

Comunicación no verbal en la docencia

Non-verbal communication in teaching

Cristina Roldán Jiménez¹, Maria Teresa Fuentes Hervias^{1*}, Daniel Catalán Matamoros², Miguel Muñoz-Cruzado y Barba¹, Raquel González González³, Noelia Jerez Salgado¹, Fernando Fernández Martín F¹

¹ Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Málaga.

² Facultad de Comunicación. Universidad Carlos III de Madrid.

³ Hospital Universitario San Agustín de Linares (Jaén)

Fecha de recepción: 12/02/2012 – Fecha de aceptación: 15/11/2012

Resumen

La comunicación no verbal ha tenido un gran auge en el último siglo, debido a la importancia demostrada en relativa al mensaje emitido. Este artículo efectúa una aproximación acerca del papel que juega la comunicación no verbal en la credibilidad y congruencia de lo que se dice en clase. Los objetivos del presente trabajo van dirigidos a explicar, explicando las partes de las que consta la comunicación no verbal, cuáles pueden verse obstaculizadas en el discurso y cómo minimizar estas posibles barreras, basándose en una revisión bibliográfica. De esta forma se justifica la importancia de la optimización de los recursos no verbales en el ámbito de la docencia universitaria de titulaciones sanitarias inmersa en el inminente espacio europeo.

Palabras clave: *Comunicación; Docencia; Lenguaje corporal.*

Abstract

Non-verbal communication has boomed in the last century due to the importance that has shown in the interpretation of the message delivered. This article brings us to the role of nonverbal communication on credibility and consistency of what is said in class. The objectives of this study are point towards to explain, explaining the parts of nonverbal communication, which can be hampered in the speech and how to reduce these potential barriers, based on a literature review. Thereby, It is justified the importance of optimizing nonverbal resources in the scope of health university teaching qualifications immersed in imminent European space.

Key words: *Communication; Teaching; Body language.*

Correspondencia: maite_larios10@hotmail.com

Qué es la Comunicación

Actualmente, podemos encontrar multitud de textos que definen qué es la comunicación:

- ☒ Intercambio de ideas o pensamientos entre dos o más personas.
- ☒ Manera de entrar en contacto con los demás, sin la cual no existirían las relaciones humanas.
- ☒ Proceso bilateral, circuito en el que se interactúan y se interrelacionan dos o más personas, a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales, por ambos conocidos (Diez & Freijeiro, 2005).
- ☒ Proceso en el que todos los participantes, en continua interacción, aportan mensajes de dimensiones diversas y superpuestas por uno o más canales (tales como el movimiento, el lenguaje y el olor), cuyos elementos están estructuralmente pautados (Ray L. Birdwhistell, 1979).

Sea cual sea la definición que le demos a la comunicación, ésta se compone de tres factores:

El emisor, el receptor y el mensaje, que se relacionan entre sí a través de operaciones (emisión, transmisión y recepción) que se distinguen en niveles psíquico, físico y fisiológico, integrados dentro de un proceso que corresponde a un tipo social de relación, en el que se ha establecido un código definido y común: el idioma o lengua.

Se requieren 8 pasos para que un proceso de comunicación sea efectivo:

1. Nacimiento de la idea y su desarrollo.
2. Codificación del mensaje.
3. Transmisión del mensaje.
4. Recepción del mensaje.
5. Interpretación del mensaje.
6. Aceptación o rechazo del mensaje.
7. Uso del mensaje recibido y reacción por parte del receptor.
8. Retroalimentación o feedback: El receptor asume el papel de emisor (Diez & Freijeiro, 2005). Esto significa que el docente debe entender al alumno no como un oyente pasivo, sino un interlocutor activo, y ver la comunicación no como la actuación unilateral de uno que monologa, sino un proceso puesto en marcha entre dos y la palabra, como el elemento más extendido en la comunicación humana (Norka Arellano, 2006).

Si en el 6º paso del proceso de comunicación el mensaje es rechazado por el receptor, no se logra el efecto deseado y la comunicación no se establece. Ante este aspecto nos preguntaremos: ¿cómo hacer que el mensaje sea aceptado por el receptor?

