



DESAFÍO Y PERSPECTIVAS ACTUALES EN EL CAMPO DE LA EDUCACIÓN

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA

Dra. Maria Carme Boqué Torremorell

Profesora titular de la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna, Universitat Ramon Llull

Dra. Montserrat Alguacil de Nicolás

Directora del grado en Educación Primaria y profesora titular de la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna, Universitat Ramon Llull

Dra. Mercè Pañellas Valls

Profesora titular de la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna, Universitat Ramon Llull

*Fecha de recepción: 3 de enero de 2011
Fecha de admisión: 10 de marzo de 2011*

Resumen

En los próximos años, todo esfuerzo por cambiar las antiguas estructuras y culturas existentes en las universidades deberá plantearse su eficacia ante los nuevos retos sociales (Michavila y Parejo, 2008), uno de los cuales hace hincapié en la necesidad de formar ciudadanos comprometidos en el proceso de construcción europea. Las políticas de calidad universitaria deben considerar la participación y representación estudiantil como un eje fundamental, por ello, cabe facilitar y promover una auténtica cultura participativa que se apoye en tres pilares: motivación (querer participar), formación (saber participar) y organización participativa (poder participar). Así pues, resulta imprescindible diseñar y desarrollar estrategias de mejora de las competencias cívicas de los estudiantes (Kouzes y Posner, 2006), convenientemente arropadas por normativas acordes (Ministerio de Educación, 2010) y espacios de participación. En este artículo reflexionamos acerca de la formación en competencias comunicativas de los estudiantes que asumen cargos de representación en la universidad. A modo de conclusión, apuntamos la relevancia de las principales estrategias de comunicación en el impulso de la participación estudiantil por su triple incidencia: en la motivación de los estudiantes, en su capacitación para intervenir y en la mejora del entendimiento entre los estudiantes y el propio centro universitario.

Palabras clave: Participación, universidad, estudiantes, comunicación, democracia.



ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA

ABSTRACT

In the coming years, all the efforts to change the old university structures and cultures will have to check their efficacy to cope with the new social challenges (Michavila & Parejo, 2008). One of these crucial challenges is the need to educate citizens who are committed to the European construction process. Every quality policy in the university must consider students' participation and representation processes as a core matter. Consequently, universities should foster an authentic culture of participation supported by three pillars: Motivation (wish to participate), training (knowledge to participate), and participative structures (chance to participate). Thus, it is essential to plan and develop strategies aimed to improve students' civic competences (Kouzes & Posner, 2006) that are properly supported by law (Ministerio de Educación, 2010) and participation settings. In this article, we reflect on communicative skills training for those students who take on representation responsibilities in the university. As means of conclusion, we would like to highlight the relevance of the main communication strategies in encouraging student participation due to its triple incidence: in students' motivation to participate, in students' abilities to get involved, and in a better understanding between students and the university.

Keywords: University, students, participation, communication, democracy.

BREVE APUNTE SOBRE LA PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA

El Espacio Europeo de Educación Superior subraya, una vez más, la importancia de colocar al estudiante en el centro del proyecto educativo universitario (Declaración de Bolonia, 1999). Esta necesidad, sin embargo, no debe interpretarse tan sólo en términos de formación académica —ahora expresada mediante competencias—, sino también como voluntad de promover el liderazgo de los estudiantes en la conformación de la comunidad universitaria y en el servicio de las instituciones de educación superior a las sociedades democráticas. Porque, tal y como afirma Bergan (2004, p. 30), governance issues are not a luxury or a concern of the few while the majority of staff and students get on with their work. Rather, they are part and parcel of the contribution of higher education to developing and maintaining the democratic culture without which democratic institutions cannot function, and they are crucial to ensuring that the academic community of scholars and students be not only an imagined community but also a real and healthy one.

