

Congreso Iberoamericano de Educación

METAS 2021

Un congreso para que pensemos entre todos la educación que queremos
Buenos Aires, República Argentina. 13, 14 y 15 de septiembre de 2010

COMPETENCIAS BÁSICAS

Comunicación en equipos interdisciplinarios una propuesta metodológica y estrategia de aula

Raúl Escobar Maturana¹

¹ Profesor de Física y CC NN, Magister © en Ciencias de la Educación. Tecnológico Universidad Católica de la Santísima Concepción. Alonso de Ribera 2850, Concepción, Región del Biobío, Chile.
rescobar@ucsc.cl

CONCEPTO Y PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación es la esencia del hombre y de la mujer. Para lograr nuestro sistema comunicativo utilizamos un Código Verbal, Corporal y Suprasegmental. Es decir, en todo proceso de comunicación humana están presentes estos tres códigos, que de una forma práctica se manifiestan en palabras, gesticulación y expresiones del rostro, y finalmente en el tono e inflexiones de la voz. Estudios han mostrado que la importancia relativa de estos elementos en una comunicación, son de un 7% el componente “palabras”, un 55% “lenguaje corporal” y un 38% el “tono e inflexiones de la voz”.

De lo anterior se puede deducir la responsabilidad que tenemos, los que emitimos el mensaje, como gestores del proceso comunicacional para que sea consciente y eficiente. Considerando que la responsabilidad es nuestra, debemos tener presente que todas las personas tienen una forma diferente de percibir el mundo.

La percepción del mundo o de lo que es para cada uno la realidad, se realiza a través de la forma en que percibimos la información que, de alguna manera, es significativa para cada uno de nosotros, es decir, la información es recibida por los sentidos y procesada según los conceptos culturales por ejemplo. También es posible que para algunas personas tenga mayor importancia o le sea más significativo lo que ve, en vez de lo que escucha o siente, por lo tanto, se puede afirmar además que, en una experiencia sensorial dependiendo de la situación y de las connotaciones personales, puede ser más significativo un sistema de representación en desmedro de otro.

Es oportuno entonces, contar como docentes con las herramientas efectivas y necesarias que permitan elevar el número de eventos exitosos como producto de una gestión de enseñanza-aprendizaje, es decir

“Saber cómo decir lo que el otro quiere escuchar”

“Saber cómo mostrar lo que el otro quiere ver”

“Saber cómo expresar lo que el otro quiere sentir”

En definitiva saber qué, cómo y cuándo decirlo. Para esto último es esencial conocer a las demás personas, pero más bien en el ámbito íntimo, básicamente tener la certeza de conocer lo que le hace más sentido al otro. Lo que aparece muy importante para unos, carece de total importancia para otros. A modo de resumen de lo planteado hasta aquí, podemos establecer las siguientes premisas:

“El responsable de la Comunicación es el que emite el Mensaje”

“La incomunicación es imposible, porque hasta el silencio comunica”

LOS CANALES PERCEPTUALES

Los sistemas de representación tienen estrecha relación con los cinco sentidos, estos se denominan "Canales Perceptuales". Para algunas personas tiene más importancia la información gráfica, para otras lo importante es lo que se escucha acerca de algo, las sensaciones que produce una determinada información son significativas para otros y finalmente están aquellos para los que no importa el canal por donde llegue la información el efecto es el mismo.

De alguna manera estos canales de la percepción, se transforman en verdaderos filtros "VAK" que nos permiten discriminar o seleccionar el tipo de información que predominará en el mensaje recibido.

Canal Visual (V): Implica la preponderancia de las imágenes, colores, luminosidad, tamaño, formas y otros factores relacionados.

Canal Auditivo (A): Lo constituyen los sonidos, palabras, música e incluso algún tipo de ruido característico.

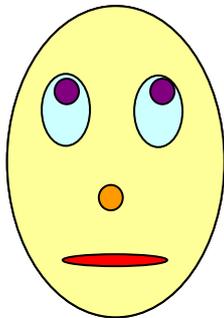
Canal Kinestésico (K): Las sensaciones corporales, táctiles, gustativas, olfativas, viscerales y propioceptivas (movimientos musculares involuntarios), son predominantes.

