

TIPS

**PROYECTO: SISTEMA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA DOCENCIA
EN LAS PROFESIONES DE LA SALUD**

**HABILIDADES PARA LA COMUNICACION
EFECTIVA EN LA DOCENCIA**

TIPS

**PROYECTO: SISTEMA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA DOCENCIA
EN LAS PROFESIONES DE LA SALUD**

HABILIDADES PARA LA COMUNICACION EFECTIVA EN LA DOCENCIA

HABILIDADES PARA LA COMUNICACION EFECTIVA EN LA DOCENCIA

Partes de este módulo pueden ser reproducidas con fines Educativos y de Capacitación. Todas las reproducciones deben acreditar a sus autores incluyendo lo siguiente:

"Tomado de Habilidades para la Comunicación Efectiva en la Docencia (Effective Communication Skills in Teaching) por Betty Bowling Spohn, traducción al español por María Elsa Vargas. Universidad de Kentucky, Facultad de Ciencias Aliadas de la Salud, Lexington, Kentucky, TIPS, 1988".

Para la reproducción y distribución en gran escala de cualquier parte de este módulo, debe obtenerse con anticipación permiso por escrito. El permiso será sólo para fines Educativos y de Capacitación sin ánimo de lucro.

DRAFT

Proyecto: Sistema para el Mejoramiento de la Docencia

"TIPS"

PROYECTO: SISTEMA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA DOCENCIA

Director del Proyecto

Betty Bowling Spohn

HABILIDADES PARA LA COMUNICACION EFECTIVA EN LA DOCENCIA

Autor Principal

Betty Bowling Spohn

Colaboradores

**Marsha Barta
Barbara Moss
William G. Pfeifle
Steve Statzer
Elizabeth A. Taylor**

Diseñador Gráfico

Traducción al Español

María Elsa Vargas P.

Mecanografía

María de los Angeles Oliver

Estos materiales fueron desarrollados por: EL CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE, Facultad de Profesiones Aliadas de la Salud, Universidad de Kentucky, Lexington, Kentucky 40506, con el apoyo financiero de la Fundación W. K. Kellogg, Battle Creek, Michigan. Para mayor información: TIPS, Medical Center Annex #3, University of Kentucky, Lexington, Kentucky 40536-0218.

TABLA DE CONTENIDO

PREFACIO	2
INTRODUCCION	3
ROLES Y FUNCIONES: ¿QUE HACE EL DOCENTE?	5
COMPORTAMIENTOS Y ACTITUDES: ¿Y COMO LO HACE EL DOCENTE?	8
Conductas Verbales o Expresión Oral	8
Expresión No Verbal	10
El Contacto Visual	13
¿Y AHORA QUE?	18
Información de Retorno	18
Ecología	19
Aplicación	27
CONCLUSIONES	29
NOTAS AL PIE DE PAGINA	32
BIBLIOGRAFIA	38

En algunos aspectos este módulo se aparta del estilo y forma de los otros desarrollados por el "CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE", ya que por su naturaleza es más difícil en éste concretar las habilidades específicas, que en otros áreas cubiertos por módulos anteriores.

Gran parte de este material toca a aquellas áreas potenciales sensibles de la personalidad: el yo, actitudes y autoconcepto.

Para destacar que este enfoque es orientado por la investigación en la educación y el pensamiento de muchos expertos en esta área, en el módulo se menciona un número de referencias de estudios específicos.

Se intenta que el lector se esfuerce por relacionar lo que ha emergido de estos estudios con su propio estilo de enseñanza (e investigue en esta área). Esto puede influir positivamente el resultado de los esfuerzos para mejorar la instrucción.

"Los profesores casi invariablemente toman sus estudiantes tal como los encuentran: los cambian, los sacuden, los fatigan, los adiestran en determinada forma y esperan que ellos lleguen a ser un producto acabado y pulido. Y si los resultados no satisfacen sus expectativas (Y yo les pregunto a Uds. ¿cómo podrían lograrse?) ellos se disgustan y se enfurecen. Y aún a nosotros nos sorprende que algunos de estos hombres no se rebelen y se aparten de un sistema como éste. Pero aún más, es un asunto que sorprende, que cualquiera pueda resistir todo esto".

**Juan Amos Comenius
La Gran Didáctica, 1632¹**

Escrito hace más de 300 años el párrafo anterior usa dos palabras que fueron y continúan siendo asociadas con el proceso educativo **"SISTEMA Y PRODUCTO"**. El sistema, ciclo por el cual pasan los estudiantes desde los grados elementales hasta la universidad, les cuenta, les muestra, los entrena de acuerdo con metodologías de enseñanza preestablecidas. El producto: **"Individuos bien Educados"**.

Los conceptos sistema y producto aún son vigentes para la enseñanza en las ciencias de la Salud. Muchos docentes en estas profesiones han recibido su nombramiento solo después de años de estudio, de duro trabajo y reconocimiento de su experticia en ciertas habilidades. Muchos de estos profesores ven sus responsabilidades docentes como un hablarles y un mostrarles a sus estudiantes, quienes a su turno oyen y miran.² Un enfoque como este considera la docencia como una actividad "racional" y "profesional" presentando ideas y conceptos a otros.³

Sin embargo hay otra dimensión de la enseñanza que está recibiendo más y más atención en la literatura y en la práctica: la enseñanza como una actividad de comunicación e interacción entre el profesor y los estudiantes.

La realidad de la enseñanza no puede ser adecuadamente descrita, definida y prescrita en los textos de educación, ni en los manuales, ni en los artículos de las revistas especializadas que se ocupan de las metodologías para la instrucción.

Desarrollar las metodologías para la enseñanza implica que un instructor sea capaz, por ejemplo, de combinar o arreglar armónicamente una exposición o conferencia bien planeada, una discusión o una demostración, proveer orientación y seguimiento en la práctica de los estudiantes y evaluar de alguna forma el progreso de los mismos. Pero, como un investigador dijo **"La enseñanza actual es tan variada y compleja que puede ajustarse a cualquier descripción"**.⁴

Esta variación, complejidad y fluidez se da porque la enseñanza es un proceso **INTERACTIVO** de comunicación entre individuos con necesidades, sentimientos y emociones los cuales influyen directamente en la naturaleza de los procesos.

"El profesor de buen juicio, (de buen criterio, o sagaz), reconoce los efectos potenciales constructivos o negativos de la emoción sobre el aprendizaje y se esfuerza

conscientemente por usar aquellos que le sirven al propósito del curso y objeto de estudio" comenta Miller, en Enseñanza y Aprendizaje en la Facultad de Medicina.

"Hay profesores quienes mantienen una fría y distante manera de ser en las relaciones con sus estudiantes, y sus estudiantes aprenden. Pero desafortunadamente ellos no aprenden tanto ni tan rápida, ni tan eficientemente como los estudiantes de los instructores quienes reconocen que la emoción así como el intelecto contribuye al aprendizaje. Por tanto presentan experiencias de aprendizaje las cuales realizan con emociones que facilitan el proceso. La creación consciente de un medio favorable, y la eliminación de otros medios que, o bien impiden el aprendizaje o producen resultados que son contrarios a las metas de la institución, exigen la atención consciente por parte del docente".⁵

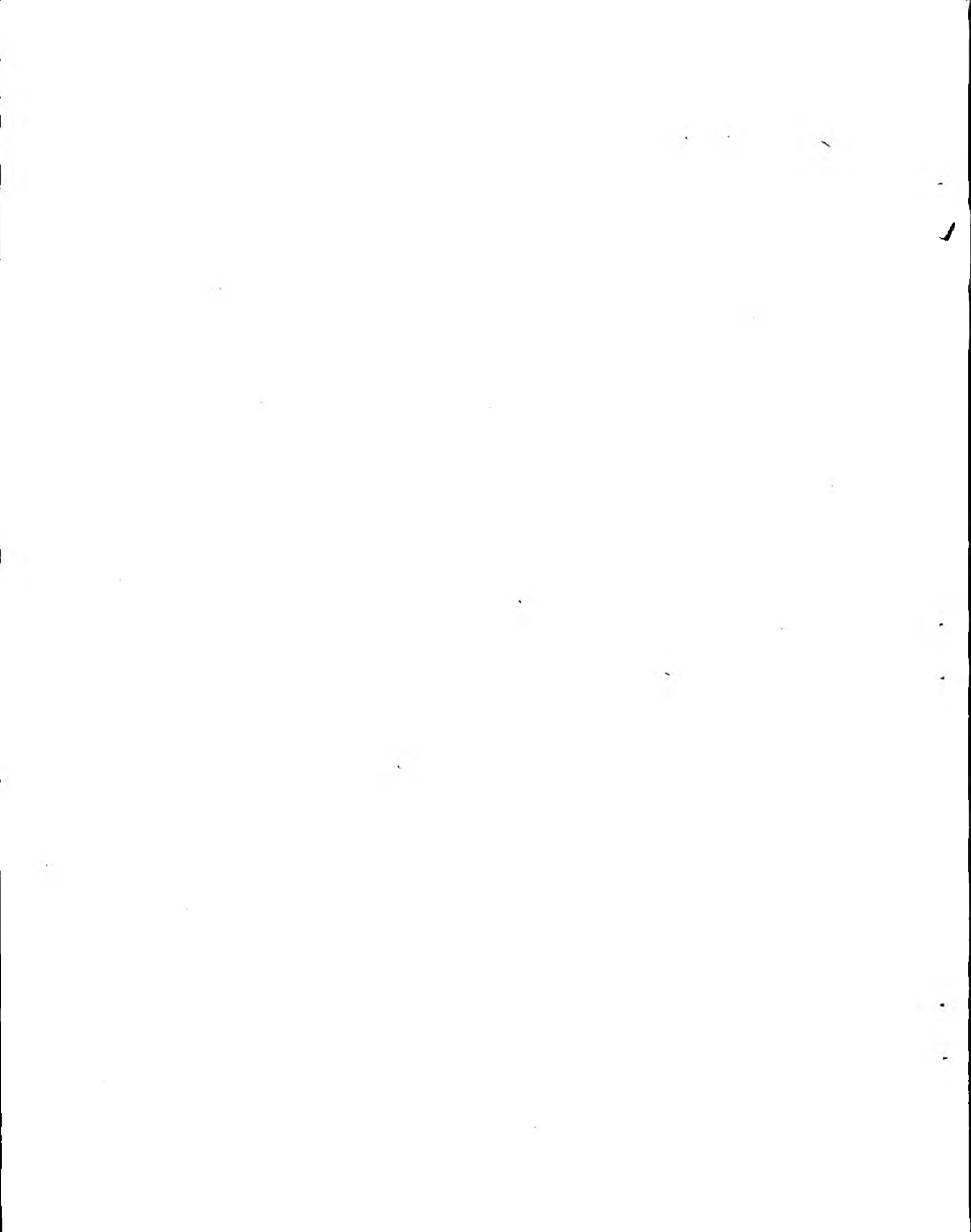
Esta línea de pensamiento continúa aún con lo que otro autor dice:

"De modo que aún con instrumentos complicados no podemos dispensar el observador humano sensible y general, quien busca encontrar, conciencia o reconocimiento de hechos, disposición, motivación, estilos de aprendizaje, propiedades creativas, que no aparecen directamente en nuestras escalas, en nuestros instrumentos y en nuestras listas de cotejo válidas. Esto no es una súplica, disculpa o argumento de misticismo, u otra "caja negra" psicológica, sino una preocupación e interés por la empatía, por la integridad, por aquello que muchas veces es imperceptible en medio de nuestros confiados cálculos y programas".⁶

Este módulo se propone llevar la dimensión de habilidades interpersonales de comunicación en la docencia de una posición perdida e ignorada en medio de las hendiduras y cisuras de las metodologías y de las hojas de chequeo validadas, a una posición de reconocimiento por su importancia e influencia en una situación de docencia

El producto final de la enseñanza en la atención de la salud es un individuo capaz de desempeñar de una manera apropiada ciertas habilidades, pero el sistema implicado en esta producción puede ser facilitado grandemente por una comunicación e interacción más efectivas.

ROLES Y FUNCIONES



ROLES Y FUNCIONES: ¿QUE HACEN LOS DOCENTES?

Es muy difícil formular una absoluta y completa definición o descripción de la docencia. La forma como cada individuo enfoca la responsabilidad que ha aceptado de educar o capacitar un grupo de estudiantes depende de muchos factores. Entre ellos están: la filosofía individual y la teoría de la educación; las técnicas instruccionales y metodologías que escoja utilizar, sus propias expectativas y aquellas que él impone a sus estudiantes.

Pero la tarea básica del docente estriba en **"COMUNICAR UN MENSAJE A SUS ESTUDIANTES"**. El mensaje puede ser el contenido de su conferencia, un procedimiento particular presentado en una demostración, o que los estudiantes reconozcan y manejen ciertas actitudes personales que ellos deben tener con los diferentes tipos de pacientes. En otras palabras, el mensaje puede variar desde una presentación rígida tradicional hacia una más adecuada, o hacia el desarrollo de una actitud a través de la discusión, la comparación y la entrevista.

Sin explorar los modelos elaborados de comunicación que se han diseñado, la entrega del mensaje puede describirse así, en términos básicos. Primero, debe haber un EMISOR, quien debe tener un mensaje para enviar, a través de un CANAL de entrega; y debe haber alguien que RECIBA el mensaje. En docencia este modelo elemental se convierte en el profesor como EMISOR, el tópico que debe ser enseñado como el MENSAJE, la metodología, la técnica y el estilo de enseñanza como CANALES de entrega y el estudiante como RECEPTOR.

