

Formación permanente en la docencia: Necesidad de aprendizaje de técnicas de comunicación interpersonal para aplicar en el aula

Estela BERNAD MONFERRER
Universitat Jaume I (UJI)
bernad@uji.es

César FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Universitat Jaume I, Castellón (UJI)
cfernand@uji.es

Recibido: 22/11/2012

Aceptado: 23/01/2013

Resumen

Detectadas las necesidades formativas del Personal Docente e Investigador de la Universitat Jaume I se efectuó una encuesta a este colectivo para descubrir qué necesidades formativas concretas y, sobre todo, qué aspectos de éstas sería conveniente mejorar. De esta manera, surge una demanda respecto a la necesidad de obtener más capacidad en cuanto a las habilidades de dirección, liderazgo y negociación para coordinar al estudiantado en las aulas y al profesorado en sus tareas docentes y académicas. Así, surge el proyecto objeto de este trabajo, en el que con la intención de mejorar las capacidades y destrezas del profesorado, se les facilitará conocimientos y habilidades en comunicación interpersonal.

Palabras clave: Necesidades formativas, Comunicación interpersonal, habilidades de dirección, liderazgo y negociación.

Permanent learning in teaching: Need for Learning Interpersonal Communication Skills to Apply in the Classroom

Abstract

Detected the training needs of teaching and research staff of the Universitat Jaume, a survey for this group was conducted in order to find out what specific training needs and, above all, what aspects of them would be advisable to be improved. Thus, a demand regarding the need for getting better competencies in terms of management skills, leadership and negotiation arise to coordinate the students in classrooms and teachers in their teaching and academic tasks. So, the project, objective of this work arises, and where with the aim of improving the capabilities and skills of teachers, knowledge and skills in interpersonal communication will be provided to them.

Keywords. Training needs, interpersonal communication, leadership skills, and negotiation .

Referencia normalizada

BERNAD MONFERRER, Estela y FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, César (2013): "Formación permanente en la docencia: Necesidad de aprendizaje de técnicas de comunicación interpersonal para aplicar en el aula". *Estudios sobre el mensaje periodístico*. Vol. 19, Núm. especial abril, págs.: 613-621. Madrid, Servicio de Publicaciones de la Universidad Complutense.

Sumario: 1. Introducción. 2. Metodología. 3. Desarrollo; 3.1. Estructuración del proyecto: Formación del profesorado sobre técnicas de comunicación interpersonal en el aula; 3.2. Introducción a la comunicación interpersonal. Implementación de sus elementos y estrategias; 3.3. Importancia del control y conocimiento del lenguaje verbal en el aula; 3.4. Lenguaje no verbal. 4. Conclusiones. 5. Referencias bibliográficas.

1. Introducción

El plan de formación del profesorado de la Universitat Jaume I centra su principal línea de actuación en la innovación educativa y la renovación metodológica tal como recoge el artículo 89.5 de la LOMLOU y demanda el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Así, se trabaja con la intención de contribuir a la implantación efectiva de un nuevo modelo educativo propio, para impulsar las Tecnologías de la Comunicación y el multilingüismo en la docencia que contribuya primordialmente a la mejora de los resultados académicos del estudiantado.

Por este motivo, una vez detectadas las necesidades formativas del Personal Docente e Investigador e identificados los cuatro colectivos prioritarios con necesidades e intereses formativos, se les efectuó una encuesta, para descubrir sus necesidades formativas concretas. Así, se detecta una demanda respecto a la necesidad de obtener más capacidad en cuanto a las habilidades de dirección, liderazgo y negociación del profesorado para coordinar al estudiantado en las aulas así como en sus tareas docentes y académicas.

De aquí surge este proyecto en el que con la intención de mejorar las capacidades y destrezas del profesorado, se les facilitará conocimientos y habilidades en comunicación interpersonal. La comunicación interpersonal se mejora y aprende por medio de técnicas específicas y de la puesta en práctica de las mismas. En cualquier caso, el profesorado utiliza en su tarea docente y de gestión el lenguaje verbal y el no verbal, tanto al dirigirse al estudiantado en su docencia magistral, como en el trato en los talleres, tutorías u otras necesidades derivadas de su labor en las aulas. También en su relación con el resto de personal docente y de servicio si se trata de un cargo académico de gestión o vinculado a la docencia, o en la manera en que interactúa con los demás en su trabajo.