Por otro lado, el proceso de implementación de sistemas participativos constituye en sí mismo un proceso de innovación educativa. En una publicación conjunta de la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), la European Associated Software Engineering (EURASE) y The National Unions of Students in Europe (ESIB), resultante del European Forum for Quality Assurance de 2007, se analiza la relevancia de la participación de los estudiantes en la promoción de la calidad en los distintos procesos universitarios. En este informe se habla de la necesidad de tomar en cuenta el punto de vista estudiantil en los métodos de enseñanza, las competencias, la movilidad, los criterios de evaluación o en los órganos de gobierno, entre otros. Una política de calidad universitaria debe considerar la participación y representación estudiantil como un pilar fundamental y, por ello, desde los diferentes escenarios educativos cabe facilitar y promover una auténtica cultura participativa que desarrolle competencias tales como: realizar propuestas, dialogar, trabajar en común, comprender las diferencias, generar consensos operativos o buscar canales de solución pacífica de los conflictos.

La participación se entiende, aquí, como una forma de intervención abierta y dinámica, que presupone un proyecto común y requiere responsabilidad, compromiso e implicación. Según Hart (1993), la participación es el proceso de compartir decisiones que afectan la propia vida y la vida de



DESAFÍO Y PERSPECTIVAS ACTUALES EN EL CAMPO DE LA EDUCACIÓN

la comunidad en que uno vive, el medio por el cual se construye una democracia y, a su vez, un criterio para juzgar las democracias. Aunque no es el objetivo de este artículo exponer los motivos que explicarían la falta de participación real de los estudiantes universitarios o el interés minoritario por hacer uso de sus derechos (Bergan, 2004), sí señalaremos las tres piezas que configuran el engranaje motor de la participación activa: la motivación, eso es, querer participar; la formación, o lo que es lo mismo, saber participar; y la organización participativa o el hecho de poder participar. La motivación como condición imprescindible para que se dé la participación, entendida como “el conjunto de impulsos, necesidades, deseos, razones, intereses, motivos, capaces de movilizar a la acción” (De la Riva, 1994); la formación para conseguir los conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas necesarias para formar parte e intervenir en la propuesta participativa; y la organización efectiva que supone contar con espacios, ocasiones, cauces, estructuras y mecanismos para que las personas que quieran y sepan participar, puedan hacerlo. De forma similar, Liwski (2006) defiende que la participación debería guiarse por tres propósitos fundamentales:

- el desarrollo de aprendizajes que permitan a los estudiantes asumir su condición de ciudadanos y ciudadanas de pleno derecho, solidarios y responsables con su entorno social,
- la promoción del sentido de pertenencia y de un estilo de vida basado en la confianza y la participación
- y la creación de una cultura democrática que elimine la exclusión y la discriminación en todas sus formas.

En este artículo nos centraremos en el primero de los propósitos anteriormente citados, puesto que consideramos que la formación de determinadas competencias puede alentar en gran manera a los estudiantes para que desenvuelvan un rol activo en la comunidad universitaria. Concretamente, revisaremos aquellas estrategias que favorecen una comunicación interpersonal efectiva (Kirkpatrick, 2001), siendo la comunicación el substrato en el que se desarrolla la participación. Leroy (1971) fue uno de los pioneros en la defensa del diálogo y en la reivindicación de unas relaciones democráticas en el seno de las instituciones educativas. Consideramos que el diálogo conlleva, además, la aceptación de que los interlocutores pueden aprender algo en el decurso del proceso que quizás conducirá a alguna mejora, dado que quien dialoga manifiesta su interés por el otro, quiere hacerlo participe de su proyecto y muestra su disposición a ampliar su propia perspectiva. En la Fig. 1 se muestra la función de las estrategias de comunicación interpersonal en la participación de los estudiantes universitarios.