Si el profesor fuera visto simplemente como un dador de información, entonces la docencia sería un acto relativamente simple y particular. Sin embargo, y en realidad, es un proceso mucho más complicado y variable que incluye como componentes un número de funciones docentes:

- INICIAR el conocimiento de hechos y opiniones y el desarrollo de habilidades.
- INDUCIR haciendo preguntas o dando instrucciones.
- CLARIFICAR dando ayuda al estudiante para que respondiendo con su propio comportamiento comprenda su respuesta o conducta.
- RESPONDER a las preguntas del estudiante.
- OFRECER "FEEDBACK" CORRECTIVO de acuerdo con la adecuación de la respuesta, (dirigido a la respuesta, no al individuo personalmente).
- CONFIRMAR la bondad de una conducta particular.
- DEMOSTRAR CAPACIDAD PARA JUZGAR bien aceptando y aprobando o desaprobando y refutando.
- ESCUCHAR U OIR bien con el propósito de facilitar la reflexión del estudiante o

para obtener logros en las tareas docentes o administrativas.

Estas funciones son ejecutadas a través de un sistema de comunicación e Interacción que se desarrolla entre el instructor y sus estudiantes. La forma como esta comunicación ocurre afecta el alcance y naturaleza del aprendizaje que debe tener lugar, y está en relación directa con la concepción que el docente tiene de su rol en la ejecución de las funciones descritas anteriormente.

Hay numerosos roles posibles que el instructor puede asumir o verse así mismo asumiéndolos. Considere las posibilidades en la siguiente lista:

conductor	director	actor
persona recurso	administrador	manipulador
supervisor	consejero	ser humano
modelo	evaluador	experto
monitor	autoridad formal	líder
facilitador	diseñador	el yo Ideal
presentador	tutor	planificador
organizador	agente socializador	guía

Una lista tan larga como esta aún no es exhaustiva y los roles indicados no son ciertamente excluyentes entre sí. Un instructor generalmente funciona dentro de una mezcla de roles como marco de referencia dependiendo de su concepción de la docencia y lo que la situación particular de aprendizaje pueda demandar.

Los términos usados en esta lista indican en gran parte, cómo la concepción de un rol y la forma como se asuma puede afectar la comunicación y el aprendizaje en el aula de clase o en el laboratorio. Por ejemplo un instructor quien se identifica más con los roles de "experto, autoridad formal, supervisor o evaluador" probablemente se comunicará con sus estudiantes de manera muy diferente a aquél quien se ve así mismo en los roles de: "persona recurso, iniciador, facilitador o administrador". Aparecen dos imágenes diferentes de un docente.

La imagen formal es la de un instructor quien se ve así mismo como el centro de la experiencia de aprendizaje: el experto, la autoridad, quien es un donador de información. Más distancia entre él y sus estudiantes, poca atención al esfuerzo por interactuar con ellos y por tanto está implícita la ausencia de preocupación por sus problemas o preguntas. Este docente aparece como inabordable e intimidado por sus estudiantes.

La otra imagen es la de un instructor quien ubica sus estudiantes como el centro de la experiencia de aprendizaje, la cual él arregla y facilita, utilizando procesos docentes que permitan la interacción entre él y sus estudiantes. Estos estudiantes se sentirán más cómodos haciendo preguntas, dando opiniones y respondiendo y participando activamente en las clases de tal docente.

Harry S. Broudy, en lo que ha llegado a conocerse como la "Tendencia Broudy"¹³ indica tres MODOS (o maneras de actuar frente al estudiante) de enseñanza: DIDACTICO, HEURISTICO Y PHILETIC. Estos modos de docencia pueden ser relacionados categóricamente con varios roles mencionados anteriormente.

En el modo didáctico el instructor se centra en el aprendizaje formal de hechos

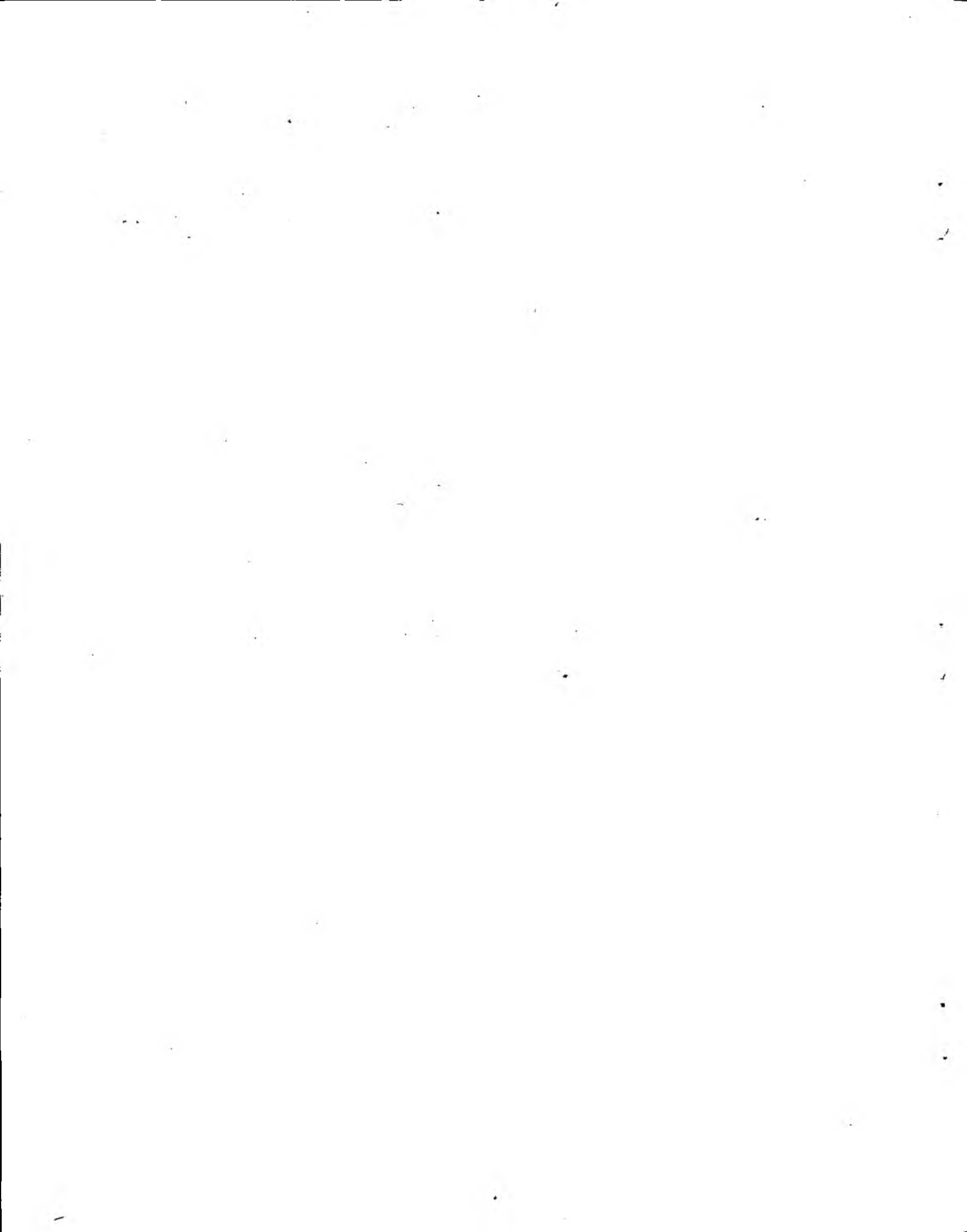
cognoscitivos, con objetivos y formas de evaluación concretos (es el experto, la autoridad formal, el evaluador). En el modo heurístico, el docente estimula a los estudiantes a ver el aprendizaje como solución de problemas usando procesos mentales creativos y científicos. En otras palabras el docente administra la instrucción para que los alumnos piensen por sí mismos (conductor, estimulador, iniciador, líder, director, persona recurso, supervisor, administrador). En el modo Philetic se presta gran atención al mejoramiento de las relaciones docente- estudiante como medios para estimular y motivar el aprendizaje, mediante la remoción de barreras psicológicas tales como inseguridad y miedo a fallar. El docente desempeña roles de ser humano, agente socializador, persona, iniciador, y facilitador.

Broudy indica que estos modos no son puros ni distintos, el profesor es una mezcla de los tres y generalmente el patrón de un rol predomina (modo), el cual es dominante y diferente en cada individuo. El sugiere que idealmente el docente muestre eficiencia en el manejo de los tres modos y sea capaz de usar aquél que se ajuste más a cada situación de aprendizaje.

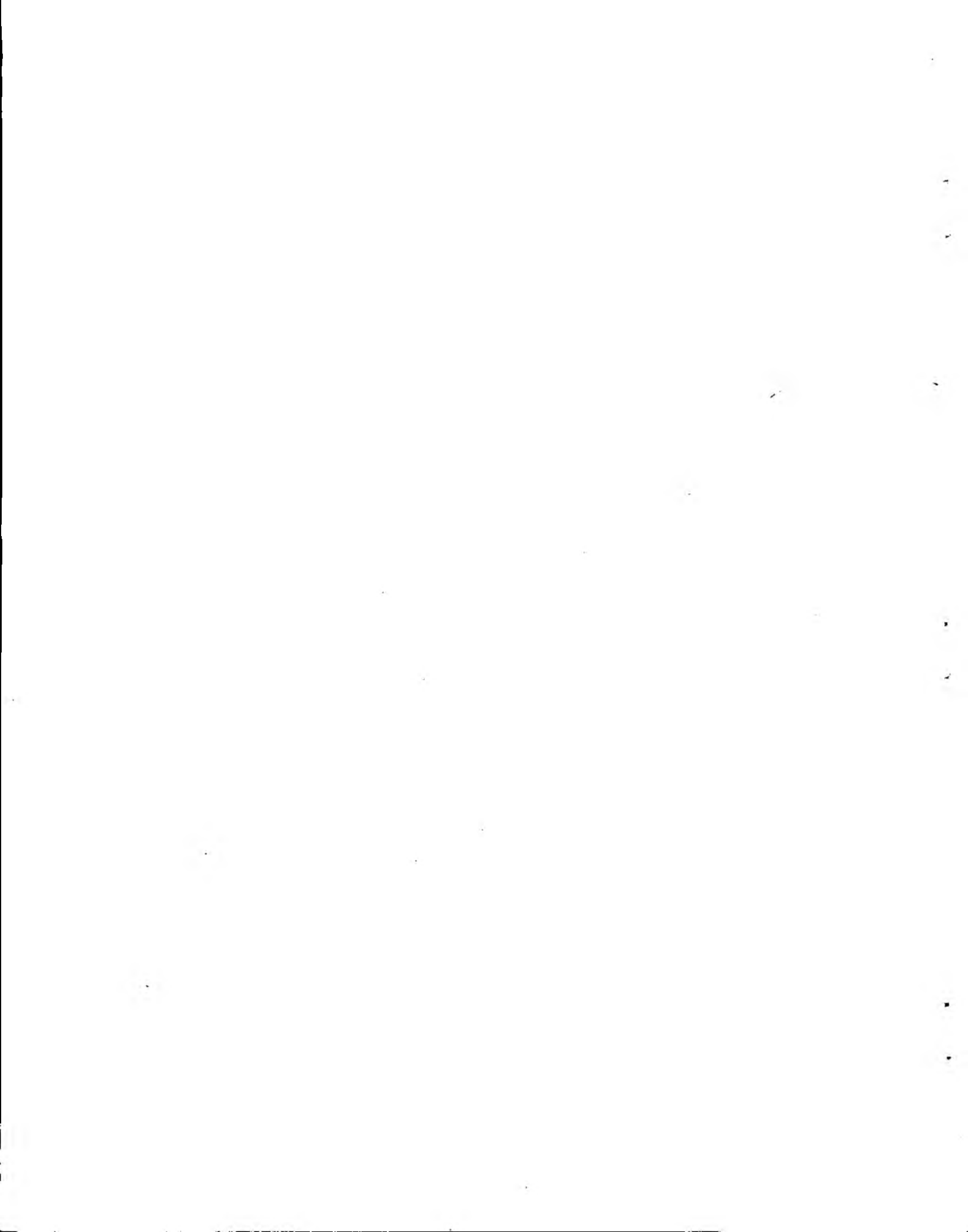
Se ha dado una gran atención en la literatura a la consideración de qué hace el profesor y al papel que él asume para su desempeño. Pero se concluye, obviamente que no hay una descripción que se aplique a todos los docentes. Con esa idea en mente, quizá esta sección de este módulo pueda asumirse mejor con la siguiente afirmación:

"Un docente es como el tubo de un órgano que se detiene en diferentes posiciones y en varios tiempos con el fin de producir el efecto preciso. Si la docencia es un arte, la esencia de ese arte está en la selección de roles que hace el docente".¹⁴

Sin embargo, el docente hace su propia matriz de funciones y roles docentes, la red de comunicación e interacción que sostiene la matriz es también un factor determinante en la composición final de ese individuo como "docente". El cómo se establece y se mantiene esa red se presenta en la siguiente sección.



ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS



ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS: ¿Y COMO LO HACE EL DOCENTE?

La naturaleza y extensión de la red de comunicación e Interacción en el aula de clase, en la clínica o en el laboratorio es determinada especialmente por el instructor. ¿Es él conocido como tirano? ¿Como un buen tipo que cuenta cantidades de chistes consistentemente, claro e imparcial pero sin ningún sentido de ser profesor? ¿Pueden los estudiantes anticipar sus cursos sin mayor equivocación y ansiedad ya que lo insípido de su enseñanza y de su interacción con los estudiantes ha sido dado a conocer por aquellos que ya han tomado sus cursos?

Tales descripciones muestran cómo los estudiantes perciben la manera como un docente se comunica e interactúa con ellos. Indican también las definiciones y percepciones que los estudiantes tienen de las situaciones de aprendizaje. Las actitudes y comportamientos del docente influyen en estas definiciones y percepciones de los estudiantes; llegan a ser señales que ellos pueden usar para interpretar las situaciones y responder de acuerdo con ellas.¹⁵⁻¹⁶

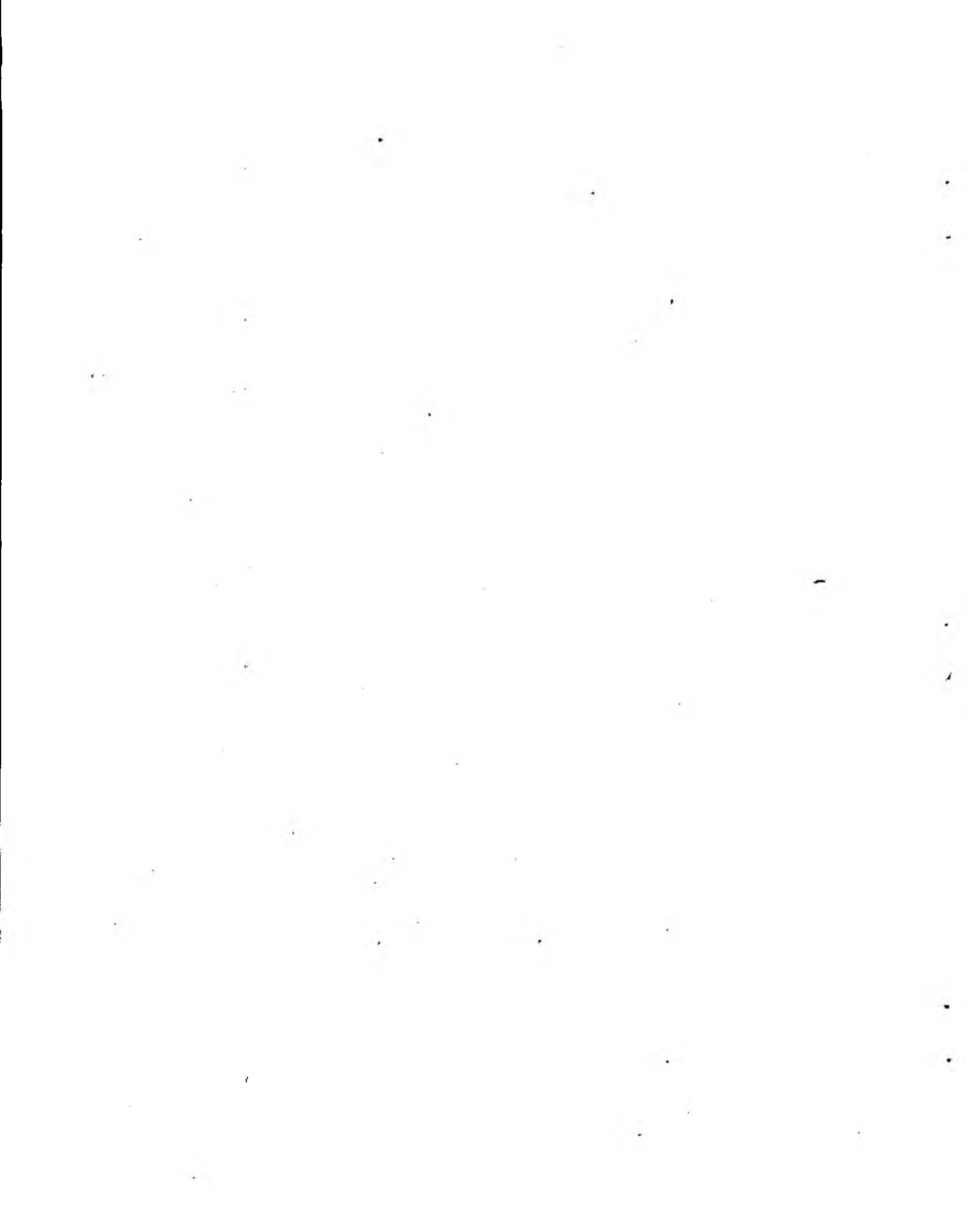
La forma única de cada instructor de comunicar los mensajes a los estudiantes es un sistema altamente complejo de conductas o expresiones verbales y no verbales que se interrelacionan y a menudo ocurren simultáneamente.¹⁷ Estas conductas pueden ser vistas u oídas, y pueden ser observables. Cada una tiene un propósito consciente o inconsciente y resultan de los factores situacionales y las características individuales de cada profesor.¹⁸

Conductas Verbales O Expresión Oral

El proceso de comunicación en la docencia depende en gran parte de la expresión verbal. En la mayoría de las situaciones de aprendizaje, los mensajes y comunicaciones enviados son principalmente hablados.

Existen algunas variables que influyen en la comunicación verbal: el uso de diferentes palabras que tienen el mismo significado, la intención del profesor cuando habla; el contexto de lo que se ha dicho, las experiencias de los estudiantes; los sentimientos y actitudes del profesor y de los alumnos cuando ocurre la comunicación.¹⁹ El profesor puede proponerse algo con su mensaje pero la experiencia pasada o actitud presente de un estudiante en particular puede constituir la causa para que éste perciba un mensaje totalmente diferente. Por ejemplo si el instructor objetivamente destaca específicamente (o de manera particular) algunos pequeños cambios que necesita hacer en algunos de los aspectos del trabajo de los estudiantes, el alumno puede reaccionar asumiendo que el instructor no aprueba el trabajo en general.

Además de estas variables, la comunicación verbal es mucho más complicada por el hecho de que cada profesor tiene su propio método, único para la entrega verbal del mensaje. Ese método se caracteriza por las propiedades de la voz, la pronunciación, el vocabulario, y la dinámica de la voz o estilo.²⁰ La cualidad de la voz (o timbre), es



una característica física. Uno puede cambiar la pronunciación, o aumentar su vocabulario, pero la calidad de la voz es constante. El dinamismo de la voz, sin embargo, es una característica variable y constituye lo que se ha llamado "repertorio verbal" individual. Las características aquí presentes son:²¹

- **TRANSICIONES y Cojunciones** (pausas, o silencios empleados como puntos de conexión entre un mensaje y otro)
- **RUIDO**
- **TONO** (nivel emocional ej: alegría, estímulo, dolor, ira)
- **STRESS** (énfasis oral o inflexiones)
- **VELOCIDAD** o tasa de entrega
- **VOLUMEN**
- **SINTAXIS** (frases patrones)

El repertorio verbal de un docente puede: llevar al estudiante a interpretar el expertismo del docente, y entusiasmarlo por el área que ha sido presentada o discutida; puede desinteresarlo produciéndole una falta de atención particularmente si la tasa de entrega es demasiado baja o muy lenta y si hay una decidida falta de entusiasmo, o si habla tan bajo que simplemente no se le puede oír con claridad.

Cómo se le responde o se le percibe al docente depende en gran medida de su entrega verbal, la cual puede facilitar o dificultar la transmisión de los mensajes o de la comunicación.

La entrega verbal caracterizada por muchos ruidos, largos e innecesarios silencios, ausencia total de modulación y énfasis, frases difíciles de entender, será obviamente recordada más por estas características que por el mensaje que el instructor intentaba comunicar.

La intención en cualquier expresión verbal en la docencia es comunicar clara y efectivamente, con el fin de reducir el potencial de incompreensión del estudiante. El instructor que ambiciona cumplir con esa intención hablará a una tasa de velocidad acorde con la naturaleza de su material (un tema difícil o complejo usualmente se cubre mejor hablando a una tasa de velocidad baja) eliminará ruidos innecesarios, resaltará con su timbre verbal (recalcará y acentuará) los puntos del mensaje que son particularmente importantes, hará pausas y silencios donde sea necesario para que los estudiantes pregunten, piensen o tomen notas, se expresará en oraciones claramente construídas con vocabulario apropiado a los estudiantes y hablará en tono lo suficientemente alto para que todos puedan escucharlo claramente.

Estas normas de la expresión verbal son la base de la comunicación en cualesquiera de sus formas: conferencia, demostración, charla, o interacción profesor alumno a través de la discusión. Son también la base para cualquier rol que el profesor asuma: monitor, experto, supervisor, administrador etc. Constituyen guías u orientaciones para que la claridad y efectividad verbal aseguren que el auditorio realmente oiga lo que el presentador está diciendo.

Lo que realmente se ha dicho y lo que realmente se ha oído, es también influenciado por otro aspecto de la comunicación: "las conductas o expresiones no verbales presentes".

Expresión No Verbal

La comunicación no verbal ha sido definida como la transferencia del pensar y el sentir de una persona a otra, mediante gestos, expresiones faciales, postura y contacto físico. La expresión no verbal puede comunicarse con o sin palabras o ser un auxiliar de la palabra.²² La expresión no verbal puede también ser usada para reafirmar la fidelidad de la expresión verbal, y en la docencia, esto significa que la expresión no verbal puede a menudo ser señal para los estudiantes de la actitud del docente acerca de lo que él está enseñando, lo que a su vez puede afectar las actitudes de los alumnos acerca de lo que ellos deben aprender.

La comunicación más efectiva ocurre cuando existe congruencia y consistencia entre la expresión verbal y las señales no verbales. Si existen las discrepancias aparecen las dificultades en la comunicación y por lo tanto los estudiantes están en la posición de ser "los más seriamente afectados".²³

En la mayor parte de las circunstancias, el docente es quien controla la experiencia de aprendizaje, es el jefe de la situación. Lo que él diga se hace. Si él lo dice o lo hace sin efectividad, muy pocos, si acaso algunos se sentirán libres para permanecer la situación de aprendizaje, ellos tienen simplemente que tolerar ese curso en particular. La situación puede ser grandemente facilitada para ambos: tanto para el instructor como para el estudiante, si seriamente se presta atención a una comunicación efectiva incluyendo la no verbal.

La expresión no verbal puede bien estar relacionada con la expresión verbal, o funcionar como un acondicionador para indicar cómo debe interpretarse la expresión verbal (en este sentido es un lenguaje de relación).²⁴

La expresión no verbal puede actuar para²⁵:

- REPETIR
- AUMENTAR O ACRECENTAR
- ILUSTRAR
- ACENTUAR O HACER ENFASIS, RECALCAR
- CONTRADECIR
- ANTICIPAR
- SUSTITUIR LA EXPRESION VERBAL

También provee un canal de "escape o fuga" que permite la demostración de emociones, sentimientos y actitudes. La fuga o escape ocurre cuando verbalmente se puede decir algo mientras físicamente, se demuestra nerviosismo o ansiedad que puede comunicar un mensaje totalmente diferente. (Cambio de postura frecuente, morderse las uñas, disminuir los movimientos visuales, zapatear o golpear ligeramente con los pies). El impacto de la expresión no verbal en la comunicación se refleja en alguna de la terminología comunmente usada hoy día. Estos términos pueden ser estereotipados pero su significado es comprendido inmediatamente. Considere los siguientes: "alzar la barba", "subirse de punto", "darse tono", "ser estirado", "hacer rechinar los dientes", "poner el ojo", "agarrar por el aire", "coger al vuelo", "encoger los hombros". Ellos reflejan actitudes definidas expresadas mediante movimientos corporales.

Un investigador enumeró todas las expresiones o conductas no verbales presentes como partes integrales del proceso total de la comunicación en una situación de aprendizaje observada en escuelas previamente seleccionadas al azar y entre ellas encontró:²⁶

movimientos de las manos	modos de caminar
movimientos de los pies	posturas diversas
lenguaje de los ojos	gestos
dominio del espacio	silencios
expresiones faciales	tics
movimientos de la cabeza	respiración fuerte
juego con objetos	movimientos de la nariz
movimientos de los labios	arañar
dibujos y esquemas	risa

Los gestos constituyen un área de la conducta no verbal observable. Los gestos son movimientos de las partes del cuerpo para reemplazar o para cualificar conductas verbales. Casi cualquier parte del cuerpo puede ser usada para gesticular: la cabeza, las manos, los brazos, los pies, las piernas, los hombros. El uso de los gestos tiende a explicar, centrar una idea, ilustrar, describir, hacer énfasis, interrumpir, o modificar. Estos son aspectos muy importantes en la docencia y su correspondiente comunicación no verbal no puede ser subestimada.