No hay que olvidar que este conocimiento debe ir más allá de la presencialidad en el aula, ya que hoy en día el estudiantado, reclama que el profesorado controle y domine el lenguaje en los nuevos medios y redes sociales, funcionando de forma interactiva, en tiempo real, aplicando con corrección el modelo comunicacional. Por eso, las técnicas que se aplican profundizarán sobre la comunicación verbal y no verbal, tanto en el aula como espacio físico, como en el aula, espacio virtual y en las relaciones y técnicas de dirección empleadas.

2. Metodología

El espacio europeo de educación superior (EEES), comporta que todas las titulaciones oficiales de la Universitat Jaume I (UJI) se encuentren en un proceso de implantación y adecuación de la docencia a los nuevos planes de formación propuestos desde la propia universidad con el objetivo de que su profesorado afronte profundos transformaciones para adecuar su perfil y rol docente a las nuevas exigencias que la nueva situación educativa requiere. Este nuevo entorno todavía en proceso de construcción y cambio, requiere una profunda revisión de las tareas docentes universitarias, lo que tendrá una repercusión muy importante en las tareas formativas del personal docente que pueda redundar en la mejor docencia posible.

Para realizar este trabajo se ha estudiado el plan de formación del profesorado para la mejora educativa (2011-2014) que integra, como eje central, la promoción y po-

tenciación de la innovación en todas sus vertientes, y muy especialmente en el ámbito educativo. De esta manera, se ha observado que la mejora e innovación educativa impregna toda la formación del profesorado para conseguir realizar una sustancial mejora en la calidad de la enseñanza y metodologías utilizadas. Fruto de este plan, se han iniciado procesos de innovación educativa que introducen cambios y mejoras que suponen una renovación en las metodologías a utilizar para potenciar la calidad de la enseñanza. Dentro de este proceso de reflexión, también se está trabajando sobre la práctica en el aula poniendo la docencia a servicio del estudiantado y su aprendizaje de manera que se contribuya a la mejora de los resultados académicos y se reduzca el abandono en los estudios, mejorándose la eficiencia de éstos.

Así, desde el vicerrectorado de estudiantado, ocupación e innovación educativa, el profesorado de la UJI recibe formación y apoyo con carácter generalista para sus potenciales necesidades formativas habiéndose analizado las siguientes cuestiones:

- a) La información sobre la política institucional, destacando particularmente el nuevo sistema de dirección estratégica de la UJI con implantación y desarrollo hasta el año 2014.
- b) Los resultados de la encuesta de opinión del PDI de la Universitat Jaume I respecto a su preparación con relación a la docencia por competencias (2009), y la encuesta a los cargos docentes de departamentos y de titulaciones sobre las necesidades percibidas respecto al profesorado de su respectivo ámbito (2010).
- c) Los resultados de la evaluación docente de cursos anteriores de acuerdo con el programa piloto DOCENTIA (2011).
- d) La evaluación de la satisfacción, de la participación y de las sugerencias de los y las docentes asistentes a las diversas acciones formativas del Plan de formación del Profesorado de la UJI precedente (2007-2010 y 2010-2011).

A partir de todo este trabajo de reflexión, se extrajeron los perfiles del profesorado con necesidades formativas identificándose cuatro colectivos de PDI (personal docente e investigador) prioritarios con necesidades e intereses formativos que hacía falta cubrir, con el nuevo plan de formación:

- a) - Profesorado que tiene que implantar docencia de acuerdo con el EEES.
- b) - Profesorado noble.
- c) - Profesorado implicado en la mejora continua de la calidad educativa y
- d) - Cargos académicos vinculados con la docencia.

Una vez aclarado el perfil del profesorado se prepararon los programas de formación permanente para el profesorado y los cargos académicos, según las sugerencias del propio profesorado de la UJI dirigidos a la renovación metodológica.