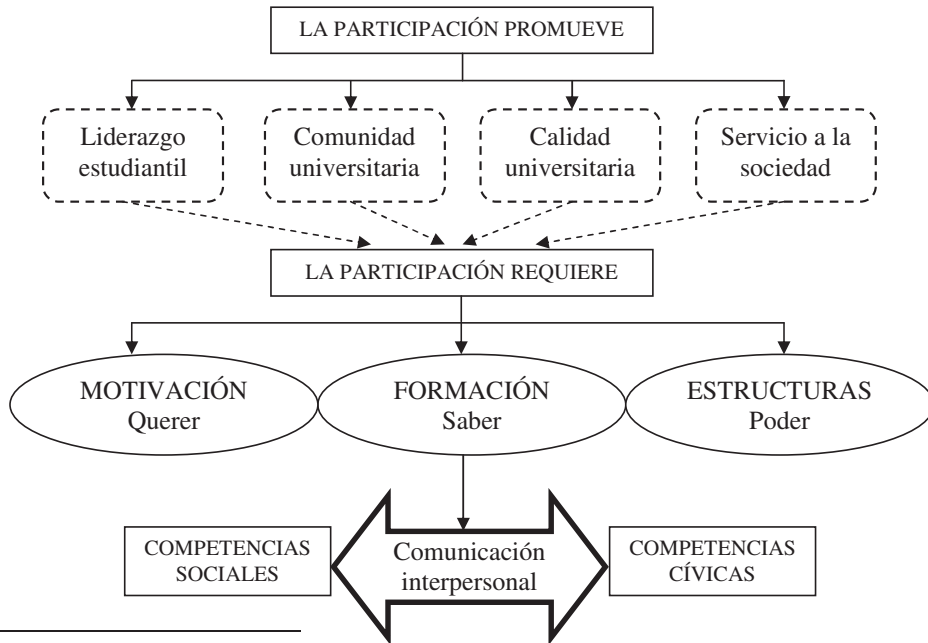
Algunas reflexiones acerca de la comunicación interpersonal en la era virtual

En las sociedades de la información y de la comunicación, los avances técnicos y los descubrimientos científicos permiten el acceso a gran cantidad de datos y al intercambio en tiempo real con personas de todo el mundo. No obstante, muchos individuos se sienten cada vez más aislados en el seno de sus comunidades y experimentan un proceso de socialización fragmentario que desdibuja los marcos de pertenencia. Según Serrano (2005, 12), la emergencia de la nueva sociedad del conocimiento, de la información, digital y globalizada, que ha multiplicado casi hasta el infinito los depósitos de las unidades informativas y de los mecanismos de codificación, decodificación y transmisión nos enviará cada vez con mayor frecuencia la lluvia de la fragilidad y de la vulnerabilidad con las cuales deberemos acostumbrarnos a convivir.



ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA

Fig. 1. Función de las estrategias de comunicación interpersonal en la participación de los estudiantes universitarios



¹ Traducido del original en catalán.

Estudiosos de la globalización, como la socióloga neerlandesa Saskia Sassen (2007), afirman que el sistema global necesita de los escenarios locales, puesto que es en estos espacios de proximidad donde las personas interactúan globalmente. Los centros de educación superior también se hallan en este punto de unión entre lo local y lo global, por lo que su implicación en la creación de escenarios comunicativos para el intercambio de ideas, inquietudes y proyectos resulta crucial, especialmente cuando el ethos de la comunidad universitaria se fundamenta en los principios de la democracia activa. En este sentido, Shein (2004), señala dos elementos presentes en todo proceso de participación: la conectividad con los iguales (connectedness) y el sentido de pertenencia a la comunidad (belonginess).

Sin menoscabar el papel cada vez más relevante de la comunicación virtual en las actividades que hoy en día se desarrollan en la universidad —docencia, intercambio de documentos, consultas, trabajos académicos, tareas administrativas, cuestiones de organización, etc.—, ni el de las redes sociales en el ámbito de lo social —relaciones interpersonales— y de lo cívico —participación—, la comunicación cara a cara todavía sigue siendo el núcleo aglutinador de muchas de estas actividades. Es bien sabido que una comunicación deficiente es fuente de numerosos conflictos, porque impide la construcción compartida de significados y abre brechas entre las personas y los grupos. Por otro lado, los patrones de comunicación son también indicadores del clima relacional de los individuos en el seno de la institución (ignorancia mutua, comunicación indirecta, charlas informales, saludos e intercambios cordiales, etc.) y ponen de manifiesto jerarquías, amistades, aislamiento, cohesión, espíritu de queja o colaboración.