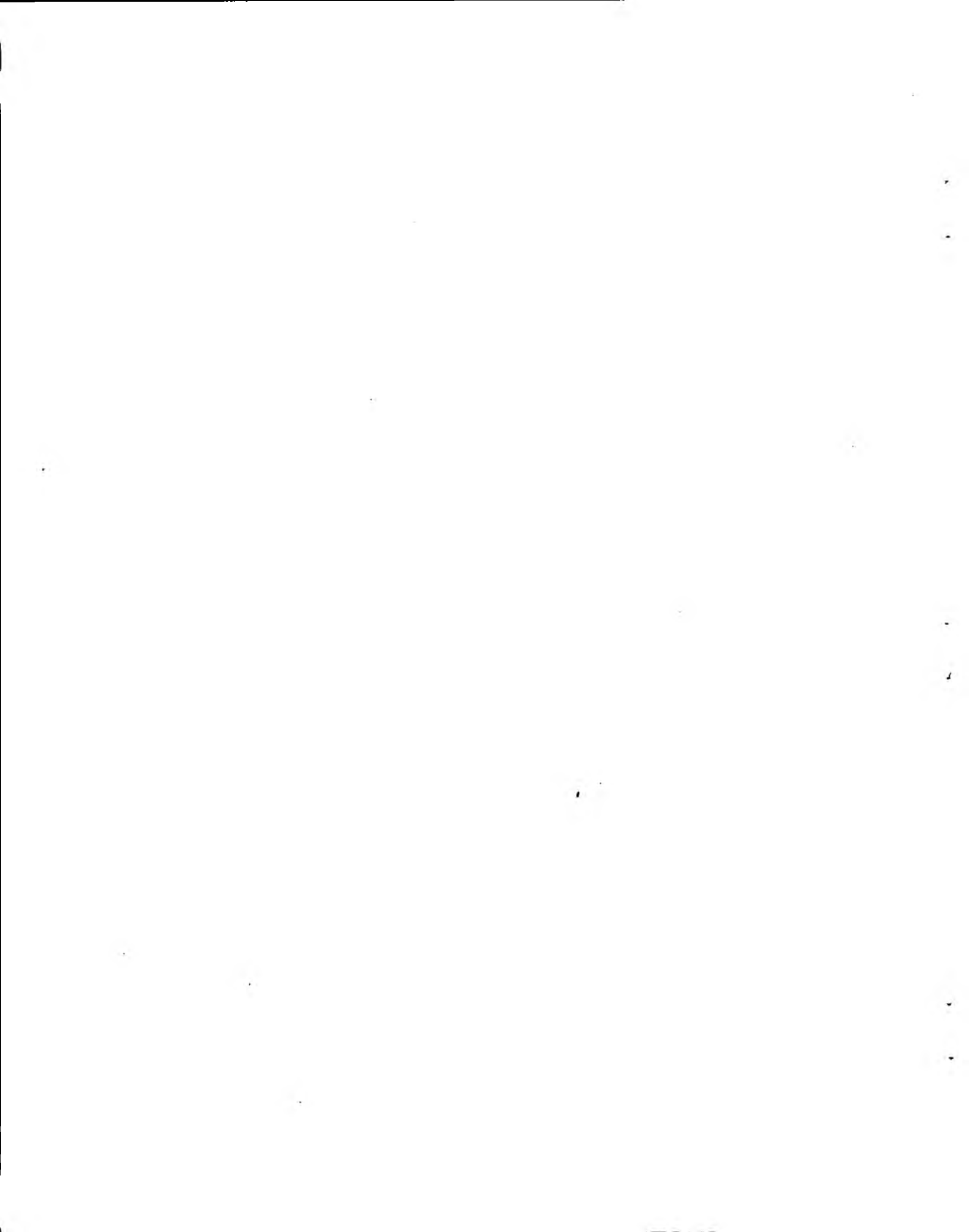
La mayoría de los profesores tienden a tener su propio repertorio y su escala de gestos.²⁷ Algunos de ellos pueden no tener relación con el acto de enseñanza y son simplemente gestos personales característicos de cada individuo. Tales gestos incluyen: morderse las uñas, pasarse los dedos por el cabello, jugar con los anillos o joyas, pasarse la mano por la barba. Estas maneras si se usan constantemente pueden provocar más distracción a la comunicación que está ocurriendo, que servir como facilitadores del propósito de la docencia.

Las expresiones faciales son también conductas no verbales que juegan un papel en el proceso de la comunicación. El examen de las expresiones faciales como un medio para determinar los verdaderos sentimientos y carácter de un individuo se llama: "FISIONOMIA". Según se cree los primeros escritos en esta área se atribuyen a Aristotéles²⁸ así que hay ya una larga historia sobre tales estudios.

Las expresiones faciales pueden comunicar inmediatamente distintos mensajes al estudiante. Una sonrisa de aprobación de un instructor puede servir para motivar y estimular, fruncir el ceño o arrugar la frente puede mostrar desaprobación y causar

duda, titubeo o indecisión. Otras expresiones faciales son simplemente adhesión exagerada a ciertos hábitos, o costumbres tales como: lamerse o morderse los labios, arrugar o menear la nariz para empujar los anteojos.²⁹ Otra forma importante de comunicación no verbal en la docencia es el contacto visual.

CONTACTO VISUAL



EL CONTACTO VISUAL

Es otra forma importante de comunicación no verbal, de suma trascendencia en la docencia. En comunicación el contacto visual puede ser un indicador de dominio o de sumisión, de compromiso o indiferencia, o de una actitud positiva o negativa.³⁰ Para ilustrar ésto, considere solamente unas pocas de las muchas maneras con que una persona puede "mirar" a otra e imagine los diferentes efectos que cada una puede tener en una situación de docencia:

mirar de arriba a abajo
mirar fijamente
mirar altivamente
mirar con ojos muy abiertos
mirar con admiración o deseo
mirar penetrantemente
mirar amenazantemente
mirar con ira
mirar para examinar detenidamente
mirar atentamente
mirar para observar

Uno puede mirar directamente, de soslayo (de reajo), completamente, a medias, amablemente, con desprecio, con recelo, sin expresión. Términos como los siguientes son comunes: ojos escrutadores, "lanzar una mirada, clavar la mirada, mirar echando chispas".³¹

En resumen es casi imposible mirar simplemente, sin hacerlo de una cierta manera con implicaciones para el observador.

Un investigador presenta las siguientes observaciones acerca del contacto visual:³²

- Se puede usar para indicar que los canales de comunicación están abiertos (o cerrados).
- Ocurre usualmente al final de una expresión verbal.
- Es más apreciado por el oyente que por el presentador.
- Está usualmente dirigido a reforzar cosas sin maltratar.
- Puede psicológicamente reducir la distancia física entre los individuos.
- Si se prolonga en su duración puede indicar agresividad o ansiedad.
- Si es decreciente puede indicar tensión, decepción, disgusto, aislamiento por causa del tratamiento o para evitar ser descubierto.

De acuerdo con la premisa dada anteriormente, que los estudiantes usan las expresiones verbales como indicadores de la percepción de la comunicación, el instructor

puede utilizar las diferentes formas de contacto visual para ayudar a individualizar la instrucción en grupo, implementar el manejo del grupo en el salón de clase, motivar a los individuos y prevenir o evitar problemas disciplinarios.³³

El movimiento, la conciencia del espacio y el concepto de territorio en docencia son también factores de comunicación no verbal. Los conceptos de territorialidad y distancia están influenciados por las diferentes culturas. En Norteamérica el concepto de distancia puede categorizarse en: INTIMA, PERSONAL, SOCIAL, Y PÚBLICA.

La distancia de intimidad o confianza implica la distancia normal propia de la comunicación privada la cual ocurre entre 6 y 18 pulgadas o sea entre 15 y 45 cms. La distancia más común en la conversación va de uno y medio a dos y medio pies o sea entre 45 y 60 cms, es la distancia personal. La distancia social, de 4 a 7 pies o sea entre 1.20 y 2.10 mts, es la que usualmente se observa en transacciones de negocios. La docencia está en la categoría de distancia pública y puede ser hasta de 25 pies, es decir 7.50 mts cuando más lejana.³⁴

El término "spatial bubble", (espacio personal) se refiere al espacio de movilidad con el cual cada individuo se rodea así mismo y lo defiende de cualquier invasión inapropiada. Si el espacio de burbuja o espacio personal de alguien es invadido él trata de adaptarse oponiéndose, desviando al invasor, poniéndose tenso o efectivamente moviéndose a otro lugar, si es posible. El componente adicional de "stress" puede ser la causa de que el individuo sienta la necesidad de un espacio de burbuja más grande.³⁵

La territorialidad también existe en la docencia probablemente mejor definida y más rigurosamente observada en el pasado que hoy día. Sin embargo, muchos profesores aún se resisten a correr el riesgo de dejar sus podios o sus plataformas y penetrar en el territorio tradicional del estudiante. Una forma de defensa existe detrás del podio o en la plataforma, la cual algunos docentes pueden encontrar difícil de abandonar. A menudo, cuando los docentes en una situación de aprendizaje se mueven y llegan a estar físicamente cerca de sus estudiantes, algunos de ellos pueden sentirse incómodos porque ellos piensan que sus espacios de burbuja han sido invadidos. Y si esto ocurre debe ser observado por el docente a través de la expresión no verbal del estudiante (cambios de posición, gestos nerviosos etc).

Cuando los estudiantes se dan cuenta que los movimientos del instructor son con el propósito de facilitar la comunicación, la posible reacción a tales movimientos puede cambiar.

Además en la docencia, en el campo de atención de la salud, existen muchas situaciones en las cuales es necesaria la proximidad entre el profesional docente y el estudiante. Muchos estudiantes reconocen que en el laboratorio o en la clínica se requiere la presencia física del docente cerca para recibir asistencia o para evaluar su trabajo.

Muchos factores se interrelacionan en la producción de señales no verbales en la situación de aprendizaje.³⁶ Uno de estos factores es la personalidad del instructor y sus características de la expresión no verbal existentes. En la edad adulta cada individuo ha desarrollado un patrón básico de comunicación e interacción verbal y no verbal con los demás. Cada individuo tiene un nivel de actividad el cual se demuestra a través de movimientos, gestos, animación y entusiasmo, que sea capaz de generar. También, cada individuo funciona dentro de lineamientos de su propio autoconcepto; por

el cual puede sentirse Inhibido de acciones que el ve como Inapropiadas para su "status" y posición.

Otro factor que afecta la forma de comunicación e Interacción del docente con los estudiantes es la visión que él tenga de la asignatura objeto de enseñanza y la forma como el la conciba. Por ejemplo él puede considerar un determinado curso de ciencias como la representación del conjunto de hechos que deben ser aprendidos, o como un área que conducida por los estudiantes lleve a la Investigación y experimentación. Esta concepción determinará la forma cómo él se comunique con los alumnos, si hace conferencia (énfasis en la comunicación verbal), si lo desarrolla basado en la discusión (habrá mayor oportunidad para que juegue la comunicación no verbal).

Otro factor es la estructura del ambiente de trabajo en el cual el Instructor y el estudiante operen. Este Incluye: la disposición física de los elementos para la experiencia de aprendizaje (¿están las sillas en filas, en grupos o en semicírculo?), y las ayudas tecnológicas y materiales en uso, como retroproyector, películas, tableros etc. Estos elementos pueden Interactuar para limitar o facilitar la percepción o la ejecución de las acciones de la expresión no verbal del profesor, tales como movimientos, gesticulación, contacto visual. La forma como esté dispuesto el salón y ubicados los estudiantes determinará en gran medida el tipo de movimientos que el profesor pueda desarrollar. Esto no implica que él deba moverse al rededor del salón. El uso del tablero o el retroproyector implican del profesor más atención con: el contacto visual con los estudiantes, la gesticulación y el movimiento.

La concepción del ambiente emocional o "CLIMA" en el salón de clase, que tenga el docente constituye otro factor. Este Incluye:

- Qué rol considera el docente para el estudiante en la situación de aprendizaje.
- Cuánta atención desea darle al estudiante.
- La atmósfera de disciplina o manejo que él considera o juzga apropiada.

Si el Instructor desea un atmósfera de aprendizaje de estructura muy rígida y formal de acuerdo con una teoría personal de sólo cómo debe ser mantenido "UN BUEN SALON DE CLASE" o una situación de aprendizaje, y cómo "UN BUEN PROFESOR" se conduce siempre, él utilizará comportamientos de expresión no verbal coherentes con la estructura de formalidad, rigidez y por encima de todo con la dignidad que él como profesor merece y ve como su rol más importante.

Las conductas de expresión no verbal han sido ordenadas en cinco categorías generales:³⁷

1. **EMBLEMAS:** Acciones que Intentan conscientemente comunicar símbolos, ellos tienen traducción verbal directa (por ej: inclinar la cabeza significa afirmación, mover el dedo pulgar hacia arriba con el puño cerrado indica, acuerdo, afirmación, apoyo, continuación).
2. **ILUSTRADORES:** Acciones que intensifican lo que se está diciendo verbalmente (señalar con el dedo, enfatizar con gestos, cambios en el tono de voz).
3. **REGULADORES:** Acciones que controlan el flujo de la comunicación (oscilación

de la cabeza para indicar continuación o aprobación).

4. **MANIFESTACIONES AFECTIVAS:** Movimientos y expresiones que revelan alegría, ira, miedo, sorpresa, tristeza, disgusto, interés, (sonreír, arrugar la frente, abrir los ojos, torcer la boca).
5. **ADAPTADORES:** Movimientos corporales que satisfacen necesidades propias, y raras veces intentan comunicar algo, como arreglarse el cuello de la camisa, acomodarse el vestido, ajustarse la corbata, prender la luz del salón, abrir las persianas etc.