De esta forma, como el objetivo nuclear es el de mejorar las capacidades y destrezas de los y las docentes para garantizar la máxima calidad en la labor docente junto con la renovación metodológica y la implantación de cambios e innovaciones en la práctica docente de la UJI, se propone este proyecto consistente en una propuesta de acción formativa consistente en el desarrollo de las habilidades de dirección, liderazgo y negociación en el aula, que se entienden fundamentales para garantizar una mejor calidad en el desarrollo de las tareas docentes en la misma.

3. Desarrollo

3.1. Estructuración del proyecto: Formación del profesorado sobre técnicas de comunicación interpersonal en el aula

Para realizar este proyecto, planteamos la cuestión de que cualquier persona puede aprender a comunicar de forma efectiva. De esta forma, se partió de la base de que lo único que hacía falta era estudiar y practicar las técnicas adecuadas para ello, porque la comunicación interpersonal se mejora y aprende por medio de conocimientos específicos y de la puesta en práctica de los mismos.

Esta circunstancia se especifica en el caso del profesorado universitario, pues en su actividad diaria debe utilizar principalmente el lenguaje verbal con corrección así como también el lenguaje no verbal, que debe acompañar su discurso para enfatizar y ayudar sus discursos y lecciones docentes.

Ciertamente, el lenguaje deberá adaptarse según la situación docente implique un auditorio grande o pequeño, o el alumnado sea joven o más adulto, noble o especializado, como en el trato con el alumnado en las distancias más directas, como en el caso de las tutorías, o en la manera en que interactúa con los demás en su trabajo.

Pero en cualquier caso, en la actualidad el profesorado universitario debe dominar la comunicación y tener en cuenta, que en ocasiones la acción de comunicación docente va más allá de un proceso controlado. Esto se debe, entre otras cuestiones, a que con la masiva utilización de los nuevos medios y redes sociales la comunicación docente también funciona de forma interactiva a tiempo real. Éstas nuevas técnicas se utilizan cada vez más en la enseñanza, como vehículo educacional y de socialización, para ayudar en el proceso formativo y facilitar al estudiantado otra herramienta que atraiga su participación y su formación. Por tanto, cualquier manifestación que realice el profesorado en su tarea docente interactiva (y no interactiva, pensemos un ejemplo como la web “patata brava” sobre comentarios del profesorado), en segundos puede estar circulando por todo el planeta y comunicando todo lo que consciente o inconscientemente transmite quien ha realizado la emisión.

Por tanto, la comunicación en el aula, se apoya en técnicas basadas en estrategias específicas que se utilizan bien para transmitir los conocimientos necesarios al alumnado para que este pueda adquirir las competencias y habilidades necesarias para poder adquirir las destrezas que sus estudios requieren. El profesorado que emite las lecciones debe dominar los contenidos sobre la materia a explicar, pero este punto no es suficiente, ya que por mucho que domine el conocimiento sobre la materia, si no sabe transmitir la misma, el auditorio no va a entender las explicaciones realizadas, por eso un buen profesorado requiere ser un buen comunicador/a. En este sentido debe conocer por una parte, las diferentes técnicas de comunicación no verbal que trasmite en todo momento a través de la modulación de su voz o de su postura corporal por ejemplo y, por otra, técnicas de comunicación verbal como la oratoria y retórica que le ayudarán a transmitir mejor su mensaje y a que éste sea más comprensible y eficaz.

De ahí la importancia de este proyecto que sirve de guía de comunicación interpersonal para quien se dedica a la docencia en las aulas pues se presentan herramientas y técnicas que pueden ayudar al orador/a profesor/a a realizar una exposición verbal con éxito, utilizando los recursos necesarios para controlar la tensión escénica, a tra-

vés del dominio del lenguaje gestual y postural, así como, la capacidad de respuesta activa en un debate en las aulas.

El proyecto formativo consta de tres módulos que conforman tres partes con diferentes lecciones:

- En la primera se introduce el concepto de acto comunicacional y se ofrecen unas breves pinceladas sobre qué significa comunicar y los elementos que intervienen en este proceso comunicativo. A partir de aquí se definen dos formas de comunicación interpersonal, la comunicación verbal y la comunicación no verbal.

