

EL DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DEL COMUNICADOR SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Autora:

Mercedes Roxana Almeida Macías

Email: mercedes.almeida@uleam.edu.ec

Instituto: Universidad Laica Eloy Alfaro. Manabí, Ecuador

RESUMEN

La carrera de Comunicación Social de la Uleam, forma profesionales con un equilibrado uso de la tecnología y bases teóricas de las ciencias de la comunicación; dentro de su formación profesional las habilidades comunicativas a más de tener un valor instrumental constituyen un objeto de atención y reflexión por ser un elemento básico dentro de la labor profesional donde la comunicación no verbal forma parte de estas habilidades. Sin embargo, los egresados de esta carrera poseen deficiencias en las habilidades comunicativas no verbales, ya que se evidencian carencias en las asignaturas que se imparten dentro de la formación profesional sobre este tema, como por ejemplo, en el contacto visual directo con el interlocutor, en sus expresiones faciales, en el movimiento de las manos y el cuerpo, la sonrisa, la cercanía física, el tono de voz, su ritmo e intensidad. Al realizar análisis empíricos para la determinación del problema, se pudo constatar la existencia de insuficiencias en el desempeño comunicativo no verbal de los estudiantes en formación y de egresados en Comunicación Social. Por tanto, se elaboró un texto didáctico con los contenidos esenciales de las habilidades comunicativas no verbales y las orientaciones de cómo aplicarlas en las múltiples prácticas que realizan los alumnos en diferentes empresas e instituciones de la ciudad de Manta. Los resultados obtenidos evidenciaron la pertinencia y efectividad de esta herramienta para la solución formativa del comunicador social porque los estudiantes lograron, de manera incipiente, el desarrollo de estas habilidades tan importantes para su futuro desempeño profesional.

INTRODUCCIÓN

La sociedad requiere de un comunicador que se divorcie de la instrumentación y sea más humanista, en la que los principios éticos sean su carta de presentación, estos principios deben ser incluidos en la formación profesional. En este sentido, López (2010:3) plantea que el comunicador deberá ser un profesional “[...] con clara conciencia no solo de su papel como trabajador de la esfera política, ideológica y cultural, con curiosidad universal, con espíritu de investigación y con pasión por comunicar convincentemente, de modo veraz, sugerente y apelativo, sino también formar los saberes que favorezcan su competitividad comunicativa en función de ese actuar profesional”.

La carrera de Comunicación está orientada a desarrollar competencias para que sus egresados puedan desempeñarse en diferentes campos profesionales, tales como: medios de comunicación, agencias publicitarias, empresas y organizaciones públicas y privadas, para que satisfagan el derecho ciudadano a ser informados de manera verificada, veraz, oportuna y plural acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, sin censura previa y con responsabilidad ulterior.

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal. La comunicación verbal se refiere a las palabras que se utilizan y a las inflexiones de la voz. La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

La comunicación no verbal constituye un componente indispensable, especialmente en aquellos profesionales que utilizan la comunicación como herramienta y como contenido ya que permite, enfatizar al lenguaje verbal, expresar sentimientos y emociones, sustituir palabras, orientar la forma en que el mensaje verbal debe ser interpretado, contradecir la comunicación verbal, regular la comunicación y expresión facial. Los profesionales que no hayan desarrollado sus habilidades comunicativas en correspondencia con las características de las actividades que ejecutarán en el futuro, carecen de posibilidades y oportunidades para participar, concebir y desarrollar exitosamente intercambios en situaciones de socialización.

Es fundamental, desarrollar la comunicación no verbal para la formación profesional del comunicador, por medio del desarrollo de técnicas de comunicación que permitan

establecer vínculos agradables con resultados claros de su interlocutor que permita fortalecer y hacer más efectivo el proceso comunicativo

Sin embargo, el estudio y aplicación de la comunicación no verbal en la formación profesional del Comunicador Social, no ha tenido una atención por parte de los investigadores porque existen escasos estudios científicos y publicaciones sobre este tema, talvez por considerar a la comunicación no verbal como un complemento de la verbal. Pero en el desempeño laboral de los comunicadores profesionales estas habilidades poseen la misma importancia que las verbales, ya que en ocasiones adquieren independencia propia de acuerdo con el contexto comunicativo.

