



UNIVERSIDAD FASTA

DE LA FRATERNIDAD DE AGRUPOACIONES SANTO TOMAS DE AQUINO

**UNIVERSIDAD F.A.S.T.A
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
LIC. COMUNICACIÓN SOCIAL
SEMINARIO DE PRACTICA PROFESIONAL**

**“COMUNICACIÓN NO VERBAL
DURANTE EL DESARROLLO DE
EXAMENES FINALES”**

Minellono, María Laura
Tutor: Ing. Galatro, Jorge

Departamento de Metodología de la Investigación
28 de marzo 2008

19045
C. Galatro



ÁREA **Comunicación no verbal**

TEMA **Comunicación no verbal durante el desarrollo de exámenes finales**

FUNDAMENTACION

El hombre se comunica en forma permanente, ya sea mediante sus palabras como así también mediante sus gestos tanto en la vida cotidiana como en la profesional.

En la Universidad F.A.S.T.A los alumnos de diferentes carreras deben presentarse a mesas examinadoras finales para aprobar la materia cursada en forma anual o cuatrimestral. En la mayoría de los casos los alumnos se enfrentan a exámenes orales. Por tal motivo, se intentará describir cómo se realiza el encuentro entre docentes y alumnos al momento de ser evaluados en la mesa examinadora de final.

Durante los últimos años se ha observado que si bien existe un alto porcentaje de estudiantes que ingresan a la Universidad se carece de un egreso en la misma medida. El retardo se produce cuando los alumnos "re-cursan" materias, en algunos casos evidenciando el temor a enfrentar un público, que en este caso es el tribunal de profesores de la mesa examinadora.

PROBLEMA

¿Cómo es la relación comunicativa no verbal entre docentes y estudiantes durante el desarrollo de los exámenes finales?

OBJETIVO GENERAL

Describir y analizar la relación comunicativa no verbal entre docentes y estudiantes durante la mesa examinadora de la Facultad de Ciencias de la Salud y la Facultad de Humanidades de la Universidad F.A.S.T.A.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Analizar el significado de los movimientos posturales y corporales de los estudiantes y docentes durante la mesa examinadora.
 - movimientos de extremidades (manos y piernas)
 - movimientos de la cabeza
 - movimientos del torso
 - movimientos faciales (ojos/sonrisa/entrecejo)
 - formas de sentarse
2. Comparar y analizar las diferencias y similitudes existentes entre alumnos de los primeros años con alumnos más avanzados en cuanto al manejo de los movimientos posturales y corporales.
3. Identificar el significado que estudiantes y docentes le otorgan a la percepción del espacio y el territorio dentro del aula.
4. Identificar el significado que estudiantes y docentes le otorgan a la apariencia física.
5. Comparar el desarrollo de los exámenes finales entre la Facultad de Ciencias de la Salud e Humanidades.

Tipo de hipótesis: descriptiva

Hipótesis

La relación comunicativa no verbal entre alumnos y docentes varía de acuerdo con las carreras de la Facultad de Ciencias de la Salud y la Facultad de Humanidades.

ANTECEDENTES

Expresión Corporal en educación aportes para la formación docente

Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Argentina.

Nora Ros.

La Expresión Corporal-Danza es parte del vivir del ser humano, es una forma más de lenguaje, una manera más que posee el hombre para comunicarse y expresarse a través del cuerpo. En la actualidad esta disciplina está incluida en diferentes campos del saber y posee una diversidad de direcciones hacia donde orientar sus aportes. La importancia de la Expresión Corporal-Danza como parte de la formación del individuo ha sido reconocida en los últimos años por profesionales de las áreas artísticas y de la educación.

El hombre ha utilizado su cuerpo para manifestarse, a través de gestos, acciones y movimientos. Esta disciplina artística, es parte del vivir de todo ser humano «es un lenguaje que utiliza al cuerpo como medio, como instrumento, de representación, expresión, comunicación y creación» que puede permanecer en el inconsciente sin ser desarrollada por eso se debe propiciar su desarrollo desde niño. El docente, es quien debe acompañarlo en este proceso y para ello es necesario que posea una formación en la materia que deberá apuntar al conocimiento del Qué, el Porqué, el Para qué y el Cómo y su interrelación con las otras disciplinas que integran el área artística.

Sin embargo, el sistema escolar argentino presentaba un profundo vacío en el área artística al no proporcionar a sus alumnos la posibilidad de un desenvolvimiento corporal, estético y social a través de la Actualmente, a raíz de la Reforma Educativa planteada por la Ley Federal de Educación n.º 24 195 (1993), la Expresión Corporal se encuentra integrada formalmente en el sistema educativo como una disciplina dentro del área artística con una concepción diferente de las experiencias descritas. Posee contenidos y expectativas de logro específicos, donde se prioriza como objetivo central el desarrollo de un lenguaje corporal propio, que pretende la búsqueda de respuestas personales de movimiento impulsadas desde procedimientos de exploración y producción.

La expresión corporal cotidiana y su relación con la expresión corporal danza

La Expresión Corporal Cotidiana forma parte de las competencias comunicativas, es la conducta gestual espontánea inherente a todo ser humano, es un lenguaje extraverbal, paralingüístico, evidenciado en gestos, actitudes, posturas, movimientos funcionales, etc. Desde él debemos partir, transformándolo poco a poco, para arribar a la Expresión Corporal-Danza que es la que supone la adquisición de un código corporal propio basado en un proceso cinético, que permita la representación-creación de imágenes tanto del mundo externo como interno, con un sentido estético-comunicativo. El proceso de aprendizaje de los alumnos se dará, entonces, a partir de su bagaje sensomotriz, de la profundización de su esquema corporal y del desarrollo psicomotor, intelectual y afectivo. Desde que nace cada individuo posee un lenguaje corporal cotidiano estrechamente ligado a su manera de percibir y manifestar el mundo que lo rodea.

La cinética y la proxémica permiten «leernos y leer corporalmente a nuestros semejantes»

Por ejemplo un día cualquiera en un jardín de infantes. Los niños ingresan a la institución realizando las rutinas inherentes a la misma: saludo a sus maestros, a sus pares, izamiento de la bandera. Cada una de estas situaciones habla de una cinética, ya que en ellas existe el movimiento circular, sostenido, funcional, natural, etc. y también de una proxémica, donde cada adulto (director, docente, personal auxiliar, etc.) y cada niño (alumno) se vinculan espacialmente de una determinada manera teniendo en cuenta cada uno de los aspectos mencionados anteriormente.

Algunas herramientas para gestionar los conflictos internos en la biblioteca

Conservateur en chef à Médiadix Université Paris, Francia.
Marielle de Miribel.

En el marco de esta sesión sobre el impacto del cambio en las bibliotecas universitarias, esta intervención tiene por objetivo proponer la utilización de nuevas herramientas de gestión de los conflictos internos en la biblioteca. Esas herramientas

permiten comprender hasta qué punto la aparición de conflictos personales en el seno de un equipo puede o no ser síntoma de una disfunción cuya causa puede situarse más allá, en disfunciones de orden cultural u organizacional.

El contrato profesional, sucede que, en una organización como son las bibliotecas, los papeles y las funciones de cada uno están, a veces, desdibujados en general, y desdibujados en relación con las funciones de los demás. Los límites del territorio de cada uno son borrosos, lo que, inevitablemente, provoca solapamientos de territorio, fuente de conflictos interpersonales. Ya se ha visto, por ejemplo, confiar a dos personas, ya sea por negligencia, desconfianza o perversidad, el estudio de un mismo dossier, a cada una por separado y en momentos distintos, e ignorando la una que la otra tenía la misma misión. Inevitablemente, cuando una de las dos ve, por casualidad, que la otra trabaja sobre lo mismo, se siente traicionada y desposeída, no sabiendo exactamente por quién ni por qué, y se llena de odio por su rival, que no puede hacer nada más. Sin embargo, desde luego que se puede, y con provecho, hacer trabajar a dos equipos sobre un mismo proyecto, pues la emulación puede incitar a la creatividad y a la búsqueda más amplia de soluciones constructivas, a condición que los objetivos y las modalidades estén claramente anunciadas en el contrato inicial.

Así pues, es necesario que el responsable ejerza una vigilancia particular para limitar al máximo las posibilidades de juegos de poder. Lo conseguirá definiendo de manera precisa las funciones y misiones de cada persona. Fijará, con cada una de ellas, sus objetivos y los medios que necesita para alcanzarlos en función de los de su equipo.

Lógica relacional humana y conceptos de comunicación

Barbado Alonso JA, Aizpiri Díaz JJ, Cañones Garzón PJ, Fernández Camacho A, Gonçalves Estella F, Rodríguez Sendín JJ, De la Serna de Pedro I, Solla Camino JM.

La interacción entre médico y paciente es, por encima de todo, un proceso comunicativo. Y aun siendo así, un fenómeno de comunicación humana, los conceptos sobre la misma no están lo suficientemente divulgados en el ambiente de los conocimientos sobre la relación médico/paciente.

Entender la relación médico-paciente como un intercambio comunicacional exige del conocimiento previo de algunos de los conceptos que determinan la lógica de las relaciones humanas.

La comunicación no verbal ha de estudiarse no como una unidad aislada, sino como una parte inseparable del proceso global de comunicación. Puede servir para repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar o regular la comunicación verbal. Es el lenguaje de las emociones, identificadas a través de multitud de señales como las expresiones faciales, la postura, actos explícitos, gestos, que muestran y regulan el comportamiento del individuo.

La comunicación verbal tiene una correspondencia arbitraria entre la información y su expresión digital; es decir, entre la palabra y la cosa nombrada no existe una similitud, sino una convención o consenso cultural. Es muy difícil llevar una negación o una mentira al lenguaje no verbal (al contrario que al verbal). Se puede comprobar cuando intentamos imaginar o expresar con lenguaje corporal la idea de "no estoy enfadado": tendríamos que expresar primero el enfado para luego negarlo. También se puede observar en las múltiples señales que delatan a un mentiroso. La comunicación no verbal se caracteriza por su ambigüedad y por su dificultad para traducirla al lenguaje verbal; sólo es definible por el contexto en que se produce.

"Influencia de la comunicación no verbal en la conducta no asertiva de los alumnos del CLEI 4ºB del Liceo Integrado para jóvenes y adultos "Mesa y Posada"

Restrepo Sánchez Lillyam.

Este trabajo es de carácter descriptivo correlacional, enmarcado en un enfoque empírico analítico acerca de la influencia de la comunicación no verbal en la conducta no asertiva de 30 alumnos del CLEI 4 B del Liceo Integrado para Jóvenes y Adultos "Mesa y Posada", en edades comprendidas entre los quince y los treinta años, con los que se pretende establecer si dichos alumnos, comunican en general, una actitud o emoción negativa o positiva, mediante la expresión del cuerpo y si la posición asumida en el manejo adecuado o inadecuado de la conducta no asertiva repercute en sus relaciones interpersonales.

Para cumplir con los objetivos de la investigación se conceptualizan las variables; comunicación verbal y no verbal, personalidad, asertividad y emoción.

Además se utilizaron instrumentos como: aplicación del cuestionario de la personalidad PENL, y el Autoinforme de Conducta Asertiva "ADCA-1".

Analizados los datos estadísticos y con base en las teorías e hipótesis planteadas, los resultados obtenidos demostraron que los sujetos en su mayoría , manejan un estilo de asertividad pasivo-dependiente (30%) seguido del estilo asertivo (23%), agresivo (16.7%), déficit asertivo importante (16.7%), y notable asertividad (13.3%), lo cual teniendo en cuenta la puntuación centil, nueve de los sujetos son estilo pasivo dependiente, cinco estilo agresivo, siete estilo asertivo, cinco estilo déficit asertivo importante y cuatro, estilo notable asertividad.

Con respecto a la media de la prueba de personalidad aplicada (PENL), y la media de la muestra se obtuvo altos niveles de psicoticismo (4.36%), neuroticismo (10.47%), seguido de extroversión (10%) y sinceridad L (10.77%).

Estos resultados corroboran las hipótesis planteadas para la investigación, ya que debido a la variabilidad que se presenta en los sujetos, las relaciones interpersonales se ven afectadas, por carecer de habilidades apropiadas, tanto en la comunicación no verbal, como en el manejo de la conducta no asertiva.

Marco Teórico

La comunicación no verbal como complemento del lenguaje articulado en el vínculo docente-alumno.

*“Los que mantenemos abiertos los ojos podemos
leer volúmenes enteros en lo que contemplamos a
nuestro alrededor”*

Edward T. Hall¹

*“Cuando dejamos de utilizar la comunicación para comunicamos, y la
usamos para comunicar algo acerca de la comunicación, lo que es
inevitable cuando investigamos sobre la comunicación, utilizamos
conceptualizaciones que no son parte de la comunicación, sino que
se refieren a ella. Así hablamos de metacomunicación”².*

Los primeros mensajes del ser humano son gestuales tales como sonrisas y miradas intercambiadas entre la madre y su hijo. El niño responde por mimetismo y de a poco comienza a utilizar el código no verbal. Luego será instruido en cuanto al lenguaje oral y escrito.

De cualquier forma cada grupo social posee un código gestual y verbal. No existe una retórica universal de la comunicación no verbal, el cuerpo es el origen de toda comunicación voluntaria o no según explica Morris. La información no verbal es a veces superior a la verbal; su impacto es inmediato, en algunos casos es inconsciente y en otros conscientes pero es difícil anularla.

“Comunicar implica no solo hablar sino escuchar, significa entablar una conversación no un monólogo entre dos o más personas. El hombre comunica en

¹ Edward Hall, “La dimensión oculta”, México, Ed. Siglo XXI, 2003, 21ª edición, p.

² Paul Watzlawick, “Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas”, España, Ed. Herder, 1981, 1ª edición, 13ª impresión, p.41

forma constante ya sea consciente o inconscientemente”³. En definitiva, hablamos con nuestros órganos vocales, pero conversamos con todo nuestro cuerpo.

Ray Birdwhistell afirma que no es fácil hacer una disección únicamente del comportamiento no verbal. Se busca en general la interpretación de la señal, es decir, señales a las cuales se les atribuye significado. En tanto Mehrabian se refiere al significado que cada uno atribuye a esas conductas y los referentes que tienen para hacerlo. Propone la existencia de una perspectiva triple⁴:

Inmediatez: a veces se reacciona a cosas evaluadas como positivas y negativas, buenas o malas, agradables o desagradables.

Estatus: se actúa o percibe conductas que indican varios aspectos de estatus en relación con nosotros, como fuerte o débil superior o subordinado.