- En la segunda se define y profundiza la comunicación verbal como parte de la presentación del mensaje educacional.

- La tercera parte desarrolla la comunicación no verbal en comunicación educacional así como, las técnicas para mejorarla.

3.2. Introducción a la comunicación interpersonal. Implementación de sus elementos y estrategias

La comunicación interpersonal se define como una comunicación bidireccional en la que se produce un intercambio de información entre quien emite y quien recibe el mensaje.

Para explicar este tipo de comunicación a desarrollar en las aulas, se parte de los componentes que forman el modelo lineal de la comunicación. El emisor (quien emite las lecciones), receptor/a (quien recibe las mismas), mensaje (lecciones teóricas, prácticas en el aula, jornadas, congresos, tutorizaciones presenciales, *on line*, los mensajes a través de las redes sociales, tanto audiovisuales como escritos, en diversas acciones comunicativas etc.), código (los signos que construyen el mensaje, tanto el lenguaje verbal como el no verbal), canal (el vehículo a través del que se difunde el mensaje, la voz y los gestos), y el contexto, es decir, la situación que envuelve el mensaje a transmitir.

De esta manera, una vez identificados los elementos de la comunicación en las aulas, en esta primera parte del proyecto, se trabajará sobre las distintas situaciones que el profesorado puede encontrar en las mismas, exponiendo casos distintos.

Será fundamental saber motivar al alumnado enseñándole a plantear el trabajo en equipo frente al individual y el cooperativo frente al competitivo. Para ello se entrenará a los docentes en técnicas de gestión de trabajo y comunicación en grupo, en estrategias de motivación y de gestión de enseñanza para promover equipos de estudiantes creativos y resilientes.

También se hará hincapié en el trabajo en equipo que trabaje la confianza y motivación frente a la competitividad. Así mismo, se trabajarán las herramientas propias para obtener competencias relacionales necesarias para mantener la atención del estudiantado.

Para finalizar esta primera parte del proyecto debe ahondar en el acto didáctico de exponer en clase, ya que quien emite el mensaje docente (lecciones, reflexiones, contenidos en las aulas con carácter instructor) debe dominar como comunicador/a, por una parte, las diferentes técnicas de comunicación no verbal que trasmite en todo momento a través de la modulación de la voz o de la postura corporal por ejemplo y, por

otra parte las técnicas de comunicación verbal como la oratoria y retórica que le ayudarán a transmitir mejor su mensaje y a que éste sea más comprensible.

3.3. Importancia del control y conocimiento del lenguaje verbal en el aula

En todo acto de comunicación, y en el proceso de enseñanza también, el emisor (docente) intercambia información mediante signos lingüísticos y no lingüísticos.

Estas dos formas de intercambio de información son: La comunicación verbal y la comunicación no verbal. El hemisferio cerebral izquierdo está especializado en la comunicación verbal mientras que el derecho, en la no verbal. Aunque la información transmitida en la forma verbal o no verbal puede ser independiente o relacionada, la información que se ofrece de forma verbal puede reforzar a la no verbal y viceversa; o puede servir para detallarla y enriquecerla más; pero también pueden estar en conflicto y darse el caso de transmitir de forma verbal algo y a la vez lo opuesto de forma no verbal, situación que ocurre cuando no se dominan correctamente las técnicas de comunicación y puede ocurrir que, en ocasiones, se transmita un mensaje que no se adecua al que se pretende dar.

Por tanto, apreciamos la importancia de estas dos técnicas en el proceso comunicativo, que siendo diferentes, necesitan complementarse, ya que ambas forman el acto comunicativo y ayudan a que el mensaje emitido sea percibido con mayor claridad.

La comunicación verbal es aquella técnica comunicativa en la que el mensaje emitido se expresa con el lenguaje a través de las palabras y con estructura lingüística y semántica, mientras que la comunicación no verbal, se expresa con otras partes del cuerpo y sin estructura lingüística.

De esta manera, la comunicación verbal es el lenguaje humano que se produce a través de signos verbales que requieren del emisor capacidad fonológica, sintáctica, semántica y textual. Esto no significa que la comunicación verbal tenga que ser siempre oral, pues existen diferentes ejemplos de comunicación verbal que no son orales como la comunicación escrita o el lenguaje a través de signos o señas.