En términos de la docencia las conductas no verbales también han sido categorizadas de acuerdo a su efecto³⁸ en: estimulantes, preestablecidas, e inhibidoras.

En la categoría de estimulantes, las conductas verbales pueden indicar: entusiasmo, apoyo emocional, reacción positiva a las demandas y problemas del estudiante, y deseo de escuchar y mantener abiertas las líneas de comunicación. Tales conductas pueden incluir expresiones faciales de complacencia o interés, sonrisa, contacto visual sostenido, movimientos positivos de la cabeza, gestos y movimientos como la mano en el hombro para mostrar apoyo.

En la categoría de Inhibidores las conductas pueden indicar desinterés, impaciencia, insensibilidad, desaprobación, molestia o fastidio, aburrimento; disgusto y dar por ignoradas las necesidades del estudiante. Aquí el docente corta o rompe el contacto visual para cortar la comunicación, arruga la frente, se aleja, no escucha, hace movimientos bruscos con la palma de las manos, hacia abajo para manifestar impaciencia.

Las conductas preestablecidas no estimulan pero tampoco inhiben la comunicación, son más conocidas como la categoría de "adaptadores" ya que raras veces intentan comunicar. Sin embargo estas características pueden tener algún efecto por cuanto pueden ser fuente de distracción si son muy repetidas o una fuente de confusión y enredo si se hacen indiscriminadamente.

Como se dijo anteriormente las acciones de comunicación verbal y no verbal se interrelacionan y pueden ocurrir simultáneamente. La forma como ellas ocurren y se interrelacionan ayuda a determinar el éxito en la transmisión del mensaje en una situación de aprendizaje.³⁹ Por ej: si el mensaje verbal del instructor dice una cosa y el mensaje no verbal dice otra, los estudiantes pueden llegar a confundirse porque las señales contradictorias generan orientaciones poco claras. Si por ejemplo el profesor está examinando el producto de un estudiante en el laboratorio o sopesando la intervención o respuesta de un estudiante en clase y verbalmente le indica que está bien, pero él está arrugando la frente y mirando con preocupación, el estudiante queda confundido sin saber cual mensaje aceptar. Las palabras del docente indican aceptación, pero sus expresiones no verbales indican que algo puede estar equivocado.

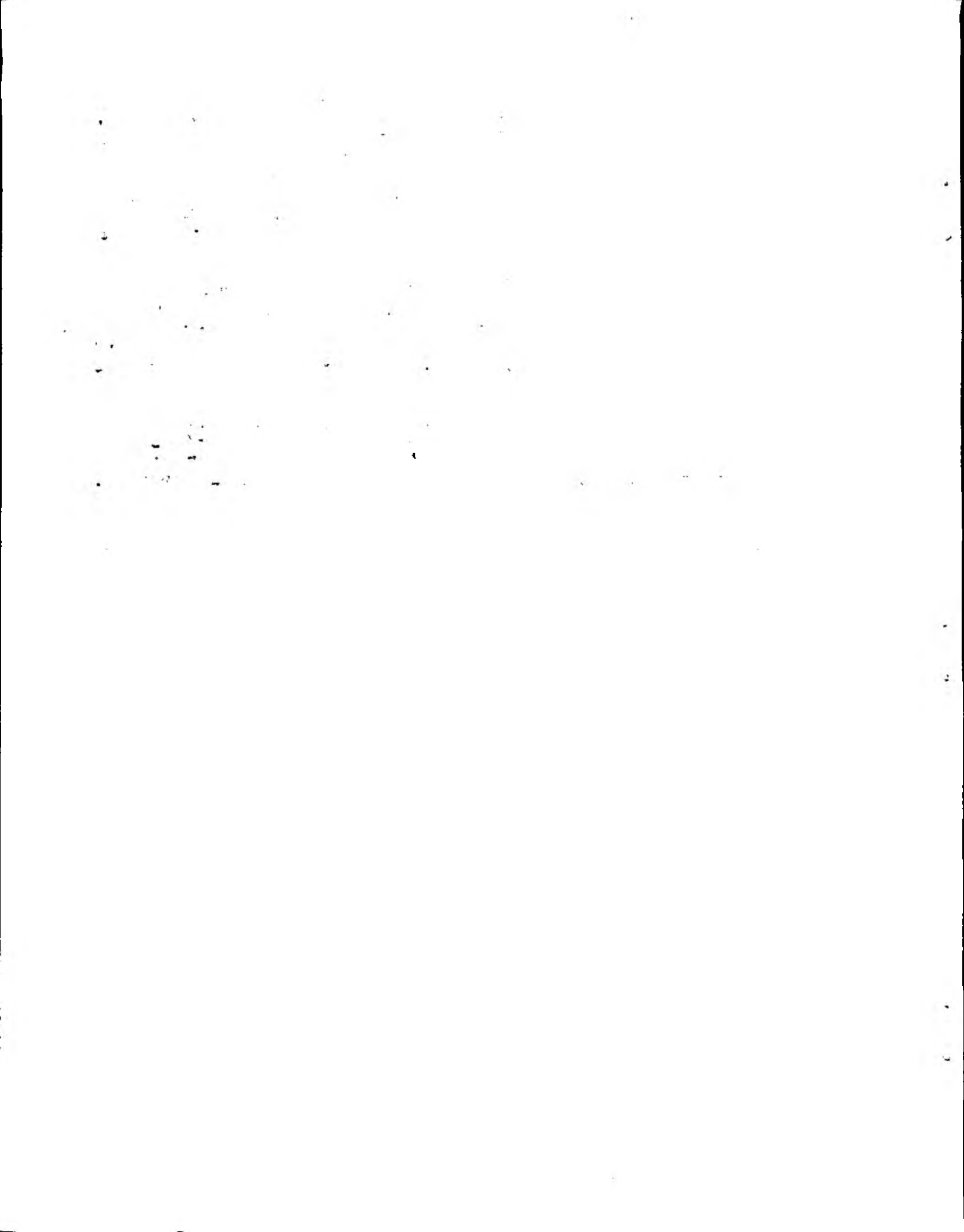
Si hay muy pocas expresiones verbales y no verbales que apoyen el mensaje fundamental, el estudiante puede tener señales insuficientes para determinar el mensaje propuesto. Por ejemplo: imagine la frustración de los estudiantes a quienes se les ha dicho al final de una larga y detallada conferencia: "esto es importante, por tanto estén seguros de saber esta información". ¿Fue todo lo cubierto en esta hora igualmente importante? ¿Se refería el profesor solamente a los últimos 20 minutos durante los cuales explicó los puntos básicos de un procedimiento especial? Si el docente hubiera

usado expresiones de comunicación verbal y no verbal para enfatizar y clarificar durante su presentación y en sus conclusiones finales, los estudiantes no habrían quedado en la posición de tratar de identificar por sí mismos lo que era importante.

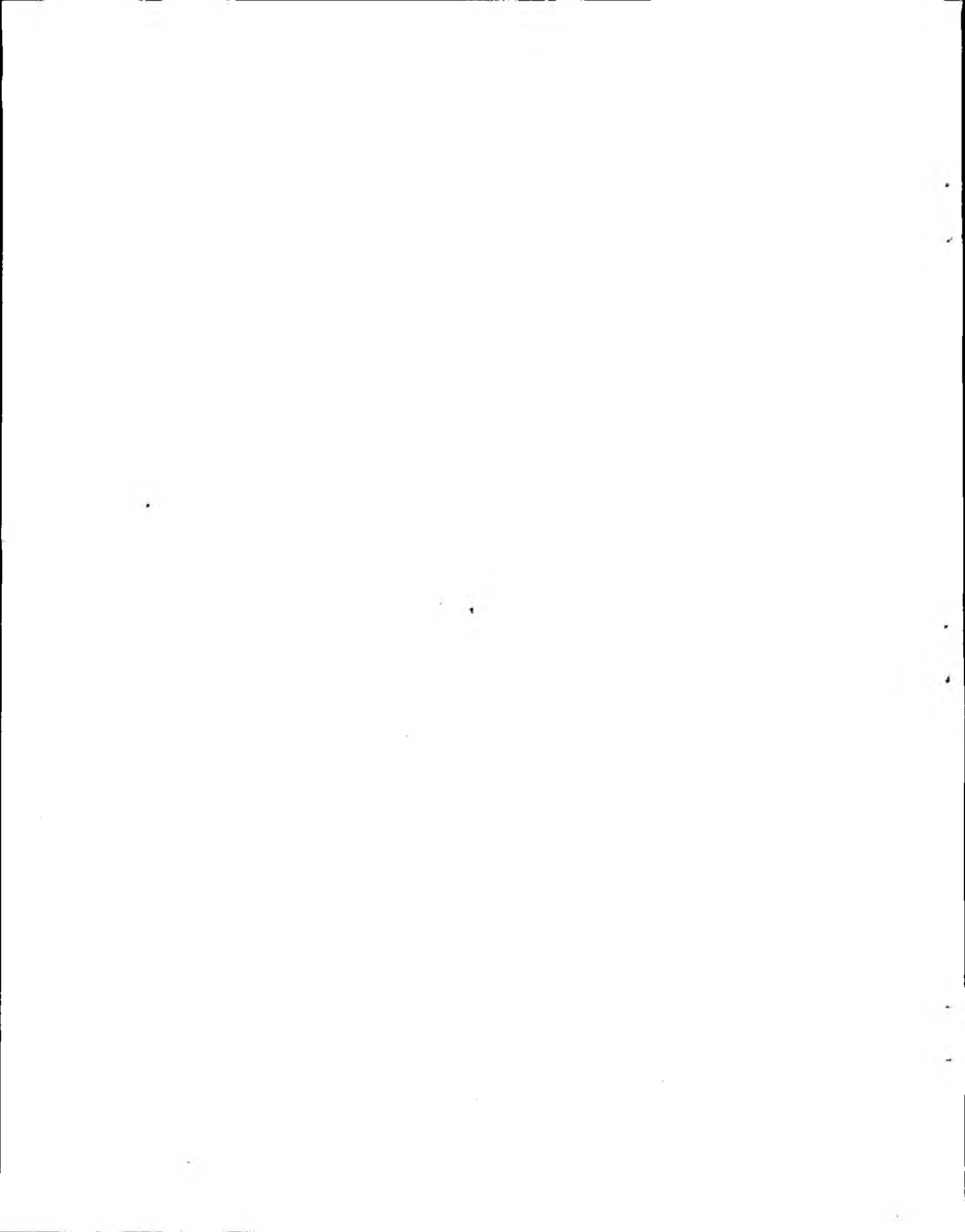
Demasiadas señales de expresión no verbal pueden distraer a los alumnos del mensaje propuesto el cual ha sido comunicado verbalmente más o menos bien. El auditorio puede ser distraído por el docente si él juega nerviosamente con un lápiz u otro objeto mientras habla.

A pesar de los patrones de comunicación verbal y no verbal desarrollados por un docente, él no deja de comunicar. Aunque él no diga nada, él está comunicando algo a sus estudiantes. Un silencio, además, corto o largo es la comunicación de un mensaje: o que el profesor esté esperando la respuesta de un alumno, o que él esté tratando de reorganizar sus ideas, o que la actividad que está ocurriendo no requiera comunicación no verbal.

La comunicación ocurre constantemente así sea verbal o no verbal o ambas. Una gran cantidad de significado se pierde si uno se acostumbra a usar y oír solamente palabras. La expresión no verbal añade profundidad a la comunicación y en docencia la profundidad adicional es un factor que afecta la cantidad de aprendizaje que pueda ocurrir realmente.



¿Y AHORA QUE?



Ahora que los roles, funciones, actitudes y comportamientos de un docente han sido identificados, debemos ponerlos más claramente en el contexto de los estudiantes y de la situación de aprendizaje. El solo conocimiento de la existencia de tales roles y conductas no es suficiente para apreciar completamente su influencia en el aprendizaje que ocurre.

Una gran parte de la investigación se ha dirigido en esta área y en esta parte del módulo se intenta presentar de manera integrada, parte de esa investigación para que el lector inicie la apreciación y reconocimiento de por qué la comunicación de ciertos roles del docente, sus funciones y sus conductas marcan gran diferencia en la situación de aprendizaje.

Información de Retorno o Retroinformación

La enseñanza incluye directamente además del docente otro elemento: los estudiantes. La efectividad de cualquier comunicación en el salón de clase, en la clínica o en el laboratorio está dependiendo de sus respuestas y reacciones, las cuales pueden ser descubiertas o indagadas por el profesor si él observa sus expresiones verbales y conductas no verbales tan de cerca como los estudiantes lo hacen con el instructor.