En cada persona están presentes los tres canales de percepción, pero sólo uno de ellos es el que predomina en la mayoría de los casos, excepto cuando existe una sinestesia que involucra todos los canales al mismo nivel de percepción. La predominancia de uno de estos canales en cada persona, nos permite definirla como Visual, Auditiva o Kinestésica, esto nos ayudará a tomar las decisiones adecuadas al momento de decidir cómo le podemos entregar determinada información o cómo podemos establecer el mejor mecanismo de comunicación con ella o él.

CLAVES OCULARES PARA IDENTIFICAR EL CANAL PERCEPTUAL PREFERENTE

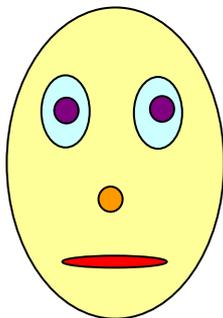
En general es relativamente fácil establecer cual es el Canal Perceptual preferente de nuestro interlocutor. Puede ser mediante el lenguaje verbal o vocabulario preferente, la gesticulación mediante la posición y utilización de las manos o a través de la posición de los ojos. Debemos tener presente que cuando definimos a una persona como Visual, Auditiva o Kinestésica, nos referimos a la utilización preferente de uno de los Canales, es decir, una persona en un instante puede estar conectada a un Canal y en el instante siguiente a otro.

La orientación de los ojos es una de las claves que permite descubrir el Canal Preferente de una persona, esto es posible ya que los ojos adoptan una posición específica conforme el canal perceptual que se esté utilizando en un momento determinado. Con lo anterior cobra validez el dicho “los ojos son el espejo del alma”.



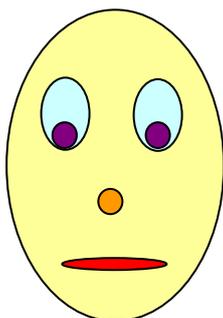
Conectado al mundo VISUAL

Cuando las pupilas se orientan hacia la parte superior de la órbita del ojo. Se dice que este es el mundo de la creatividad, es decir, cuando está mirando al techo, puede estar creando y no “pajareando”.



Conectado al mundo AUDITIVO

Cuando las pupilas están ubicadas en la zona media de la órbita del ojo. Personas con mucha capacidad de escuchar y siempre tienen una respuesta a mano ante una interpelación.



Conectado al mundo de la KINESTESIA

Cuando las pupilas se ubican preferentemente en la zona baja de la órbita del ojo. Por ejemplo, una persona con algún grado de depresión permanece por más tiempo con su mirada hacia abajo

y al mismo tiempo la cabeza inclinada, es decir, altamente conectada a sus sensaciones.

Todo esto se relaciona estrechamente con el lenguaje verbal hablado que se emplea y que también podrá ser clasificado de tipo visual, auditivo o kinestésico, donde esto último dependerá o estará muy relacionado con el tipo de verbos utilizados mayoritariamente.

Por ejemplo existen frases o expresiones que utilizamos cotidianamente, incluso algunos refranes, que reflejan nuestra predilección por alguno de los tres canales perceptuales. A continuación se presenta un ejemplo de cada una de ellas.

Visual:	“Esto se ve complicado”	“Se ve muy bueno”
Auditivo:	“Aún no me hace clic”	“Me suena repetido”
Kinestésico:	“Se puso densa la materia”	“Se siente exquisito”

Es decir, es posible detectar e incluso inducir, a través del lenguaje verbal hablado y del lenguaje corporal (gestos, posturas), el uso de un canal perceptual. La utilidad de conocer este canal perceptual preferente, es para canalizar los mensajes preferentemente a través de él. Los ojos y el vocabulario utilizado por las personas, se transforman entonces en una de las claves para descubrir incluso si la persona eventualmente está mintiendo.