DESAFÍO Y PERSPECTIVAS ACTUALES EN EL CAMPO DE LA EDUCACIÓN

Cuando Gardner (1995) identifica las diferentes inteligencias, encontramos que al menos cuatro de ellas están directamente vinculadas con la comunicación, nos referimos a la inteligencia intrapersonal, a la interpersonal, a la corporal y, por supuesto, a la lingüística. Por otro lado, Bennis (1997), después de realizar un estudio en EEUU con 90 líderes (60 del sector empresarial y 30 del sector público), identificó cuatro áreas de competencia fundamentales: la gestión de la atención, la gestión del significado, la gestión de la confianza y la gestión de la autenticidad, todas ellas relacionadas con la comunicación. De modo que un buen representante estudiantil deberá ser capaz de comunicar su nivel de compromiso para con sus colegas y de captar su atención hacia un proyecto o visión común. Para ello, tendrá que poder transmitir sus ideas con claridad de manera que adquieran sentido, que cobren realidad. También es importante ser capaz de demostrar fiabilidad y constancia, o lo que es lo mismo, credibilidad que, como veremos, está íntimamente afectada por la forma de comunicar y es la base para la confianza. Finalmente, la autenticidad se refiere al conocimiento de las propias habilidades y a su uso eficaz, lo cual permite aprender de los propios errores y seguir avanzando.

Los fundamentos de la comunicación humana como punto de partida

En el conocido estudio de Albert Mehrabian (1971), se demostró que para que un mensaje resulte creíble, debe de haber coherencia entre la información que se transmite verbalmente, oralmente y visualmente y que, en realidad, el peso de las palabras es de un 7%, el de los componentes orales alcanza el 38% y lo que se comunica visualmente supone un 55% del mensaje. Así que, a la hora de participar en un foro para exponer los propios argumentos, o cuando se trata de generar opinión, de ganar aceptación sobre un tema o de exponer una queja, el estudiante que actúa título propio — y más todavía si lo hace como representante de sus colegas— debería conocer su estilo comunicativo y ser capaz de reconocer el de los demás. A tal efecto, la reflexión sobre los entresijos de la comunicación y la formación práctica acerca de diferentes estrategias comunicativas sería deseable para el conjunto de estudiantes e imprescindible para sus representantes electos.

Tomamos como punto de partida los principios clásicos de la comunicación humana:

Es imposible no comunicar, puesto que nuestra misma presencia o ausencia, los silencios, los gestos, el espacio... son fuentes de información.

El lenguaje digital (verbal) y el lenguaje analógico (oral y visual) forman parte de todo acto comunicativo, ya que el significado de las palabras varía según quién las pronuncia, en qué momento o lugar, según el tono...

La manera de comunicarse define las relaciones entre las personas, desde si se conocen, se aprecian, hay confianza entre ellas...

Hay elementos potenciadores del diálogo y otros que lo bloquean, como la empatía, la escucha activa..., por un lado, o los ataques verbales, los interrogatorios..., por el otro.