Impresionabilidad: nuestra percepción de actividad como lento, rápido, activo o pasivo.

Varios estudios han demostrado que en una conversación normal de dos personas, los componentes verbales suman menos del 35% del significado social de la situación mientras que más del 65% del significado social queda para los componentes no verbales.

De esta forma, la comprensión de las señales no verbales nos prepara mejor para la comunicación transcultural, entre diferentes clases o grupos de edades distintas así como entre diferentes grupos étnicos. Además, se analiza las señales no verbales con la esperanza de poder predecir el comportamiento futuro de las personas.

Según Chris Argyris⁵ “el aprendizaje se da cuando se detectan y corrigen errores. Un error es cualquier falta de correspondencia entre intenciones y consecuencias efectivas”. De esta forma se busca hallar las diferencias entre alumnos de primero y cuarto año que hallan internalizado algunas actitudes y conductas que son reiterativas en situación de examen.

El autor explica que existen dos formas de corregir los errores, una es **cambiar la conducta** que se traduce en un aprendizaje simple; y la otra es cambiar el “**programa maestro**” que corresponde a un aprendizaje doble. Sin embargo, Argyris afirma que si las acciones cambian pero el programa maestro no, la corrección

³ Mark L. Knapp “*La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno*”, Barcelona, Ed. Paidós Comunicación, 1982, 7ª edición, p.

⁴ *Ibíd.*

⁵ Chris Argyris, “*Conocimiento para la acción*”, p. 77.

fracasara tanto en forma inmediata como a largo plazo. Por otro lado, Mel Silberman y Freda Hansburg explican que “un sujeto dotado de inteligencia emocional percibe el acto de comprender como un proceso activo. Requiere de un esfuerzo deliberado donde debe comprometer la mente y el cuerpo. Deberá escuchar y observar con el fin de asimilar las palabras y el lenguaje corporal”⁶. Los sujetos aclaran lo que han oído y sentido haciendo preguntas abiertas y reaccionando ante los sentimientos y percepciones de los e interpretan los comportamientos para poder identificar los motivos de las acciones de la gente.

En cuanto a las teorías de acción, los programas maestros suministran a los sujetos estrategias que deben usar para lograr los efectos deseados. Las teorías son regidas por valores propios de los sujetos que constituyen el marco para las estrategias elegidas. De esta forma, los alumnos crean proyectos maestros que luego utilizaran en las diferentes situaciones y actuaran con forme a ella para lograr sus objetivos, en este caso enfrentarse a la mesa examinadora. No obstante, de acuerdo con Silberman y Hansburg los alumnos deberán mejorar su capacidad de comprensión ante los otros, observando los movimientos corporales (leer el lenguaje corporal) y centrarse en el otro, mostrar interés y evitar las interrupciones.

Chris Argyris y su grupo de investigación descubrió que existen dos tipos de teorías de acción. Por un lado la teoría que los sujetos aceptan por sus creencias, comportamiento y valores. Por el otro, la teoría en uso que es la emplean en forma cotidiana. Los investigadores hallaron una contradicción entre las dos teorías de acción. En el caso de los alumnos que se enfrentan a la mesa examinadora, en algunos casos frente a preguntas o situaciones nuevas que presentan los docentes; estos a pesar de conocer el mecanismo de respuesta y presentarlo de forma novedosa y conveniente, prefieren en algunos no arriesgar y solucionarlo de forma convencional. En el momento donde se puede evidenciar que ha habido un crecimiento interno por parte del alumno, donde este puede expresar en forma verbal y no verbal su conocimiento sobre el tema que domina, en ese momento crucial dice Argyris, se regresa al punto de partida y se evidencias las barreras de defensa. Es mas compleja la situación aun porque en vez de existe una respuesta frente a esta exigencia se percibe un retroceso. Por otro lado, deberá evaluarse de que forma el docente decepciona, comprende e interpreta al alumno durante la mesa examinadora, es decir, si existe un alto nivel atencional, se escoge un tiempo y lugar adecuado, se evitan las distracciones (mirar por la ventana, ver la agenda, atender el teléfono celular).

⁶ Mel Silberman y Freda Hansburg, “La inteligencia interpersonal: una nueva manera de relacionarse con los demás”, España, Ed. Paidós Plural, 2001, p. 39.

En cuanto a las **barres defensivas** el autor las define como acciones que emplean los sujetos para evitar vivir situaciones incómodas o amenazantes, y además les impide descubrir las causas de esas situaciones. Estas rutinas inhiben el aprendizaje doble y sobreprotegen a los individuos y a la organización en cierta forma. Las rutinas defensivas son causadas por un proceso circular autorreforzado en el cual las teorías en uso producen estrategias individuales.

La conducta de los alumnos es hábil cuando funciona aparentemente sin esfuerzo y se produce automáticamente, sin mucha atención consciente puesta en el proceso, explica Argyris. Los sujetos, en este caso los alumnos, pueden ser agrupados según la teoría de la acción que guíe su comportamiento. En primer lugar una **actitud reactiva** significa que es la conducta de aquellos que, en ocasión de examen, privilegian el evitar lo que perciben como amenazas e intentan no caer en situaciones que, en su percepción, los hace aparecer como vulnerables. Para ello, ponen el énfasis en disimular sus debilidades y construyen barreras defensivas que son detectables en las diversas formas del lenguaje. Mel Silberman y Freda Hansburg explican que para conseguir la atención del tribunal de la mesa examinadora deberá mostrar interés sobre el tema que esta exponiendo, deberá mantener contacto visual de forma no forzada, inclinándose hacia delante, enviar señales positivas, asintiendo con la cabeza y reflejando en sus caras la atención y sonreír. Pero si las acciones no verbales que emite no encajan con sus palabras, el resto notará que algo no funciona y sentirán desconfianza.

La actitud reactiva confina a estos alumnos en lo que Chris Argyris llama **aprendizaje de lazo simple**, e inhibe la potencialidad del examen como ocasión de aprendizaje generativo y significativo.

En segundo lugar la **actitud proactiva** se refiere a aquellos que, en ocasión de examen, privilegia el aprovechar lo que perciben como oportunidades y generan situaciones en las cuales puedan demostrar sus fortalezas. Esta actitud permite a estos alumnos abordar el **aprendizaje de lazo doble**, aprovechando el examen como ocasión de aprendizaje generativo y significativo.

Durante el trabajo de campo se intentará descubrir regularidades que permitan identificar ambos grupos. Tratando de descubrirlo en el lenguaje no verbal, como así también detectar las barreras defensivas que plantean los alumnos que pertenecen al grupo reactivo.

En cuanto al razonamiento defensivo y razonamiento productivo el autor explica que para comprender la forma en la cual se mantienen los hábitos de defensa, se deberá examinar como razonan los humanos. Se sabe que esta función es clave en

la vida, ya que proporciona elementos para poder expresar ideas, creencias, actitudes entre otras. "A través del acto de razonar los individuos pueden cambiar sus convicciones y actitudes".

Se descubrieron dos tipos de razonamiento en la vida cotidiana: el defensivo y el productivo. En el primer caso, explica Argyris, los datos que utilizan para generar las explicaciones y conclusiones son blandos (observables en forma directa por ejemplo conversaciones, recuerdos). Mientras que los datos duros son observables en forma relativamente directa y sus significados pueden ser comprendidos, pero no necesariamente aceptados por sujetos con puntos de vista diferentes (por ejemplo grabaciones de conversaciones). El razonamiento defensivo, afirma, es anti-aprendizaje y sobre protector. Cuando los sujetos practican el razonamiento defensivo permanecen dentro de una rutina de examen estándar, donde prevalece la seguridad y el resguardo ante el desafío.

En tanto que el razonamiento productivo, "aporta datos observable en forma relativamente directa para ilustrar lo que se esta infiriendo, hace explicitas todas las inferencias y desarrolla sus conclusiones de manera que permite que otros puedan discordar". Existen situaciones de examen donde los alumnos pueden exponer su punto de vista y generar discusiones con sustento teórico.

En los procesos de razonamiento defensivo y productivo mencionados anteriormente, explica Argyris que, deducir es una actividad clave en el diseño e implicación de la acción. "La escala de inferencias es un modelo hipotético del desarrollo de una conjetura"⁷. En este caso los alumnos perciben un dato, como puede ser una conversación, un saludo, una pregunta. Este es la primera etapa. Luego este razona a cerca de lo anteriormente dicho, a cerca del significado de la palabra empleadas. Segunda etapa. Casi en el mismo instante, a milésimas de segundo comenta el autor, independientemente de si se concuerda o no con el mensaje. Después se imponen significados que representan lo que se cree que intenta decir la otra persona. Este modelo se utiliza para comprender la manera en la cual los sujetos entienden el mundo cotidiano explica el autor. Mel Silberman y Freda Hansburg advierten que durante una conversación el sujeto puede ofrecer apoyo y mostrar interés utilizando expresiones tales como 'ajá', 'ya veo', 'sigue', '¿en serio?' entre otras. En algunos casos sucede que uno de los sujetos percibe una reacción negativa o de rechazo (negar la validez de un sentimiento o creencias "¿Cómo puedes pensar eso?"; juzgar al interlocutor "¡eso es horrible!" o dar consejos no solicitados "Si fuera tu...").

⁷ Chris Argyris, ob.cit., p. 86.

Argyris explica "los seres humanos diseñan sus acciones y que, en virtud de ese hecho, les preocupa la casualidad y la inferencia causal. Formulan intenciones y se esfuerzan por lograr las consecuencias que desean"⁸. De esta forma la practica cotidiana de pende de la causalidad de diseño, manifiesta el autor, que esta implícita en las conexiones causales entre las intenciones y las acciones en la vida cotidiana. Es el razonamiento que conduce a la acción, en vez del que la justifica.

Así como los sujetos diseñan los sistemas sociales en los que trabajan, diseñan también el sistema de acciones para presentarse a la mesa examinadora. De esta forma, Argyris afirma "en el concepto de causalidad de modelo, los individuos son responsables causalmente de la creación de modelos sistémicos que inhiben el aprendizaje doble y cualquier cambio en los valores dominantes"⁹. Una vez que se adopta un modelo, se retroalimenta para hacer que los individuos lo mantengan y lo refuercen. Es un proceso circular de causalidad, del individuo al sistema y vuelta al individuo, explica el autor. El proceso puede ser de causalidad determinística (si A, entonces B) o causalidad probabilística (si A. Entonces tal probabilidad de B).

La investigación de Argyris se dedicó a reducir las acciones anti-aprendizaje e incrementar las acciones pro-aprendizaje. Por lo tanto se buscó la forma de interrumpir los modelos causales y alterarlos.

Por otro lado, Noemí Allidiére explica la importancia de la construcción de los vínculos humanos. Se dividen en *vínculos familiares y extra familiares* tales como docentes – alumnos; amigos y compañeros de trabajo entre otros. "Resulta impensable la construcción de la subjetividad humana y la continuidad de la vida misma, sin vínculos con otras personas, sin interrelaciones fundamentales de la personalidad de cada sujeto. En estos vínculos, en estas interrelaciones constitutivas de subjetividad es donde se ponen en juego algunos *dinamismos psíquicos fundamentales*"¹⁰.

La identificación, la proyección y la transferencia afectiva constituyen los dinamismos psíquicos. Comenzaremos por definir que la relación comunicativa alumno-docente no resulta totalmente objetiva (entendida como que el trato por parte del docente sea igual en todos los casos para con los alumnos, existen otros factores que entran en juego).

⁸ Chris Argyris, ob.cit., p. 88

⁹ Ibíd.

¹⁰ Noemí Allidiére, "El vínculo profesor-alumno: una lectura psicológica", Buenos Aires, Ed. Biblos, 2004, 1ª edición

“La identificación (como dinamismo psíquico, que participa más en la formación de la personalidad) es un proceso psicológico inconsciente mediante el cual el sujeto asimila un aspecto, una propiedad o un atributo de otro y se transforma, total o parcialmente, sobre el modelo de este”¹¹.

La identificación puede ser de dos tipos identificación primaria (primeros años de vida) y secundaria (durante el resto de la vida). Allidière explica que los dos tipos responden a la construcción de la subjetividad y a las elecciones inconscientes que se hacen.

El docente universitario, afirma, tiene mayor importancia en los grados superiores. “En el ciclo introductorio y en los primeros años de la facultad, la gran incidencia de alumnos con problemáticas adolescentes aún no resueltas vuelve importante la función del profesor como fuente de identificaciones secundarias”¹². Se evidencian problemas en cuanto a las técnicas de estudio, problemáticas con respecto al mantenimiento de la atención, y problemas de comunicación entre otros.

El segundo elemento, la proyección que tiende a atribuir a un objeto, personas o grupo, afectos y/o deseos de uno mismo. Allidière explica que las relaciones interpersonales son en función del status que ocupen, de los roles que jueguen y de la función que inconscientemente se le asigne.

En toda relación humana el entrecruzamiento de las mutuas proyecciones modelará la transferencia afectiva de cada vínculo (“la buena o mala onda”). “La tendencia de cada persona a generar vínculos transferenciales predominantemente buenos (amorosos) o predominantemente malos (hostiles), así como ‘enganches’ y/o rechazos mutuos que se dan entre personas diferentes (la atracción o rechazo de los prototipos inconscientes) dependerá de las experiencias vinculares previas”¹³. Como por ejemplo un docente omnisapiente generará entre los alumnos un frustrante sentimiento de inaccesibilidad y puede provocar alejamientos definitivos. De todas formas, la asimetría en el vínculo pedagógico ejercida con justicia, aclara la autora, democratiza los vínculos en la clase y brinda a los alumnos la posibilidad de experimentar una relación humana positiva. Aun entre los alumnos donde impera la ideología de ‘zafar’, estos valoran más a los docentes que “no regalan la nota”.

¹¹ Noemí Allidière, ob.cit. J. Laplanche y J.B Pontalis, **Diccionario de psicoanálisis**, Barcelona, Labor, 1983, p.184.

¹² Noemí Allidière, ob.cit., p.18.

¹³ Noemí Allidière, ob.cit., p.19

La influencia de las emociones en el aprendizaje. "En la enseñanza cuando no se explicita lo emocional y se hace solo hincapié en lo cognitivo, el contenido puede funcionar como un arma"¹⁴. Existe una gran diferencia entre los alumnos de los primeros años con respecto a los alumnos que están finalizando una carrera de grado debido a estos han dejado a un lado la problemática emocional que suele influir en el aprendizaje y por lo tanto en los exámenes finales orales.