PROTOTIPOS PARA CADA CANAL PERCEPTUAL

Características de una persona predominantemente VISUAL

En general es una persona organizada, prolija y ordenada. Es un observador de detalles y cuando habla mantiene su cuerpo más bien quieto, pero mueve mucho las manos. Cuida de su aspecto y tiene, en general, buena ortografía. Memoriza cosas mediante la utilización de imágenes y se puede concentrar en algo específico aún con la presencia de ruidos. Prefiere leer a escuchar. Aprende y recuerda mirando. Mueve los ojos, parpadea; mientras habla se toca los ojos o sienes y permanece con la

barbilla levantada. Mueve los ojos hacia arriba y su respiración es alta. Cuando habla generalmente utiliza un tono alto y un ritmo rápido. Aprende realizando esquemas, resúmenes, imágenes en general.

Características de una persona predominantemente AUDITIVA

La caracteriza su facilidad para aprender idiomas, puede imitar voces. Se habla de sí mismo. Cuando se expresa verbalmente cuida su dicción. Puede repetir lo que escucha y memoriza secuencias o procedimientos. Se le dificulta la concentración si hay ruidos o sonidos ajenos. Prefiere escuchar y sub-vocaliza (mueve los labios); mientras habla se toca las orejas y la boca, mantiene la barbilla hacia atrás. Mueve los ojos hacia las orejas y tiene una respiración media. Generalmente posee una voz clara, tono medio, habla con cadencias, ritmos y pausas. Al momento de aprender, lo hace dialogando u oyendo, interna o externamente. Reflexiona, prueba alternativas verbales y usa la retórica.

Características de una persona predominantemente KINESTÉSICA

Este tipo de personas expresa mucho corporalmente. Responde a estímulos físicos (abrazos, apretón de manos). Lo que siente lo expresa. Se mueve mucho y busca la comodidad. Es bueno (a) en laboratorios o experiencias prácticas en general. Memoriza caminando y se concentra en sus acciones. Prefiere escribir y actuar, mueve el cuerpo, se toca y toca a los otros. Mantiene la barbilla hacia abajo y su respiración es baja. Cuando se expresa verbalmente lo hace con susurros o a gritos; tiene un tono bajo y ritmo lento. Si está estudiando o en un proceso de aprendizaje, lo hace manipulando, experimentando, haciendo y sintiendo. Necesita un abordaje funcional y/o vivencial.

Comparación de las distintas formas de procesamiento.

Acción concreta	Canal Perceptual		
	Visual	Auditivo	Kinestésico
Comunicación	Muestra la situación global con claros detalles. Muestra con las manos direcciones, ubicaciones y formas.	Adora discutir y se enoja si le interrumpen, hace relatos secuenciales, aporta razones.	Se mueve y se acerca, toma contacto corporal.
Lenguaje (palabras usadas)	Enfocar, ver, mirar, imagen, revelar, aparecer, claridad.	Escucho, digo, dijo, me suena, dialogar, hablemos.	Sentir, agarrar, pesar, sostener, manejar, suave, liviano.
Ortografía	Ve y deletrea.	Usa la fonética, deletrea sub-vocalizando, utiliza ritmos.	Compara con sentimientos y deletrea con movimientos.
Lectura	Veloz y silenciosa.	En voz alta y lenta.	Gusta de libros de acción, se mueve y se identifica con lo que lee.
Escritura	Mira lo que escribe y usa letra caligráfica.	Habla mientras escribe.	Ejerce presión al escribir, usa letra irregular.
Imaginación	Imagina con imágenes.	Imagina sonidos.	Imagina y protagoniza.
Recuerdos	Recuerda lo que ve.	Recuerda lo que escucha.	Recuerda lo que hace y siente

SINTONIZACIÓN DE CANALES PERCEPTUALES

¿Qué hacemos una vez que se ha detectado cual es el Canal Perceptual apropiado? Lo más lógico es transmitir los mensajes, a través de cualquier tipo de lenguaje, por el Canal indicado. Esto significa que, los gestos, posturas, palabras, etc., idealmente deben estar adscritos a un canal perceptual específico. En definitiva se debe “sintonizar” o acompañar al interlocutor, de tal manera de lograr una comunicación plena.

Cuando no es posible detectar el Canal Perceptual, ya sea por una cuestión de cantidad de personas, de tiempo, por la heterogeneidad de los equipos de trabajo o grupos de estudiantes, se hace imprescindible transmitir los mensajes en los tres canales en forma simultánea o sucesiva.