Afirma un conocido proverbio árabe que quien no comprende una mirada, tampoco comprende una larga explicación. Ciertamente, los componentes paralingüísticos, los no verbales y los contextuales, como integrantes básicos de lo que solemos denominar "lenguaje no verbal" no pueden ser ignorados si se desea transmitir o captar bien un mensaje (Davis, 1976, 1996, Fast, 1990, Glass, 2003, Knapp, 1992, Pease, 2002, Pease y Pease, 2004). Del mismo modo es necesario advertir que el lenguaje no verbal jamás debe ser interpretado como si se tratase de un código traducible literalmente, puesto que la naturalidad y la personalidad de cada cual son elementos altamente apreciados en la comunicación y, además, la variabilidad entre culturas, individuos, contextos, estados de ánimo, costumbres, etc. es tal que se cometerían más errores que aciertos. Con todo, el ritmo con que habla una persona, el tono, el volumen o su timbre de voz nos atraen o disgustan, llegando a influir incluso más que las ideas que esa persona está intentando transmitir en que nos identifique-



ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA

mos con el mensaje que transmite o lo rechazamos. Por ello, aprender a hablar con calma, modulando la voz y con la potencia adecuada al número de personas que escuchan es fundamental para ejercer el rol de representante, como también lo es el hecho de tener la capacidad de tomar en consideración las aportaciones de quienes desafortunadamente se expresan mal, pero exponen buenas ideas. Hasta aquí tan solo nos hemos referido a los componentes paralingüísticos. En lo tocante a los componentes no verbales, destacan, en primer lugar, los sonidos que emitimos con las cuerdas vocales, pero que no son palabras, y que algunas personas repiten en demasía (suspiros, risas, carraspeo) dando una impresión de nerviosismo, timidez o inseguridad que suele incomodar a los interlocutores. En segundo término, el lenguaje corporal o cinestésico, bien sean gestos, posturas, movimientos, tacto... expresan cómo se siente la persona que habla o la que escucha, si se sienten cómodos, contrariados, interesados o aburridos. Además, la proxemia o distancia interpersonal que se establece entre las personas indica su grado de familiaridad, su procedencia cultural y está relacionada con el concepto de "territorialidad". También los elementos estáticos como el vestuario, la pulcritud, las marcas, logotipos, objetos, joyas, etc. informan del estatus de la persona, de sus gustos personales y de sus convicciones. Consecuentemente, a la hora de tomar la palabra ante un grupo, lo mismo un estudiante que un representante estudiantil, dicen, a través de sus gestos, distancia que establecen al hablar y apariencia en general, quienes son ellos mismos e imprimen o restan fuerza al mensaje que transmiten. En cuanto a los componentes contextuales espaciales y temporales, es importante advertir que el lugar y el momento en que se comunica un mensaje lo convierten en algo informal o formal, privado o público, irrelevante o trascendente. Por poner un ejemplo, los representantes estudiantiles no deben sentirse intimidados por los despachos, las salas de juntas y otros espacios donde se reúnen los órganos universitarios en los que participan.

En los años '70, gracias a las investigaciones de Richard Bandler (matemático, psicólogo y experto en informática) y John Grinder (psicólogo y lingüista) se desarrollaron los principios de la programación neurolingüística o PNL relacionados con los sistemas de representación sensorial (Madonik, 2001). Estos autores distinguen entre tres sistemas —visual, auditivo, cinestésico— según el modo de representación dominante. Un delegado estudiantil se relaciona con personas diferentes, con lo que debe usar de forma equilibrada los tres sistemas para, así, comprender mejor a quienes hablan y ser capaz de conectar con la audiencia amplia y plural a la cual representa.

McLagan y Krembs (2001) diferencian entre destrezas receptivas (preguntar, describir, sacar conclusiones) y destrezas expresivas (observar, escuchar y establecer empatía) que, en ambos casos, centran la atención en los demás. Tales estrategias son útiles, también, a la hora de identificar aquellos elementos que entorpecen el acto comunicativo. Nos referimos, por un lado, a expresiones de amenaza, crítica, falso elogio, etiquetaje, insulto, interrupción, mandato, aburrimiento, ignorancia, etc. que, obviamente, conducen al desencuentro interpersonal. Por el otro, a las imprecisiones ocultas en el lenguaje y que en forma de sobregeneralizaciones, selecciones, distorsiones, inferencias arbitrarias, lectura de pensamiento, profecía autocumplida, autoimposiciones, polarización, personalización, entre otras, actúan de trampas comunicativas. Cuanto más cuidadoso sea el representante estudiantil a la hora de expresarse mayor probabilidad habrá de que se le comprenda apropiadamente.