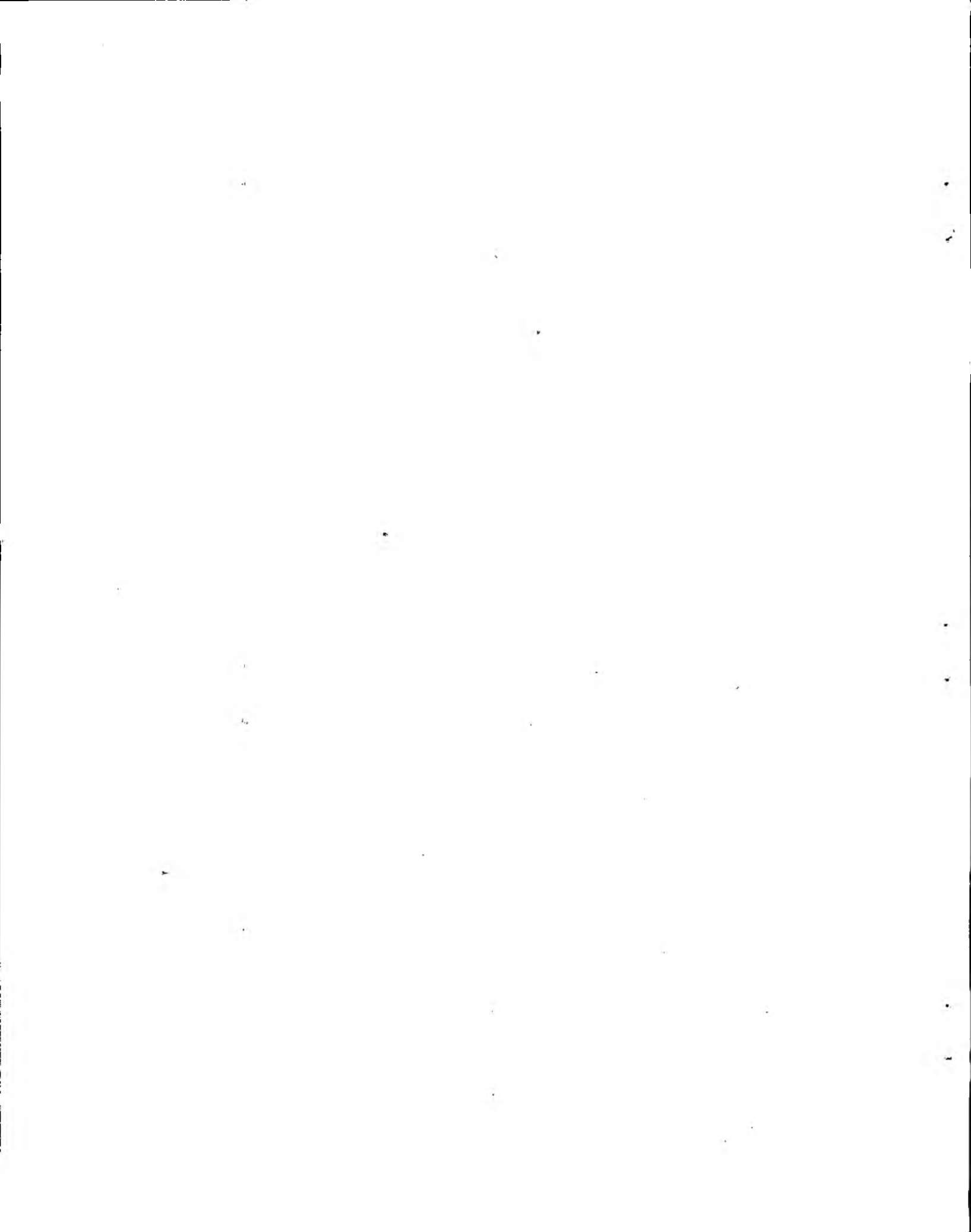
Sea que el docente esté comunicándose directamente (principalmente en la comunicación de una sola vía) o interactuando con los estudiantes, la práctica de vigilar cada una de las otras conductas verbales y no verbales es muy importante.

El docente necesita saber si su comunicación ha sido recibida por los estudiantes como él intentaba; los estudiantes necesitan información acerca de sus propios desempeños e interpretaciones bien sea para continuar con ellos o mejorarlos. Tal intercambio de información entre el docente y los estudiantes en relación con el desempeño de cada uno es llamado: "feedback", información de retorno o retroinformación".

Ambos estudiante y docente necesitan información relacionada con los resultados de sus desempeños como una base para acciones futuras. (Idealmente conduce al mejoramiento.)

Cualquiera de las partes puede estar actuando sobre interpretaciones o supuestos incorrectos o inapropiados. Por ej: un instructor pudo no darse cuenta que la mayoría de sus estudiantes no entendieron lo que él acabó de decir, simplemente porque el falló en reconocer sus señales no verbales que le hubieran podido transmitir este mensaje. Si él ha identificado e interpretado aquellas señales no verbales de los estudiantes (expresiones faciales de disgusto por ejemplo), el profesor pudo haberse detenido en ese punto para clarificar la incomprensión.

El "feedback" ocurre constantemente en la situación de aprendizaje, y no solamente



por medio de exámenes, "test", y prácticas clínicas.

Todas las conductas verbales y no verbales descritas en este módulo sirven para crear "feedback" entre el instructor y los estudiantes. Expresiones faciales, movimientos, gestos, voz, contacto visual, sonrisas, entrecejo, selección de ciertas palabras, movimientos de acercamiento o alejamiento hacia los estudiantes. Todas ellas son formas de retroinformación que intencionalmente o no llevan mensajes de aprobación, desaprobación, confusión o acuerdo.

El mecanismo de retroinformación por medio del cual tanto el instructor como los estudiantes se controlan mutuamente sus señales verbales y no verbales debe operar constantemente para corregir posibles equivocaciones que pueden afectar adversamente el proceso del aprendizaje.

Para mantener el mecanismo de retroinformación operando, cada individuo involucrado en el proceso debe estar alerta y atender a las señales verbales y no verbales que integran y caracterizan el conjunto de la comunicación.⁴⁰

Ecología

Entendida como el conjunto de condiciones predominantes que afectan la vida y la actividad del proceso del aprendizaje. Un producto o efecto de la red de comunicación en la experiencia de aprendizaje es el "tono general emocional y de actitud de la situación en la cual se desarrolla".

El clima se caracteriza por la reacción de los estudiantes hacia la clase (fastidio, motivación, alegría, cansancio, tedio, entusiasmo) y los sentimientos de los mismos acerca de ella (opiniones, presentimientos, temores), la naturaleza o modo de ser del profesor (clase de persona que el profesor es) y la forma como él reacciona en las situaciones presentadas.

Este ambiente socio-emotivo es un fenómeno de grupo, pero el factor de creación del mismo particularmente más importante es la actitud y comportamiento del docente.⁴¹

Sus conductas de comunicación determinan si el ambiente o clima será de ansiedad, hostilidad, formalidad, menor estructuración, relajación o distención, amistosidad. En síntesis, él establece el tono de la situación en virtud de su posición.

La ecología de una situación de aprendizaje influye en el espíritu del cuerpo del grupo, ella también determina el nivel de significancia que cada individuo involucrado le da a las actividades y objetivos (metas) de la situación y por consiguiente afecta el enfoque dado a las actividades y metas.

El continuum del ambiente ecológico en el salón de clase puede variar de: centrado en problemas a centrado en las personas, de la objetividad a la subjetividad, de centrado en el estudiante a centrado en el docente.⁴²

El ambiente ecológico del aprendizaje en una clasificación amplia puede ser de apoyo (ayuda o aprobación) o de defensa.

El ambiente de apoyo, ayuda, o aprobación se caracteriza por compartir las actitudes de solución de problemas; los sentimientos de aceptación y empatía entre los miembros del grupo y el deseo de escucharse unos a otros.

El clima de defensa se caracteriza por la censura, el control, mando, dominio, sujeción, represión y castigo.⁴³

El ambiente de apoyo lleva al máximo el aprendizaje ya que parece que éste ocurre bajo dos condiciones generales favorables. La primera condición existe cuando la experiencia de aprendizaje es percibida por el estudiante como significativa o pertinente a sus propias necesidades y propósitos. La otra condición es cuando la experiencia de aprendizaje ocurre en una situación sin amenazas, en la cual el estudiante está libre del sentido de amenaza personal, interactúa con otros en un ambiente social sano, y es ayudado a evaluarse así mismo con base en criterios objetivos.⁴⁴

El ambiente ecológico en la situación de aprendizaje, puede no solamente afectar la moral del grupo sino también los logros y la satisfacción individuales de los estudiantes, la calidad de la interacción que ocurra o se desarrolle y la gratificación personal de ambos: el docente y el estudiante, en el grupo.⁴⁵

El ambiente emocional en el aula de clase, lleno de hostilidad e inseguridad no puede ser más placentero ni gratificante para el profesor que para sus estudiantes y puede finalmente resultar en una resistencia total a la situación por ambas partes: el docente le tiene tanto miedo a la idea de ir a desarrollar la clase "dictar clase" así como los estudiantes le tienen terror a ir a sentarse en ella. El grado de aprendizaje que tenga lugar puede ser seriamente afectado si el ambiente es inhibidor y restrictivo.

Como se dijo anteriormente el comportamiento y actitud del profesor es el único y más importante factor en la determinación del ambiente en el salón de clase. Se han hecho muchos estudios y desarrollado escalas de observación descriptiva para identificar y clasificar las categorías de comportamiento y los patrones presentes. Un estudio identificó las conductas docentes como "ABIERTAS Y CERRADAS".⁴⁶

Los comportamientos abiertos incluyen aquellos que sirven para clarificar, estimular, aceptar, facilitar, conduciendo así a los estudiantes a la producción de respuestas que muestren síntesis de, y habilidad para derivar implicaciones de una información presentada o discutida.

Los comportamientos cerrados incluyen aquellos que indican juicio, reprobación, desconocimiento, produciendo posiblemente en los estudiantes reacciones muy semejantes a dar sus propios supuestos, reproducir información de memoria o a hablar como loros.

Los patrones de comportamiento también han sido clasificados como: CALIDOS O ACTIVOS, que producen condiciones de éxito y FRIOS O PASIVOS, que producen distancia y reservas.⁴⁷

**CALIDOS, ACTIVOS VS
COMPRESIVOS
AMISTOSOS
GENERADORES
ORDENADOS (bien administrados)
SISTEMATICOS**

**FRIOS
EGOCENTRICOS
RESTRICTIVOS
ABURRIDOS, MONOTONOS
DESORGANIZADOS
RUTINARIOS**

Otros términos usados para muchas de las mismas categorías incluyen: "INTEGRATIVOS Y DOMINANTES". Si son integradores los patrones de comportamiento del profesor indican estímulo a la iniciativa, ofrecen alternativas, aceptación y preocupación por los problemas del estudiante. Contrariamente los patrones dominantes indican desaprobación, mal trato, restricción e inhibición de la respuesta del estudiante.⁴⁸

Otro estudio⁴⁹ usó los términos "INCLUYENTES", "EXCLUYENTES" y "CONEXIVO". Los comportamientos incluyentes integran y culdan del estudiante haciéndolo sentir parte central de la experiencia de aprendizaje y teniendo en cuenta que sus habilidades y necesidades son consideradas.

Las conductas excluyentes revelan dominio del docente, agresión, desconocimiento de las habilidades y necesidades del estudiante. Los comportamientos docentes que evidencian: habilidades para administrar la clase, habilidad para comunicarse con los estudiantes e ingenio para conducir la materia objeto de docencia son comportamientos CONEXIVOS O DE CONEXION.

Trece categorías de comportamientos docentes observables fueron mencionados en un estudio.⁵⁰ Entre ellas están: demostración de sentimientos positivos, inhibición de la comunicación y demostración de sentimientos negativos.

Los sentimientos positivos son demostrados por aprobación, aplauso, elogio o alabanza, atención, premio, recompensa, gozo, estímulo, simpatía.

La inhibición de la comunicación es revelada por: tensión interna, desinterés, falta de atención, desconocimiento del estudiante, alejamiento o distanciamiento.

Los sentimientos negativos son manifiestos por desaprobación, amenaza, falta de estímulo, hostilidad, displicencia, imposición, hablar con desprecio.

Algunas de las descripciones generales de los patrones de comportamiento docentes se presentan a continuación. Estos términos incluyen el continuum (o serie total) de los patrones de comportamiento y son listados tal como ellos aparecen en las escalas reales de observación.⁵¹

Activo	Cansado, distraído, apático
Positivo, seguro, firme	Dudoso, inseguro, incierto
Atento, cuidadoso, cortés	Falta de atención, Indiferente
Puntual, listo, pronto	Indolente, lento, despacioso
Interesado, expresivo	Fatigante, aburrido
Sensible	Indiferente
Irritable	Relajado
Espontáneo	Renuente, reacio
Sereno	Hiperactivo
Justo	Parcial
Amable	Rudo, descortés, discordante, desagradable
Equilibrado	Exitable
Adaptable	Inflexible
Seguro, firme	Excéntrico, variable, raro
Original	Estereotipado
Sensible, Amable	Distante
Sistematizado	Desorganizado

Como resultado de otra extensa observación y examen de los patrones de comportamiento de los docentes universitarios se extrajeron 10 factores relacionados con el desempeño del estudiante:⁵²

	VS	
1. Estímulo para la expresión del estudiante		Conferencia
2. Energía		Vaguedad, lentitud
3. Tolerancia		Hostilidad
4. Control, énfasis en hechos		Permisividad
5. Calor humano		Frialdad
6. Claridad		Oscuridad
7. Expresivo, divertido		Seco, sin expresión
8. Organización		Informalidad
9. Equilibrio y tranquilidad		Nerviosismo
10. Expresión personal		Trato impersonal

La información recogida en este estudio mostró que los docentes quienes fueron altamente controlados tendieron a producir resistencia o enojo en sus estudiantes, y aún su retiro de la activa participación en clase.

