

Millerlandy Fitzgerald Gil

DIALÉCTICA // ENERO-JUNIO 2021 -AÑO 18

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LAS ORGANIZACIONES EDUCATIVAS: UN PROCESO MÁS ALLÁ DE LA PALABRA

Millerlandy Fitzgerald Gil
Estudiante del Doctorado en Educación
Instituto Pedagógico Rural "Gervasio Rubio"
Núcleo de Investigación: Estudios y Crítica
Cultural de América Latina y el Caribe (ECALCA)
millerlay1102@hotmail.com

RESUMEN

En las relaciones interpersonales de una organización educativa influyen diferentes elementos que contribuyen a establecer o a destruir el ambiente laboral. La interacción diaria en los espacios de trabajo hace que el proceso comunicativo sea continuo y diverso, razón por la cual no se limita solo al contacto lingüístico sino también al uso no verbal del lenguaje. Cuando se entiende que el acto comunicativo va más allá del empleo del código lingüístico a través del habla, se establecen nuevas formas de interpretación de los mensajes entre emisores y receptores y se obtienen mejores habilidades para el contacto interpersonal, las cuales transformarán el ambiente laboral a partir de la adecuada interpretación de las expresiones verbales y no verbales. Este intercambio del lenguaje no verbal está cargado de significación y trascendencia en la acción comunicativa, pues lleva implícito gran cantidad de mensajes que tal vez no son compartidos a través de locuciones verbales pero influyen directamente en el trato laboral de todos los que integran una comunidad educativa. Por tal motivo, en este artículo teórico y de opinión libre se presentan algunas reflexiones acerca de este tema, las cuales pretenden argumentar su importancia como parte del acto no lingüístico pero interactivo entre quienes protagonizan diariamente la labor educativa e institucional.

Palabras claves: comunicación no verbal, organizaciones educativas, relaciones interpersonales, ambiente laboral.

INTRODUCCIÓN

Los seres humanos se comunican permanentemente porque lo necesitan para establecer procesos de socialización entre los grupos y las comunidades. Desde el momento en que se hace presencia en un lugar o espacio, ya se muestra un intento de comunicación y en este se evidencia: lo que se dice (el mensaje), cómo se dice (la entonación, el tono de voz, el énfasis que se haga) y el lenguaje gestual (la mirada, las manos, posición del cuerpo, gestos del rostro). El mensaje en concreción es interpretado por el receptor sobre la base de lo que se dice a través de los códigos lingüísticos y no lingüísticos que integran el proceso comunicativo. De ahí que, cuando se habla de comunicación no verbal se incluye toda aquella forma de interacción donde no se emplea la lengua como vehículo para expresarse.

La comunicación no verbal tiene que ver con gestos, sonidos y movimientos que por lo general acompañan a la comunicación verbal, pero su comportamiento no es igual a esta, pues va a depender del contexto, las circunstancias y de la capacidad del emisor y receptor de interpretar el mensaje de manera adecuada. Es una forma de comunicación no discrecional donde predominan las emociones y la empatía entre los que participan. Valiente (2016) explica: "La comunicación no verbal constituye un elemento importante dentro del proceso comunicativo, pues contribuye a alcanzar una transmisión efectiva del sentido de los enunciados." (p. 4).

Los seres humanos por lo general son influenciados por estímulos externos e internos y a través de la comunicación se pueden acceder a ellos, aceptarlos y reorientarlos. Los códigos recibidos son procesados desde el contexto cultural donde se vive y a partir de dicho contexto se interpreta el mundo y se transmite a través del acto comunicativo verbal y no verbal. La comunicación verbal siempre es acompañada de elementos no verbales que, o bien difieren en algunos casos del mensaje transmitido verbalmente o lo complementa; no obstante, la comunicación no verbal antecede o se desarrolla en el momento en que una persona desea transmitir algún mensaje.

Masaya (2017) al explicar los tipos de comunicación verbal y no verbal, dice que los mensajes que se transmiten en estos procesos de comunicación son: orales y escritos (comunicación verbal) y kinestésico, paralingüístico, proxémico y simbólico en el no verbal. En los orales intervienen signos orales y la palabra hablada; en los escritos las formas de representación gráfica de los diferentes signos; en el kinestésico intervienen todos los movimientos corporales, mirada, tacto y expresión facial; en el paralingüístico la tonalidad de la voz, intensidad, ritmo y entonación; en el proxémico: el espacio físico, espacio entre personas, relaciones entre conducta y la infraestructura y, en la simbólica intervienen los símbolos y emblemas.

Esto es, más allá del uso de los signos lingüísticos que conforman la palabra, la comunicación no verbal integra todos los elementos que apoyan el mensaje y facilitan su interpretación por parte del receptor. Al respecto, Slocum (citado en González, 2012) puntualiza:

La comunicación no verbal incluye el proceso de enviar mensajes sin la utilización de palabras, y en su lugar se utilizan expresiones faciales, gestos posturas, tonos de voz, arreglo personal, vestimenta, colores y el uso de espacio. En ese sentido las señales no verbales pueden llegar a contener muchos mensajes ocultos e influir en el proceso y el resultado de la comunicación cara a cara. De la misma forma el individuo que está en silencio o inactivo frente a otros podría estar enviando un mensaje, que puede ser o no el mensaje que se pretende enviar. Así las señales no verbales son una fuente muy rica de información. Por otro lado el comportamiento no verbal de alguna persona puede ser muy útil para responder a otros y así establecer una conexión más fuerte con otros. (p.1)

Millerlandy Fitzgerald Gil

DIALÉCTICA // ENERO-JUNIO 2021 -AÑO 18

Lo anterior permite la visualización del proceso lingüístico, como una oportunidad de interacción entre personas que intercambian una intención comunicativa que ofrece una información importante a partir de los elementos verbales y no verbales del lenguaje. En este sentido, es importante mencionar que en toda organización, incluyendo la educativa, la comunicación es un elemento imprescindible, desde ella los integrantes desarrollan relaciones interpersonales, trabajos en equipo y se establecen conexiones dentro de la estructura organizativa en las líneas de mando y de apoyo. Dice el autor antes mencionado, que la comunicación cumple con cuatro funciones básicas en cualquier organización: controla, motiva, expresa emociones y transmite información. Es decir, que los procesos comunicacionales suelen ser más efectivos en tanto alientan el desempeño laboral y estimula la satisfacción en el trabajo, pues las personas entienden mejor sus roles y se sienten más comprometidas con ello.