Mediante el concepto de estructuras básicas de la personalidad se pueden definir diferentes funciones, explica Allidière. En primer lugar, el uso privilegiado que las personas hacen de determinadas *defensas psíquicas*¹⁵ inconscientes para el manejo de los conflictos. En segundo lugar, el predominio de determinado estilo comunicacional y por último la jerarquización inconsciente de alguno de los tres canales de expresión de la conducta¹⁶.

Se advierten las diferentes *áreas de manifestación de la conducta*: el área del pensamiento y de los procesos mentales, el área de los fenómenos corporales y el área de la acción en el mundo externo. Deberá existir entre las tres áreas un equilibrio aunque siempre resultará un área preponderante.

Una variable clave es la personalidad del docente que tiene relación con el clima afectivo que se genere en el aula, explica Allidière, como si también la facilitación o perturbación con que se desarrolle el proceso de enseñanza-aprendizaje. Si bien es cierto que cada docente tiene una forma especial y particular de articular una clase (conocimientos, experiencia, estilo psicológico).

Existen diferentes estilos de personalidad pedagógicos (los más frecuentes observados) son:

- **Estilo de personalidad observadora y poco participante** (carácter esquizoide). Compatibilizan con ciencias duras, la matemática y la tecnología. Pondrán el acento en el conocimiento dejando de lado los vínculos afectivos. Mantienen la distancia. Modelo vertical. Comunicación verbal.
- **Estilo de personalidad demostrativa** (carácter histeroide). Uso sugestivo del lenguaje corporal. Facilidad de integración en redes sociales. Fluido manejo

¹⁴ Noemí Allidière, ob.cit., p.76. Claudine Blanchard Laville

¹⁵ *Las defensas psíquicas son conductas inconscientes que se usan constantemente ante situaciones conflictivas que generan angustia. no resuelven conflictos pero alivian la angustia derivada de ellos.*

¹⁶ Noemí Allidière, ob.cit., p. 89.

comunicacional en clase. Capacidad de despertar el interés en los alumnos. Genera técnicas dramáticas en el dictado de clase.

- **Estilo de personalidad lógica** (carácter obsesivo) Rigidez corporal en lo movimientos y en las ideas. dificultad de adaptación a los cambios. Orden. Estereotipa en la transmisión del saber. Jerarquización de la memoria y la repetición sobre el razonamiento.
- **Estilo de personalidad evitativa o huidiza** (carácter fóbico). conductas impulsivas. Negociaciones extrapedagógicas con los alumnos. Transgresión de las normas institucionales.
- **Estilo de personalidad impulsiva o actuadota** (carácter psicopático). Vínculos superficiales. Incremento del temor a no saber y temor a los alumnos. Rotación por adaptación a las distintas instituciones.

Cada uno de estos estilos estará vinculado a cargas propias del docente y deberá equilibrarse e interactuar con las características de cada alumno o grupo. Algunos docentes se sentirán más a gusto con cierto tipo de grupos o personalidades compatibles, pero que en determinadas ocasiones esa subjetividad deberá ser dejada a un lado (examen). Si bien es cierto que en ocasiones ocurre que un grupo de estudiantes universitarios permanece casi en su totalidad junto a lo largo de toda la carrera, los docentes se apeguen afectivamente.

En cuanto al perfil pedagógico, los alumnos suelen identificarse con el docente (identificación secundaria) tanto en sus conductas verbales como no verbales (recorrer el aula al exponer un tema, escribir en el pizarrón, sentarse, quedarse en silencio etc.) "Las acciones son mas directas que las palabras. Se estima que sólo el 7% del impacto que tenemos en los demás procede de las palabras. El resto se debe a el lenguaje corporal y a la forma en que hablamos (tono de voz, velocidad del discurso, volumen). Es un aspecto inconsciente y la forma mas honesta de comunicar", explican Mel Silberman y Freda Hansburg¹⁷. De esta forma si los alumnos captan que puede alcanzar cierta 'libertad corporal e intelectual' al momento de rendir un examen las probabilidad de aprobar la materia, sentirse más seguros y profundizar en el aprendizaje doble son más altas.

¹⁷ Mel Silberman y Freda Hansburg, "La inteligencia interpersonal: una nueva manera de relacionarse con los demás", ob.cit., p. 45.

El desarrollo de la comunicación no verbal

No hay gestos universales. Por lo que sabemos, no hay una sola expresión facial, postura o posición del cuerpo que tenga el mismo significado en todas las sociedades.

R. L Birdwhistell

El programa neurológico de cualquier expresión facial puede ser alterado o modificados por el aprendizaje de reglas de comportamiento público que son específicas en la cultura. Gran parte de los componentes hereditarios del comportamiento humano pueden ser modificados de un modo semejante.

En cuanto a la predisposición humana o capacidad para aprender el lenguaje verbal, algunos estudios han comprobado que el sujeto nace con esta capacidad para aprender el lenguaje pero no se educará en el lenguaje sin entrenamiento. Los niños que han sido aislados del contacto humano no desarrollaron su competencia lingüística.

También es probable que algunas señales no verbales dependan originariamente de programas neurológicos, mientras que otras estén influidas por el medio en que el aprendizaje tiene lugar, algunos sufren ambas.

Quien alguna vez no se ha preguntado sobre el origen de las conductas no verbales ¿todos los seres humanos harán lo mismo? Existen dos vertientes por un lado los estudiosos que toman al comportamiento como innato, instintivo, congénito; por otro lado los estudiosos sostienen que el comportamiento es adquirido, aprendido, culturalmente transmitido, impuesto, imitado o determinado por el medio (dicotomía cultural – naturaleza). Los orígenes del comportamiento no verbal se hallan en la historia de la evolución humana y en la vida cotidiana. También es cierto que existe una dicotomía dado que el comportamiento del hombre tiene componentes tanto innatos como aprendidos.

"Cuando dos personas están en sintonía, la comunicación parece fluir, tanto sus cuerpos como sus palabras están en armonía"¹⁸. La comunicación verbal ocupa solo el 7% en tanto que la no verbal el 55% y el tono de voz el 38%. Los sujetos que sintonizan tienden a reflejarse en las posturas, como así también a complementarse

en gestos y contacto visual. A más sintonía, más correspondencia. Por ejemplo, los recién nacidos se mueven al ritmo de las voces que los rodean.

La sintonía está asociada al nivel de credibilidad. En nuestro caso, un alumno que se presenta ante la mesa examinadora intentará llegar a un nivel de sintonía que le permita exponer sus conocimientos demostrando seguridad. Para crear sintonía será necesario igualar al interlocutor en su comportamiento gestual de forma sensible y respetuosa, no significa imitar, sino utilizar reflejos cruzados (por ejemplo si el sujeto mueve los brazos, este deberá realizar movimientos suaves con las manos, o movimientos de cabeza).

Según explica Carlos Mías existen asimetrías anatómicas como neuroquímicas entre ambos hemisferios cerebrales:¹⁹

Función	Hemisferio Izquierdo	Hemisferio Derecho
Lenguaje	Controla el lenguaje comprensivo y expresivo. Dominante en el cálculo numérico y razonamiento matemático.	Actividad prosódica del lenguaje. Interviene en los elementos prosódicos y creativos del lenguaje
Tipo de procesamiento	Lógico - Deductivo Analítico - Abstracto Secuencial - Racional	Intuitivo – Imaginativo Sintético – Concreto Simultáneo - Emocional
Percepción	Secundario en la actividad espacial	Dominante para la actividad espacial. Reconoce caras. Dominante para la música. Dominante en la astereognosia.
Sistema motor	Controla las praxias. Controla los movimientos complejos y precisos.	

Mías explica que estudios de flujo sanguíneo cerebral han evidenciado que "cuando el déficit ocurre en el hemisferio izquierdo, los pacientes demuestran un mayor deterioro de las funciones intelectuales verbales, mientras que si los déficits se observan en el

¹⁸ Joseph O'Connor y John Seymour, "Introducción a la PNL", ed. Urano, Barcelona, 1995. pag. 50

¹⁹ Carlos M. Mías, "Neuropsicología del comportamiento" Aspectos teóricos y procedimentales, Ed. Brujas, Córdoba 2005, p. 104

hemisferio derecho, los pacientes presentan frecuentemente alteraciones intelectuales no verbales²⁰. El hemisferio derecho es el encargado de organizar el lenguaje no verbal, la percepción del espacio y la ubicación dentro del mismo, la organización del esquema corporal y de las expresiones afectivo-emocionales. También regula la actividad creativo-ideatoria y posibilita los procesos de síntesis. Además es sensible al tono de voz, volumen y dirección del sonido es sensible al contexto del mensaje mas que al contenido verbal explica O'Connor. "Señalar las palabras importantes con gestos y tonos de voz es una extensión de manera natural en la conversación normal"²¹

Los autores Ekman y Friesen han presentado las tres fuentes primordiales del comportamiento no verbal²²:

1. programas neurológicos heredados
2. experiencias comunes a todos los miembros de la especie
3. la experiencia variable de acuerdo con la cultura.

Además, aclaran, se utilizan algunos procesos biológicos para comunicar tales como:

1. respiración: suspiro de alivio, aflicción o aburrimiento
2. hipo: imitación de la conducta de un ebrio
3. soplo por la nariz: bufido de desprecio
4. tos: simboliza un "uhumm"...

No obstante, existe el peligro de llegar a conclusiones exclusivamente basados en el lenguaje corporal. Mel Silberman y Freda Hansburg, explican que por ejemplo un sujeto que permanece con los brazos cruzados "¿significa que él o ella se sienten amenazados o meramente escépticos? ¿Es el silencio equivalente a la ira, al miedo o es señal de una admiración muda? Estar de pie con las manos en el bolsillo, ¿significa que alguien tiene tendencia a los secretos, que es hipercrítico o sencillamente que tiene frío en la manos?"²³.

²⁰ Íbid p. 105 (Starktein & Vázquez, 1993)

²¹ Joseph O'Connor y John Seymour, "Introducción a la PNL", pag 178

²² Mark L. Knapp, "*La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno*", ob.cit., p

²³ Mel Silberman y Freda Hansburg, "*La inteligencia interpersonal: una nueva manera de relacionarse con los demás*", ob.cit., p. 45

Las señales no verbales son una fuente de información muy valiosa, si es que se puede identificar en forma correcta los comportamientos (topología).

Los autores explican que "los cambios repentinos en el lenguaje corporal tal vez indiquen que han mentido, por ejemplo un cambio en la voz, evitar el contacto visual, gestos de nerviosismo, cubrirse la boca o los ojos. En algunos casos los sujetos cambian de tema cuando quieren evitar dar una respuesta"²⁴.

Las personas piensan en imágenes, sonidos o sensaciones y existen algunas pistas para identificar las categorías. Cuando el sujeto piensa aparecen manifestaciones visibles en su cuerpo. "Movemos nuestros ojos en direcciones diferentes de forma sistemática dependiendo de cómo estemos pensando. Estos movimientos se llaman pistas de acceso ocular porque son señales visuales que permiten ver como la gente accede a la información (conexión neurológica innata entre los movimientos del ojo y los sistemas representativos)"²⁵. Cuando se piensa a algo referente a **experiencias pasadas**, los ojos miran hacia **arriba a la izquierda**, en cambio cuando se **imagina** algo que no se ha visto nunca los ojos se mueven **arriba a la derecha**. En cambio los ojos se mueven en horizontal hacia la izquierda para recordar sonidos, y hacia la derecha para construir sonidos. Cuando se trata de sensaciones los ojos irán abajo y a la derecha. Cuando se habla con uno mismo los ojos irán para abajo y a la izquierda. Cuando el sujeto desenfoca los ojos y mira hacia delante, es señal de visualización.

Las personas que piensan en imágenes hablan más rápido y en un tono más alto. Las imágenes se suceden con rapidez en el cerebro y hay que hablar con rapidez para poder seguirlos. La respiración estará mas arriba y será más superficial. Es posible que se produzca un incremento en la tensión muscular, particularmente en los hombros, la cabeza erguida y la cara pálida, explica el autor. En cambio, las personas que piensan mediante sonidos, respiran de forma homogénea por todo el pecho, producen pequeños movimientos rítmicos con el cuerpo, y el tono de voz es claro, expresivo y resonante. La cabeza esta equilibrada sobre los hombros, o ligeramente caída como si estuviese escuchando algo. Durante una conversación entre una persona que piense de forma visual y otra que piense de forma cinestesica pude llegar a ser frustrante afirma el autor, deberán entonces adaptarse para obtener mejores resultados.

Según O'Connor cuando las personas se hablan así mismas inclinan la cabeza hacia un lado, y apoyándose en su mano o puño. Se la conoce como la posición del

²⁴ Mel Silberman y Freda Hansburg, ob.cit., p. 48.

²⁵ Joseph O'Connor y John Seymour, "Introducción a la PNL", pag 71

teléfono o el pensador, hasta explica el autor que se puede ver a la persona repitiendo en voz baja lo que acaban de escuchar. Cuando la respiración es profunda, es decir, que arranca desde el estómago y se acompaña por una relajación muscular, explica el autor es que brinda acceso cinestésico. En algunos casos cuando los docentes efectúan preguntas durante el examen final se puede observar a los alumnos suspirando profundamente y mirado hacia los lados, como si trataran de buscar la respuesta a su alrededor. O'Connor explica que los movimientos y los gestos también le dirán cómo está pensando una persona. "Muchas personas señalan el órgano del sentido que están utilizando en su interior: señalarán sus orejas cuando oigan sonidos en su interior, señalarán los ojos cuando estén visualizando, o el abdomen si están sintiendo algo con fuerza. Le dirá como están pensando, no lo que están pensando"²⁶.

Estados fisiológicos y emocionales

En algunas situaciones el sujeto es más conciente del estado emocional que de la fisiología, es decir, de las posturas, los gestos y la respiración entre otros. Por ejemplo si un alumno esta nervioso o inseguro al momento del examen puede advertirlo, pero quizás no se da cuenta como reacciona su cuerpo (este es posible que de alguna forma lo delate).

Según O'Connor se podrán utilizar algunos mecanismos para mejorar las situaciones en las que se vea envuelto el sujeto:

- a) inducir
- b) calibrar
- c) anclar

a) describe el proceso de guiar a alguien a un estado en particular. El sujeto tiene la habilidad de poner a la gente en distintos estados de ánimo; lo hace mediante palabras, gestos y tonos de voz. Al momento de convencer a otro deberá hacer lo que dice para lograr un estado de confianza. Deberá actuar con confianza y credibilidad.

b) habilidad de reconocer que la gente esta en estados diferentes. El autor explica que cuando la calibración es pobre el sujeto se da cuenta que el otro tiene un problema cuando comienza a llorar.

