normas de conducta en la comunicación. Valore con ayuda de ellas las características de su comunicación con el compañero elegido. Para ello, por cada índice de comunicación debe elegir una de las cuatro variantes de respuestas que le explicamos a continuación:

Variantes de respuestas

1. Manifiesto este modo de comunicación.
2. Provoco esta conducta en el compañero.

3. Lo primero y lo segundo.

4. Ni lo primero ni lo segundo.

Escriba el número del índice dado al lado de la variante de respuesta con el compañero elegido.

Modos de conducta en la comunicación:

1. Animar la conversación, haciendo preguntas, manteniendo la atención.

2. Intercambio de opiniones, aunque sea de problemas difíciles.

3. Perderse al intentar explicar algo.

4. Se hace dificultoso encontrar un lenguaje común.

5. Interesarse por la vida del compañero.

6. Mantener libremente la conversación.

7. Mostrarse obstinado, disgustado en la discusión.

8. Manifestar conflicto, aversión.

9. Pedir consejos en el caso del problema que se discute.

10. Ayudar con éxito a resolver el problema que se discute y tender la mano en el momento oportuno.

11. Tener tendencia a evaluar constantemente la conducta del otro.

12. Esperar a que se le acerquen para conversar.

13. Apoyarse en el conocimiento previo de la persona para estrechar las relaciones interpersonales.

14. Escuchar al otro, tratar de ponerse en su lugar.

15. Mantener con dificultad la conversación.

16. Evitar las cuestiones discutibles.

17. Tomar la iniciativa para acercarse a conversar.

18. No interesarse por la vida personal del compañero.

19. No perder la posibilidad de conversar.

20. Sentirse inhibido o tenso en la conversación.

21. Saber orientarse en la esencia del hecho o fenómeno al explicarlo.

22. Encontrar un lenguaje común.

23. Negar sus debilidades, justificar sus errores.

24. Evitar pedir consejos sobre cuestiones discutibles.

25. Comunicarse con los conocidos solo al tener necesidad.

- 26. Manifiestar afabilidad, cortesía y sensibilidad.
- 27. Mostrarse razonable, benevolente y justo en la discusión.
- 28. Intentar obtener beneficio del conocimiento previo de la persona.
- 29. Reconocer sus debilidades, ser autocrítico.
- 30. No proponer ayuda.

Gracias por su colaboración

Calificación del TAPAS:

Existen ítems directos e inversos. Los directos incluyen los aspectos positivos de la comunicación y los inversos, los negativos. Como se plantea en las instrucciones, existen variantes de respuestas para cada ítem, cada una posee un valor en dependencia de si es directa o inversa.

DIRECTA		INVERSA	
Respuestas	Valor	Respuesta	Valor
1	+1	1	-1
2	+1	2	-1
3	+2	3	-2
4	-2	4	+2

Procedimiento: se suma algebraicamente la puntuación obtenida por el sujeto, se obtiene la media aritmética y se lleva a la siguiente clave:

- De -2 a -1,50: Muy bajo nivel de comunicación media.
- De -1,49 a -1: Bajo nivel de comunicación media.
- De -0,99 a -0,50: Nivel medianamente bajo de comunicación media.
- De -0,49 a 0: Tendencia negativa en la comunicación.
- De +0,01 a +0,50: Tendencia positiva en la comunicación.
- De +0,51 a 1: Nivel medianamente alto de comunicación media.
- De +1,01 a +1,5: Alto nivel de comunicación media.
- De +1,51 a 2: Muy alto nivel de comunicación media.

Evaluación de la calidad de escucha (Propuesto por Fernández, 2002)

Objetivo: Evaluar a través del autorreporte el comportamiento en la situación de escucha.

Antecedentes: Se toma como referente el estudio de las normas o reglas para una buena escucha, estudiadas fundamentalmente en las funciones de dirección, pero transferibles a otras situaciones.

Recomendaciones para su empleo: Se aplica en forma individual. Una vez concluida la aplicación pueden hacerse reflexiones en grupos acerca de las dificultades detectadas y posteriormente la orientación sobre las normas para una buena escucha.