En 1967, Albert Mehrabian, sacó a la luz el estudio más veces citado acerca de la comunicación. Determinó que la credibilidad, la consistencia, o la congruencia del mensaje, dependen de tres aspectos de la comunicación. En un texto titulado "Decodificación de la comunicación inconsciente", refirió los porcentajes de un mensaje expresado a través de nuestros distintos canales de comunicación de la siguiente manera:

- 55% Lenguaje corporal. El mensaje se deduce visualmente.
- 38% Tono de voz. Depende del sonido de la comunicación.
- 7% Palabras que utilizamos.

Las llamó las tres "V" de la comunicación: Visual, vocal y verbal. Y para que sean creíbles, deben expresar el mismo mensaje. Ésta es la única base del entendimiento planeado: Más de la mitad del volumen de la comunicación es no verbal (Boothman Nicolas, 2001). Por tanto, a la hora de establecer una comunicación entre docente y alumno, focalizado en las titulaciones Universitarias sanitarias, se hace indispensable el conocimiento de la comunicación verbal, y no sólo el de las palabras que puedan ser usadas, es decir, y se hace indispensable atender a lo que se dice, y al cómo se dice, considerándose la influencia de este aspecto en el estado emocional y el comportamiento de los alumnos (Norka Arellano, 2006).

Comunicación no verbal

A partir del siglo XX la comunicación no verbal ha despertado el interés de científicos e investigadores: psicólogos, antropólogos, lingüistas, estudiosos de la comunicación no verbal, sobre todo aquella que se refiere a la expresividad corporal. Actualmente, su investigación, es fruto de cuatro disciplinas diferentes: la psicología, la psiquiatría, la antropología y la etiología.

El hecho es que, en cada situación comunicativa se dan simultáneamente dos niveles diferentes que nos indican cómo interpretar las palabras que escuchamos:

- Verbal o de contenido, mediante el cual los comunicantes intercambian información a propósito de algo (referente). Durante la comunicación verbal, cada interactor necesita información intermitente acerca de las reacciones de los otros y de su estado emocional para el feedback y para controlar el turno de palabra, siendo necesario el siguiente nivel:

- No verbal o connotativo, con el que se marca la relación que se establece entre los hablantes y que delimita cómo debe entenderse la información transmitida, define el sentido de la interacción comunicativa en su conjunto. No existe una retórica universal de lo no verbal: nuestro cuerpo es el origen de toda comunicación, voluntaria o no. El cuerpo es una estructura lingüística; revela infinidad de informaciones aunque el sujeto guarde silencio (Gloria Hervás Fernández, 1998).

Por tanto, la comunicación no verbal podría definirse como la comprensión mediatizada y/o no mediatizada entre los seres vivos con toda clase de medios no lingüísticos. Toda información hablada, escrita o manifestada de cualquier otra forma contiene siempre, conjuntamente, material no verbal.

No obstante, la comunicación no verbal también puede ser un sistema de comprensión autónomo independiente del lenguaje verbal. La enumeración del material de signos, evidencia claramente que todas las informaciones no verbales tienen varios significados. Una exposición precisa sólo puede conseguirse mediante explicaciones verbales.

El lenguaje corporal, es un proceso sensorial desde la perspectiva de la percepción y de la emisión. Es algo innato, se aprende por imitación y se asimila por medio de la abalanza o el reproche. Está formado por acciones motoras, psicomotoras y sensoriomotoras. Es una comunicación espontánea e instintiva, pero al mismo tiempo calculada. Puede acentuar la información, modificarla, o incluso, a veces, anular el significado convirtiéndose en una metacomunicación.

La captación de los signos no verbales se produce por sí sola de forma "más instintiva" y más directa que la comprensión del contenido verbal.

Herbert Somplatzki escribía: "No es que tengamos un cuerpo; somos cuerpos." Los movimientos nos dicen todo aquello que a menudo sólo circunscribimos o callamos en el lenguaje hablado. Por ejemplo, la memoria, la concentración, la voluntad, la inteligencia y la creatividad se expresan corporalmente (Günther Rebel, 1995).