Almeida y Ortiz (2016) constataron deficiencias en varios egresados de la carrera de Comunicación Social de la Uleam en el nivel de desarrollo de las habilidades comunicativas no verbales, debido a una utilización espontánea, inadecuada e incoherente en los contextos comunicativos laborales donde se desempeñaban, como por ejemplo, en el contacto visual directo con el interlocutor, las expresiones faciales, el movimiento de las manos y el cuerpo, la sonrisa, la cercanía física, el tono de voz, su ritmo e intensidad.

Por lo que existe una contradicción entre las exigencias que la sociedad le plantea al comunicador para la solución de los problemas profesionales que afronta y las limitaciones en su formación profesional que dificultan el desarrollo de la comunicación no verbal. El objetivo del presente trabajo es valorar las causas y condiciones que influyen en este problema y la propuesta de una solución pedagógica que puede contribuir a su solución.

DESARROLLO

La comunicación no verbal constituye un subsistema esencial en la conducta expresiva del hombre. Aporta información valiosa en las relaciones interpersonales y es una manifestación genuina del individuo porque tiene un carácter espontáneo, inconsciente y a veces difícil de controlar, lo que no excluye la posibilidad de que puedan realizarse acciones encaminadas a su uso para reforzar ciertas expresiones verbales o contenidos de manera intencional, pero sólo se logra por aquellas personas que son entrenadas profesionalmente para ese fin.

Valorando la importancia de la comunicación no verbal en diferentes ámbitos, León, Pérez, Hernández y Gran (2014) expresan que los buenos negociadores saben cómo utilizar el

lenguaje corporal a su favor y cómo leer el código no verbal de los demás para traerlos a su terreno. Pérez, Almeida y Martínez (2014) se refieren a la posibilidad de reconocer emociones en los demás con precisión, que modulan el comportamiento, de esta forma, al interpretar correctamente las expresiones emocionales del rostro de una persona, se regula la conducta en función de una comunicación adecuada y de una interacción social positiva.

Sin embargo, Punin (2012) considera que existe un desfase entre las habilidades enseñadas y las requeridas en el mundo profesional. El comunicador requiere una serie de conocimientos y habilidades de orden práctico, muchas de las cuales no están contempladas dentro de las mallas curriculares, ni han sido asumidas por la academia.

Cevallos (2016) menciona que el desarrollo de habilidades comunicativas en los profesionales, permite establecer relaciones humanas sustentadas en el respeto y la consideración por el otro, pero no bastan solo los aprendizajes comunicativos que, de manera natural y espontánea, se adquieren. Las tendencias más recientes en la formación profesional, enfatizan en la necesidad de desarrollar en los estudiantes diversas habilidades comunicativas que faciliten la interacción personal, la sensibilización hacia la situación dinámica del medio donde se desenvuelve. (Fernández, González, Ojalvo y Salazar, 1999).

A partir de los aportes realizados por los autores antes mencionados, se puede afirmar que la comunicación no verbal constituye un componente indispensable, especialmente en aquellos profesionales que utilizan la comunicación como herramienta y como contenido. Lo que permite afirmar que es fundamental desarrollar la comunicación no verbal para la formación profesional del comunicador ya que fortalecerá y hará más efectivo el proceso comunicativo. La comunicación no verbal permite, enfatizar al lenguaje verbal, expresar sentimientos y emociones, sustituir palabras, orientar la forma en que el mensaje verbal debe ser interpretado, contradecir la comunicación verbal, regular la comunicación y expresión facial.