Las estrategias de comunicación que se consideran más efectivas son las relacionadas con la asertividad y la escucha activa. Generalmente se distingue entre tres tipos de conducta: agresiva, pasiva y asertiva (Bishop, 2000, Caballo, 1993, y Laraus y Folkman, 1990). La persona asertiva es capaz de decir lo que piensa de manera clara, sin ofender a los demás y defendiendo sus intereses. Su lenguaje no verbal se caracteriza por un contacto ocular directo, un nivel de voz adecuado, fluidez en el habla y firmeza en los gestos, una postura erecta, soltura en las manos y cuerpo relajado. En lo tocante a emociones y sentimientos, la conducta asertiva es honesta, muestra una autoestima correc-



DESAFÍO Y PERSPECTIVAS ACTUALES EN EL CAMPO DE LA EDUCACIÓN

ta, bienestar con uno mismo y con los demás, da sensación de control y es respetuosa. Entre los elementos cognitivos que sustentan la asertividad destacan el convencimiento de que todo el mundo es poseedor de derechos y puede ejercerlos, de que todo el mundo merece respeto y de que nadie es superior o inferior a los demás. A la hora de desarrollar una conducta asertiva, los representantes estudiantiles deben usar un lenguaje positivo y autoafirmaciones, así como otras técnicas cuya función es evitar entrar en discusiones inútiles, negarse a demandas que se consideran inapropiadas o encajar críticas (disco rayado, banco de niebla, interrogación negativa y aserción negativa).

La escucha activa consiste en animar al interlocutor a que se exprese con confianza, sin juzgarlo ni confrontar sus argumentos, solamente mirando de comprenderlo. Para comprender bien, es necesario concentrarse en aquello que dice la otra persona, en los pensamientos y sentimientos que nos transmite. Para Guix (2004, 119) escuchar activamente no solamente significa entender bien lo que nos están diciendo, sino sobre todo entender “cómo” nos lo están diciendo. Aquí entra en juego la inteligencia emocional, con habilidades como el reconocimiento de las propias emociones, su regulación, la motivación, el reconocimiento de las emociones de las otras personas y el manejo de las relaciones (Goleman, 1996) y, sobre todo, la empatía, el saber ponerse en el lugar de los demás. Para manifestar que se escucha activamente, se usa el parafraseo o repetición de aquello que nos acaban de decir, de modo que quede patente el interés por los demás y por demostrar que se les comprende. También las preguntas aclaratorias ayudan a ampliar la información que se nos transmite para, luego, resumirla de manera más precisa. Por su parte, la reformulación sirve para añadir matices a un mensaje permitiendo, así, ampliar la visión del asunto o enfocarlo desde una nueva perspectiva. Finalmente, las preguntas transformadoras, tienen la misión de desestabilizar mensajes muy cerrados, imaginando aquello que podría ser diferente o posible. Como es fácil de ver, el dominio de este conjunto de estrategias es clave para participar activamente en la vida universitaria e influir en ella.