²⁶ Joseph O'Connor y John Seymour, ob.cit., p. 76

c) es un estímulo que está asociado y atrae un estado psicológico (fotos, olores, tonos de voz y expresiones). Un ancla es cualquier cosa que de acceso a un estado emocional. Mucha gente, explica el autor, asocia hablar en público con ansiedad; por ejemplo pensar en exámenes hace que los sujetos se pongan nerviosos e inseguros. En este caso la palabra “examen final” puede actuar como ancla para muchos estudiantes que les hace sentir ansiedad y no se capaces de dar lo mejor.

Bucles y sistemas de aprendizaje

En términos generales el hombre aprende más de los errores que de los aciertos, ya que brindan información útil al respecto y permiten el sujeto piense una y otra vez como debería haber reaccionado. “Aprendemos mediante una serie de bucles o aproximaciones sucesivas. Hacemos lo que podemos (estado presente) y lo comparamos con lo que deseamos (estado deseado)”. La información nueva se emplea para corregir la anterior y sumar a experiencias futuras.

En cuanto al aprendizaje, el autor hace referencia a varios niveles de aprendizaje. En principio al aprendizaje podríamos llamarlo “visible” que consta del estímulo-respuesta, la memorización, y la comprensión de la información de una sola forma (por ejemplo se sabe que $4+4=8$). Por el otro lado, el aprendizaje “oculto” donde el alumno descubre varias formas ($5+3=8$; $2+6=8$) de comprender, interiorizar y aprender la información de formas diferentes llegando a las mismas conclusiones (es decir, buscarle la vuelta...). El aprendizaje oculto como valor agregado ayudará al alumno a resolver situaciones con una habilidad diferentes²⁷.

En cuanto a la neurología clínica podremos advertir diferentes modelos explicativos sobre las funciones cerebrales que integran la actividad mental. En los cuales Carlos D. Mías²⁸ observa la importancia que ha adquirido el fenómeno del aprendizaje como interfaz. Además lo concibe como un instrumento organizador de la actividad nerviosa y de programas de conducta.



Según Mías el esquema permite observar que el cerebro admite la expresión de la conducta, posibilitando un aprendizaje que supone sucesivos cambios en la actividad cerebral, y por consiguiente en la organización de la experiencia y un estilo funcional cerebral.

Además el autor presenta el problema de la dualidad cuerpo-mente. En algunos casos se está a favor del monismo²⁹ y en otros del dualismo. Sin embargo, "toda teoría que pretenda ser explicativa de lo mental debe dar cuenta al menos de tres fenómenos"³⁰

- a) **conciencia:** como función de la actividad nerviosa superior
- b) **subjetividad de la conducta:** como producto de la experiencia acumulada
- c) **intencionalidad de la conducta humana:** como reflejo de las bases motivacionales y afectivo –emocionales de la conducta

Mías realiza algunas consideraciones desde una perspectiva clínica al referirse a patologías que afectan diferentes aspectos de la vida del ser humano (habilidades sociales, intelectuales, afectivas o modos de interacción) explica que son problemas psicológicos o psiquiátricos como también **orgánicos-neurológicos** si son afecciones somáticas demostrables³¹. Tal es el ejemplo de alumnos que se inscriben para rendir exámenes finales, y días antes o tan solo horas previas a la evaluación comienzan a manifestar malestar (dolor de cabeza, gastritis, vómitos, resfrió, quedarse sin voz) producto de la ansiedad que transcurrido el día del examen desaparece.

²⁸Carlos M. Mías, "Neuropsicología del comportamiento" Aspectos teóricos y procedimentales., Ed. Brujas, Córdoba 2205; p. 23.

²⁹ Joseph O'Connor y John Seymour están a favor del monismo afirman que "el cuerpo y la mente están totalmente intercomunicados, por lo que los pensamientos influyen inmediatamente en la fisiología, y viceversa".

³⁰Carlos M. Mías, "Neuropsicología del comportamiento" Aspectos teóricos y procedimentales., Ed. Brujas, Córdoba 2205; p25

Axiomas de la comunicación humana

"Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente. El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica sumamente compleja y poderosa pero carece de una semántica adecuada en el campo de la relación, mientras que el lenguaje analógico posee la semántica pero no una sintaxis adecuada para la definición inequívoca de la naturaleza".

P. Watzlawick³²

El hombre es un ser bio-psico-social que emite información sobre sí mismo permanentemente en forma consciente e inconsciente desde que nace hasta que muere. La relación comunicativa con el otro se efectúa mediante el uso del lenguaje articulado y el gestual. De esta forma se puede afirmar que el lenguaje articulado se complementa con el lenguaje gestual.

La influencia de factores tales como el entorno cultural y social determinan algunas convenciones en cuanto a movimientos posturales y gestuales que realizan las personas en determinadas situaciones y los diversos significados o a veces universalismos. Del mismo modo algunos autores explican que la polisemia del comportamiento no verbal significa que cada señal no verbal o corporal tiene diferentes significados según el contexto en el que suceda.

La comunicación no verbal se define como aquella que se establece por medios distintos a las palabras o a las diversas manifestaciones de nuestra corporalidad. No se puede estudiar el lenguaje articulado por un lado y el lenguaje no verbal por otro, ya que son parte del hombre y lo complementan. En algunos casos las palabras (lenguaje articulado) pueden señalar cuestiones que desde lo gestual sería más complicado y hasta imposible; como así también a veces la expresión gestual "comunica más que cien palabras".

Se ha demostrado que las personas utilizan gestos, ya sean movimientos posturales, miradas, movimientos de las extremidades para reforzar, acentuar o rechazar lo que se está diciendo en forma verbal. En algunos casos lo que el sujeto manifiesta en forma verbal suele ser contrario a lo que se visualiza en sus posturas y

³¹ Ibid, p. 27

³² Mark L. Knapp "La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno", ob.cit., p.28

gestos, y es lógico ya que mentir o engañar con los gestos es mas complicado que hacerlo en forma verbal.

En los estudios sobre comunicación humana, Watzlavick instaure cinco axiomas.

- 1) La imposibilidad de NO comunicar
- 2) Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación
- 3) La puntuación de la secuencia de los hechos
- 4) La comunicación digital y analógica
- 5) La interacción simétrica y complementaria

En el primero establece que *"es imposible no comunicar"*, es decir, que toda conducta que realice un sujeto comunica tanto y en cuanto es *percibida* por otro sujeto; y este puede interpretarla.

En cuanto al segundo axioma el autor dice *"toda comunicación implica un compromiso y define la relación"*, es decir que, no sólo importa la transmisión de información sino las conductas que se llevan a cabo.

El tercer axioma se refiere a la puntuación de la secuencias de los hechos, se entiende como la organización de la conducta para que se produzca la interacción. Debe existir un acuerdo mutuo en la definición y forma de puntuar los hechos, como así también deberán considerarse las negociaciones respectivas.

Existen dos tipos de comunicación: analógica (gestos) y digital (la palabra-lenguaje más abstracto y complejo) como cuarto axioma. El hombre utiliza ambos lenguajes al mismo tiempo, en algunos casos el uso analógico esta dado por el refuerzo o acentuación a determinados cuestiones que se manifiestan verbalmente. Sin embargo, la traducción del mensaje que deberá realizar la fase emisora será compleja e implicará una pérdida de información De todas formas cada lenguaje tiene ventajas y desventajas que se analizarán mas adelante.

Por ultimo, es necesario definir la interacción simétrica y complementaria como quinto axioma. El autor las describe como "relaciones basadas en la igualdad o en la diferencia". Existe también una relación metacomplementaria donde uno sujeto obliga

al otro para que razone de la misma forma que el primero. Cuando se habla de comunicación no verbal, además de los movimientos corporales y gestuales, se incluyen los cambios espaciales³³.

El estudio de la comunicación humana puede subdividirse en tres áreas³⁴: sintáctica (problemas de relativos a la transmisión de información, cuyo interés se refiere a los problemas de codificación, canales, capacidad, ruido, y redundancia y otras propiedades estadísticas del lenguaje), semántica (toda información compartida supone un significado) y pragmática (los efectos de la comunicación sobre la conducta). Deberán estar interrelacionados. Así es que "desde la pragmática, toda conducta, y no sólo el habla, es comunicación, y toda comunicación –incluso los indicios comunicacionales de contextos impersonales- afectan a la conducta³⁵". Se intenta ocupar de la relación emisor-receptor, en este caso alumno-docente, que se establece por medio de la comunicación.

Paul Watzlawick utiliza el concepto de caja negra para referirse "a la imposibilidad de observar el funcionamiento de la mente humana. De esta forma solo se perciben síntomas como expresiones de conflicto intrapsíquicos". Si bien es cierto que algunas conductas pueden asociarse a experiencias previas, el autor explica que, la búsqueda en el pasado no es fidedigna.

Asimismo la eficacia en las relaciones interpersonales está dada por la comprensión del comportamiento no verbal y los siguientes elementos:

repetición	contradicción	sustitución	complementación	acentuación	regulación
Lo que se dijo verbalmente	Lo que se dijo verbalmente	Cuando fracasa el comunicante retrocede al nivel verbal	Sirve como señal de las actitudes e intenciones de una persona respecto a otra	Expresiones faciales y corporales	Comportamiento verbal

³³ Eduardo Hall, estudioso de la proxémica, se encargó de definirla como el uso que el sujeto le da a los territorios y a la identificación que se le asigna. Subdividió las zonas de cercanía en cuatro (desde los quince centímetros hasta los tres metros y medio) y especificó que el factor cultural es determinante (ejemplo de árabes y estadounidenses).

³⁴ Paul Watzlawick, "Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas", ob.cit., .p.23.

El movimiento del cuerpo y la postura

Es posible que un sujeto realice acciones esperadas por otros dentro de un contexto socialmente establecido para lograr un determinado efecto en la otra persona como puede ser influir, convencer o rechazar entre otros.

Mediante los gestos la fase emisora (no se debería puntualizar al emisor según D. Prieto Castillo, debido a que el contexto tiene un importante papel) brinda información sobre sí mismo, y en muchos casos de manera inconsciente. En cuanto a la fase perceptora permanece alerta para hallar datos y de esa forma conocer al interlocutor como así también el contexto en el cual se desarrolla. La información que percibe el sujeto la utilizará para tener conocimiento a cerca de cómo dirigirse a su interlocutor (que será procesada de inmediato).

Emblemas

Se define a los emblemas como los actos no verbales que tienen una traducción verbal específica conocida por la mayoría de los miembros de un grupo de comunicación³⁵. El autor destacó algunos tales como: inclinar la cabeza en señal de acuerdo, agitar el puño para expresar cólera, aplaudir para aprobar, levantar la mano para llamar la atención, bostezar como expresión de aburrimiento, ondear la mano cuando se deja un lugar, frotarse las manos para indicar frío, y bajar los pulgares en señal de desaprobación.

Knapp toma la investigación que realizaron los investigadores Jonson, Ekman y Friesen sobre los emblemas en Estados Unidos. Los emblemas identificados por la mayoría fueron:

- **Instrucciones u ordenes interpersonales:** sentate a mi lado; callate; ven aquí; no puedo oírte; espera un momento; te lo advierto; vete al demonio, quédate quieto, sígueme; ya es hora de irnos; y ¿qué hora es?
- **El estado físico:** tengo calor, hacer frío o tengo frío, ¿cómo puedo ser tan tonto?, tengo sed, abran la ventana.

³⁵ Paul Watzlawick ob.cit., p. 24.

³⁶ Mark L. Knapp "La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno", pag. 180

- **Insultos:** ¡vete al diablo!, ¡que se mate!, es un tonto o entupido, ¡vergonzoso!.
- **Respuestas:** estoy de acuerdo, no estoy de acuerdo, no se, si, no, de ninguna forma, no me gusta, te lo juro.
- **Nuestro afecto:** tengo rabia, algo esta mal
- **Apariencia física:** mujer o figura hermosa
- **Sin clasificar:** tú, yo, contar..., paral.

Ilustradores

Los ilustradores son actos no verbales íntimamente ligados al discurso hablado³⁷. Se producen pautas de movimiento simultáneamente a ciertas pautas del habla. La sincronía habla-movimiento corporal. Cuando el sujeto entabla una conversación, los gesto que este produce no son al azar, la conducta del habla y el movimiento corporal están ligadas y constituyen un mismo sistema, explica Knapp.

Los movimientos del cuerpo "marcan enunciaciones", tales como un cambio en la postura puede anunciar un nuevo tema, o una diferencia de opinión, y las miradas del que habla pueden coincidir con pausas gramaticales. Según algunos estudios existe una cierta sincronía entre los hablantes. A veces la sincronía interaccional puede ser imitativa de la conducta del otro hablante (cruzarse de brazos, manos que sostiene el rostro), a veces esta conducta es más notoria al inicio y finalización de las conversaciones.

También se han hecho investigación sobre la igualación en la duración de las conversaciones, el volumen de la voz, la precisión en la articulación, la duración del silencio y el ritmo del discurso. Por otro lado, la retroalimentación que el sujeto muestra con las expresiones faciales o movimientos de cabeza aparecen en el discurso de la otra persona.

Flora Davis³⁸ explicó que algunas personas sufren diferentes patologías que manifiestan una conducta asincrónica. En un estudio que se realizo con bebes, hallaron que estos realizaban movimientos de cabeza, codos y piernas de acuerdo al ritmo del hala humana. Se realizó otro estudio para comprender las interrelaciones entre habla y movimientos corporales. Por ejemplo cuando un estudiante durante el el examen trata de explicar una idea difícil de conceptualizar, en ese caso se evidencia una sensación general de las conexiones entre el flujo de pensamiento y el flujo de

³⁷ Mark L. Knapp "La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno", pag. 181. Davis, F.: - Inside Intuition, Nueva Cork, McGraw-Hill, 1971, pag.103.

³⁸ Mark L. Knapp. ob.cit., pag. 182

movimientos corporales (“mhmm”, “ya veo”, “ajá”; cabezadas y movimientos de manos y pies que se producen sobre el final de unidades rítmicas del discurso del hablante son pausas dentro de las cláusulas fonéticas). Además acompañan con movimientos las palabras enfatizadas vocalmente.

Reguladores

Los reguladores son actos no verbales, explica Knapp, que mantienen y regulan la naturaleza alternante de hablante y oyente entre dos o más interactuantes. Los reguladores desempeñan también un papel muy importante en el inicio y fin de las conversaciones.