Sin embargo, algunas investigaciones coinciden en que la comunicación no verbal tiende a presentar barreras en las organizaciones principalmente las educativas, producto del impacto que ejerce en ella la diversidad de culturas, creencias, niveles sociales y niveles educativos. Estas barreras inciden negativamente en las relaciones interpersonales de los docentes y los alumnos, los docentes y los directivos y entre los mismos docentes. Arellano (2006) hace referencia a autores como Morales, Bounds y Woods, Ochoa y Aguilar entre otros y dice que las barreras de la comunicación no verbal que se presentan en las organizaciones educativas son: las diferencias educacionales y de experiencia, las diferencias culturales, la falta de habilidad para una escucha activa como elemento distorsionador de la comunicación y los diferentes significados dado a los gestos, señales y símbolos.

También destaca, los múltiples significados que se le pueden dar a los gestos, señales y simbologías, lo cuales originan, en muchos casos, que se tergiversen los verdaderos significados de los mensajes y en consecuencia se pueden generar conflictos en las relaciones dentro de la organización. En diversas ocasiones, un gesto de generosidad puede interpretarse como un gesto de agresión, significados contrarios que muy probablemente tienen que ver con la línea discursiva del que transmite el mensaje y el corpus cultural de quien lo recibe. Dicha tergiversación del mensaje puede observarse en las interacciones dentro de una organización educativas entre los docentes, directivos, personal administrativo y de apoyo e incluso con los estudiantes.

De allí la necesidad de que los miembros de las organizaciones educativas conozcan no sólo los elementos fundamentales del proceso de comunicación no verbal, sino también las barreras que la interrumpen y, de esta manera, se pueda canalizar el mensaje y evitar los conflictos. Gibson (citado por Arellano, 2006) dice que para evitar distorsiones en el mensaje transmitido, interpretaciones erradas y contratiempos en las relaciones interpersonales, el receptor del mensaje debe tener en cuenta:

Marco de referencia: cada persona puede interpretar la misma comunicación de un modo diferente, según sea su experiencia previa.

Escucha selectiva: se tiende a bloquear la información nueva, en especial si está en conflicto con lo que se cree.

Juicios de valor: el receptor se forma juicios de valor. Esto implica asignar una valía total a un mensaje antes de recibir la totalidad de la comunicación.

Credibilidad de la fuente: es la confianza y la fe que tenga el receptor en las palabras y actos del comunicador.

Problemas de semántica: Las mismas palabras pueden significar cosas del todo distintas para diferentes personas. El entendimiento está en el receptor, no en las palabras. (p.17)

Millerlandy Fitzgerald Gil

DIALÉCTICA // ENERO-JUNIO 2021 -AÑO 18

De esta manera, se pueden contrastar las diferencias culturales y educativas de los que participan en el proceso de comunicación, dado que el lenguaje no verbal está siempre presente y es indispensable canalizarlo principalmente en las relaciones docentes y estudiantes. La cita anterior evidencia que en dicho proceso puede intervenir una pluralidad de personalidades, comportamientos y contenidos que deben tenerse en consideración al momento de interpretar los mensajes que se producen durante el intercambio comunicativo. Todo lo antes expuesto permitió desarrollar unas reflexiones en torno a la comunicación no verbal en las organizaciones educativas, cuyo propósito es dar a conocer algunos elementos teóricos y epistemológicos que caracterizan esta forma de comunicación y cómo se desarrolla en las organizaciones educativas.

DESARROLLO

La comunicación no verbal como forma de transmitir mensajes en las organizaciones educativas tiene especial significado en la interacción entre directivos-docentes, docentes-estudiantes, de hecho, en cualquiera de las formas de comunicación: verbal y no verbal. Durante el proceso de comunicación interviene la emisión del mensaje, el movimiento y la percepción entre el emisor y receptor. Sobre este aspecto, se parafrasea a Gutiérrez (2007), el cual explica que en el contexto educativo la comunicación no verbal cumple una función específica en el modo como el emisor transmite el mensaje mediante su postura, la forma de vestir, las expresiones faciales, el receptor capta e interpreta lo que observa y en ese sentido genera un significado a lo transmitido.

Por tanto, en la organización educativa como en toda organización coexisten diversos roles, línea de mando y niveles de conocimiento que impacta sin duda alguna el proceso educativo y que requiere del estudio epistemológico y conceptual para su comprensión. En este sentido, es de gran importancia la adecuada construcción del mensaje que se quiere transmitir, pues influyen tanto los elementos verbales como los no verbales para la correcta interpretación.