	Frecuente-mente	A veces	Casi nunca
Espero a que el otro haya terminado para responder.			
Si el otro vacila, lo animo a que continúe.			
Puedo olvidar los prejuicios y opiniones que tengo sobre otra persona para analizar objetivamente lo que me dice.			
Termino de escuchar lo que me dicen aunque ya sepa lo que voy a contestar.			
Dejo hablar al otro aunque se repita o desvíe del tema.			
Soy paciente durante el diálogo.			
Miro al rostro del otro mientras me está hablando.			
Elaboro mi juicio sobre la conversación al final de la misma.			
Dedico todo el tiempo que sea necesario para escuchar a otros.			
Trato de comprender el sentido de las palabras atendiendo al contexto de lo que se habla.			
Me esfuerzo por "ponerme en la piel" del que me está hablando.			
Respeto las ideas y opiniones de otros.			
Puedo conservar la calma aunque el otro esté excitado o alterado.			
Soy capaz de percibir los sentimientos del otro aunque no los exprese abiertamente.			
Dejo hablar sin interrumpir.			
Presto atención al que me habla sin distraerme en otras cosas.			

Animo al que me habla con una sonrisa o gesto de apoyo.			
Hago preguntas para asegurar que he comprendido bien.			
Escucho atentamente en vez de ir elaborando mi respuesta.			

Procedimiento: otórguese 3 puntos por aquellos ítems que marcó frecuentemente, 2 puntos por los que señaló a veces y 1 punto por los que marcó como casi nunca. Ubíquese en la categoría según corresponda la puntuación obtenida: Bien (35-45) Regular (34-28) Mal (0-27). Tenga en cuenta los ítems que marcó a veces o casi nunca y haga una valoración al respecto.

Evaluación de la calidad de buen emisor (Propuesto por Fernández, 2002)

Objetivo: Evaluar a través del autorreporte el comportamiento en la situación de emisión.

Antecedentes: Se toma como referente el estudio de las normas o reglas para una buena misión, estudiadas fundamentalmente en las funciones de dirección, pero transferibles a otras situaciones.

Recomendaciones para su empleo: Se aplica en forma individual. Una vez concluida la aplicación pueden hacerse reflexiones en grupos acerca de las dificultades detectadas y posteriormente la orientación sobre las normas para una buena emisión.

	Frecuente- mente	A veces	Casi nunca
Permito que me interrumpan cuando estoy hablando.			
Cuido la pronunciación de las palabras para que se entienda bien lo que digo.			
Utilizo un vocabulario que se corresponda con el nivel de mi interlocutor.			
Evito las ironías, burlas al dirigirme a otros.			
Miro al rostro de la persona a quien me dirijo.			
Observo al otro para apreciar si comprende lo que digo.			
Hablo en un tono de voz adecuado, ni muy alto ni muy bajo.			
Reflexiono acerca de lo que voy a decir, para organizar mis ideas.			

Señalo los aciertos y logros de las personas que me rodean en el momento preciso.			
Puedo conservar la calma aunque el otro se muestre excitado.			
Me agrada expresar mis criterios ante los demás.			
Respeto las ideas y opiniones de los otros aunque no las comparta.			
Pido opiniones y criterios de los demás acerca de lo que planteo.			
Cuido la entonación de mis palabras, así como los gestos y la mímica facial.			
Me esfuerzo por ponerme en el lugar del otro para hacerme entender mejor.			
Soy preciso y directo sin dar rodeos innecesarios.			

Procedimiento: otórguese 3 puntos por aquellos ítems que marcó frecuentemente, 2 puntos por los que señaló a veces y 1 punto por los que marcó como casi nunca. Ubíquese en la categoría según corresponda la puntuación obtenida: Bien (38-48) Regular (37-31) Mal (0-30). Tenga en cuenta los ítems que marcó a veces o casi nunca y haga una valoración al respecto.

CONCLUSIONES

En la formación de la personalidad la comunicación juega un importante papel: mientras más ricas y variadas sean las relaciones que establece el ser humano con la realidad y con los demás, más polifacética, profunda y desarrollada será su personalidad.

El acercamiento a los fundamentos teóricos de la comunicación con un enfoque dialéctico materialista, permite revelar sus particularidades y comprender que más allá de las divergencias existentes respecto a la explicación de su naturaleza y su origen, se abre un campo en el que es posible avanzar en pos del establecimiento de las precisiones, tanto teóricas como prácticas, que expresan el desarrollo ascendente que caracteriza las investigaciones en esta dirección, en la que aún queda mucho terreno por explorar, todo en función de un desarrollo humano sostenible.