Los factores del reconocimiento de las emociones son:

1. La expresión facial en sí misma.
2. El conocimiento de la situación.
3. Es expresada a lo largo de un cierto tiempo.
4. La similitud. Se juzga mejor a las personas que se nos parecen y adjudicamos más fácilmente nuestras propias características a aquellas que no nos gustan.

5. Los factores personales del juez (Alain Descamps, 1993).

En la actualidad, no se encontrado ningún gesto ni movimiento corporal que tenga la misma significación social en todas las sociedades y considerarse un símbolo universal (Ray L Birdwhistell, 1979).

Componentes de la comunicación no verbal

La conducta o lenguaje no verbal se puede clasificar en:

- **Paralenguaje:** todo aquello que acompaña al lenguaje, como el tono de voz, la vocalización, la entonación en el discurso, hablar pausado o deprisa según el momento,.. Por ejemplo, se pueden distinguir tres tonos de voz distintos al hablar:
 - Ascendente, que sugiere duda, indecisión o interrogación.
 - Descendente, que transmite firmeza, determinación y confianza.
 - Mixto, que sugiere ironía y sarcasmo.

- **Proxémica:** la distancia o espacio personal, la conducta territorial humana, es decir, el espacio físico de cada persona, ya que el sentido del yo de cada persona va más allá de su propia piel. Siendo así, se puede establecer una escala de distancias hipotéticas, basada en la observación:
 - Distancia íntima: Hasta 45 centímetros. Es la distancia para la conversación íntima, ya que se establece comunicación a través del olor, el tacto y la temperatura corporal.
 - Distancia personal: Entre 45 y 75 centímetros es la distancia que tiene la burbuja personal de un individuo en la cultura occidental. En la oriental o escandinava, puede aumentar hasta los 120 centímetros.
 - Distancia social: Próxima, entre 1,20 y 3 metros, y lejana, entre 3 y 4 metros. Los profesores pueden trabajar a esta distancia en espacios reducidos. En ella se intercambian opiniones y se participa en discusiones.
 - Distancia pública: Más de 4 metros. Es adecuada para pronunciar discursos, conversaciones muy formales, y, en general, siempre que se quiera transmitir jerarquía.

- **Kinesia:** Estudio de la postura y movimiento corporales, de la conducta táctil, de efecto de la apariencia física, vestimenta, artefactos, así como de los gestos y expresiones y de la conducta visual (Andrés Mínguez Vela, 1999; Francisco José García Aguilera, 2003).

El lenguaje de los gestos, es, a menudo, tan preciso y elaborado como el lenguaje verbal. Se pueden clasificar cinco tipos básicos de comportamiento gestual:

- **Emblemas:** Gestos que tienen una traducción verbal directa que es conocida por todos los miembros de un grupo o de una cultura. Constituyen la conducta verbal más fácil de comprender.
- **Ilustradores:** Movimientos directamente vinculados al habla, que sirven para "ilustrar" lo que dice verbalmente, reiterándolo o contradiciéndolo. Según Efron, Ekman y Friesen, se distinguen diferentes tipos de ilustradores; Batutas, ideográficos, deícticos, espaciales, pictográficos.
- **Manifestaciones de afecto:** Movimientos que intensifican, neutralizan o encubren las apariencias afectivas y que no son consecuencia de estados afectivos, sino respuestas.
- **Reguladores:** Actos que sirven para mantener y regular la naturaleza de ida y vuelta en la conversación ante dos o más individuos que interactúan. El más común es el gesto de asentimiento con la cabeza.
- **Adaptadores:** Movimientos que se aprenden como parte de los esfuerzos adaptativos para satisfacer necesidades, por lo cual tienen también un contenido funcional extracomunicativo. Pueden ser : adaptarse del yo (rascarse...), adaptadores interpersonales (movimientos de agresión...) o adaptadores objetales (movimientos originalmente aprendidos durante la ejecución de alguna tarea instrumental)

El rostro es una de las fuentes de mayor potencialidad comunicativa. Dentro del campo de las señales no verbales expresadas en el rostro, algunos autores han prestado atención a los significados de la mirada. Kendon (1967) ha distinguido cuatro funciones de la mirada: Cognoscitiva, de control, reguladora y expresiva.