Elementos Epistemológicos asociados con la Comunicación no Verbal

La comunicación en su sentido y estudio amplio la constituye diversas corrientes teóricas desde las escuelas clásicas del pensamiento, entre ellas, la norteamericana y su teoría neopositivista de la modernidad respaldada por más de cuatro décadas. En el tema de la comunicación se mencionan los estudios con Harold Laswell referidos a los elementos que constituyen el proceso comunicacional y los efectos de los medios masivos en la sociedad. Luego, la escuela europea con sus ideales críticos enfrentó los planteamientos de la sociedad y la cultura de masas, esto permitió desde el enfoque del psicoanálisis, el marxismo y la sociología instaurar la teoría social crítica y, la comunicación fue objeto de revisión al considerarla una concepción aristocrática alejada de la cultura popular y la comunicación contemporánea.

Aunado a ello, los aportes de Jürgen Habermas y su reflexión teórica sobre la comunicación desde el lenguaje le da un sentido epistemológico y ético a las críticas de la escuela europea y desarrolla la Teoría de la Acción Comunicativa, que contempla la premisa que toda persona posee la competencia lingüística para comunicarse y de allí se genera el interés por la comunicación humana en especial la comunicación no masiva que constituye la interpersonal, humana y subjetiva. (Pineda, 2001, pp. 14-15)

Millerlandy Fitzgerald Gil

DIALÉCTICA // ENERO-JUNIO 2021 -AÑO 18

En la escuela clásica latinoamericana los estudios críticos sobre la comunicación adquirió una corriente teórica propia y sus estudios fueron dirigidos a las implicaciones filosóficas, los esquemas rígidos de la comunicación, la democratización de las comunicaciones y la apropiación crítica de los individuos hacia una comunicación democrática y participativa. En este propósito, plantean el modelo alternativo de comunicación o modelo generativo, el cual centra su atención a las relaciones dialógicas del proceso entre dos o más personas. Asimismo en el pensamiento latinoamericano surge desde un contexto social y cultural la teoría de las mediaciones el cual considera al receptor en el proceso comunicacional como un sujeto activo que se apropia de códigos culturales para comprenderlos e interpretarlos en un proceso de producción, circulación y recepción procedente de diferentes formas. (A decir de Barbero citado en Pineda/2001/ob.cit/p.23)

Con la visión y aportes críticos sobre la comunicación y sobre todo desde los aportes de la corriente teórica latinoamericana se abrió paso al planteamiento de diversas teorías que han permitido el estudio tanto de la comunicación verbal como la no verbal. Sin embargo, ante los cambios vertiginosos en materia tecnológica, económica, política, social y educativa que impactan la comunicación actual es necesario el estudio científico desde la complejidad de las diversas formas de transmitir mensajes entre ellas la comunicación no verbal que puede ser tan compleja como el diálogo entre individuos.

Bajo estos referente epistemológicos e históricos de la comunicación se evidencia que en todo proceso de comunicación humana, existen corrientes teóricas que aportan la comprensión profunda acerca de cómo se desarrolla respondiendo a las racionalidades apócales y contextos específicos. Así es como el también filósofo y psicólogo Watzlawick citado por Álvarez (2015) desarrolla las diferentes teorías comunicativas humanas a partir del proceso básico conocido como emisor-mensaje-recetor y sistema abierto, entre ellas se perfilan:

La Teoría Hipodérmica: De acuerdo con esta teoría los medios de comunicación de masas son los encargados de vehiculizar el mensaje que es manipulado de ser posible. Y se inyecta (de allí el nombre de hipodérmica) para que dé en el blanco del receptor. Entre el emisor y el receptor, entre el estímulo y la respuesta, no hay ninguna intermediación que impida conseguir los objetivos, hay una relación directa de causa-efecto, algo mecánico, un vacío.

La Teoría de Omnipotencia de los Medios: Esta postura explica cómo los medios influyen en los seres humanos provocando inconscientemente, al consumo de anuncios publicitarios o de propagandas que cambian la manera de pensar o de ver las cosas.

El Modelo o Paradigma de Lasswell: Parte del supuesto de que la comunicación colectiva es un todo con funciones concretas a cumplir. Supone una aportación técnica decisiva, dotaba de un sólido marco conceptual a la teoría de la comunicación y propiciaba el análisis por sectores bien definidos.

El Modelo de Shanon-Weber: Referido a las condiciones técnicas y cuantificables para la transmisión de mensajes. En su intención original esta teoría es de un alcance muy acotado, pero eso no impidió que lograra una amplia repercusión y terminara elevada a la calidad paradigma. Tiene como fin optimizar la eficacia en la transmisión de información, a través de: 1) La velocidad en la creación y transmisión de los mensajes. 2) La capacidad de los canales de la comunicación 3) La codificación eficaz de los mensajes, que evite la ambigüedad.

El Modelo de David Berlo: Parte de la idea de que la fuente es la creadora del mensaje que es algún grupo o persona con una razón para emplear la comunicación. Este mensaje es la traducción de ideas en un código simbólico, como es el lenguaje o los gestos; el canal es el medio por el cual el mensaje es transmitido; y el receptor es la persona (o grupo) siendo este último el objetivo de la comunicación.

Millerlandy Fitzgerald Gil

DIALÉCTICA // ENERO-JUNIO 2021 -AÑO 18

La Escuela de Palo Alto: Esta teoría incorpora la noción de proceso social permanente que integra múltiples modos de comportamiento: la palabra, el gesto, la mirada, el espacio interindividual; y múltiples niveles integrados entre sí.

El actuar comunicativo: Tiene como premisa principal que la comunicación es un proceso interpretativo desde el cual los que participan en ella son conscientes de que existe un mundo objetivo, social y subjetivo y que en ellos se participa de manera cooperativa cuyo exponente es Jürgen Habermas (1981), el cual desarrolla un pensamiento de corte eminentemente teórico que relaciona los procesos macro-estructurales de la sociedad, con los procesos micro-estructurales que involucran a los sujetos con objetivos propios cifrados en las experiencias personales, labradas en sus relaciones sociales, como parte de un intercambio simbólico, dentro del contexto del lenguaje.