Obviamente, para el profesorado docente, manejar una buena comunicación verbal cobra gran relevancia ya que es la manera más utilizada de transmisión de los conocimientos al alumnado. Éste es uno de los motivos por el que la creación de mensaje a transmitir se ha de realizar de forma controlada y siguiendo unas determinadas pautas básicas.

- a) Tangibilizar el mensaje.
- b) Establecer claridad de exposición en las ideas aportadas.
- c) Utilizar y adaptar un discurso y temática según su auditorio.
- d) Utilizar un lenguaje sencillo evitando el uso de muletillas.

Por lo que respecta al conocimiento de la materia, el profesorado debe:

1. Dominar el tema
2. Pensar previamente posibles preguntas y argumentos en contra.
3. Conocer al estudiantado oyente.
4. Saber cuales son los objetivos que persigue con su exposición y cómo se va a desarrollar la misma.

Por otro lado, el/la docente debe disponer de un extenso vocabulario y utilizarlo en el momento adecuado. Además deberá tener poder de convicción, es decir, compromiso con la temática tratada, seguridad estilística, y despertar el interés del alumnado, mostrando seguridad.

Llegados a este punto es fundamental estructurar el contenido a exponer previa su adecuada preparación, teniendo en cuenta: el tema y los objetivos, la construcción del mensaje, la exposición y el control del miedo escénico, nerviosismo, mente en blanco, etc..

Para finalizar este punto, una buena exposición comportará la preparación concienzuda de la temática tratada, estructurando el discurso y teniendo en cuenta las cuestiones indicadas. De esta manera, la consecución del éxito y la comprensión del mensaje quedarán garantizados.

3.4. Lenguaje no verbal

Una vez vista la importancia del dominio verbal en las aulas para facilitar el entendimiento del discurso docente, hemos de incidir en la trascendencia de la comunicación no verbal como técnica de atracción del estudiantado para no perder el hilo conductor de las exposiciones.

La comunicación no verbal es aquella que se realiza a través de la expresión o lenguaje corporal, desprovisto de palabras. Pero, esto no significa que no se pueda producir de manera oral, ya que se puede realizar este tipo de comunicación, por ejemplo, a través de los gruñidos o sonidos de desaprobación, por citar varios ejemplos.

Es importantísimo tener claro que cuando realizamos el acto de comunicación un 93 % del mensaje que emitimos se realiza a través del lenguaje no verbal, circunscribiéndose únicamente un 7% al verbal (Mehrabian,1972).

En el discurso, el lenguaje no verbal se utiliza complementando el verbal con unos objetivos claros, según el momento y la ocasión. Fundamentalmente, las funciones que este lenguaje realiza son: a) repetir lo que decimos a través del lenguaje verbal; b) sustituirlo en aquellas ocasiones en que puede resultar redundante u obvio; c) contradecirlo, cuando no es oportuno ni correcto indicar un mensaje verbal determinado, pese a nuestra oposición al mismo; d) complementar el lenguaje verbal, para no dejar ninguna duda; e) acentuar aquellos casos que requieren de énfasis y f) regular o controlar la comunicación.

La comunicación no verbal tiene gran importancia en la interacción y, por eso, es fundamental tener en cuenta el contexto donde se circunscribe para poder interpretarla. Por este motivo, se realizará una interpretación en conjunto y además el lenguaje no verbal tendrá congruencia con la comunicación verbal para que la comunicación total resulte comprensible y sincera.

Los distintos componentes del lenguaje no verbal, se estudian desde ciencias de diferentes ámbitos. En concreto, un 38% de la transferencia de significados sin la intervención de palabras se realiza a través de las diferentes expresiones de la voz y sus diferentes aspectos, es decir, el paralenguaje (el tono, su volumen, la forma de hablar, acento, entonación, modulación, énfasis etc.). El 55% de la transferencia restante corresponde a la proxémica y la kinesia, formas en las que las personas utilizan el espacio

o los movimientos corporales para comunicarse, incluyendo la expresión facial, el movimiento ocular y la postura, entre otros.