Dentro del estudio de la gestualidad se incluyen también los movimientos de la cabeza: da permiso al otro para hablar o para dejar de hacerlo. Por ejemplo, los movimientos rápidos indican que el que la mueve desea hablar.

Nuestro cuerpo también de "dice cosas" con la postura que adoptamos. Es el elemento más fácil de observar entre todos los comportamientos no verbales. Tiene un significado universal, como la expresión facial, pero también tiene un significado culturalmente definido.

Por tanto, la postura es utilizada con las siguientes finalidades:

- a) Para indicar actitudes interpersonales y delimitar diversas etapas del intercambio comunicativo.
- b) Como señal de "status" (en el profesor sería muy derecho y en posición central, de frente a los otros)
- c) Para indicar diferentes estados emocionales, especialmente en la dimensión tenso/relajado (Hervás Fernández G, 1998).

Las manos son un agente de expresión del hecho de que algo ocurre dentro de la persona, por lo que sus gestos también forman parte del vocabulario del lenguaje corporal.

Pueden dividirse a su vez en gestos abiertos (respuestas positivas) y gestos cerrados o encubiertos (respuestas negativas), salvo cuando su alcance es mucho más intrincado y elocuente (Boothman N., 2001; Calmy-Gayot, 1975).

El aspecto externo de nuestro cuerpo es también un factor importante de la comunicación no verbal. Dentro de este apartado, la vestimenta es el elemento más estudiado. La ropa sirve de identificación o pertenencia a determinados grupos. Los individuos que desempeñan algunas profesiones o cargos han utilizado una determinada vestimenta específica que permite su identificación.

Además de la vestimenta, las personas se adoman las, con los llamados artefactos (insignia, joyas, perfumes) y pueden actuar como estímulos no verbales (Hervás Fernández G, 1998).

Aspectos a tener en cuenta en la docencia universitaria en el ámbito sanitario

Por todos estos componentes de la comunicación no verbal, se puede afirmar que el primer día de clase el grupo de forma una imagen del docente antes de que éste comience a hablar: por su aspecto físico, por la indumentaria,... La primera imagen es determinante, por eso hay que prestar mucha atención.

Se recomienda auto-observarse para controlar todos los movimientos, especialmente en las fases más tensas, como el inicio de una intervención. Se trata de evitar manifestaciones emocionales poco adecuadas. Si queremos ser escuchados con interés, hay que usar recursos incluso antes de empezar a hablar, como mirar con franqueza y sonreír, ya que inspiran confianza y simpatía. Y para continuar hablando al grupo: desinhibirse, comportarse con naturalidad, adoptando posturas y movimientos adecuados.

Obstáculos de la comunicación no verbal en el ámbito docente universitario sanitario

1) Diferencias en las señales:

Entre las dificultades que el docente en su problemas de comunicación, mucho de los cuales residen en el hecho de lo complejo de la adecuación entre lo que se quiere decir y lo realmente expresado, entrando en juego una serie factores que deforman el mensaje y lo obstaculizan (Glòria Sanz Pinyol, 2005).

Los jóvenes, manejan un léxico y señales con significados a veces incomprensibles para el docente, producto de las diferencias existentes en edad, experiencia, educación; pero a pesar de esto, deben interactuar y necesitan comunicarse de una manera clara y precisa, es por lo tanto importante superar estas barreras.

En relación a lo expuesto, Morales (2003) señala que alguna de las formas de vencer las barreras, para una comprensión compartida del mensaje son: estar consciente de la posibilidad de los malentendidos y pedir retroalimentación de manera prudente para asegurarse de que se entendió el mensaje tal y como se quería transmitir. Siendo también imprescindible que el docente en este caso, conozca la importancia de los gestos en el proceso de comunicación y se ubique en el marco de referencia del alumno, dado que las diferencias o el desconocimiento de estos pueden ser motivo de malentendidos.