Saludo

El saludo realiza una función reguladora a través del señalamiento del comienzo de la interacción, además brinda información acerca de la relación entre los dos comunicantes que contribuye a estructurar el dialogo.

La conducta verbal como la no verbal, pueden marcar las diferencias de status (docente – alumno; subordinado – superior) como así también el grado de intimidad (colegas, conocidos, amigos, amantes).

Etapas de los saludos a distancia

1. visión, orientación e iniciación de una aproximación.
2. saludo a distancia, se ha iniciado la secuencia de saludo y el reconocimiento de los participantes (se utiliza una mano, una sonrisa o gesto de llamada). El movimiento de cabeza puede ser la sacudida de cabeza hacia atrás y adelante rápida, o bien bajar la cabeza y mantenerla un momento en esa postura y levantarla lentamente.
3. la inclinación de la cabeza
4. aproximación. A medida que las partes se saludan continúan acercándose. Se bien la mirada se sostiene, al momento del saludo parece desaparecer. Se observa una conducta de acicalamiento y extensión de los brazos.
5. aproximación final. Mirada mutua, sonrisa y se extienden las palmas.
6. saludo próximo. Al estar de pie los participantes pueden conversar “¡hola!, ¿qué tal?”...(apretón de manos, brazo, besos, palmadas)

El saludo variará de acuerdo a la relación que tengan los participantes, al contexto, la conducta no verbal y verbal y el ánimo del sujeto. Por ejemplo, la sonrisa con independencia del grado de conocimiento cumple una función establecedora del tono inicial positivo y amistoso. En tanto que la mirada intensa señala que los canales de comunicación están abiertos y existe una obligación de comunicarse .

Funciones de la despedida

1. **reguladora:** señala el final de la interacción, el anuncio de que pronto terminará el contacto físico y/o vocal inmediato.
2. **cambio en la posición del cuerpo:** decrecimiento de la intensidad de la mirada y la colocación del cuerpo desplazado hacia la salida mas cercana
3. **resumen lo esencial del discurso:** puede ser verbal o no.
4. **actitud de apoyo mutuo:** establece un tono positivo para el próximo encuentro (sonrisa, apretón de manos, contacto físico, moviendo de la cabeza y la inclinación del cuerpo hacia adelante).

Algunos de los gestos de despedida es mirar el reloj, inclinarse hacia delante al pararse, apoyar las manos sobre los muslos, reunir las pertenencias personales, palmearse las manos y golpetear el escritorio. Pero cuando uno de los participante dice: "*oh, una cosa más...*", el proceso vuelve a comenzar.

El turno en la conversación

Durante las conversaciones es necesario mantener una lógica y por lo tanto intercambiar los roles del hablante versus oyente. Habitualmente los roles se intercambian con fluidez y es una extensión de la sincronía.

El turnase de forma eficaz significa que dos hablantes se llevan realmente bien (buena percepción), en cambio la falta de coordinación puede indicar actitudes groseras, como interrumpir demasiado o ser dominante en la conversación. La cesión del turno significa entregar literalmente el turno y esperar a que la otra persona comience a hablar.

Las conductas de alternancia practicadas por los hablantes en la alternancias de los turnos son dos³⁹, por un lado la cesión del turno, por otro el mantenimiento del turno. Inclusive las conductas asociadas a los oyentes también tienen alternancia de turnos; primero la solicitud del turno y luego la renuncia al turno. Se conoce que estas son familiares para la mayoría de los sujetos.

El final del encuentro se identifica vocalmente mediante el decrecimiento del volumen de la voz, un tempo mas lento, explica Knapp, un arrastre de la última sílaba o una intervención remolque ("ya lo sabes", o "cosas que pasan", o "y... bueno..."). Las pausas amplias y prolongadas generan sensación de cesión del turno. Es común que los movimientos del cuerpo también hayan cesado, los ilustradores desaparecen y el cuerpo se afloja. En el caso de que el otro interlocutor no perciba esas señales deberá insistir con señales más evidentes.

Cuando uno de los hablantes evitar ceder el turno seguramente incrementará el volumen de la voz cuando perciba las señales del otro sujeto. En algunos casos sucede que el hablante toca al otro sujeto con lo cual quiere decir "aguarda un momento, digo esto y listo!". Otras veces acompaña con algunas palmadita para calmar al oyente que se halla impaciente.

Cuando el oyente quiere cambiar los roles y desea hablar puede realizar varias conductas para solicitar el turno. Por ejemplo cuando el sujeto levanta el índice (quiere tomar la palabra, es una de la primitivas reglas que se enseñan en la escuela), además se acompaña con una inspiración y una postura erguida. Otra forma puede ser la de comenzar a hablar al mismo momento que el otro sujeto, es decir, una interrupción prolongada. Pero para que éste sea escuchado será necesario que el volumen de la voz empelado sea más alto y que comience gesticulando, además de apartar la vista del hablante.

En algunos casos se perciben señales de que el hablante cede su turno, pero el otro interlocutor no desea aceptarlo, entonces el sujeto mantendrá una posición relajada mirando algún objeto y apartando la vista del sujeto. Es necesario que muestre interés en el hablante pero que no demuestre tomar el turno. Es común que el oyente tenga conductas tales como, asentir con l cabeza y mover el cuerpo hacia adelante; dentro de las conductas verbales "aja", "mhmm", "uhh", "claro", "esta bien" entre otras.

³⁹ Mark L. Knapp. ob.cit., pag. 188

Adaptadores

Los adaptadores son adaptaciones conductuales que ejecutamos respondiendo a ciertas situaciones de aprendizaje. Por ejemplo aprender a realizar alguna acción instrumental con corporal, manejar las emociones propias, a satisfacer necesidades o llevarse bien con los demás.

Los investigadores Ekman y Friesen, explica Knapp, descubrieron que "los autoadaptadores aumentan cuando crece la incomodidad psicológica y la angustia de la persona". Por ejemplo, cuando un sujeto realiza el acto de arrancar o rascar, esta relacionado con manifestaciones de agresión así mismo o la proyección en si mismo de la agresión que se siente contra otra persona. Otro aspecto sería dar seguridad a uno mismo; o que la autolimpieza demuestre un interés en la presentación propia. Los movimientos centrados en el cuerpo establecen un nexo, entre tocarse el cuerpo y la autopreocupación; puede indicar también reducción de la intención de comunicar.

El investigador Ekman asegura que las expresiones faciales y los actos corporales (movimientos de cierta duración) comunican estados emocionales específicos, mientras que las posiciones corporales (posiciones inmóviles de cierta duración) y orientación de cabeza (bajar o inclinarla cabeza) comunican en general estados afectivos generales, pero no emociones específicas.

La comunicación de actitudes a través del engaño y el estatus

La mayoría de los movimientos corporales son aprendidos y depende del contexto en el cual sea realizado y su vez dentro de que cultura se realicen, determinará un significado de gusto o disgusto.

El investigador Mehrabian⁴⁰ identificó ciertas generalizaciones tanto para la satisfacción como para el disgusto tales como: mas proximidad, acercamiento hacia delante, mirada mas intensa, brazos y cuerpo mas abierto, la orientación del cuerpo es mas directa, hay mas conducta táctil, mas relajación en la postura y expresiones faciales y vocales mas positivas. Por otro lado, también se distinguió entre actitudes cálidas (con reforzador verbal "mhmm") y frías al momento del encuentro.

⁴⁰ Mark L. Knapp. ob.cit., pag. 194. Mehrabian A., Nonverbal Communication, Chicago, Aldine, 1972.

CONDUCTAS CALIDAS

Hace gestos expresivos con las manos mientras habla
Hace muecas
Lanza miradas rápidas
Le toca la mano
Levanta las cejas
Lo mira a los ojos
Lo mira de la cabeza a los pies
Mueve la cabeza afirmativamente
Pliega los labios
Se estira
Se lame los labios
Se mueve hacia el
Se sienta directamente frente a el
Sonríe con la boca abierta
Tiene cara de felicidad
Tiene los ojos muy abiertos

CONDUCTAS FRIAS

Pasea la mirada por la habitación
Se escarba los dientes
Se limpia las manos
Se burla
Fuma Incasantemente
Tiene mirada gélida
Se aleja de el
Se limpia las uñas
Aparta la vista
Juaga con los extremos abierto de los cabellos.
Se huele el cabello
Hace pucheros
Finge bostezar
Sacude negativamente la cabeza
Mira al cielorraso
Frunce el entrecejo
Hace sonar los dedos

Algunos autores explican que mediante la igualación de conductas se puede obtener una relación más armónica.

Estatus

Goffman⁴¹ observo que las personas de estatus mas elevado por lo general están más relajadas, mientras los sujetos de estatus mas bajo tomaban posturas más formales. Las personas de estatus elevado pueden asociarse con una mirada menos fija, relajación en el porte, mayor volumen de voz, uso mas frecuente de la posición de brazos en jarra, ornamentación de la vestimenta con símbolos de poder, acceso a un territorio mas amplio, movimientos y posturas mas expansivos, mayor altura y mas distancia. En cambio una persona de estatus inferior se encuentra guardando distancia respecto de otro sujeto, quizás porque la persona de estatus superior quiera mantener un territorio amplio.

Engaño

Freud dijo "quien tiene ojos para ver y oídos para oír puede estar convencido de que ningún mortal es capaz de guardar un secreto"⁴². Se realizaron estudios tratando de identificar cuales son las señales no verbales que delatan a los sujetos cuando intentan engañar a alguien. Algunas posturas identificadas son: mover las piernas como tijeras cuando se les pregunta algo; miran la cielorraso (como pidiendo ayuda), o se pasan la mano por la boca antes de responder determinadas pregunta (como quisiera no decir esto). Además, tienen un tono mas agudo de voz, mantienen menos tiempo la mirada, según Knapp, y usan adaptadores mas prolongados, menos ilustradores (son menos entusiastas), mas emblemas (mover la menos como signo de inseguridad), mas adaptadores y menos cabezadas; como así también un ritmo mas lento en el habla y toman mas distancia del otro.

El autor explica que las filtraciones de fraude en el rostro y las simulaciones como puede ser la sonrisa prolonga o el entrecejo demasiado severo. Sin embargo, las manos son mas fáciles de inhibir que el rostro, pero se pueden poner sobre las mejillas, sostener las rodillas (forma protectora) o toquetear las uñas. En cuanto los miembros inferiores, puede ser que se produzcan puntapiés agresivos, seductoras exhibiciones de pies, apretones de piernas autoeroticos o calmantes, o bien incesantes y abortados movimientos de fuga.

⁴¹ Mark L. Knapp. ob.cit., pag. 200. Goffman, E.: Encounters, Indianápolis, Ind., Bobbs-Merill, 1961.

⁴² Mark L. Knapp. ob.cit., pag.200

Territorios y el espacio personal

Claves de la proxémica

"Los cambios espaciales dan tono a una comunicación, la acentúan, y a veces hacen hasta caso omiso de la palabra hablada".

Edward Hall

El estudio del territorio hace referencia a la identificación que realiza el sujeto con un área determinada de su propiedad y la defensa ante alguna invasión. El hombre debe aprender a regular el comportamiento social para evitar futuros conflictos. "El sentido del espacio es en el hombre una síntesis de la entrada de datos sensoriales de muchos tipos: visual, auditivo, cenestésico, olfativo y térmico"⁴³. Las personas criadas en culturas diferentes viven en mundos sensoriales diferentes. Sin embargo, el mundo de la percepción no depende solamente de la cultura sino también de la relación, la actividad y la emoción.

"El estudio de la proxémica se ocupa de cómo utilizan las personas su aparato sensorial en diferentes estados emocionales durante actividades diferentes, en relaciones diferentes y en diferentes ambientes y contextos".

En cuanto a la proxémica Eduardo T. Hall la define como el uso que el sujeto le da los territorios y a la identificación que se le asigna. El modo en el cual el hombre utiliza el espacio lo ayuda a relacionarse, pero también es fuente de algunos conflictos. "El uso que hacemos del espacio puede afectar dramáticamente nuestra capacidad para conseguir ciertas metas deseadas de comunicación", según Hall. Por ejemplo, el lugar que se elige para ocupar en una conferencia o en el aula no es casual a pesar de que en forma inmediata no se halle una razón para explicarlo.

Al observar conductas como la que se presenta en el ejemplo Hall subdividió las zonas de cercanía en cuatro (desde los 15 centímetros hasta los 3.6 metros). El ser humano posee dos sistemas de recepción según Edward Hall, y de cómo la información percibida es interpretada por cada cultura. En primer lugar, el aparato

⁴³ Edward Hall, "La dimensión oculta", p. 222

sensorial se divide en dos: los receptores de distancia relacionados con el examen de los objetos distantes, o sea los ojos, los odios y la nariz; y los receptores de intermediación que son empleados para examinar lo que esta contiguo o pegado a nosotros, es decir, lo relativo al tacto⁴⁴.

"Lo que uno puede hacer en un espacio, determina la forma de sentirlo"⁴⁵. El fenómeno de territorialidad ayuda a regular la interacción social y puede ser fuente de conflicto. De esta forma se identifican varios factores (sexo, cultura, edad, status) que confluyen en el sujeto al momento de manifestar determinadas conductas, algunas elegidas y otras no. Las distancias entre los interlocutores, los gestos faciales, las miradas, el movimiento de las manos, suspiros y olores son indicadores dentro de las relaciones sociales, que deberían ser tenidos en cuenta.

Además existen otros factores tales como el espacio térmico y la temperatura del sujeto. El hombre puede enviar y recibir mensajes relativos a su estado emocional, explica Hall, por medio de cambios en la temperatura de la piel de diferentes partes del cuerpo. Durante un examen los rostros de los alumnos suelen enrojecerse, es una señal totalmente visible que refleja estados emotivos (proceso físico de afluencia de sangre). Hall advierte que el aumento de calor en la superficie del cuerpo de otra persona puede descubriese de tres modos: primero por los detectores termales de la piel, si dos sujetos están suficientemente cerca uno del otro; segundo por la intensificación de la interacción olfativa (el perfume o la loción para el rostro pueden olerse a mas distancia cuando aumenta la temperatura cutánea) y por el examen visual¹.

Percepción del espacio

El arquitecto Frank Lloyd Wrigth entendió que las personas tienen diferentes modos de sentir el espacio⁴⁶. El autor realizó un estudio a cerca de las zonas ocultas en las oficinas norteamericanas donde constató que el criterio mas importante es lo que la gente puede hacer en el curso de su trabajo sin tropezar con nadie (es una sensación subjetiva).

"Observé que la distancia a la que podía separarse del escritorio era muy uniformes, y que si tocaba la pared al echarse para atrás le parecía demasiado

⁴⁴ Edward Hall, ob.cit., p. 56.