Por ejemplo: “Para **ver** los efectos de una buena labor, es necesario **escuchar** las opiniones, críticas y buenos consejos al respecto y **sentir** que nuestro objetivo es intransable”.

ESTRUCTURAS LINGÜÍSTICAS LIMITANTES O MOTIVANTES

Como se ha dicho, el lenguaje es un reflejo de nuestras estructuras mentales programadas y además, continuamente estamos adicionando información que permite mejorar o empeorar estos programas mentales.

Lo que decimos o nos dicen, es interpretado o activa nuestra neurología para obtener una respuesta. Generalmente tenemos la tendencia a pensar o hablar “negativo”, si este ejercicio lo practicamos muy a menudo y con nosotros mismos, cualquier objetivo que nos podamos plantear se nos transforma cuesta arriba, puesto que lo que escuchamos o vemos tiende principalmente a alejarnos de nuestros objetivos.

Estos procesos son de orden inconsciente o sub-consciente, por lo tanto, pocas veces somos capaces de darnos cuenta del daño que nos podemos hacer a nosotros mismos y a los que nos rodean, ya que el hombre o la mujer, por naturaleza, tiende siempre a estar acompañado.

Muchas de las estructuras lingüísticas limitantes o motivantes, están relacionadas con los canales auditivo y visual, aunque de igual manera lo que escuchamos o vemos produce algún tipo de sensación. Cuando damos instrucciones, hacemos recomendaciones, utilizamos señales prohibitivas, nos embarcamos en diálogos o textos que adolecen de una estructura adecuada para que los demás perciban lo que queremos, podemos encontrarnos con que el mensaje no fue comprendido o lo que es peor, que la comunicación se dio en forma parcial.

Algunos Ejemplos de estas estructuras Lingüísticas

SER y ESTAR: Los verbos indican acción y como tales los utilizamos muy a menudo. En cuanto al verbo **SER**, este implica permanencia y es altamente potenciador si se orienta hacia lo positivo ya que de todas maneras implica también identidad. Si es orientado hacia lo negativo, se debe utilizar para criticar el comportamiento y no a la

persona. El verbo ESTAR implica transitoriedad, es decir, algo que está de paso y en ningún caso necesariamente vino para quedarse.

TENGO, NECESITO, DEBO y QUIERO: Estos tres primeros verbos implican una imposición, sea que venga de un referente externo o interno (uno mismo). Si en lugar de los verbos mencionados utilizamos el verbo “QUIERO”, entonces la connotación negativa o de imposición que pueda tener una determinada frase disminuye ostensiblemente. Con las imposiciones la potencialidad disminuye a un 50% y se hace menos disfrutable.

TRATAR e INTENTAR: Estos son verbos que denotan probabilidad, es decir, la mayor parte de las veces se queda en el proceso y no llega a la acción. Generalmente estos verbos van acompañados de un segundo verbo (Ej.: tratar de llegar), el cerebro se queda con el primero, ya que los dos indican acción y no puede ejecutar dos acciones al mismo tiempo.

POR QUÉ y PARA QUÉ: Cuando nos preguntamos el ¿por qué? de las cosas, nos trasladamos al pasado, escudriñando incansablemente acerca de la causa de lo que sea nos haya ocurrido, esto se da principalmente cuando perdemos un ser querido. En cambio, la postura de preguntarse ¿para qué? proyecta la búsqueda hacia el futuro, pudiendo transformarse entonces en un verdadero motor y motivación para seguir haciendo cosas.

La negación NO: La negación de la experiencia sólo existe en el lenguaje, no en la realidad. Es decir, es imposible negar algo que nunca existió. Esta negación es muy utilizada en los mensajes de tipo prohibitivos (escritos o hablados), como una manera de evitar que se haga algo. Es mejor expresar lo que sí queremos o deseamos de las personas, en lugar de decirles lo que no queremos. Por cada cosa negativa que se le dice a una persona y especialmente a un niño, se necesitan por lo menos diez positivas para contrarrestar.