El pensamiento de los seres humanos desde la criticidad es imprescindible en el desarrollo de la comunicación. Por tanto, se involucran infinidad de situaciones, enmarcadas en las relaciones humanas y de esta manera la comunicación como un accionar humano postula ciertos axiomas que según Watzlawick (en Álvarez/2015) se ponen en práctica desde todo comportamiento:

1. Es imposible no comunicarse, todo comportamiento es una forma de comunicación.
2. Toda comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel de relación.
3. La naturaleza de una relación depende de la gradación que los participantes hagan de las secuencias comunicacionales entre ellos.
4. La comunicación humana implica dos modalidades: la digital y la analógica, no implica simplemente las palabras habladas (comunicación digital: lo que se dice); también es importante la comunicación no verbal (o comunicación analógica: cómo se dice).
5. Los intercambios comunicacionales pueden ser tanto simétricos como complementarios, dependiendo de si la relación de las personas comunicantes está basada en intercambios igualitarios, es decir, tienden a igualar su conducta recíproca. (p. 23)

Aspectos Conceptuales de la Comunicación No verbal

Es pertinente señalar previamente los elementos y formas del proceso de comunicación, pues esta categoría orienta el abordaje teórico y conceptual de la comunicación no verbal para su comprensión. Salazar (2010) dice que la comunicación es: "Un proceso de intercambio de información, en el que un emisor trasmite a un receptor algo a través de un canal esperando que, posteriormente se produzca una respuesta de dicho receptor, en un contexto determinado" (p. 73). De modo que, se constituye como un proceso donde se involucran ciertos actores siendo el mensaje el protagonista principal.

La comunicación es un elemento fundamental en la cotidianidad de todo individuo. Es el intercambio de información a través del mensaje y donde se integran infinidad de situaciones que sirven de base para la construcción de conocimientos en el campo del saber. Por su parte, Lehtonen (citado en Yang Yan, 2016) afirma:

Es una interacción social, a través de la cual se hace el intercambio y creación de conocimiento, máxime cuando este es organizacional, considerado por muchos investigadores, como un proceso, un flujo, un almacén o una colección de información; consideraciones válidas y no excluyentes, toda vez que el mismo es el depósito y resultado que queda y se graba en la memoria corporativa. (p.166)

Millerlandy Fitzgerald Gil

DIALÉCTICA // ENERO-JUNIO 2021 -AÑO 18

Lo anterior constituye la evidencia de que el proceso de comunicación y sus elementos se desarrollan dentro de una dinámica compleja, sin estos ninguna acción comunicativa y relaciones interpersonales podrían efectuarse; el emisor constituye una de las bases fundamentales dentro del proceso comunicacional, porque este es el que posee la información necesaria para lograr integrar dentro de sí una serie de aspectos que pueden ser transmitido.

En tal sentido, la comunicación no verbal como parte del proceso comunicativo, representa la base de las relaciones en cualquier ámbito donde se desenvuelva el ser humano. Un ejemplo de ello, es que sin intervenir el lenguaje verbal se transmite mensajes con el rostro y sus expresiones, estos mensajes pueden incidir y determinar el éxito en la comunicación interpersonal. En la mayoría de los casos las expresiones no verbales van acompañados de un lenguaje verbal, pues los canales de comunicación verbal y no verbal no son independientes, al contrario se complementan.

Dicen Aguado y Nevares (1996): "Abordar la comunicación no verbal es tratar de entender aquello que no dicen las palabras pero que es tan cierto o más que lo que éstas significan por estar menos manipulados conscientemente" (p.153). En ese sentido, la comunicación no verbal a pesar de percibirse como un proceso sencillo comunicacional tiene sus complejidades dignas de ser seleccionadas para su estudio y reflexión. En este proceso intervienen diversos aspectos desde el campo disciplinar, pues no se puede referir a la comunicación no verbal sin considerar la psicología, la antropología y la lingüística. En efecto, la comunicación no verbal guarda relación íntima con la forma de transmitir sentimientos, emociones y estados de ánimo inconscientemente que impacta la subjetividad del receptor, pues estos, sin expresar ideas captan, comprenden o niegan lo expresado.

En la comunicación no verbal, parafraseando a los autores mencionados anteriormente, se destacan las siguientes características: (a) lo que se comunica se vincula al objeto de manera clara; (b) lo que se transmite se hace mediante palabras inteligibles; (c) se utilizan conceptos; (d) los mensajes que se envían son siempre mensajes de contenido; y (f) cuando se transmitan emociones o sentimientos se hacen expresando esos estados con palabras. Por tanto, el término no verbal se utiliza para describir todos los acontecimientos de la comunicación humana que trascienden las palabras dichas o escritas.

Para el desarrollo de este tipo de comunicación es necesario alcanzar alianzas en el sistema comunicativo por parte los interlocutores, por lo contrario pueden ocasionarse tergiversaciones, desconciertos y errores hermenéuticos. En este sentido, la comunicación no verbal, no es, por sí sola comunicativa, aunque sí es informativa. Así que, lo que llamamos comunicación no verbal, se basa en las inferencias que realiza un interlocutor a partir de la actividad corporal de la persona que se dirige a él. Al respecto, Davis (citada por Valiente, 2016) explica:

La comunicación no verbal es mucho más que un simple sistema de señales emocionales, que no puede separarse de la comunicación verbal. Ambos sistemas están estrechamente vinculados entre sí, ya que cuando dos seres humanos se encuentran, se comunican simultáneamente en varios niveles, consciente o inconscientemente, y emplean para ello todos los sentidos: la vista, el oído, el tacto, el olfato. Luego integran todas estas sensaciones mediante un sistema de codificación, que algunas veces llamamos "el sexto sentido": la intuición. (p.2)