⁴⁵ Edward Hall, ob.cit., p. 72.

⁴⁶ Edward Hall, ob.cit., p. 68.

pequeña la oficina. Y si no la tocaba, ésta le resultaba amplia", explicó Hall. Agregó que existen tres zonas ocultas en las oficinas:

- 1.- la zona inmediata de trabajo, con el escritorio y la silla;
- 2.- una serie de puntos al alcance de la mano y fuera de la zona arriba mencionada;
- 3.- espacios marcados como límite alcanzado cuando uno se aparta del escritorio para alejarse un poco del trabajo pero sin levantarse realmente.

Como se observará el espacio cinestésico es un factor importante en la vida cotidiana en los edificios que crean diseñadores y arquitectos. Si bien es cierto que existen diferencias culturales que deberán tenerse en cuenta. "Lo que puede hacer en un espacio dado determina su modo de sentirlo", afirmó Hall.

Espacio térmico

Hall explica que toda la información recibida de distancias tiene una gran importancia en la vida cotidiana. La diferencia entre las temperaturas tanto en invierno como en verano.

El hombre puede enviar y recibir mensajes "relativos a su estado emocional por medio de cambios en la temperatura de la piel de diversas partes del cuerpo"⁴⁷, como por ejemplo el enrojecimiento de la cara de un estudiante ante una pregunta del examen que no sabe contestar. Es una señal absolutamente visible.

El aumento de calor en la superficie del cuerpo de otro sujeto se puede advertir de tres modos, según Hall. Primero por los detectores térmicos de la piel (cuando dos sujetos están muy cerca); en segundo lugar por la intensificación de la interacción olfativa (el perfume para rostro o desodorante pueden olerse a más distancia cuando aumenta la temperatura; por último mediante el examen visual.

La temperatura tiene mucho que ver con el modo en que una persona se siente apretada. Freud observó que nuestra cultura tiende a oponerse a todo aquello que no puede controlar y sobre todo la temperatura corporal que tiene que ver con la intimidad del sujeto y las experiencias de la infancia.

⁴⁷ Edward Hall, ob.cit., p. 72

Espacio táctico

El mundo perceptual táctil está orientado a lo inmediato y es más amistoso que el visual. El autor explica que en momentos de catástrofes o desastres el “contacto físico puede ser de capital importancia”. Algunos ejemplos, cuando un sujeto toma el colectivo, el metro, el tren, los ascensores, en los hospitales y las cárceles entre otros.

Hall explica que la sensación que el hombre tiene del espacio está relacionada muy de cerca con su sensación de si mismo, que es una íntima transacción con su medio. “El hombre tiene aspectos visuales, cenestésicos, táctiles y térmicos que pueden ser inhibidos o favorecidos en su desarrollo por el medio”⁴⁸

Espacio visual

La vista fue el último sentido en desarrollarse y por lo tanto el más complejo. Por lo tanto, son más los datos que ingresan al sistema nervioso por los ojos y con un ritmo mayor que por el tacto o el oído. “El hombre juzga realmente la distancia a consecuencia de la interrelación de los sentidos unos con otros y las experiencias anteriores. Solo se perciben luces y colores y formas”, según Hall.

Hall enumeró las funciones de la vista. Primero, identificar a distancia los alimentos, amigos y el estado físico de muchos materiales; segundo, orientarse por cualquier clase de terreno imaginable, evitando obstáculos y peligros; y por último hacer herramientas, cuidarse y cuidar a los demás, valorar y reunir información a cerca del estado emocional de los demás⁴⁹. Por ejemplo, las miradas tiene diferentes intenciones: animar, castigar, divertir, incitar entre otras. Además la dilatación de las pupilas puede indicar interés o disgusto.

⁴⁸ Edward Hall, ob.cit., p. 83

⁴⁹ Edward Hall, ob.cit., p. 84

Antropología del espacio

Se diferencian dos manifestaciones proxémicas. Por un lado la infracultural que es comportamiento y esta basada en el pasado biológico del sujeto. Por otro lado, la precultural, es decir, la biológica y se refiere al presente. En tanto que el nivel microcultural se encarga de las observaciones proxémicas, esta tiene tres aspectos: rasgos fijos, semifijos e informales.

Espacio de caracteres fijos

Mediante el espacio de carácter fijo se organizan las actividades de los sujetos, significa que son normas ocultas interiorizadas que rigen el comportamiento del hombre dentro de la sociedad. Por ejemplo los edificios, explica el autor, son pautas de carácter fijo y se agrupan de modos característicos, los cuales están divididos interiormente según normas específicas y diseños. También explica que las disposiciones de pueblos, aldeas y villas no son casuales, sino que responde a reglas culturales establecidas en el momento de la creación, pero que cambian con el tiempo.

La Universidad F.A.S.T.A es un edificio de tres pisos que tiene un elevador y aulas de diferentes dimensiones que se adaptan a las necesidades de cada cátedra. Algunas de las aulas poseen ventanales internos y externos, los pasillos son amplios; posee dos escaleras, una confitería, tres laboratorios de informática y un estudio de radio y televisión. Además, cada secretaria posee una disposición diferente según sus funciones.

En la actualidad existen arquitectos que indagan a cerca de las necesidades interiores espaciales de sus clientes, no se evocan solo a las estructuras y la decoración.

Espacio de caracteres semi fijos

El espacio de caracteres semi fijo se refiere a las relaciones entre el mobiliario y la conversación que pueden manifestarse. El Dr. Humphry Osmond⁵⁰ realizó una investigación acerca del comportamiento de los sujetos. Descubrió que en algunos espacios las personas no mantienen diálogo y denominó a esos espacios **sociófugos**. En cambio, a los que tienden a reunir a la gente los llamo **sociópetos**.

Los tipos de espacios varían de una cultura a otra, lo que para una será buena para la otra no tanto. De todas formas, se deberá hallar un equilibrio y flexibilidad entre diseño y funcionalidad para que la gente se relacione o no, pero de acuerdo a la disponibilidad y el humor.

Espacio de carácter informal

Se refiere a las distancias que se mantiene en los encuentros con otras personas, tienen significados y límites diferentes y forman parte de la cultura. Además, guardan relación con la experiencia espacial de cada sujeto y las distancias que se deben guardar en relación con otras personas.

Distancia conversacional

El sistema de clasificación de las cuatro distancias se sustenta en la teoría de que los animales, entre ellos el hombre. El comportamiento que se llama territorial que requiere de la utilización de los sentidos para distinguir entre un espacio o distancia y otro. Hall explica que la distancia escogida depende de la relación de los individuos enteroperantes, es decir, cómo sienten y qué hacen⁵¹. De todas formas afirma que existen "modos de tratar con extraños" que están prefijados; en tanto que cuestiones que afectan a la salud tales como estrés también afectan a la sensibilidad del sujeto (la gente se pone más irritable como por ejemplo miedo al hacinamiento, es decir, que cada vez tiene menos espacio disponible cuanto más lo necesita).

⁵⁰ Edward Hall, ob.cit., p. 134, **Humphry Fortescue Osmond** (1917 - 2004). Psiquiatra británico, conocido por sus usos de las drogas psicodélicas en la investigación médica.

⁵¹ Edward Hall, ob.cit., p. 154

El aumento de la voz es un indicador de distancia mientras se mantiene una conversación que esta asociado a cambios producidos en las distancias conversacionales, significa el modo de sentir de las personas (cuando dos personas discuten levantan la voz y se acercan). De esta forma se entiende que la percepción del espacio es dinámica cuando esta relacionada con la acción del hablante. Existen personas que no toleran la proximidad de otros, como por ejemplo el olor al cabello recién lavado, olor a tabaco, o la presencia de calor corporal.

Distancia íntima

A la distancia mínima es inconfundible una persona por la cantidad de datos sensorios que esta ofrece (visual, táctil, olor y temperatura).

Distancia íntima fase cercana

- Corresponde a la cercanía de la confrontación y la protección, en donde predomina el contacto físico (abrazo).

Distancia íntima fase lejana (15 a 45 centímetros)

- Las manos pueden alcanzar y tocar las extremidades. El tono de voz utilizado es normalmente mas bajo, se reduce a un susurro.

Distancia personal

Se la define como una especie de burbuja protectora alrededor del sujeto.

Distancia personal fase cercana (45 a 75 cm.)

- La sensación cenestésica de proximidad se deriva en parte de las posibilidades existentes en relación con lo que cada uno de los participantes puede hacer al otro con sus extremidades. Se puede "agarrar" o "detener" a una persona. El lugar donde uno esta en relación con otra persona señala las relaciones que hay entre ambos, o el modo de sentir uno respecto del otro, o ambas cosas. Por ejemplo, una esposa puede estar dentro del círculo de la zona personal cercana de su esposo con impunidad. Pero si lo hace otra mujer, la cosa sería muy diferente.

Distancia personal fase lejana (75 a 120 centímetros)

- Cuando alguien esta a la distancia del brazo, va desde el punto situado inmediatamente fuera de la distancia de contacto fácil para una persona hasta el punto donde dos personas pueden tocarse los dedos si ambas extienden los brazos.

Los asuntos de interés y relación personales se tratan a esa distancia. El nivel de la voz es moderado. No es perceptible el calor corporal. Puede sentirse el olor a colonias y perfumes, y hasta el aliento.

Distancia social

No se advierten los detalles visuales íntimos del rostro y nadie toca ni espera tocar a la otra persona. El nivel de la voz es normal. Las conversaciones pueden oírse hasta 6 metros.

Distancia social fase cercana (120 cm. a 2 metros)

- Se tratan asuntos impersonales, y en la fase cercana hay más participación que en la distante. Las personas que trabajan juntas tienden a emplear esta distancia. También las que participan de una reunión informal o improvisada. De pie y mirando a una persona a esa distancia se produce un efecto de dominación, como por ejemplo cuando se le hablaba a una secretaria o recepcionista.

Distancia social fase lejana (2 a 3.5 metros)

- Es de carácter formal. Dentro de las oficinas, las mesas o escritorios del despacho son anchas. Incluso en oficinas con mesas de tamaño corriente la silla del otro lado esta a 2.5 ó 2.75 metros del que se halla detrás de la mesa. No es necesario mover los ojos, a esa distancia se puede captar todo. Es importante mantener el contacto visual. El no sostener la vista del otro es excluirlo y poner término a la conversación, y por eso se ve en las personas que conversan a esa distancia que estiran el cuello y se inclinan a uno u otro lado para obviar los obstáculos que se hallan entre ellos. El nivel de la voz es más elevado. Puede usarse para separar a las personas unas de otras sin ser descortés.

Distancia publica

Esta fuera del campo de la participación o la relación se producen importantes cambios sensorios.

Distancia publica fase cercana (3.5 a 7.5 metros)

- El ángulo de visión es mas claro. No son visibles los detalles. La voz es más alta, pero no a todo su volumen. Se produce una cuidadosa elección de las palabras, mantiene un estilo formal.

Todos los movimientos deberán ser exagerados, de lo contrario se perderán. El ritmo de la pronunciación se hace mas lento, las palabras se enuncian con claridad

Invasión y defensa

Las intrusiones territoriales fueron clasificadas por Lyman y Scott⁵² en tres tipos:

- **violación:** uso irrespetuoso del territorio ajeno, que puede hacerse con la vista (mirar fijo a alguien que esta comiendo, o en el colectivo)
- **invasión:** es más abarcadora y permanente es un intento de apoderarse del territorio ajeno.
- **contaminación:** tiene lugar cuando se profana el territorio ajeno, no solo con la presencia sino con lo que se deja atrás.

⁵² Mark L. Knapp "La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno", pag. 114, Lyman, S. M y Scott, M. B.: "Territoriality: A Neglected Sociological Dimensio", Social Problems, 1967, 15,

La apariencia física y su rol en las comunicaciones

Por medio de varios estudios se ha demostrado que en el proceso de persuasión, el atractivo juega un papel importante. Los especialistas Mills y Aronson observaron que "una mujer atractiva puede modificar las actitudes de los estudiantes varones en mayor medida que una no atractiva"⁵³. Agregaron que las mujeres responden favorablemente ante el atractivo del hablante, y por lo tanto en algunos casos otorgan más credibilidad. El autor explica que en nuestra cultura los sujetos responden favorablemente cuando perciben personas perciben como físicamente atractivas y menos cuando no lo son. Sobre esto concluye que es aceptable que las mujeres mas atractivas reciban ayuda y que no estén expuestas a situaciones de agresión.

Al situarnos en un aula universitaria observamos que los profesores interactúan constantemente con los estudiantes, con algunos más que otros. Pero ¿que sucede con el estudiante no atractivo y menos participativo de la clase?, a diferencia de la escuela primaria en donde los propios compañeros reacciones muchas veces en forma desfavorable, en la universidad la situación es un poco menos notoria. Sin embargo, según Knapp pare ser que todos eligen al compañero más atractivo, con "independencia del atractivo propio y de las posibilidades de ser rechazado por este".

No quedan dudas a cerca de que "el atractivo físico desempeña un papel muy importante en la persuasión y/o manipulación de los demás, sea en el tribunal, en el salón de clase o durante la mesa examinadora oral. Se ejerce gran influencia en las primeras impresiones y expectativas de un encuentro"⁵⁴. Además se destacar que durante el desarrollo de las situaciones de comunicación interactúan otros factores que pueden alterar el proceso o compensar las percepciones de la apariencia como puede ser el contenido verbal de los mensajes.

Knapp explica que existen estereotipos⁵⁵ fisicotemperamentales definidos que tienen mucho que ver con el modo en el cual uno es percibido por los demás y por la forma en la cual ellos reaccionan ante uno, además de los rasgos de personalidad.

pag. 235-249

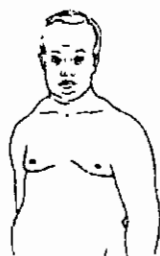
⁵³ Mark L. Knapp "La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno", p. 144. Mills, J y Aronson, E.: "opinión Changes as a function of the communicator's Attractiveness and Desire to Influence", Journal of Personality and Social Psychology, 1965, 1, pags. 73-77.