Los mejores comunicadores no verbales son quienes tienen consciencia de ello, personas capaces de monitorizar su conducta y de calibrar el efecto que esta produce en los demás. No hay un perfil exacto establecido científicamente, aunque suelen ser personas observadoras, con amplia perspectiva, y abiertas a nuevas experiencias, con rasgos como estabilidad emocional y empatía. Por ello es importante que el comunicador conozca y

utilice técnicas de comunicación que permitan establecer vínculos agradables y con resultados claros en su interlocutor.

Autores como Poyatos (2003), Cestero (2006), Antúnez (2008), Águila (2007), Machado (2011) y Alcántara (2012) coinciden en que los principales subsistemas de la comunicación no verbal son: la kinesia, la proxemia, el paralenguaje, la simbología y la cronémica. Siendo el paralenguaje considerado por algunos autores, como un componente separado de lo no verbal.

Sin embargo, Conde (2004), Fernández (1999), abordan de manera implícita las habilidades comunicativas no verbales, al determinar explícitamente su manifestación a través de los niveles kinésico, proxémico y paralingüístico. En el marco de la presente investigación se asume la opinión de estos:

La kinésica o kinesia estudia el significado de los movimientos corporales (intencionales o no) y los gestos en una situación comunicativa. Entre los tipos de kinesia están:

- La postura: que expresa la actitud de las personas en relación con su entorno.
- Los gestos: movimientos de cualquier parte del cuerpo a través de los cuales se pueden expresar una multitud de sensaciones y emociones.
- Expresiones del rostro: refleja múltiples estados de ánimo, con sus correspondientes emociones y sentimientos (felicidad, tristeza, ira, asco, sorpresa, miedo y desprecio).
- La mirada: el contacto ocular desempeña una serie de roles que regulan la comunicación, puede ser un indicador del turno para hablar o actuar, es una fuente de información, expresa emociones y comunica la naturaleza de la relación interpersonal.
- La sonrisa: expresa alegría, simpatía o felicidad.
- El tacto y el olfato: la piel y la nariz constituyen canales de comunicación como receptores de mensajes.

El paralenguaje: es el conjunto de elementos no verbales de la voz, referidos a su intensidad, volumen, velocidad, ritmo, entonación, risa y llanto.

La proxemia: es el uso del espacio que hacen dos o más personas en el proceso comunicativo, la distancia existente entre el emisor y el receptor.

Fernández (1999), realizó un análisis sobre las exigencias del tema comunicativo y adoptó un enfoque sobre el mismo a partir del análisis de la propia acción comunicativa realizada

en aula de clases, estudiando su ejecución en los diferentes factores de la propia estructura del proceso y propone las siguientes habilidades:

1. Habilidades para la expresión: dada por las posibilidades del hombre para expresar y transmitir mensajes, de naturaleza verbal o extraverbal. Los elementos que intervienen esencialmente en esta habilidad son:

- Contacto visual con el interlocutor mientras se habla.
- Expresión de sentimientos coherentes con aquello de lo cual se expresa en el mensaje a partir de la palabra y/o gesto.
- Uso de recursos gestuales de apoyo a lo expresado verbalmente o en sustitución: dado por movimientos de manos, posturas, mímica facial.

2. Habilidades para la observación: dadas por la posibilidad de orientarse en la situación de comunicación mediante cualquier indicador conductual del interlocutor, actuando como receptor. Los elementos esenciales son:

- Escucha atenta: que implica una percepción bastante exacta de lo que dice o hace el otro durante la situación de comunicación y asumido como mensaje.
- Percepción de los estados de ánimo y sentimientos del receptor: pudiendo ser capaz de captar su disposición o no a la comunicación, actitudes favorables o de rechazo, estados emocionales, índices de cansancio, aburrimiento, interés, a partir de signos no verbales fundamentalmente.

3. Habilidades para la relación empática: dada por la posibilidad de lograr un verdadero acercamiento humano al otro. Los elementos esenciales en este caso son los siguientes:

- Personalización en la relación: lo cual se evidencia en el nivel de conocimiento que se tiene del otro, la información a utilizar durante la comunicación y el tipo de reglas que se emplearán durante el intercambio.
- Acercamiento afectivo: que puede manifestarse en la expresión de una actitud de aceptación, de apoyo y dar posibilidad de expresión de vivencias.