Millerlandy Fitzgerald Gil

DIALÉCTICA // ENERO-JUNIO 2021 -AÑO 18

En este tipo de comunicación se insertan signos y sistemas de signos lingüísticos dentro de los cuales se incorporan los hábitos y las costumbres culturales que funcionan como un sistema de comunicación en este caso no verbal. La autora antes mencionada, sugiere algunos elementos que identifican a esta forma de comunicación:

1. Los signos y sistemas de signos culturales: creencias de una comunidad, folklore, religión, política, historia, geografía, arte, entre otros, y hábitos culturales menores o cotidianos. Ejemplo: creencias sobre el aspecto físico de las personas, las costumbres para decorar lugares, el uso de algún utensilio, etc.
2. Los sistemas de comunicación no verbal incluyen el conjunto de signos que conforman los sistemas de comunicación no verbal, o sea, el sistema paralingüístico, el kinésico, el proxémico y el cronémico.

Con respecto a estos últimos según la autora, resulta imposible realizar un acto de comunicación sólo a través de signos verbales, siempre este acto de comunicación es acompañado de signos no verbales paralingüísticos y kinésicos. En el caso del proxémico y cronémico se conciben como sistemas secundarios o culturales, teniendo en cuenta que generalmente su presencia se manifiesta, modificando o reforzando el significado de los elementos de los sistemas básicos.

Las disciplinas que se dedican al estudio de la comunicación no verbal son: la lingüística, la cinésica, la antropología, la sociología, la etología y la psicología. Martínez (2015), las desarrolla en su investigación partiendo del uso que le dan los seres humanos. A continuación, el resumen:

La lingüística, parte de que las comunicaciones se dan desde las mímicas, entonaciones, inflexiones de voz y énfasis emotivos y a partir de allí desarrolla la cinésica para las dos primeras, y la paralingüística para las segundas.

La cinésica se dedica al estudio de la comunicación a través las expresiones faciales, los comportamientos gestuales y del comportamiento del cuerpo.

La antropología ha dado lugar a la proxémica. Su objeto es la utilización del espacio personal y social, así como la percepción del mismo por parte del hombre. Es un elemento importante pues dentro de la kinesia se estudia la respuesta del ser humano ante la invasión del espacio de manera consciente o inconsciente.

La sociología estudia las reglas que, en situación y contextos determinados, rigen los estilos de comportamiento y las secuencias de acontecimientos hasta reconocer la existencia de contextos comportamentales. Este tipo de estudios ha dado lugar a una corriente llamada interaccionismo simbólico, donde el objeto de estudio es la descripción de las reglas culturales y de los roles que guían el comportamiento interactivo en un determinado contexto. El individuo, según sus necesidades y su subjetiva definición de la situación asume cierto rol y sigue sus reglas de comunicación no verbal.

La etología trabaja sobre la hipótesis de que el comportamiento depende, en gran medida, de las predisposiciones filogenéticas heredadas y de adaptación. Los etólogos han analizado estructuras y funciones por analogía con especies de animales puestas en relación, estudiadas antes en un ambiente natural.

Millerlandy Fitzgerald Gil

DIALÉCTICA // ENERO-JUNIO 2021 -AÑO 18

La psicología se ocupa del significado y los efectos de la comunicación no verbal en la interacción social. Tiene como objetivo: estudiar la interpretación de los elementos no verbales dentro del estado emocional del individuo; describir de forma detallada los elementos que constituyen los procesos de interacción social; analizar la interpretación de los elementos no verbales en términos de actitudes interpersonales, estatus social y personalidad y, estudiar los significados de los elementos no verbales en sus aspectos de emisión, recepción, percepción e interpretación.

En atención a lo anterior, el concepto de la comunicación no verbal es vulnerable frente a distintas connotaciones. Según Mark Knapp (citado por Shablico, 2012) la comunicación no verbal queda delimitada y expresa que "...todos los acontecimientos de la comunicación humana trascienden las palabras dichas o escritas" (p.103) y distingue las áreas de conductas no verbales: (a) Movimiento corporal o cinética, entre los que distingue: emblemas, ilustraciones, expresiones de afecto, reguladores y adaptadores. (b) Características físicas. (c) Comportamientos táctiles. (d) Paralenguaje: cualidades vocales y vocalizaciones. (f) Proxémica. (g) Artefactos y (h) Entorno o medio.

Por su parte, Robbins y Coulter (2010), manifiestan que son dos las formas de comunicación no verbal, el lenguaje corporal y la entonación verbal, los cuales definen de la siguiente manera:

1. El lenguaje corporal: es aquel donde se incluyen los gestos, expresiones faciales y otros tipos de movimientos corporales que expresan un determinado significado, como lo son el movimiento de las manos y otras expresiones faciales, donde también se pueden comunicar mediante las emociones o temperamentos de alegría, timidez, arrogancia, el miedo, la arrogancia entre otros.
2. Entonación verbal: consiste en el tono vocal que utiliza el individuo para transmitir un mensaje, donde un tono de voz suave puede transmitir tranquilidad y expresar interés, mientras que un tono de voz fuerte puede transmitir muchas ideas. (p-230)

Dichas características son importantes cuando se estudian las relaciones interpersonales dentro de una organización, en este caso, la educativa, pues no es solo la información verbal que se manifieste sino la forma en la cual se realiza este intercambio comunicativo. De ahí dependerá la efectividad de la intención con la que se realiza el mensaje y las diferentes reacciones que surgirán después de su ejecución lingüística. Por tanto, es importante afirmar que el lenguaje no verbal es un aspecto comunicativo de la vida humana y social del individuo que tiene incidencia en las relaciones comunicacionales dentro de las diferentes organizaciones donde este desempeña sus roles.