⁵⁴ Mark L. Knapp "La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno", p.149

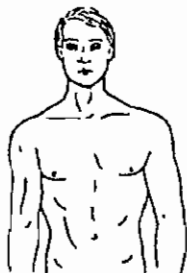
⁵⁵ Mark L. Knapp, ob.cit., p.155. **Estereotipo** es un conjunto de creencias acerca de las características de las personas de un grupo determinado que es generalizado a casi todos los miembros del grupo. El término se usa a menudo en un sentido negativo, considerándose que

El estereotipo (estatura, color de piel, nacionalidad entre otros) deberá tenerse en cuenta como algo mas que un capricho para clasificar a los sujetos, sino que en el se conjugan varios factores tales como las expectativas que pueden ser correctas o incorrectas y además los estímulos potenciales de respuestas para poder manejarlos con eficacia.

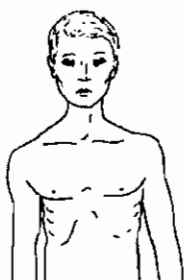
Tipología



a) **endomorfos**: blandos, redondos, gordos



b) **mesomorfos**: robustos, musculosos, atléticos



c) **ectomorfos**: altos, delgados, frágiles

los estereotipos son creencias ilógicas que sólo se pueden cambiar mediante la educación. Los estereotipos más comunes del pasado incluían una amplia variedad de alegaciones sobre diversos grupos raciales y predicciones de comportamiento basadas en el estatus social o la riqueza.

Test de autodescripción⁵⁶

ENDOMORFO	MESOMORFO	ECTOMORFO
Pausado	Activo	Aislado
Sociable	Audaz	Tenso
Contento	Competitivo	Ansioso
Dependiente	Comunicativo	reticente
Bondadoso	Confiado	Autoconsciente
Perezoso	Conversador	Meticuloso
Cooperativo	Decidido	Reflexivo
Generoso	Discutidor	Preciso
sosegado	Dogmático	Concienzudo
Afectuoso	Dominante	Considerado
Placido	Dominante	Tímido
Complaciente	Eficiente	Torpe
Simpático	Emprendedor	Frío
Calido	Enérgico	Suspicaaz
comprensivo	Entusiasta	Introspectivo
Tolerante	Fogoso	Serio
Compasivo	Impetuoso	Diplomático
Afable	Jovial	Sensible
Temperamento blando	Optimista	Apartado
Relajado	Valiente	Temperamento apacible

Para calcular el puntaje del test deberá sumar la cantidad de adjetivos que ha elegido en cada categoría. Si elige 6 de la categoría endomorfo, 3 de mesomorfo y 2 de ectomorfo; su puntaje temperamental será 6/3/2. Se supone que predomina la categoría endomorfo y tiende a las otras dos restantes. El test de cuerpo-personalidad permite realizar predicciones pero aclara que puede haber excepciones.

⁵⁶ Mark L. Knapp "La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno", p.154

El color del cuerpo

El color de la piel es el estímulo más poderoso para la determinación de las respuestas interpersonales, el cual ha sido objeto de abusos y discriminación. Existe una gran cantidad de juicios que se realizan, tales como: "tan rojo como un tomate", "te pusiste bordo", "cachetes de manzanita", o "blanco como la leche", "te pusiste blanco como un papel". En algunos casos la palidez indica enfermedad o pánico ante alguna situación, en cuanto al otro caso indica vergüenza o irritación.

El olor del cuerpo

Se conoce que los animales pueden obtener mucha información por medio del olfato (la presencia de un enemigo, marcas territoriales, la localización de los miembros de la misma especie o manda, la estimulación sexual y los estados emocionales). El investigador Davis entendió que cada sujeto tiene una "marca olfativa distinta"⁵⁷. El olfato se relaciona con los primitivos contactos amorosos del mundo. El recién nacido vive en un mundo de puros olores que luego abandonara ya que el oler se volverá un tabú. Los hábitos de higiene se han llevado al extremo, casi hasta suprimir el sudor. Los sujetos se sienten avergonzados de su olor corporal. Mientras que los comerciantes lanzan al mercado productos perfumados para contrarrestar a la naturaleza. Crean enfermedades tales como halitosis para vender más y más productos.

Las reacciones a los olores pueden ser conscientes o inconscientes. Mediante los olores las personas recuerdan situaciones vividas, personas, circunstancias que identifican como positivas o negativas que tiene que ver con experiencias anteriores. Por ejemplo, el olor de un hospital, el comedor de una escuela, el olor de la oficina, de una imprenta o diario, los perfumes de los sujetos entre otros. Otro ejemplo, un estudiante se presenta a rendir un final en un aula determinada donde hace instantes el personal de maestranza limpio el piso con un desodorante con perfume a limón. El alumno rinde el examen oral, para lo cual permaneció alrededor de veinticinco minutos allí dentro. Al terminar la mesa el profesor le da la libreta y el alumno observa que desaprobó. A la semana siguiente lo llaman para una entrevista y al entrar a la oficina

⁵⁷ Mark, L. Knapp, ob.cit., p. 160. Davis, F.: Incide Intuition, Nueva Cork, McGraw-Hill, 1971, pag. 129.

percibe el mismo perfume (desodorante para pisos) el sujeto revivir la situación de malestar que le produce incomodidad.

El pelo del cuerpo

Las problemáticas sobre el cabello anteceden a 1960 y 1970. Por un lado, los que dejaban crecer su cabellera más allá de los hombros y por el otro los que se afeitaban el cabello. Los primeros brindaban un aspecto hippie, desganado y poco higiénico ante la sociedad. Los últimos se creían que padecían alguna enfermedad. En la actualidad existen varias corrientes (punk, surf, skin head y dark entre otras) que evidencian diferentes modos de vida y con ellos aspectos totalmente diferentes (cortes, peinados y colores de cabellos). El cabello despierta sentimientos de aprecio o repugnancia. El pelo es el marco de la cara de un sujeto, que por lo tanto deberá estar alineado en todo momento.

Ropas y artefactos utilizados

La percepción que uno tiene sobre otras personas esta influenciada por la vestimenta y por otros factores. Pero en principio cuenta la imagen ya que la ropa tiene un alto valor comunicativo y luego se advierten otros aspectos. Sin embargo, explica Knapp que cuando existe una cierta familiaridad entre los sujetos, el valor comunicativo decrece. Puede suceder que los cambios producidos en la vestimenta de alguien de nuestro entorno sean momentáneos debidos al humor o la fatiga, será diferente si estos cambios se vuelven permanentes, esto demostrará quizás un cambio mas profundo en los valores de esta.

Se deberá tener en cuenta la orientación psicológica-social y el marco de referencia del observador, es decir, la tarea particular que realiza como así también la situación específica. Por ejemplo, "la corbata que una persona escoge puede reflejar refinamiento o estatus elevado pero el modo en que la usa, es decir, con el nudo firme o flojo, sobre el hombro, o en la cabeza como bincha, proporciona información adicional sobre el usuario y evoca diferentes reacciones"⁵⁸.

La vestimenta tiene varias funciones tales como decoración, protección (física como psicología), atracción sexual, autoafirmación, autonegacion, ocultamiento,

⁵⁸ Mark L. Knapp, ob.cit., p.169

identificación grupal y exhibición de estatus o rol, según Knapp. Existen ciertas reglas de conocimiento general en cuanto a la vestimenta., es decir, combinación de colores y telas, accesorios, modas, modelos según edades y cuerpos (gordas, delgadas, altas, bajas). Mediante el conocimiento reglas el sujeto emite señales e informa al observador a cerca del conocimiento que este posee de las reglas. El uso que se realice de estas reglas tendrá efectos en la conducta del observador.

Knapp explica que los abogados conocen de que forma vestir a los clientes para que tenga efecto en los juicios de un jurado (se colocan alianzas para disipar los prejuicios contra las personas solteras). La ropa puede alentar o desalentar a un sujeto, un traje nuevo o un vestido promueven alegría en cambio un par de zapatos que dañan o que son viejos provocan insatisfacción. Los tipos de vestimenta guardan relación con los diferentes tipos de personalidad: interés, decoración, conformidad y comodidad en la vestimenta.

En cuanto a los artefactos que el hombre utiliza Knapp los define como adornos, objetos y cosméticos (colores y tipos), insignias, tatuajes, gafas, binchas, y joyas (anillos usados en dedos específicos o colgados en el cuello) entre otros. Todos estos son estímulos comunicaciones que brindan información sobre la persona.

CONCLUSIONES

Durante la investigación se ha podido observar que los alumnos en situación de examen, adoptan una posición dentro de un continuo definido por dos actitudes extremas. Sin embargo, es más frecuente hallar alumnos más cercanos al extremo de actitud reactiva pura.

Por un lado, la **actitud reactiva pura (tipo A)** donde el alumno se encuentra en estado de máximo alerta para detectar señales del docente que le aporten información sobre el curso de su evaluación. El alumno reactivo está enfocado en percibir, detectar e interpretar todo tipo de señales, de modo de corregir el rumbo de su examen. De esta forma prioriza la comunicación no verbal (gestos) por sobre la comunicación verbal (lenguaje), es decir, la demostración de su conocimiento sobre un tema específico. La actitud reactiva acentúa la preocupación del alumno por disimular sus debilidades más que exponer sus fortalezas, ya que tenderá a custodiarse de las amenazas más que obtener beneficio de las oportunidades.

Se observó que alumnos que se enfrentan a la mesa examinadora, en algunos casos frente a preguntas o situaciones nuevas que presentan los docentes; estos a pesar de conocer el mecanismo de respuesta y presentarlo de forma novedosa y conveniente, prefieren en algunos casos no arriesgar y solucionarlo de forma convencional.

Puede ocurrir también que en el momento donde se puede evidenciar que ha habido un crecimiento interno por parte del alumno, donde este puede expresar en forma verbal y no verbal su conocimiento sobre el tema que domina, en ese momento crucial dice Argyris, se regresa al punto de partida y se evidencian las barreras de defensa.

Por otro lado, la **actitud proactiva pura (tipo B)**, donde el alumno facilita conjuntamente con el docente la tendencia al feedback. Sin embargo, esa atención no lo distrae de su objetivo principal que será demostrar su conocimiento sobre el tema en cuestión. El alumno tiende a exponer sus fortalezas, aún a riesgo de exteriorizar sus debilidades, de esta forma se beneficia de las oportunidades que el examen le brinda para demostrar su solidez conceptual, aunque el aprovechar esas oportunidades lo pueda exponer a algún tipo de amenaza durante el transcurso del proceso evaluativo. Es más compleja la situación aun porque en vez de existir una respuesta frente a esta exigencia se percibe un retroceso.

En este sentido, la actitud proactiva pura permite al alumno, dotado de inteligencia emocional, que perciba el acto de comprender las señales emitidas por el docente como un proceso activo. El proceso necesita de un esfuerzo deliberado que

compromete la mente y el cuerpo. Los alumnos de tipo B poseen la capacidad para mejorar en cada encuentro quedándose con la parte positiva del intercambio, es decir, mejora la comprensión ante los otros, dado que observa los movimientos corporales del docente.

Se presume que la actitud Tipo A tenga relación con experiencias anteriores similares, donde los alumnos perciben que durante esas situaciones de examen, al permanecer menos expuestos tienen menores riesgos de desaprobación, aún a expensas de no aprovechar el potencial de aprendizaje propio del proceso de evaluación. Si bien es cierto que en algunos casos la modalidad de los docentes al evaluar al alumno conduce a que este tome alguno de estos dos caminos. De esta forma se sobrevalora la "aprobación" (subjetivo) sobre el "aprendizaje" (objetivo), no se debe dejar de lado que están formando profesionales. Se han observado casos de alumnos que se presentan a la misma mesa examinadora más de dos veces. La mayoría de los alumnos realizan movimientos corporales de todo tipo.

Se conoce también que existen conductas aprendidas por los sujetos, por eso podemos decir que la actitud de Tipo A puede modificarse como cualquier otro comportamiento aprendido para transformarse en Tipo B. Sin embargo, el docente también deberá reformular el planteo de la evaluación y atender contexto durante el cual se reconfigure la actitud de Tipo A.

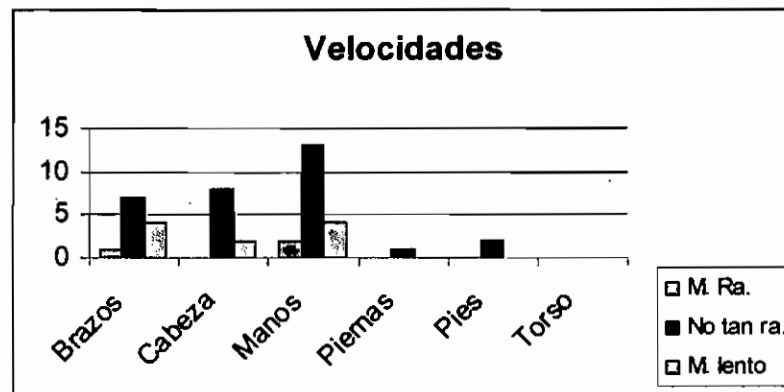


MOVIMIENTOS CORPORALES

Velocidades

Según las observaciones realizadas se registran mayores movimientos en las áreas superiores del cuerpo tales como las manos, brazos y cabeza con una velocidad entre moderada y rápida. La velocidad de los movimientos depende del momento del examen (principio-desarrollo-fin) y la destreza del alumno; como así también las reacciones ante preguntas del docente. Cuando el alumno habla tiende a mover mas rápidamente las manos y los brazos, que en alguna medida acompañan el discurso. Mientras que cuando escucha mueve mas la cabeza hacia ambos lados y realiza movimientos faciales.

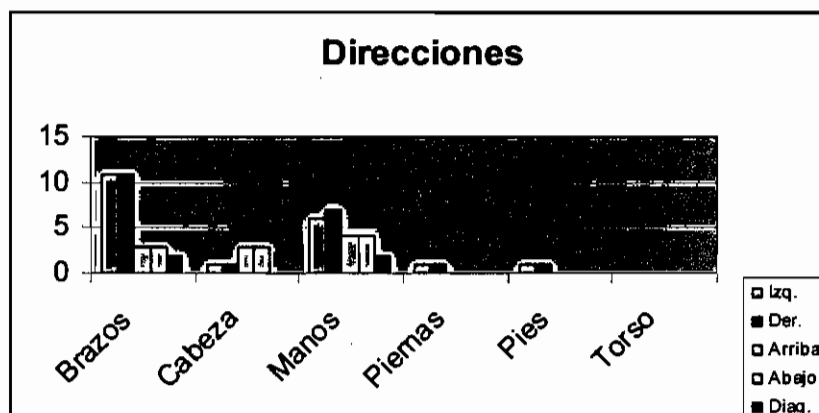
En los exámenes observados que se realizaron en parejas, las alumnas tendían a imitar los gestos entre si, aunque estas permanecían una al lado de la otra. Se observaron movimientos simétricos con importantes conexiones.