Pero, además, de estos ámbitos de estudio relacionados con las ciencias que investigan el lenguaje no verbal existen otros códigos empleados por el ser humano que nos transmiten información sin utilizar el lenguaje verbal. Nos estamos refiriendo a todo aquello relacionado con la imagen personal de hombres y mujeres y, dentro de la misma, una serie de elementos vinculados a veces al gusto y al agrado, pero siempre a la procedencia o improcedencia del interlocutor/a según el contexto en el que se encuentre.

La imagen personal es aquella asociación que percibe el interlocutor/auditorio/público con relación al emisor en un acto comunicativo directo o indirecto relacionado con su persona. En este sentido, es fundamental intentar proyectar una imagen positiva al público, pues la misma genera predisposición en el receptor/a a favor o en contra de la persona emisora.

La imagen personal se genera a partir de tres componentes: los físicos, los conceptuales y los valorativos. Esto lleva a definir una imagen física y una conceptual que, actuando juntas, generan una imagen concreta, de aquella persona que emite el mensaje, es decir, del/a profesor/a en el aula.

Sintetizando lo expresado, en la comunicación realizada en el aula, el profesorado debe controlar tanto el lenguaje verbal como el no verbal. En este sentido, conocer los diferentes códigos que se emplean en el lenguaje no verbal, puede ser de gran utilidad para que no se produzcan interferencias y los contenidos lleguen al alumnado con el objetivo que se pretende.

Así, nunca se deben descontextualizar los elementos del lenguaje no verbal y se tendrán en cuenta en la medida que queramos que nuestra exposición sea seguida y bien entendida. Tengamos en cuenta que a veces, se atiende más a la forma en que se expresa un discurso que a su propio contenido, por lo que no debemos esforzarnos más en el contenido que en la forma ya que ambos son importantes.

4. Conclusiones

Una vez expuestas las ideas argumentales del proyecto formativo: “Habilidades de dirección, liderazgo y negociación en el aula” se llegó a las siguientes conclusiones:

El proyecto nace con los siguientes objetivos fundamentales: Dotar al profesorado de la UJI con las competencias relacionales necesarias para mantener la atención del estudiantado e identificar los elementos del lenguaje verbal y no verbal implicados en los métodos expositivos para ayudar a reforzar el aprendizaje con las explicaciones del profesorado.

Por lo que respecta a los contenidos, estos incidirán en aspectos como el acto didáctico de exponer en clase así como precisiones conceptuales con relación a la instrucción, enseñanza, formación y aprendizaje. Recalcar la importancia de la comunicación verbal y no verbal. Profundizar sobre la motivación y la atención del estudiantado, según los distintos condicionamientos a los que pueda estar sometido. Trabajar los recursos de soporte a las exposiciones y analizar los elementos que intervienen en la manera de explicar las lecciones en clase.

Finalmente, en cuanto a la metodología del curso se trabajará fundamentalmente sobre casos prácticos sobre la base de los conceptos teóricos estudiados. Se tratarán contenidos conceptuales, actitudinales y procedimentales mediante la exposición, la observación directa, la estrategia didáctica de la exposición en público, la grabación de lo expuesto y su posterior visualización con el resto de participantes. En todas las sesiones del taller los participantes desarrollarán el rol de docente y discente a la vez.

5. Referencias bibliográficas

BERNAD MONFERRER, M^a Estela y SOLÁ CLIMENT, Rosario, (2011): *Comunicación verbal y no verbal*. Castellón, Diputación Castellón, área de Comunicación.

MEHRABIAN, Albert (1972): *Non verbal Communication*. New York, Aldine.

UNIVERSITAT JAUME I (UJI, 2011): "Plan de formación del Profesorado de la UJI 2011-2014". (<http://www.uji.es/infoinst/projectes/peuji/pe14e.pdf>). [Consultado el 1 de noviembre de 2012]

Dra. Estela BERNAD MONFERRER

Universitat Jaume I de Castellón
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Departamento de Ciencias de la Comunicación
Profesora contratada doctora
bernad@uji.es

Dr. César FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ

Universitat Jaume I de Castellón
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Departamento de Ciencias de la Comunicación
cfernand@uji.es