La comprensión ganada por los estudiantes se relacionó con los niveles de energía de los docentes, siendo los instructores más efectivos, aquellos quienes estimularon a sus estudiantes haciendo su materia interesante, desafiándolos y estimulándolos a pensar por sí mismos, más allá de los hechos presentados y discutidos en clase.

El factor expresión, considerado como un estímulo para la activa participación del estudiante, fué relacionado con el aumento de comprensión de los alumnos. La amabilidad del profesor o "calor humano" fué un factor que influyó en la percepción y evaluación del profesor como persona, por los estudiantes. El factor claridad tuvo una relación con el desempeño del estudiante más consistente y significativa que cualesquiera de los otros factores.

El nivel global de energía del docente ha mostrado ser el determinante del clima en el aula de clase y por tanto un factor en el aprendizaje del estudiante. La información ha apoyado de manera convincente el hecho que los alumnos recuerdan más de un profesor dinámico, entusiasta que de un docente pasivo y estático.^{53,54} El entusiasmo es transmitido y expresado por los comportamientos específicos verbales y no verbales discutidos anteriormente: voz, ojos, gestos, movimientos, y expresiones faciales.

En general, estos estudios y muchos más, han señalado el hecho que el clima en el aula de clase, es determinado fundamentalmente por la actitud y comportamientos del docente, y tiene un marcado efecto en el desempeño y la comprensión ganados por los estudiantes. Los patrones de conducta establecidos por el instructor serán imitados por los alumnos. Cuando él fomenta un clima determinado por patrones de conducta abiertos, incluyentes, positivos, e integradores, sus estudiantes llegarán a ser más

abiertos, y activos en el proceso de aprendizaje y es probable que sean menos distraídos por la ansiedad y tensión resultantes de la dominación y autoridad del profesor.

Los patrones de conducta pueden ser asociados con la naturaleza de la asignatura y el nivel del curso. Por ejemplo, diferentes patrones de conducta docente a menudo emergen en los cursos básicos (relacionados directamente con una disciplina, ej: física o biología) y en los cursos de aplicación (relacionados con la forma de usar esas disciplinas, por ej: en medicina y en enfermería). Un estudio mostró que los docentes en los cursos de áreas básicas tendieron más a ser menos interactivos, más tradicionalistas en sus enfoques, y más críticos y nerviosos; los docentes de los cursos aplicados tendieron a ser más flexibles en la experimentación de estilos de docencia, fueron más tolerantes y tranquilos, y estimularon más la participación del estudiante.⁵⁵

Sin embargo, en relación con el área del curso, existen los mejores y peores climas posibles. El peor es el clima en el cual el docente provoca tanta tensión, resentimiento, miedo, y ansiedad en sus estudiantes que cualquier aprendizaje que ocurra es un aprendizaje paranoico porque los estudiantes tienen miedo de no aprender. El mejor clima es aquél en el cual el instructor facilita el aprendizaje mediante el estímulo, la motivación, la animación y el trato justo a todos sus estudiantes. Hay una posición intermedia: el docente quien sirve como un "recurso impersonal de conocimiento completamente alejado, estimulando solamente a aquellos estudiantes quienes ya están altamente motivados".⁵⁶

En las profesiones de la salud se asume que los estudiantes están altamente motivados, y, a medida que ellos progresan en sus estudios, pueden considerar la amabilidad y calor humano como patrones de conducta del profesor menos importantes que aquéllos que indican responsabilidad, sistematización, estímulo, y una docencia creativa.⁵⁷

Sin embargo, los estudiantes de las facultades de medicina han mostrado ser menos maltratados por el docente quien crea un clima en el cual ellos están lo suficientemente seguros para expresarse,⁵⁸ y que, en general el clima autocrático y las actitudes de los instructores que ellos enfrentaron durante sus dos primeros años de estudio pudieron realmente impedir los logros para algunos individuos.⁵⁹

Además, como un investigador anota, el concepto del estudiante sobre un "buen" docente y un "buen" clima de aprendizaje depende en gran medida de la experiencias previas del estudiante, sus actitudes, sus valores, y del aspecto principal de enseñanza considerado, en un momento dado. Si un estudiante es académicamente interesado, brillante, y bien adaptado, él puede valorar más al instructor que es impersonal y riguroso. Un estudiante sensible y más inseguro puede desear y responder mejor a un instructor quien es más simpático, comprensivo y amable.⁶⁰

En general, las evaluaciones de los docentes por parte de los estudiantes han revelado algunas actitudes básicas. Las evaluaciones indicaron, por ejemplo, no objeción al trabajo duro en un curso que valga la pena; mostraron tener poco respeto por los profesores manejables, fáciles de engañar, "profesor madre" o por aquellos quienes eran amables y amistosos pero incompetentes y sin preparación. Ellos apreciaron más al instructor quien demostraba conocimiento profundo y control de la materia; presentaba en una forma estimulante; daba ejemplos claros para ilustrar; tenía humor apropiado (aún sarcasmo); y mostraba la dignidad y autoridad necesarias para mantener el orden en la situación de aprendizaje.⁶¹

Un artículo relacionado con la evaluación de profesores y docencia en una facultad de odontología puso a consideración entre otras, estas preguntas:⁶²

- ¿En qué medida es el profesor intelectualmente estimulante?
- ¿En qué medida él hace énfasis y estimula el pensamiento y la elaboración de preguntas?
- ¿En qué medida él lo motiva a hacer un trabajo extra?
- ¿En qué medida es el profesor justo y respetuoso en los aspectos que se relacionan con Ud.?
- En las experiencias clínicas, ¿qué tanto tiene en cuenta mantener el "rapport" estudiante-paciente mientras él hace las críticas?
- ¿Qué tanto deseo muestra el docente de admitir que se ha equivocado o reconocer sus limitaciones?
- ¿Qué maneras al hablar, al moverse y en su apariencia personal tiene el instructor que afectan adversamente la docencia?

Los autores de este artículo informaron basando cada "item" "más allá de la opinión intuitiva de un grupo de docentes de una facultad de odontología, que los "Items" reflejaban un consorcio de pensamiento y resultados de investigación conducida por psicólogos y educadores profesionales".⁶³

Basado en un estudio de 500 eventos críticos en la docencia, un Investigador identificó que los siguientes fueron indicados como patrones de conducta de un docente efectivo⁶⁴ cuando el docente es:

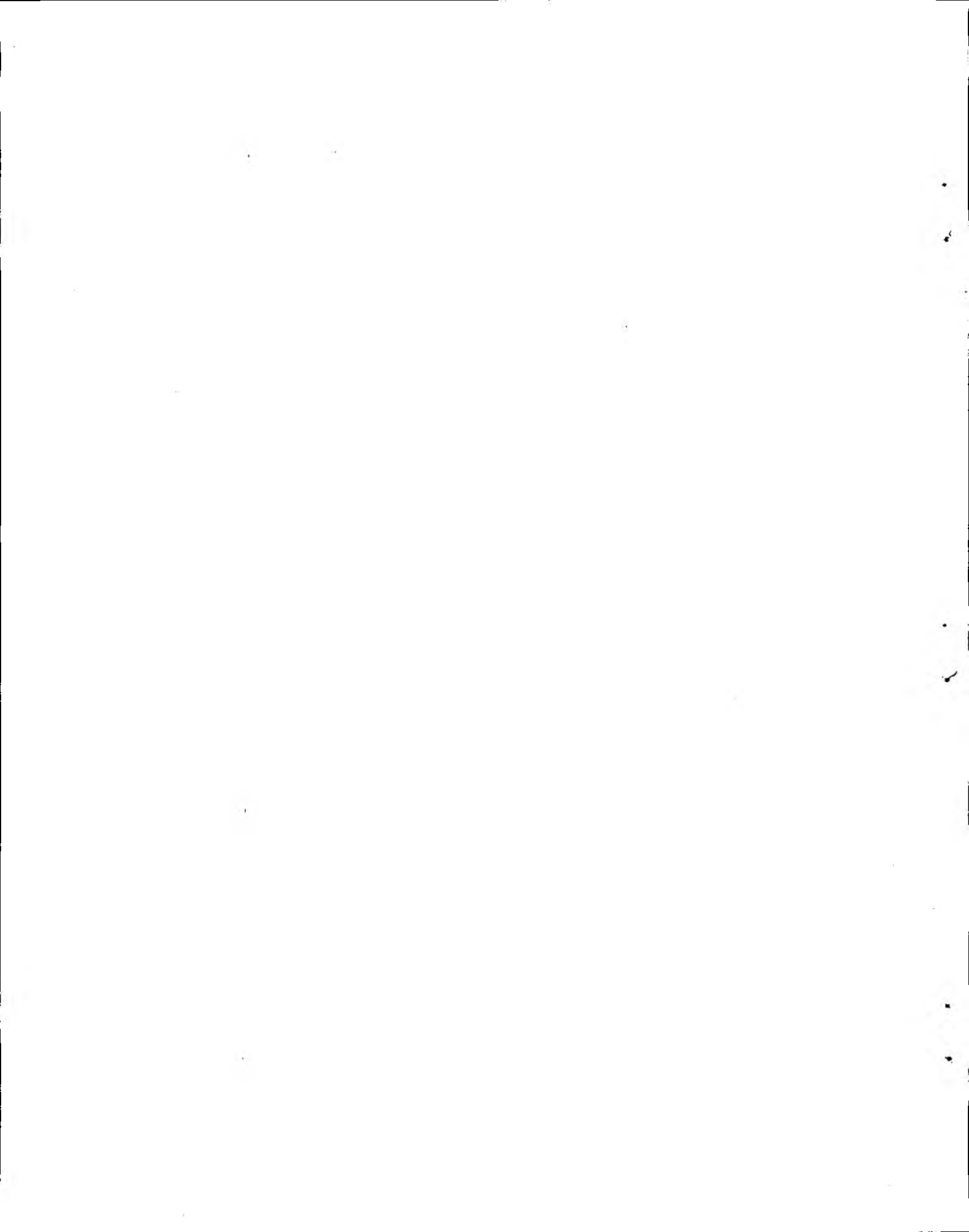
1. Alerta, ágil y entusiasta.
2. Interesado.
3. Amable, optimista.
4. Autocontrolado.
5. Tiene sentido del humor.
6. Reconoce o admite sus propios errores.
7. Justo, imparcial, objetivo en el trato con los alumnos.
8. Paciente.
9. Muestra comprensión y simpatía.
10. Amigable y cortés.

11. **Ayuda en los problemas personales y educativos.**
12. **Reconoce el esfuerzo, elogia.**
13. **Acepta el esfuerzo de los estudiantes como sincero.**
14. **Anticipa reacciones de otros en situaciones sociales.**
15. **Estimula a los alumnos a hacer lo mejor.**
16. **Planeado y bien organizado.**
17. **Flexible.**
18. **Se anticipa a las necesidades individuales.**
19. **Usa técnicas interesantes y materiales originales.**
20. **Hace demostraciones prácticas y explicaciones claras.**
21. **Da instrucciones claras y completas.**
22. **Estimula a los estudiantes a trabajar por medio de problemas y a evaluar los logros.**
23. **Mantiene la disciplina de manera tranquila, digna y positiva.**
24. **Da la ayuda deseada.**
25. **Prevee y trata de resolver posibles dificultades.**

Ni la lista anterior ni ninguno de los estudios citados se han ofrecido aquí como una lista de cotejo para la docencia perfecta. Más bien se intenta con ellos dar una orientación general que toma en cuenta muchos principios básicos sobre la comunicación entre los seres humanos. El valor de esos principios no termina cuando se entra al salón de clase o a la clínica.

Los aspectos y preguntas aquí presentados son importantes para definir y propagar una situación de aprendizaje más efectiva, donde el docente y los estudiantes se comuniquen entre sí claramente, con el fin de potenciar cada situación en el aula de clase, en la clínica o en el laboratorio. Y como se ha mostrado por lo extenso de la aún limitada bibliografía y el número de referencias, el deseo de examinar el aspecto de la comunicación efectiva en la docencia está basado en un estudio cuidadosamente documentado.

APLICACION



No hay un enfoque de libro de cocina, regla por regla, paso por paso, para la comunicación efectiva en la docencia. Hay sin embargo, como se indicó en las secciones previas de este módulo, consideraciones básicas que generalmente facilitan el proceso.

La esencia de la comunicación profesor-estudiante comprende la Interacción verbal y no verbal, la retroinformación, y la ecología, quizá pueda mejor llamarse "Alfabetización básica de comunicación Interpersonal": conocer cuándo y cómo comunicar, qué y a quién con el fin de lograr metas específicas. El instructor debe ser consciente de qué comunicar, con propiedad e idoneidad; de cómo comunicarse mejor, verbal o no verbalmente e; de cuándo escuchar, interrumpir, hablar, regañar, elogiar o alabar; a quién debe comunicar (mensajes idénticos para todos los estudiantes o diferentes mensajes individuales); y si las metas que él tiene en mente para la experiencia de aprendizaje son congruentes con las metas percibidas por sus estudiantes.⁶⁵

La conciencia de qué comunicar es una condición esencial; un cierto expertismo del docente en su asignatura debe ser asumido, o uno podría esperar que él no tuviera en absoluto ninguna responsabilidad docente.