A MODO DE CONCLUSIÓN

La participación es un proceso de aprendizaje, un medio de formación y no solo de gestión (Montalbán, 2006) y, como tal, además de un derecho es una responsabilidad. En este sentido, aquellos estudiantes que asumen la representación de sus colegas, no deberían conformarse con ser ellos mismos buenos comunicadores, sino que para impulsar la participación activa de todos tendrían que contribuir a forjar una atmósfera adecuada para el diálogo. Tal propósito requiere disponer de una formación sólida para la participación social y ciudadana, en la cual las competencias comunicativas ocupan un lugar central. Por un lado, el saber participar incide también en el querer participar, ya que aumenta la confianza en uno mismo y ayuda a vencer barreras frente a la responsabilidad que supone el hecho de representar a los compañeros. Así pues, pensamos que el hecho de sentirse preparado para participar, se suma a otros motivos más centrados en defensa de intereses, conciencia democrática, solidaridad, etc. y se traduce en un aumento de liderazgo estudiantil y de sentido de pertenencia a la comunidad. Además, el saber cómo expresarse y cómo escuchar favorece que el entendimiento entre estudiantes y universidad sea fluido y constructivo, puesto que se dispone de herramientas para trabajar en común y para discrepar sin necesidad de polarizar posiciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bennis, W. (1997). *Dirigir personas es como adiestrar gatos. Sobre el liderazgo*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, S.A.
- Bergan, S. (Ed.) (2004). *The university as res publica*. Strasbourg: Council of Europe Publishing.



ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA

- Bishop, S. (2000). *Desarrolle su asertividad*. Barcelona: Gedisa.
- Caballo, V.E. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Davis, F. (1976). *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza.
- Davis, F. (1996). *El lenguaje de los gestos*. Buenos Aires: Emecé Editores.
- Declaración de Bolonia. (1999). [En línea] Accessible en: <http://www.educacion.es/dctm/boloniaee-es/documentos/02que/declaracion-bolonia.pdf?documentId=0901e72b8004aa6a> [Recuperado el 02.02.2011].
- De la Riva, F. (1994). *Gestión participativa de las Asociaciones*. Madrid: Editorial Popular S.A.
- ENQA, EURASE, & ESIB (2008). *Implementing and Using Quality Assurance: Strategy and Practice*. A selection of Papers from de 2nd European Quality Assurance Forum. [En línea] Accessible en: <http://www.eua.be/events/past/2007/qa-forum/home.aspx> [Recuperado el 07.02.2011].
- Fast, J. (1990). *El lenguaje del cuerpo*. Barcelona: Kairós.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias múltiples*. Barcelona: Paidós.
- Glass, L. (2003). *Sé lo que estás pensando*. Barcelona: Paidós.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Guix, X. (2004). *Ni me explico, ni me entiendes. Los laberintos de la comunicación*. Barcelona: Granica.
- Hart, R. (1993). *La participación de los niños: De la participación simbólica a la participación auténtica*. Bogotá: Editorial Nueva Gente.
- Kirkpatrick, D.L. (2001). *Claves para una comunicación eficaz*. Barcelona: Gestión 2000.
- Knapp, M.L. (1992). *La comunicación no verbal*. Barcelona: Paidós.
- Kouzes, M. J. & Posner, B. Z. (2006). *Student leardership practices inventory*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1990). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
- Leroy, G. (1971). *El dialogo en la educación*. Madrid: Narcea.
- Liwski, N. (2006). *Discurso inaugural del Debate General de Naciones Unidas*. [En línea] Accessible en: <http://abc.gov.ar/lainstitucion/RevistaComponents/Revista/Archivos/anales/numero05/Archivos/Paralmpprimir/2.liwski.pdf> [Recuperado el 28.01.11].
- Madonik, B.G. (2001). *I hear what you say, but what are you telling me?*. San Francisco: Jossey-Bass.
- McLagan, P., & Krembs, P. (2001). *Comunicación cara a cara*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, S.A.
- Mehrabian, A. (1971). *Silent messages: Implicit communication of emotions and attitudes*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Michavila, F., & Parejo, J. L. (2008). *Políticas de participación estudiantil en el Proceso de Bolonia*. *Revista Educación MEC*. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid. Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria. Accessible en: <http://www.revistaeducacion.mec.es/re2008> [Recuperado el 05.07.10]
- Montalbán, (2006). *La participación estudiantil*. *Participación educativa*. *Revista del Consejo Escolar de Estado*, 2.
- Pease, A. (2002). *El lenguaje del cuerpo. Cómo leer el pensamiento de otros a través de sus gestos*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Pease, A., & Pease, B. (2004). *The definitive book of body language*. London: Orion.