Estructura del PERO: La forma usual de utilizar esta estructura es de lo positivo a lo negativo, por lo tanto, el cerebro (subconsciente) se queda con la última expresión utilizada, y si la expresión tiene un carácter negativo, entonces el resultado para nosotros será obviamente negativo. Nuestro subconsciente siempre está dispuesto a trabajar para el bien de cada uno, pero no es capaz de diferenciar si la información es de un referente externo o interno, por lo tanto, ejecutará las acciones en forma indistinta aunque sean de carácter negativo o nos pueda llevar a un resultado negativo.

ACOMPASAMIENTO Y CONDUCCIÓN VERBAL Y NO VERBAL

En este momento alguien está sentado ante mí. Nos estamos transmitiendo mucha información, tanto verbal como no verbal. De todos los mensajes que nos ofrecemos mutuamente, algunos son conscientes, es decir, él y yo sabemos que los estamos ofreciendo, y otros no lo son.

Una cosa que puedo hacer con los mensajes de la otra persona, es seleccionar los mensajes que puedo identificar como ajenos a su conciencia, y empezar a retroalimentarlos emitiendo un reflejo corporal. Al retroalimentarlos, pueden pasar dos cosas: Su conciencia se alterará y se dará cuenta de esas cosas o simplemente, se amplificarán sus respuestas inconscientes, de modo que un número creciente de sus respuestas será inconsciente y un número cada vez menor será consciente.

Tras acompasar una respuesta inconsciente, se puede empezar a amplificar o a conducir hacia alguna otra respuesta. Se puede elegir cualquier parte del comportamiento no verbal de nuestro interlocutor para hacerlo. Se puede acompasar incluso desde la dilatación de la pupila dilatando mis propias pupilas. Este proceso de acompasamiento, es posible hacerlo incluso con los movimientos de tipo involuntario como los parpadeos y la respiración, incluso se puede reflejar el tono muscular de la otra persona.

Cuando se produce el acompasamiento, en la práctica se induce de forma no verbal, no hay necesidad de hablar. Simplemente, consiste en ser una especie de reflejo especular para conseguir compenetración, y después, entrar lentamente en un estado de conciencia alterado.

Esta técnica de acompasamiento es la que utilizan muy a menudo los vendedores, esos que uno los ve y dice esta vez evitaré comprar cualquier cosa, sin embargo, a pesar de nuestra decisión terminamos comprando lo que no necesitamos. Entonces podemos sacar provecho moderado de esta técnica, para producir efectos deseados en otras personas.

Si hacemos un poco de memoria, seguramente recordaremos muchas situaciones en las que nos presentaron a alguna persona, pero nos pareció una persona poco transparente o simplemente decimos diplomáticamente que no hay química (nos cae mal). Así también en otras oportunidades, congeniamos muy bien con personas recién conocidas. En definitiva, los mensajes no verbales están pasando directamente al subconsciente y coinciden en gran parte con nuestros propios mensajes no verbales.

La técnica descrita, "Sin palabras", simplemente requiere colocarse en una posición de espejo. Verbalmente también es posible realizar lo descrito, pero puede ser mucho más evidente y producir resultados contrarios, eso es lo que sucede con muchas personas de las cuales decimos que no tienen opinión propia, ya que el afán de "agradar" (acomparar) a los demás cae en la exageración de repetir las mismas frases o parafrasear los dichos del otro.

LA COMUNICACIÓN INTERDISCIPLINARIA COMO METODOLOGÍA EN EL AULA

Cuando hablamos de la comunicación interdisciplinaria, nos referimos a la característica que debe tener la comunicación de llegar con el mensaje a todos los interlocutores con la misma claridad e intensidad. Es decir, la interdisciplinariedad se refiere a las diferentes interacciones que se producen, en nuestro caso, en un acto de enseñanza-aprendizaje.

Al tener en cuenta y aplicar, los diferentes aspectos de la comunicación, al momento de realizar nuestras intervenciones en el aula, con nuestros estudiantes e incluso con nuestros pares, podremos obtener mejores resultados a la luz de que podemos establecer un puente comunicacional bidireccional, incluso podemos aspirar a transformarnos en un ente motivador externo que logra mantener la atención de los estudiantes.