Impacto de la comunicación no verbal en las organizaciones educativas

La comunicación en sus diferentes formas y procesos es parte esencial de las relaciones interpersonales en cualquier organización, incluyendo las educativas. Las organizaciones son sistemas abiertos que tienen implícito una particular dinámica donde se cumplen tareas y actividades, desarrollar liderazgos, establecer comunicaciones interpersonales, entre otros. En relación con las organizaciones educativas, estas poseen su propio lenguaje y estilo de comunicación entre sus miembros que contribuye a una propia identidad educativa, lo que hace posible considerar a la comunicación no verbal como parte de la eficacia y eficiencia en el desarrollo sano y coordinado de las actividades del entorno laboral educativo.

Millerlandy Fitzgerald Gil

DIALÉCTICA // ENERO-JUNIO 2021 -AÑO 18

En un entorno educativo, la comunicación no verbal forma parte de los aspectos comunicacionales, por tanto, requiere de la reflexión y atención de quienes se comunican (emisor) y los que captan el mensaje (receptores). Teniendo en cuenta que en ocasiones la comunicación verbal puede ser comprendida desde la no verbal, es decir lo que se desea transmitir puede dársele una comprensión distinta con las posturas corporales, los gestos, entre otras expresiones. De allí que, la comunicación no verbal se enmarca en un sistema de señales emocionales que se vinculan a la comunicación verbal, las personas cuando se comunican pueden hacerlo desde los sentidos del oído, la vista, el tacto y el olfato de manera consciente e inconscientemente. Según Gutiérrez, (2007) "Las palabras no representan la totalidad ni siquiera la mitad de un mensaje. Detrás de las palabras está el cimiento sobre el cual se construyen las relaciones humanas: la comunicación no verbal". (p.1).

Como organización, no cabe duda que la comunicación no verbal tiene un impacto en la acción y gestión de las instituciones educativas en términos de funcionabilidad y en los procesos que se desarrollan en cada una de las relaciones y niveles de la estructura organizativa: directivo-docente y docente-alumno y docente-docente. De allí, la necesidad del estudio de manera holística y compleja de los elementos y procesos comunicacionales más allá del manejo solo del discurso entre personas en una organización donde intervienen diversas aristas comunicacionales hacia el logro de objetivos comunes. Según Canton (2012):

Todo comportamiento humano es comunicación, por lo tanto no hay "no comunicación" (Watzlawick, 1983). La comunicación está indisolublemente ligada a la vida organizacional en todos sus aspectos. Tanto la dimensión institucional como la interpersonal e intrapersonal, se manifiestan en las relaciones intersubjetivas, amalgamadas a la cultura y a la psicología de los miembros de la organización. Incluye la definición de situaciones y la construcción de significados según las percepciones personales, los sentimientos y las subjetividades. (p.1)

Desde esta perspectiva cultural y psicológica, la comunicación en sus diferentes expresiones es una condición sine cuan non de las organizaciones, entre ellas, las educativas, y está vinculada con las concepciones de los miembros que la conforman. De acuerdo con lo dicho por el autor antes mencionado, tanto la comunicación verbal como la no verbal se encuentran presentes en cada momento de la vida del ser humano y en esta última entra en juego los significados, las emociones, las percepciones, los sentimientos y las subjetividades.

A estas consideraciones también se suma que expertos en el tema como Birdwhistell y Argyle (citados en Valiente, 2016), consideran que las personas transmiten sus sentimientos a través de expresiones silenciosas que se manifiestan por el cuerpo, entre ellas la cara y las manos. Pensar que la comunicación no verbal tiene un especial impacto en lo que el receptor capta, lleva a concebir que todo movimiento de manera intencional tenga un propósito de comunicación.

Muchos estudios aportan datos significativos acerca de los procesos de comunicación no verbal que se dan en las instituciones educativas y cómo esta influye en las relaciones de los actores educativos. Por ejemplo, Romero y otros (2016) concluyen en su estudio que, los docentes tienden a cerrar el puño y levantar el brazo de manera rígida cuando solicita a los estudiantes que hagan silencio pero de manera casi inmediata con la palma de la mano abierta y moviendo hacia abajo sugiere mantener la calma (comunicación kinestésica) siendo esta forma de comunicación de gran impacto en las relaciones entre docentes y estudiantes.

Millerlandy Fitzgerald Gil

DIALÉCTICA // ENERO-JUNIO 2021 -AÑO 18

También el estudio demostró que los estudiantes emplean gestos ofensivos para buscar y/o resolver los problemas entre ellos, es decir que, las relaciones entre los propios estudiantes está marcada por el lenguaje gestual, lo que demuestra que esta forma de comunicación está impactada por el manejo de las emociones. Del estudio anteriormente mencionado se llegó a la conclusión que la interpretación correcta de la comunicación no verbal incide significativamente en la convivencia escolar y en las relaciones del docente con los alumnos, con lo cual la autora exhorta acerca de la necesidad de que los docentes conozcan estas formas de lenguaje e intente una interpretación lo más objetivamente posible.

Por otra parte, en las instituciones educativas se producen de manera permanente, interrelaciones entre los educadores y los directivos, estos tienen la responsabilidad de crear las condiciones institucionales y culturales para que los educandos se formen de manera integral con la finalidad de que ellos transformen y mejoren el mundo y la sociedad donde se vive. La comunicación que se lleva a cabo por parte del gerente educativo hacia los docentes contribuye con la optimización de la calidad educativa, desde el punto de vista humanístico, democrático y ético.