2) Relacionadas con el proceso de decodificación:

- ☒ Marco de referencia: cada persona puede interpretar la misma comunicación de un modo diferente, según sea su experiencia previa.
- ☒ Escucha selectiva: se tiende a bloquear la información nueva, en especial si está en conflicto con lo que se cree.
- ☒ Juicios de valor: el receptor se forma juicios de valor. Esto implica asignar una valía total a un mensaje antes de recibir la totalidad de la comunicación.
- ☒ Credibilidad de la fuente: es la confianza y la fe que tenga el receptor en las palabras y actos del comunicador.
- ☒ Problemas de semántica: Las mismas palabras pueden significar cosas del todo distintas para diferentes personas. El entendimiento está en el receptor, no en las palabras.

- ☒ Diferencias educacionales y de experiencia (Norka Arellano, 2006).

3) *Obstáculos en el espacio:*

Algunos espacios donde se realizan actividades de formación constituyen un auténtico conjunto de obstáculos para la comunicación no verbal y, por tanto, para la comunicación efectiva entre docente y alumno. Estos obstáculos podrían ser diferencia de nivel al hablar de pie delante de un alumno que está sentado, distancia excesiva entre el ponente y los asistentes, hablar detrás del retroproyector o cubrir el rostro con elementos como papeles o apoyar la mano en la cara (Glòria Sanz Pinyol, 2005).

Como minimizar los obstáculos en la comunicación no verbal

Cualquier comunicación en la que se vaya a ocupar el centro del escenario como orador reclama una planificación preliminar. La dinámica de la clase varía con el número de oyentes: A menos oyentes, mayor facilidad para leer las señales del lenguaje corporal. Si la audiencia es de quince personas o menos, convendrá solicitar su participación.

El profesor debe mostrar educación y aparentar que piensa en los demás, cómo se sienten y la impresión que causa, por lo que debe dedicarse a pulir técnicas de lenguaje corporal, incluso ensayando delante del espejo.

A continuación se proponen consejos a tener en cuenta en la docencia para evitar y/o minimizar los obstáculos y barreras que puedan producirse en la comunicación no verbal entre docente y alumno:

1. *Espacio:*

- ☒ Hablar de pie a un oyente sentado puede dar lugar a un lenguaje corporal amenazador, de ahí que sea preciso medir la separación más adecuada entre hablante y oidor. Si nos acercamos demasiado, parecerá que asumimos una posición de dominante.
- ☒ Siempre hay que tener presente la necesidad de un espacio de separación entre el orador y la primera fila, y si uno es un orador de los que se mueven mucho, este espacio debe ser lo más amplio posible, ya que nunca hay que sentirse atrapado contra la pared o los aparatos que necesitemos.
- ☒ Empezar en el centro del espacio destinado al orador, de cara a la audiencia.

- ☒ Estar siempre alerta a una posible pregunta por parte de alguien del público. Sin adoptar un aire defensivo dando un paso atrás o creando barreras corporales al responder. En una sala grande, acercarse a la persona que ha preguntado y repetir la pregunta.

2. *Postura:*

- ☒ Empezar a hablar partiendo de una postura fundamental, con el peso repartido por igual entre ambas piernas, la postura erguida y las manos un poco adelantadas. Evitar piernas cruzadas o brazos doblados.
- ☒ Un apoyo ocasional puede ser útil en las situaciones de charla más o menos casual, pero que requieran el estilo de la exposición oral. Una mesa, por ejemplo, sería un buen recurso.
- ☒ A la hora de decidir si conviene hablar de pie o sentados no hay que pensar en la propia comodidad, sino en la audiencia y en el impacto del lenguaje, decididos a que llegue el mensaje.

3. *Contacto visual:*

- ☒ Si usamos cualquier tipo de proyector, ajustar la iluminación de manera que se vea el medio visual, pero que no nos obligue a hablar a oscuras. Tampoco nunca hay que volverse para leer la pantalla o el expositor.
- ☒ Mirar a la audiencia, pero sin fijar la vista en ninguna persona demasiado directamente ni demasiado rato. Debe repartirse la atención de una manera natural.