Las dos primeras habilidades se centran fundamentalmente, en la ejecución en cuanto al papel de emisor-receptor de cada persona que interviene en el acto de la comunicación y, por tanto, se refieren al componente informativo. La tercera se refiere fundamentalmente a la ejecución en las cuestiones relacionales. Por supuesto, por el necesario vínculo que existe entre lo relacional y lo informativo, cada una de estas interviene en la situación de la comunicación, en su integridad, y solo se separan para su estudio.

Estas tres habilidades comunicativas propuestas por Fernández, son aceptadas por varios autores, teniendo en cuenta que estas son adaptables al proceso de formación del comunicador para una actuación comunicativa eficiente en su desempeño profesional. Son necesarias en la formación de profesionales, por lo que su desarrollo debe ser intencionado desde el proceso de enseñanza aprendizaje, a través de diferentes asignaturas del plan de estudios, así como en las prácticas preprofesionales.

Como la comunicación no verbal ha sido poco considerada en la formación del comunicador social, finalizando el periodo lectivo 2015-2016 se aplicó una guía de observación a 18 egresados, con el fin de obtener una constatación empírica sobre su desarrollo. Se asumieron como indicadores los subsistemas antes mencionados.

Los datos obtenidos muestran que el 73,6% de los indicadores kinésicos fueron evaluados entre A veces y Nunca. El 75% de los indicadores proxémicos se encuentran evaluados entre A veces y Nunca y el 59,2% de los indicadores paralingüísticos también obtienen una evaluación entre A veces y Nunca. Estos datos evidencian la pobre utilización de los recursos no verbales de la comunicación en su desempeño profesional, lo cual limita la efectividad de su labor como comunicador.

Para conocer los criterios de los empleadores, se les aplicó una entrevista y un cuestionario por varias vías. Ellos consideran que entre sus debilidades están: dificultades en el trato con los demás (87,5%), sólo el 18,7% plantea que tienen calidez en el trato con otros, pocos conocimientos sobre cultura general (75%) y poco dominio de los temas que abordan (62,5%). Sugieren fortalecer los conocimientos prácticos en especial manejo de tecnología (100%), mejorar las relaciones humanas (87,5%), que participen en programas de prácticas que permitan más interrelación con los públicos (100%) y fortalecer el uso del lenguaje y la ortografía (100%).

En la entrevista a 12 docentes de las asignaturas de la especialidad, para constatar el nivel de conocimientos sobre la importancia de la comunicación no verbal y su desarrollo durante el proceso formativo del comunicador, el 53% considera importante el dominio de los aspectos técnicos de la comunicación no verbal, y destaca como fortaleza utilizar una comunicación afectiva - asertiva en el aula, mientras que como debilidad está la poca importancia que tiene la comunicación no verbal dentro de la formación profesional desde el currículo.

Aun así, sólo el 8% de los docentes contribuyen a la comunicación no verbal desde su asignatura puesto que, a decir de ellos, dentro de sus asignaturas está incluido el tema de

comunicación no verbal; sin embargo, este tema se trata de manera implícita y superficial. Consideran que debe darse un espacio para el estudio específico de la comunicación no verbal.

Por tanto, La triangulación de los datos obtenidos hasta aquí, corroboran la existencia de un bajo nivel de desarrollo de la comunicación no verbal en los Licenciados en Comunicación en la formación profesional, su utilización espontánea y empírica, sin basamento teórico y académico, debido a que no se aborda explícitamente desde lo docente, lo investigativo y la vinculación.

Aunque existe una versión preliminar del rediseño de la carrera que trata de resolver las deficiencias antes señaladas, con el fin de perfeccionar el desarrollo de la competencia comunicativa con énfasis en lo no verbal, se propone enriquecer la formación profesional del comunicador social desde las prácticas preprofesionales, proporcionando a los estudiantes herramientas didácticas que permitan desarrollar habilidades de comunicación no verbales en función de lograr una efectiva comunicación, en la que los interlocutores reciban un mensaje claro y preciso, lo que hará del comunicador social, un ente responsable y comprometido con su actividad y profesionalidad.