Direcciones

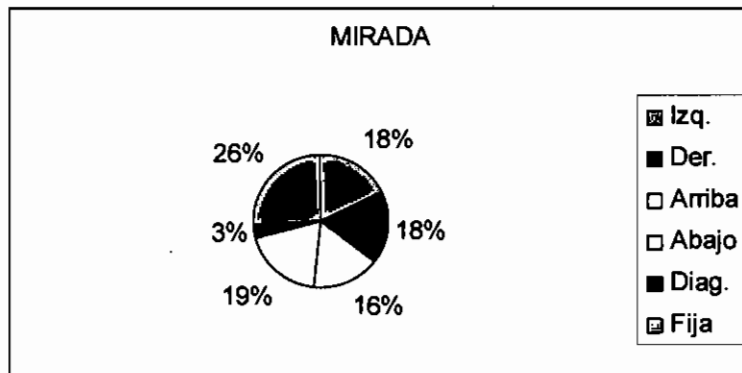
En cuanto a las direcciones se observaron mayores movimientos hacia la derecha, izquierda, diagonales (manos y brazos) y por ultimo movimientos hacia arriba y hacia abajo. Los movimientos de la cabeza se corresponden cuando el alumno escucha al docente mientras menea la cabeza o simplemente asiente cuando este le explica el tema. En el área inferior del cuerpo casi no se registran movimientos, solo algún cambio de posición en el cruce de las piernas y meneo de los pies.

En cuanto al movimiento del torso se observo que es regular hacia delante y atrás, es decir, inclinándose hacia el docente o retrocediendo para apoyarse en el respaldo.

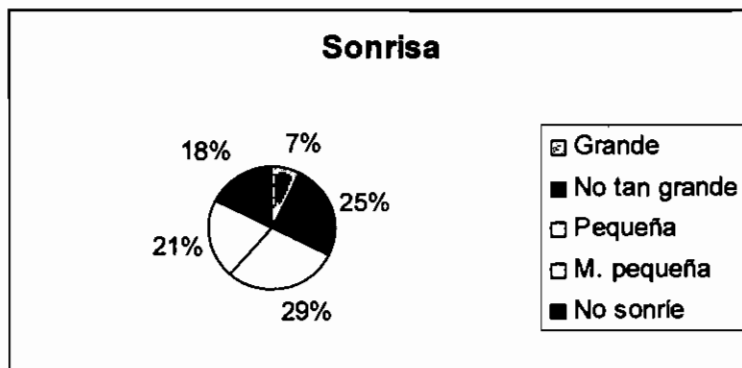


MOVIMIENTOS FACIALES

En cuanto a los movimientos faciales se tuvo en cuenta en primer lugar la mirada. El 26% de los alumnos mantiene una mirada fija hacia su interlocutor. Mientras que el 19% mira hacia abajo en especial cuando piensa ante alguna pregunta o no esta muy seguro sobre su respuesta. El 18% de los alumnos mira hacia la derecha e izquierda durante todo el examen, en algunos casos buscando información, las miradas se producen arriba a la derecha; arriba a la izquierda (por ejemplo: recuerda el nombre de un autor); abajo a la derecha (piensa mientras expone su tema) o abajo a la izquierda. Además, se observó que cuando el alumno no esta muy seguro de lo que va a decir achica los ojos mientras dice la respuesta.

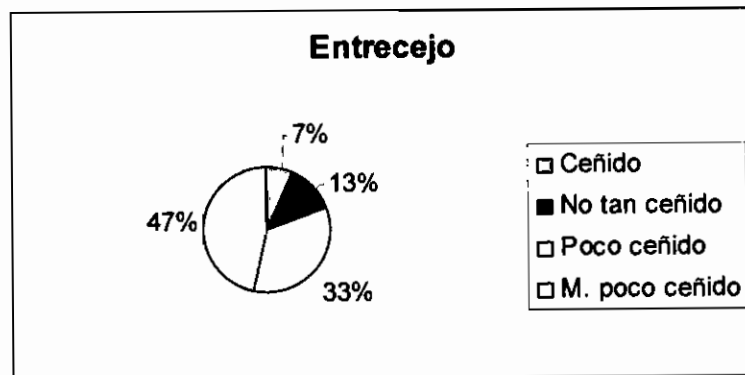


En segundo lugar se observó la sonrisa. El 29% de los alumnos permaneció durante la mayor parte del examen esbozando una sonrisa pequeña. En tanto que el 25% proyectó una sonrisa no tan grande. Por último, el 21% y el 18% evidenciando sonrisas muy pequeñas y casi nulas.



Se observó que la mayoría de los alumnos realizaban muecas con la boca, es decir, que movían la boca hacia un lado y otro. Además, mientras se quedaban en silencio pensando, se mojaban los labios, realizaban golpeteos de los dedos sobre la mesa y al mismo tiempo, se sonreían y abrían los ojos grandes al no tener respuesta ante la pregunta que el docente les formulaba mientras. Algunos masticaron chicle durante el examen.

En tercer lugar, se observaron los movimientos del entrecejo. En el 47% de los alumnos no se percibieron movimientos. En tanto que el 33% tuvo movimientos leves, y el 13% fue el grupo que tuvo mayores movimientos.



Se observó a los alumnos levantar las cejas en condición de asombro o sorpresa; como así también levantar una de las cejas.

Sugerencias para mejorar la relación comunicativa durante el examen

Se aconseja mantener el contacto visual con el interlocutor durante el examen. En algunos casos, mientras el alumno piensa o elabora una respuesta, se recomienda desviar la mirada para que este no se sienta incomodo.

Para realimentar la relación comunicativa se sugiere que el docente indique de alguna forma que esta escuchando al alumno. Por ejemplo diciendo "sí", "claro", "bien"... "vas bien" y afirmar con la cabeza. Para que este prosiga en dirección correcta y obtenga más seguridad.

Se recomienda que el docente no exprese inicialmente el propio acuerdo o desacuerdo con respecto a las respuestas o tema propuesto. No obstante, deberá hacer notar al alumno cuando un concepto sea erróneo o inexacto.

Durante el proceso comunicativo se recomienda dejar pausas para animar al alumno a que continúe hablando.

Se aconseja que el docente resuma de vez en cuando lo que se escucha para comprobar si se ha comprendido o no la idea que el alumno ha querido exponer. Y que el alumno pueda rever lo que ha dicho y encontrar el error.

Se recomienda ayudar al alumno a desarrollar estrategias comunicacionales relacionadas con actitud proactiva pura (tipo B), para afrontar de forma satisfactoria un examen.

Se propone al cuerpo docente evitar dentro de lo posible contestar llamadas telefónicas durante el examen. Hablar con otros docentes del tribunal mientras el alumno expone el tema. Completar los datos de la libreta o llenar formularios, mientras que el alumno comienza su examen (este no sabe si comenzar o no).

Se sugiere evitar utilizar posiciones corporales cerradas tales como cruzar brazos o colocar las manos en los bolsillos. Dado que estas bloquean la relación comunicativa y no generan sintonía entre los interlocutores. Además se aconseja utilizar posturas imitativas para lograr conexión entre el docente y el alumno.

Tratar de posibilitar a los alumnos libertad en cuanto a los movimientos corporales, es decir, que estos se pueda trasladar por el aula cuantas veces lo crea necesario (pararse, caminar, usar el pizarrón).

Se sugiere estar alerta ante la comunicación no verbal que puede evidenciarse en situaciones de nerviosismo, ansiedad, inseguridad, desinterés o despiste y podrían bloquear al alumno y cambiar el rumbo del examen, volviéndose del tipo A actitud reactiva pura.

Dentro de lo posible se recomienda escoger las mejores condiciones físicas para el encuentro (iluminación, espacio, comodidad en el mobiliario, calefacción / aire).

Es importante que el alumno sienta que puede "decir todo lo que quería decir", aun en situación de examen. Por este motivo es importante comenzar el examen en una atmósfera adecuada. Se sugiere que los alumnos permanezcan en capilla para poder tomar pequeñas notas a cerca de su tema y puedan desarrollar con seguridad.

Se aconseja evitar abruptas interrupciones. Siempre se debe dejar terminar de hablar al interlocutor y esperar el turno para poder corregir, o ampliar la información.

Conceptos Fundamentales

- Actitud: es una tendencia o predisposición adquirida y relativamente duradera a evaluar de determinado modo a una persona, suceso o situación y actuar en consonancia con dicha evaluación. Responde de forma favorable o desfavorable. Es un estado de ánimo.
- Adaptadores: comportamientos producidos por efectos de inseguridad, también se les conoce como tic nerviosos
- Automonitores: personas sensibles al comportamiento de los demás, lo cual les sirve como clave para observar su propia presentación.
- Comunicación no verbal: comunicación que se establece por medios distintos a las palabras o a las diversas manifestaciones de nuestra corporalidad
- Demostraciones de afecto: expresiones faciales que reflejan el estado emocional de la persona
- Emblemas: actos corporales que tienen una traducción verbal directa
- Gestos emblemáticos: traducciones virtuales directas de palabras o frases
- Identificación no verbal: una persona puede ser identificada mediante su acento, forma de vestir, su conducta, apariencia, peinado, señas, movimientos faciales, entre otros.
- Ilustradores: gestos que acompañan, ilustran y refuerzan el dialogo
- Kinesica: técnica para examinar el comportamiento humano mediante el uso de filmes enfocados al estudio de los movimientos corporales y los gestos.
- Muestras de simpatía corporal: se manifiesta mediante la apertura de brazos y piernas, mayor acercamiento, incremento de miradas, búsqueda de proximidad, entre otras.
- Percepción: es el proceso por el cual se reúne e interpreta la información. Es un enlace mediador entre el individuo y su ambiente. Proceso por el cual el sujeto llega a conocer a los demás y concebir sus características, cualidades y estadios interiores.
- Polisemia del comportamiento no verbal: cada señal no verbal o corporal tiene diversos significados, según el contexto en el que se hagan
- Proxémica: estudio de la manera en que los humanos utilizan el espacio
- Reguladores: comportamientos que sirven para mantener el flujo de información en la conversación

- Signos de relación: señas corporales o faciales que indican que dos personas mantienen algún tipo de relación.
- Situación: es un conjunto de factores sociales que influyen en la experiencia o conducta de una persona en un lugar y momento determinado.

Diseño Metodológico

Tipo de Investigación: descriptiva

El **universo** de estudio elegido se compone de estudiantes de la Facultad de Ciencia de la Salud y la Facultad de Humanidades de 1º y 4º año, de la Universidad F.A.S.T.A

Facultad de Ciencias de la Salud

- Lic. en Fonoudiología
- Lic. en Nutrición

Facultad de Humanidades

- Lic. Comunicación Social

Tipo de muestreo y muestra: 15 alumnos/as

El **método de recolección** de datos será cualitativo porque se utilizará una postura reflexiva por parte del investigador en cuanto a que sus creencias y experiencias no interfieran en la recolección de datos. Será una descripción profunda y completa.

Herramientas de recolección de datos

- observaciones no participativas durante las mesa de examen
- encuestas a alumnos luego de presenciar la mesa examinadora

Variable (propiedad que puede medirse u observarse)

Analizar

- movimientos de extremidades (manos y piernas)
- movimientos de la cabeza
- movimientos del torso
- movimientos faciales (ojos/sonrisa/entrecejo)
- formas de sentarse

Percepción del espacio y el territorio dentro del aula.

- distancias medidas en metros (según E. Hall)
- edad / sexo
- trasfondo cultural
- tema o asunto
- ambiente para la interacción

Apariencia física

- vestimenta
- cabello
- artefactos
- olores

Indicadores

- cantidad de veces que suspira el sujeto durante una conversación
- cantidad de veces que el sujeto mueve las extremidades (manos / piernas)
- cantidad de veces que el sujeto realiza movimientos de cabeza (direcciones)
- cantidad de veces que el sujeto realiza movimientos de torso
- cantidad de veces que el sujeto realiza movimientos faciales (ojos/sonrisa/entrecejo)
- cantidad de veces que el sujeto cambia la forma de sentarse
- cantidad de veces que el sujeto toca el cabello con su manos
- cantidad de veces que el sujeto toma algún artefacto
- cantidad de veces que el sujeto se acomoda la vestimenta
- cantidad de gotas de sudor que caen por el rostro del sujeto

BIBLIOGRAFIA

- Allidiére Noemí, **"El vínculo profesor-alumno: una lectura psicológica"**, Buenos Aires, Ed. Biblos, 2004, 1ª edición
- Argyris Chris, **"Conocimiento para la acción"**, España, Ed. Granica S.A., 1999
- Barbado Alonso JA, Aizpiri Díaz JJ, Cañones Garzón PJ, Fernández Camacho A, Gonçalves Estella F, Rodríguez Sendín JJ, De la Serna de Pedro I, Solla Camino JM; **"Lógica relacional humana y conceptos de comunicación"** en: http://www.semg.es/revista/revista_71/pdf/35_43.pdf
- Hall Edward, **"La dimensión oculta"**, Madrid, Ed. Siglo XXI, 2003, 21º edición en español
- Knapp Mark, **"La comunicación no verbal", el cuerpo y el entorno"**, Barcelona, Ed. Paidós Ibérica, 1982
- Mías Carlos M., **"Neuropsicología del comportamiento"** Aspectos teóricos y procedimentales, Ed. Brujas, Córdoba 2005
- Miribel de Marielle, **"Algunas herramientas para gestionar los conflictos internos en la biblioteca"** en: <http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/122-106s.pdf>
- O'Connor Joseph y John Seymour, **"Introducción a la PNL"**, Ed. Urano, Barcelona, 1995.
- Pichón Rivière Enrique, **"Teoría del vínculo"**, Buenos Aires, Ed. Nueva Visión, 2003
- Restrepo Sánchez Lillyam, **"Influencia de la comunicación no verbal en la conducta no asertiva de los alumnos del CLEI 4ºB del Liceo Integrado para jóvenes y adultos "Mesa y Posada" del Municipio de Envigado, Universidad Antonio Nariño, Facultad de Psicología de Medellín del año 2000** en: <http://usuarios.lycos.es/doliresa/index-9.html>
- Ros Nora, **"Expresión corporal en educación aportes para la formación docente"**, en: <http://www.neoei.org/deloslectores/376Ros.PDF>
- Silberman Mel y Hansburg Freda, **"Inteligencia interpersonal. Una nueva manera de relacionarse con los demás"**, Barcelona, Ed. Paidós Ibérica, 2001
- Watzlawick Paul, **"Teoría de la comunicación humana"**, España, Ed. Herder, 1981