En lo que se refiere a la comunicación no verbal, dice Pérez (2016) que las relaciones entre los directivos de las instituciones educativas y los docentes pueden fortalecerse o puede contribuir a generar barreras en la comunicación: las emociones (estado de ánimo con el que se recibe el mensaje), percepciones (cuando se capta sólo lo que interesa al receptor), la semántica (considerar los diversos significados que puede tener una palabra) y las señales (cuando la comunicación verbal y no verbal confunden al receptor), cumplen diversas funciones pues toda persona dispone de diversas formas de comunicar y el mensaje que se transmite pudiera tomarse como positivo o negativo lo que impacta el cumplimiento de propósitos académicos.

Más allá de la comunicación académica que se establece entre pares en las organizaciones educativas, las relaciones interpersonales se establecen a partir de la aceptación e inclusión que se tiene por la otra persona o por el grupo y la comunicación no verbal, entre ello, la postura de la persona cumple una función primordial en este sentido. Esta idea lleva a la revisión de los aportes del doctor Shenflen (citado en Gutiérrez.2007) quien se ha dedicado al estudio del significado de la postura en la comunicación no verbal y aduce que el modo como las personas mantienen sus cuerpos pueden poner en evidencia la situación que ocurre en el momento. Divide estas posturas en tres grupos:

- (a) Inclusivo- no inclusivo, se refiere a la manera como una persona incluye o excluye a otra (b) De orientación frente a frente o paralela, se refiere a la disposición y posición del cuerpo cuando se transmite la información y (c) Congruencia-incongruencia, este último refiere a la capacidad que tiene la persona de establecer relaciones empáticas mediante un lenguaje no verbal con el otro u otros. (p.1)

La forma de comunicar característicamente en las organizaciones educativas tiene una particular relación con la cultura, de allí la terminología cultura comunicacional por su interacción social y educativa y su tradición. Toda organización requiere comunicarse y como tal las características de los actores educativos son un elemento que se relaciona directamente con el estado de ánimo de la persona, con la disposición y la actitud.

Finalmente, el papel de las instituciones educativas es muy complejo, no sólo debe encargarse del rendimiento académico de los estudiantes sino que debe propender a su formación integral fortaleciendo los valores y la sana convivencia y para ello el tema de la comunicación es fundamental dado la condición social de los seres humanos. Se considera entonces, que la comunicación es un aspecto básico en la cotidianidad de todo

Millerlandy Fitzgerald Gil

DIALÉCTICA // ENERO-JUNIO 2021 -AÑO 18

individuo, es el intercambio de información a través del mensaje, donde se integran infinidad de situaciones que sirven de base no sólo para la construcción de conocimientos sino también para el establecimiento de relaciones interpersonales basadas en el respeto y la comprensión.

ASPECTOS CONCLUSIVOS

La comunicación es necesaria para el establecimiento de las relaciones humanas y, a través de sus diferentes formas, las personas establecen contacto directo con la realidad. La comunicación no verbal entonces, es la forma de comunicarse desde el lenguaje corporal, proxémico y paralingüístico. Como proceso de comunicación esta se desarrolla gracias al papel que cumple el emisor, el receptor, los códigos, el mensaje y el contexto.

La comunicación no verbal guarda relación estrecha con la forma de transmitir sentimientos, emociones y estados de ánimo los cuales inconscientemente impactan la subjetividad del receptor, pues estos, sin expresar ideas captan, comprenden o niegan lo expresado. Por ello, estudiarla implica la inmersión en diferentes campos disciplinares como: la lingüística, etología, antropología, sociología y psicología.

Esta forma de comunicación impacta significativamente en la acción y gestión de las instituciones educativas en términos de funcionalidad y en los procesos que se desarrollan en cada uno de los niveles de la estructura organizativa: directivo/docente y docente/alumno y docente/docente. Por ello, los investigadores estudian esa temática con perspectiva holística atendiendo a diversos campos del saber más allá del manejo del discurso.

De acuerdo con las relaciones interpersonales que se desarrollan en las organizaciones educativas, la comunicación no verbal impacta directamente las relaciones entre docentes y estudiantes pues según algunas investigaciones, el tono de voz y los movimientos corporales del docente hacia los estudiantes permiten en muchos casos: controlar el orden, el silencio, el llamado de atención o el acercamiento ante un problema. De igual forma, impacta las relaciones entre los propios estudiantes, entre los mismos docentes y los docentes con los directivos. En cuanto a estos últimos, la comunicación no verbal pudiera representar barreras comunicacionales y generar conflictos.

Lo anterior invita a reflexionar acerca de la necesidad de que los actores educativos conozcan sobre todas las formas de comunicación incluyendo la no verbal, pues de las relaciones interpersonales sanas que se desarrollen en las instituciones educativas depende el buen desempeño en el cumplimiento de las funciones de cada uno y el logro de aprendizajes significativos en los estudiantes. La comunicación es inherente al ser humano, se encuentra en su cotidianidad y ella puede contribuir a minimizar conflictos, a establecer relaciones basadas en el respeto, consideración y comprensión y a consolidar la construcción del conocimiento. En este sentido, es de gran importancia que cada individuo que integra una organización educativa comprenda la relevancia de la comunicación no verbal como elemento altamente influyente en la interacción dentro del ambiente laboral, pues aunque no se haga uso del lenguaje verbal en determinadas ocasiones, el intercambio comunicativo puede construirse con elementos no verbales que otorgarán el significado correspondiente en el contexto inmediato.