La propuesta de indicadores, criterios evaluativos e instrumentos para la mediación de la comunicación constituye un acercamiento al tratamiento de este importante factor de desarrollo humano, imprescindible para el cabal desenvolvimiento del ser humano en sociedad.

REFERENCIAS

1. Amayuela, G. (2017). Comunicación y su relación con la educación en el contexto universitario. En *Alternativas en Psicología*. Recuperado de <http://www.alternativas.me/attachments/article/119/Comunicaci%C3%B3n%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20educaci%C3%B3n%20en%20el%20contexto%20universitario.pdf>
2. Andreieva, G. (1984). *Psicología Social*. Moscú: Editorial Universitaria.
3. Báxter, E. (1999). *¿Promueves o facilitas la comunicación entre tus alumnos?* La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
4. Castro, G. (2014). Acciones favorecedoras de la comunicación interalumno en el transcurso de la actividad docente. En *Revista Opuntia Brava*, 6(2). Recuperado de <https://doaj.org/article/dc1c79282df24489b99d1521911d3731>
5. Castro, G. (2016). La comunicación: elemento necesario para la familia en la orientación hacia la sexualidad de sus hijos(as). Publicado en el Libro de *Memorias del II Simposio Internacional Redipe-Edacun*. Las Tunas: Editorial Redipe-Editorial Académica Universidad de Las Tunas.
6. Castro, G. (2017). Acciones pedagógicas para favorecer la comunicación interalumno en el transcurso de la actividad docente. Tesis en opción al grado académico de Máster en Ciencias Pedagógicas (inérita). Holguín, Cuba.
7. Engels, F. (1978). El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre. En *Obras Escogidas*. Moscú: Editorial Progreso.
8. Fernández, A. M. (2002). *Comunicación educativa*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
9. Freire, P. (1985). *¿Extensión o comunicación?* En *Diálogo e interacción en el proceso pedagógico*. México: Ediciones El Caballito. pp. 49 59
10. Giordano, C. J. (2011). La comunicación para la transformación de la gestión educativa. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/35341/Documento_completo.pdf?sequence=3
11. González, F. (1995). *Comunicación, personalidad y desarrollo*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
12. González, V. (1989). *Profesión: Comunicador*. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente Brau.
13. Heinemann, P. (1980) *Pedagogía de la comunicación no verbal*. Barcelona: Editorial Herder.
14. Kang, A. A. (2017). El impacto de un medio de comunicación y su incidencia en la formación de los estudiantes que cursan sexto y octavo semestre de la Carrera de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, durante el periodo 2016-2017. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16243/1/ANDRES%20KANG%20TESIS%202017.pdf>
15. Leontiev, A. (1979). *La comunicación pedagógica*. Moscú. Editorial Znanie.
16. Lomov, B. F. (1989). *El problema de la comunicación en psicología*. Moscú: Editorial Nauka.

17. Más, P. (2008). La Formación de la competencia profesional pedagógica comunicativa en el transcurso de la formación inicial del personal docente en las condiciones de universalización. ISPPT. Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas (inédita). Las Tunas, Cuba.
18. Medina, R. y Rodríguez, N. (1987) Comunicación interpersonal y educación. En *Revista Española de Pedagogía*, Julio-Septiembre, Madrid. pp. 305-320 Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/23763444>
19. Ortiz, E. (1996). Perfeccionamiento del estilo comunicativo del maestro de la enseñanza media para su labor pedagógica. Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Psicológicas (inédita). Villa Clara, Cuba.
20. Ojalvo, V. (1986). La comunicación en la Psicología Social. Material mimeografiado. La Habana: CEPES.
21. Ojalvo, V. (1997). La educación como proceso de interacción y comunicación. En *Materiales del Curso Comunicación Educativa*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
22. Sorín, M. (1984). Valoración crítica de varias concepciones sobre comunicación y personalidad en la psicología no marxista. Algunas contrapropuestas. En *Psicología de la personalidad*. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales. pp. 205-231
23. Penman, R. (1990). *Communication processes and relationships*. London: Academic Press.
24. Puzirel, A. y Guippenreiter, Y. (1989). El proceso de formación de la psicología marxista: L.S. Vigotsky, A. Leontiev, A.Luria. Moscú: Editorial Progreso.
25. Vigotski, L. S. (1980). *Pensamiento y Lenguaje*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
26. Vigotski, L. S. (1987). *Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores*. La Habana: Editorial Científico Técnica.