Para transformar todo esto en lo que podríamos denominar una metodología de trabajo en el aula, se debe tener en consideración lo siguiente:

1. El docente debe descubrir, antes que todo, su propio canal de percepción preferente, esto le permitirá darse cuenta de la diversidad a su alrededor, asumiendo la responsabilidad que le cabe en lograr una buena comunicación.
2. Desarrollar estrategias que le permitan al docente, establecer un diagnóstico de sus estudiantes en forma rápida, acerca de su canal perceptual preferente, e incluso que el propio estudiante se haga consciente de ello, ya que esto último incluso podría mejorar sus técnicas de estudio individual o grupal.
3. En la elaboración de materiales para la docencia, tener en cuenta estas características de trilogía en la comunicación, de tal manera de realizar las actividades de aula para por lo menos el 99 por ciento de los estudiantes y no sólo para el treinta y tres por ciento, que generalmente está asociado al canal preferente del docente.
4. En general somos especialistas o por lo menos muy buenos, en realizar críticas negativas respecto del quehacer de los demás, especialmente si se trata de nuestros estudiantes. Frecuentemente estamos destacando lo malo que alguien suele ser en algo, sin embargo a la hora de destacar lo positivo, no se hace o por lo menos no se hace con la misma vehemencia. Es necesario entonces, recomponer nuestras estructuras lingüísticas usualmente negativas por otras positivas.
5. Es una buena idea, validar nuestras prácticas pedagógicas también ante nuestros pares, ahora que sabemos conscientemente que todos perciben de diferentes maneras, estaremos más dispuestos a recibir y aceptar las críticas que nos puedan hacer, pero no sólo eso, sino también implementar los cambios que sean necesarios en virtud de las observaciones recibidas.
6. En el modelo curricular por competencias, se destaca como una de las competencias genéricas por excelencia la “comunicación asertiva”.

CONCLUSIONES

Nuestro quehacer como docentes, muchas veces se desenvuelve en el ámbito de una disciplina única y que consideramos muy importante, esto nos hace transmitir conocimientos unidireccionales y que generalmente levantan barreras entre asignaturas o especialidades. La situación planteada es transmitida a nuestros estudiantes y ellos se encargarán posteriormente de aplicar este mismo modelo en el desempeño de sus actividades propias.

De no modificar estas condiciones, formaremos islas con un grado de accesibilidad casi nulo, con muchos problemas de integración (laboral y social), incapaces de formar equipos interdisciplinarios que les permita usar las diferencias propias y naturales de cada uno en la consecución de un objetivo común.

La propuesta es entregar a nuestros alumnos las herramientas adecuadas para que puedan enfrentar esta exigencia del medio en las mejores condiciones posibles, se puede concretar a través de talleres o seminarios, e incluso mediante el desarrollo de proyectos que permitan fomentar la interdisciplinariedad.

El desarrollo y demostración de una buena comunicación como una competencia transversal, está siendo validada prácticamente en todos los currículum de diferentes carreras profesionales, independiente si son de nivel técnico o de ingenierías (por ejemplo), por lo tanto es necesario que los docentes se internalicen de este proceso y lo puedan llevar a cabo de la mejor manera, ya que con eso también estarán instalando esta competencia en sus estudiantes.

BIBLIOGRAFÍA

Bandler, Richard y John Grinder. (1999) "La Estructura de la Magia I". Editorial Cuatro Vientos. Santiago, Chile.

O'Connor, Joseph y John Seymour. (1995) "Introducción a la Programación Neurolingüística". Editorial Urano. Barcelona, España.

O'Connor, Joseph y John Seymour. (1998) "PNL para Formadores". Editorial Urano. Barcelona, España.

Ribeiro, Lair. (2001) "La Comunicación Eficaz". Editorial Urano. Barcelona, España.

Torres, Jurjo. (2000) "Globalización e Interdisciplinariedad: El Currículum Integrado". Editorial Ediciones Morata S. L. Madrid, España.

Torres, Jurjo. (2006) "La desmotivación del profesorado". Editorial Ediciones Morata. Madrid, España.