La congruencia entre los objetivos que el docente espera y aquellos que los estudiantes perciben puede ser más fácilmente alcanzada si el instructor comunica claramente a los alumnos, por medio de objetivos establecidos, lo que él tiene en mente para el curso y para cada una de las sesiones del mismo. Esto implica naturalmente, que el docente se adhiera a estos objetivos una vez sean formulados, o comunique a los estudiantes que ellos han sido cambiados, y les diga cómo fueron cambiados.

Los otros elementos son más variables. Determinar la mejor manera de comunicar (verbal o no verbal); y cuándo comunicar (oír, hablar, interrumpir, elogiar, o regañar); y si todos los estudiantes reciben o no el mismo mensaje dependen en alto grado de cada situación. Esto requiere que el instructor sea perpicaz y consciente del "feedback" que está recibiendo de los estudiantes y del "feedback" que ellos perciben del docente.

Esto implica que el instructor cuando emplea las técnicas de presentación formal estricta, como la conferencia, debe estar consciente del efecto que su estilo y repertorio verbal tenga sobre los estudiantes. ¿Indica el "feedback" de ellos que ha pasado el material muy rápido? ¿Qué ciertos aspectos del material no han sido comprendidos claramente? ¿Qué términos con los cuales ellos no están familiarizados se han usado?

El también debe ser consciente del efecto de sus expresiones no verbales. ¿Ha impedido, sin tener la intención, que el estudiante vea al tablero o la imagen del retroproyector? ¿Ha paseado constantemente mientras hace sonar en su bolsillo o el llavero? ¿Ha dejado claro que no desea entretenerse con preguntas o interrupciones de los alumnos durante la conferencia? ¿Ha comunicado una falta de entusiasmo en relación con la asignatura no solamente por lo monótono de su entrega verbal sino también por la ausencia de movimiento y gesticulación?

En la forma de discusión existen aún más grandes implicaciones para la comunicación efectiva entre el docente y los estudiantes. Aquí, por cuanto más

Individuos serán involucrados directamente en el proceso de comunicación, hay más factores para reconocer e incorporar en el proceso. En el grupo de discusión, el rol del docente debe ser más claramente el de director, líder, administrador, diseñador, ya que el involucrar al estudiante y su activa participación en este tipo de experiencia de aprendizaje es esencial. Los estudiantes son el centro de la experiencia de aprendizaje, la cual es facilitada por el instructor. En su rol de facilitador, el instructor opera más en el modo heurístico y filético de la enseñanza de manera opuesta al modo didáctico; él funciona como administrador del grupo de manera que los estudiantes sean estimulados a pensar por sí mismos en una atmósfera en la cual las barreras psicológicas potenciales para su aprendizaje por la experiencia han sido extraídas, por ejemplo trato a la crítica personal, hostilidad, o negación.

El instructor debe estar atento todo el tiempo a las reacciones y actitudes de cada individuo en el grupo. Idealmente reconocerá en el grupo los alumnos por su nombre, y estará, al menos mínimamente, consciente de qué tipo de alumno es cada individuo. Será capaz de dirigir y proveer "feedback" a cada estudiante, personalmente, y reconocerá cuál tiende a dominar la discusión o a no participar en nada y orientará sobre cómo desarrollar la discusión.

Si hay diez alumnos en el grupo, habrá diez expresiones faciales, patrones de silencio, y expresiones verbales; patrones de gesticulación y movimiento - en esencia, diez patrones distintos de participación para ser incorporados en la discusión.

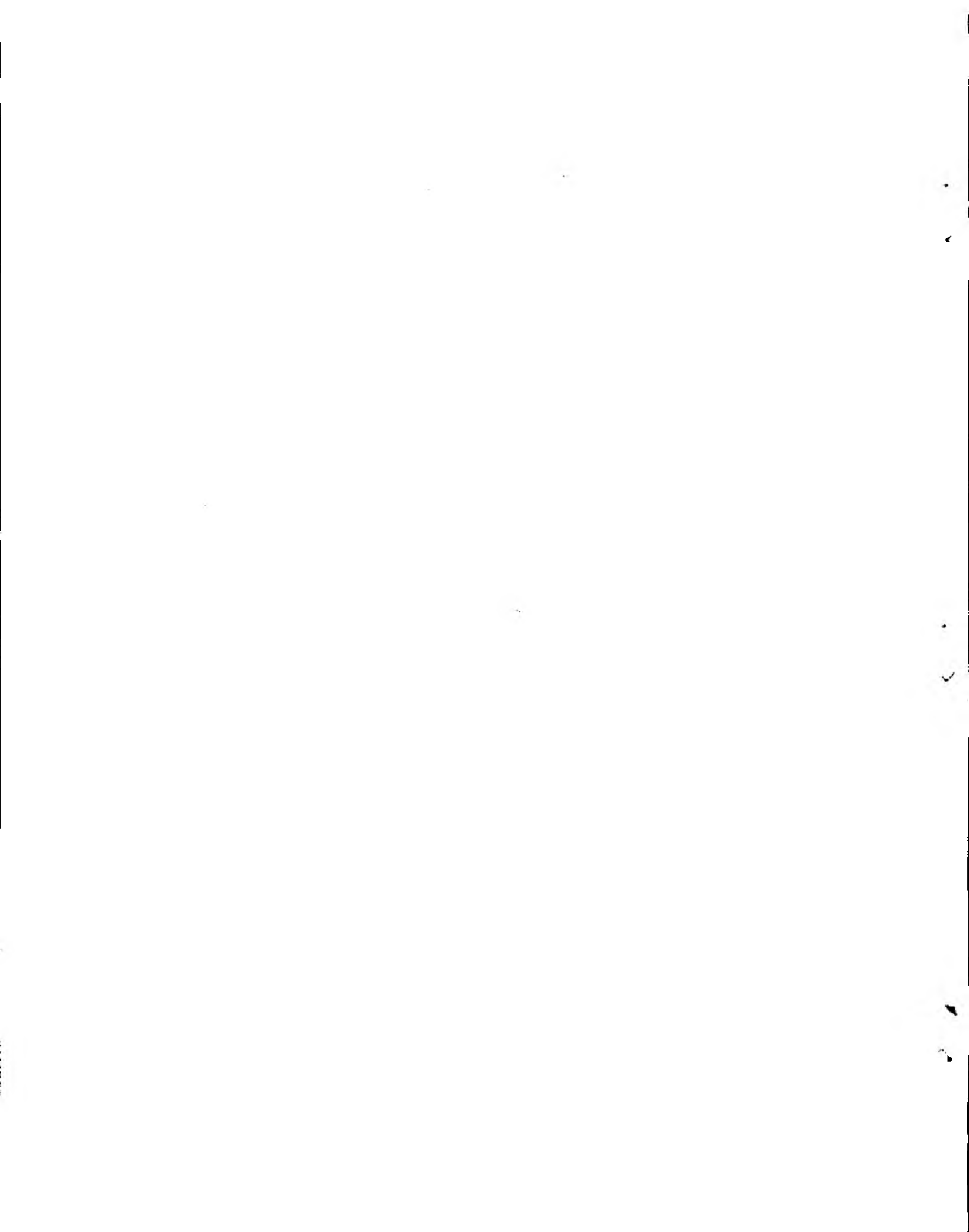
Estos patrones de los estudiantes serán difíciles de predecir de una sesión a otra, dependiendo del estado de ánimo del estudiante, su nivel de interés, sus habilidades mentales acerca de la materia objeto de discusión y factores externos (factores personales). Cualquiera que sea su fuente, estos elementos aparecerán a través de conductas verbales y no verbales, demostradas por los estudiantes y el docente debe estar preparado para interpretarlas y hacer el mejor uso de esas expresiones para facilitar la discusión.

Por ejemplo la expresión facial de un estudiante puede indicar total desacuerdo con la afirmación hecha por un compañero o por el instructor. En favor de la discusión y para su beneficio y clarificación ese estudiante debe tener la oportunidad de reaccionar verbalmente exponiendo lo que él piensa en relación con la discusión.

Algunos estudiantes se pueden negar a participar, característica que se puede superar en la mayoría de los casos, cuando el docente establece un clima de aceptación y estímulo. Si el estudiante reconoce que aún cuando sus ideas u opiniones puedan ser inapropiadas o hasta incorrectas, él no será ridiculizado ni atacado personalmente por el profesor, estará más dispuesto a contribuir libremente a la discusión.

Naturalmente, surgirán situaciones en las cuales el docente siente la necesidad de ejercer su autoridad para volver al punto central de la discusión, para mantener el orden en el grupo, o para corregir percepciones incorrectas o malos entendidos. Pero esto generalmente se puede hacer en una forma no maltratante ni hostil, sin dirigir críticas personales a un individuo o individuos. Orden, disciplina, y dirección pueden ser mantenidos sin tratar de conducir una discusión entre estudiantes altamente intimidados para participar libremente.

CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

La tarea básica de la docencia es la comunicación de un mensaje a los estudiantes, sea sobre cómo hacer un procedimiento particular; cómo llegar a un diagnóstico o a un plan de tratamiento; o cómo comunicarse con los pacientes. Pero la docencia es una instancia mayor que la suma total de sus partes. Cuando los estudiantes, ahora en entrenamiento, en el área de ciencias de la salud salgan al mundo real y se enfrenten por sí solos con nuevos pacientes y nuevas situaciones, estas instancias no siempre son casos de libros de texto donde diagnósticos y planes específicos de tratamiento pueden ser recordados e implementados.

El estudiante, como un profesional, enfrentará nuevos problemas que demandan investigación adicional y enfoques innovadores. Por esa razón, el producto de la enseñanza en el campo de atención de la salud debe ser capaz de enfrentar inteligentemente condiciones y situaciones que no fueron parte de un curso de estudio prescrito en la facultad; él debe ser capaz de pensar, analizar, razonar, sintetizar y resolver problemas por sí mismo.

Por tanto como educadores y capacitadores, nosotros tenemos la responsabilidad de velar porque los estudiantes entren en el mundo profesional de la atención de la salud poseyendo esas capacidades. Al examinar esa responsabilidad nosotros debemos también examinar nuestra reacción a los siguientes postulados:⁵⁰

- Al estudiante no se le puede confiar que siga su propio aprendizaje científico y profesional.
- La habilidad de pasar exámenes es el mejor criterio para la selección de estudiantes y para juzgar el futuro profesional. (La memorización debe ser recalcada más que la curiosidad científica y la originalidad.)
- Evaluación es educación; educación es evaluación.
- Conferencia igual aprendizaje; lo que es presentado en conferencia es lo que el estudiante aprende.
- Conocimiento es la acumulación de ladrillo por ladrillo de contenido e información.
- La verdad de la Educación en Salud y medicina es conocida.
- Método es ciencia. (La consideración de un riguroso procedimiento es más importante que las ideas que se intentan investigar.)
- Los científicos creativos y muchos profesionales se desarrollan o proceden de los pasivos para aprender.
- Botar o rajar una buena mayoría de estudiantes es un método satisfactorio de producir científicos y clínicos.

- Los estudiantes son mejor tratados como objetos manipulables, no como personas.

Un científico quien fué expuesto a un proceso de entrenamiento acorde con tales principios resumió su reacción diciendo: "Esta coherción tuvo tal efecto tan negativo, disuasivo y terrorífico sobre mí que, después de haber pasado el examen final, encontré muy desagradable la consideración de cualquier problema durante todo un año".⁶⁷ El individuo quien hizo esta afirmación fué Albert Einstein.

Para aumentar el número de estudiantes originales, curiosos y autónomos, para que entren en las profesiones con las habilidades mentales necesarias para manejar el futuro en el campo médico, quizá nuestra atención y esfuerzos deban fincarse en la observación de los siguientes principios:⁶⁸

1. Los seres humanos tienen un potencial natural de aprendizaje.
2. El aprendizaje significativo ocurre cuando la materia objeto del mismo es percibida por el estudiante como algo que tiene relevancia para sus propios propósitos.
3. El aprendizaje que involucre un cambio de auto-organización (percepción de sí mismo o autoimagen) es maltratante y tiende a ser rechazado.
4. Aquellos aprendizajes que son maltratantes al "yo" son más fácilmente percibidos y asimilados cuando los maltratos externos son minimizados.
5. Cuando el maltrato al yo es bajo, la experiencia puede ser percibida en forma diferente, y el aprendizaje puede ocurrir.
6. El aprendizaje más significativo se adquiere haciendo.
7. El aprendizaje se facilita cuando el estudiante participa responsablemente en el proceso de aprendizaje.
8. El aprendizaje que involucra la persona del que aprende como un todo (inteligencia y sentimientos) es más duradero y persuasivo. Es el aprendizaje auto-iniciado.
9. La autocrítica, y la auto-evaluación son básicas para facilitar la independencia, la creatividad y el autoestímulo. La evaluación de otros es de importancia secundaria.
10. El aprendizaje más útil en el mundo moderno es el aprendizaje del proceso de aprender; una apertura constante a la experiencia y la incorporación en sí mismo de los procesos de cambio.

Si estos han de ser los principios generales a los cuales nosotros nos adherimos como profesores, entonces los conceptos detallados aquí merecen seria consideración. Porque solamente a través de la toma de conciencia y el desarrollo de habilidades para la comunicación efectiva y su práctica pueden estos principios ser aplicados, para que el éxito en el proceso de la docencia sea una realidad en términos de sus productos.