4. *Gestos, expresiones y tono:*

- ☒ Exagerar levemente el tono y la gestualidad, pero sin salirse demasiado del estilo natural de cada persona
- ☒ Evitar la inflación verbal y gestual.
- ☒ Los gestos han de servir para realzar el mensaje y añadir énfasis a las palabras.
- ☒ Evitar el movimiento repetitivo de la mano.
- ☒ Variar el estilo de la exposición en función del tema o materia.
- ☒ Llevar prendas que permitan libertad de movimientos. No tentarse la ropa ni hacer arreglos. No dejar en los bolsillos nada para jugar o manosear durante la alocución.
- ☒ Estar siempre alerta a una posible pregunta por parte de alguien del público. Sin adoptar un aire defensivo dando un paso atrás o creando barreras corporales al responder. En una sala grande, acercarse a la persona que ha preguntado y repetir la pregunta (Judi James, 2002).

- ☒ El ritmo que se debe utilizar para que el mensaje sea audible y entendible, debe ser de entre 100 y 150 palabras por minuto.
- ☒ Pronunciar claramente los finales de las frases, sobre todo si la última palabra es esdrújula o sobreesdrújula (Andrés Mínguez Vela, 1999).

Referencias

- Descamps, A. (1993). *El lenguaje del cuerpo y la comunicación corporal*. Bilbao: Ediciones Pensto.
- Mínguez Vela, A. (1999). *La otra comunicación: Comunicación no verbal*. Madrid: ESIC.
Retrieved from:
<http://books.google.es/books?id=kbK0fzyJFfkC&pg=PA87&dq=prox%C3%A9mica&hl=es&sa=X&ei=71BLT5eCG8KEhQfV3pWVDg&ved=0CEEQ6AEwAw#v=onepage&q=prox%C3%A9mica&f=false>
- Boothman, N. (2001). *Cómo caer bien a los demás en menos de 90 segundos*. Barcelona: Oñtro.
- Calmy-Gayot. (1975). *El lenguaje de la mano y su relación pedagógica en la escuela materna*. Barcelona: Editorial científico-médica.
- Diez, S., & Freijeiro, S. D. (2005). *Técnicas De Comunicación/communication Techniques: La Comunicación En La Empresa*. Ideaspropias Editorial S.L.
- García Aguilera, F.J. (2003, Agosto). Desarrollo de acciones formativas y liderazgo no verbal | GestioPolis. *GestioPolis*. Retrieved February 21, 2012, from <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/63/forlidnoverbal.htm>
- Hervás Fernández, G. (1998). *¿Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal? Teoría y actividades*. Madrid: Editorial Playor.
- Sanz Pinyol, G. (2005). *Comunicación efectiva en el aula: técnicas de expresión oral para docentes*. (1ª ed.). Barcelona: GRAÓ. Retrieved from http://books.google.es/books?id=X_8af_GpGa0C&pg=PA60&lpg=PA60&dq=comunicacion+no+verbal+docencia&source=bl&ots=0Wx4PZAFpS&sig=0ESNjoAN4RJbwWUxYy_hD6_cxTo&hl=es&sa=X&ei=WoY_T4CBJ4uHhQee1MTYBQ&ved=0CFcQ6AEwCDgK#v=onepage&q=comunicacion%20no%20verbal%20docencia&f=false
- Günther Rebel. (1995). *El lenguaje corporal. Lo que decimos a través de nuestras actitudes, gestos y posturas*. Madrid: EDAF.
- James, J. (2002). *El lenguaje corporal en el trabajo*. Barcelona: Oniro.
- Arellano, N. (2006). Las Barreras en la Comunicación no Verbal Entre Docente - Alumno. *ORBIS: Revista de Ciencias Humanas*, (Año 2, N°. 4, 2006), 3–38.
- Birdwhistell, RL. (1979). *El lenguaje de la expresión corporal*. Barcelona: Gustado Gili, S.S.☒