CONCLUSIONES

Es necesaria la aplicación de herramientas didácticas que permitan desarrollar capacidades de comunicación no verbal en los estudiantes de la carrera de Comunicación Social en ciertas áreas que no han sido consideradas como sustanciales en la formación del profesional de esta carrera, entre ellas el campo de la comunicación no verbal, que se ha considerado tradicionalmente como una actuación inconsciente que no requiere de aprendizaje y como un aspecto implícito en los estudios sobre la comunicación, lo cual denota la necesidad de un estudio profundo y holístico de este proceso para transformar esta manera de pensar y por tanto la pertinencia de esta investigación.

Los análisis empíricos para la determinación del problema, de acuerdo con el diagnóstico realizado, permitieron constatar la existencia de insuficiencias en el desempeño comunicativo no verbal de los comunicadores en formación inicial de la ULEAM, lo que connota la necesidad de integrar las acciones desde lo docente, lo investigativo y la vinculación social.

REFERENCIAS

- Águila, A. (2007). Metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa, desde lo paralingüístico, en estudiantes de la carrera de Derecho. (Tesis doctoral). Universidad de Camagüey. Cuba.
- Almeida, M. y Ortiz, E. (2016). Desarrollo de habilidades para la comunicación no verbal en la formación inicial del comunicador social. Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCaE), 4 (2), mayo-agosto, 137-146. Universidad Laica Eloy Alfaro, Ecuador. ISSN 1390-9010. Disponible en: <http://runachayecuador.com/refcale/index.php/refcale/article/download/1111/747>
- Alcántara, A. (2012). Cuando el cuerpo comunica. Manual de la comunicación no verbal. (Tesis de Licenciatura). Universidad Politécnica de Valencia. España.
- Cestero, A.M. (2006). La comunicación no verbal y su estudio. Discurso en las VIII Jornadas de Estudios de Lingüística. Análisis del Discurso. Universidad de Alicante, España.
- Cevallos, O. (2016). Las habilidades comunicativas, una necesidad formativa del profesional del Siglo XXI. Revista Científica, 5 (1), pp. 130-137.
- Conde, M. (2004). La enseñanza de la comunicación no verbal en un curso del Español de los Negocios según la ELMT. Madrid: Hanoi.
- Fernández, A.; González, B.; Ojalvo, V. y Salazar, T. (1999). El desarrollo de las habilidades comunicativas. En V. Ojalvo et al. (1999), La comunicación educativa. Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior. Universidad de La Habana.
- López, S. (2010). Metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa desde el componente paralingüístico, en la comunicación audiovisual de los estudiantes de la carrera de Periodismo. (Tesis doctoral, Universidad de Camagüey). Disponible en <http://tesis.repo.sld.cu>
- Ojalvo, V. (1999). La educación como proceso de interacción y comunicación. En Colectivo de Autores. Comunicación Educativa. Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior. Universidad de La Habana.
- Pérez, Y., Almeida, M., y Martínez, E. (2014). Memoria de rostros y reconocimiento emocional: generalidades teóricas, bases neurales y patologías asociadas. Actualidades en psicología. 28 (116), pp. 27-40. Disponible en http://bit.ly/bibliografia_noverbal05

- Poyatos, F. (2003). La comunicación no verbal: algunas de sus perspectivas de estudio e investigación. *Revista de Investigación Lingüística*. 6 (29, pp. 67-83. Disponible en http://bit.ly/bibliografia_noverbal02
- Punin, M. (2012). Análisis de la formación de Comunicadores Sociales en el Ecuador. Casos: Universidad Central del Ecuador, Universidad del Azuay y Universidad Técnica Particular de Loja. (Tesis doctoral). Universidad Santiago de Compostela. España.