Por tales razones, es necesario que dentro de las organizaciones educativas se generen espacios comunicativos coherentes y pertinentes a la acción formadora, pues cada individuo que forma parte de una institución contribuye desde su proceso de interacción en la consolidación de relaciones interpersonales

Millerlandy Fitzgerald Gil

sanas y estables. De ahí que, cada uno representa un agente comunicacional con múltiples oportunidades de influir positivamente desde su espacio de actuación, con la finalidad de aportar las condiciones necesarias para que el clima organizacional y dialógico dentro de la institución educativa sea oportuno y adecuado a las exigencias formativas de cada sujeto.

Millerlandy Fitzgerald Gil

DIALÉCTICA // ENERO-JUNIO 2021 -AÑO 18

REFERENCIAS

- Aguado, A., y Nevares, L. (1996). La comunicación no verbal. Revista pedagógica Dialnet, ISSN 0214-7742, Nº 10-11. Revista en línea. Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2244137> [Consulta: Septiembre, 05, 2020]
- Álvarez, R. (2015). Teorías de la Comunicación. Ediciones Norma. Colombia
- Arellano, N. (2006) Las barreras en la comunicación no verbal entre docente – alumno Revista ORBIS/ Ciencias Humanas, Año 2, No 4, julio 2006. Revista en Línea. Disponible: <http://www.revistaorbis.org.ve/pdf/4/4Art1.pdf> [Consulta: Septiembre 14, 2020]
- Canton, I. (2012) La comunicación en los centros educativos. Estudio de caso. Revista en línea. Tendencias pedagógicas Revista en línea. Disponible en: <https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/article/view/2004> [Consulta: Septiembre, 2020]
- González, A. y otros (2012) La importancia de la comunicación no verbal en las organizaciones: PYMES en Tepejé de Río. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Artículo en Línea. Disponible: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/m1.html#refe1> [Consulta: Septiembre 14, 2020]
- Gutiérrez, J (2007). El comportamiento no verbal en el aula. . V. 27 versión impresa ISSN 0798-4324. EPISTEME, Scielo Revista en línea Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-3242007000100010& [Consulta: Agosto, 28, 2020]
- Kaplún, M. (2002). Una pedagogía de la comunicación. Editorial de la Torre Madrid.
- Masaya, L (2017) Comunicación verbal y no verbal un enfoque neuronal Tesis No publicada. Universidad de San Carlos de Guatemala. Documento en Línea. Disponible: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1553.pdf [Consulta: Septiembre 14, 2020]
- Martínez, R. (2015) La comunicación no verbal en el profesorado Trabajo de Grado No publicado. Universidad Camilo José Cela. Documento en Línea. Disponible: <https://www.magister.es/tfgenero2015/ejemplotfg.pdf> [Consulta: Agosto, 19, 2020]

Millerlandy Fitzgerald Gil

DIALÉCTICA // ENERO-JUNIO 2021 -AÑO 18

- Pérez, D. (2016) La comunicación efectiva del gerente educativo y su incidencia en la resolución de conflictos en la e.t Simón Bolívar. Tesis No publicada. Universidad de Carabobo Venezuela. Documento en Línea. Disponible: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3366/1/dperez.pdf> [Consulta: Septiembre 18, 2020]
- Pineda, M. (2001). Las teorías clásicas de la comunicación. Balance de sus aportes y comunicaciones a la luz del siglo XXI. Dialnet Nro. 36 ISSN 1012-1587 Revista en línea. Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/> [Consulta: Septiembre 02, 2020]
- Romero, O. y otros (2016) Comunicación verbal y no verbal en una institución educativa distrital y su relación con los procesos de convivencia escolar. Actualidad pedagógica, No 68, julio-diciembre 2016. Revista en Línea Disponible: https://www.researchgate.net/publication/312380689_Comunicacion_verbal_y_no_verbal_en_una_institucion_educativa_distrital_y_su_relacion_con_los_procesos_de_convivencia_escolar [Consulta: Septiembre 15, 2020]
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administración. 10° Edición. México Pearson Educación.
- Salazar, H. (2010). Comunicación Efectiva. Guía Práctica. Editorial Paraninfo. España
- Shablico, S. (2012) La comunicación no verbal en el aula, un análisis en la enseñanza disciplinar Cuadernos de Investigación Educativa, vol. 3, núm. 18, 2012, pp. 99-121. Revista en Línea. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/4436/443643891005.pdf> [Consulta: Agosto, 19, 2020]
- Valiente, Y. (2016). La comunicación no verbal y su relación con la interpretación. Ponencia en línea. Disponible en: <https://files.sld.cu/traduccion/files/2014/09/la-comunicacion-no-verbal.pdf> [Consulta: Agosto 28, 2020]
- Yang Yang (2016) Proceso de comunicación en la gestión del conocimiento. Análisis teórico del comportamiento a partir de modelos típicos. Universidad y Sociedad. Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, Volumen 8, Número 2, Mayo-Agosto 2016. Revista en Línea. Disponible: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus21216.pdf> [Consulta: Agosto, 18, 2020]

Millerlandy Fitzgerald Gil

DIALÉCTICA // ENERO-JUNIO 2021 -AÑO 18

SÍNTESIS CURRICULAR

Millerlandy Fitzgerald Gil. Cedula de identidad colombiana 60.397.164 Cúcuta. Título de pregrado: Profesional en Administración Financiera., Año: 2015, Ciudad: Cúcuta Especialista en Práctica Pedagógica Universitaria, Año: 2017, Ciudad: Cúcuta Instituto: Universidad Francisco de Paula Santander. Experiencia Laboral SEGUROS BOLIVAR. Superior inmediato: Constanza llanos. Cargo: Directora Comercial. Tiempo Activo: Abril 17 de 2013 - Actualmente. Correo: millerlay1102@hotmail.com

Teléfono:(+57) 311-4989165