

La comunicación eficaz del profesor: una responsabilidad social

Azul Alférez Villarreal

*Universidad Cooperativa de Colombia
azulideal@gmail.com*

Resumen

Actualmente está apareciendo cada vez más bibliografía relacionada con la comunicación y la neurociencia, específicamente con la dinámica entre mente (neuro) y lenguaje (lingüística). Nuestra percepción del mundo expresada a través del lenguaje y la interacción con los demás mediante la comunicación es parte de la Responsabilidad Social Universitaria. La investigación versa sobre la comunicación eficaz, en relación al lenguaje y a la neurociencia, aplicada a la educación superior. Proponemos evaluar la calidad/cantidad de la competencia comunicativa aplicada a la comunicación oral de los docentes. Para construir y validar los indicadores se realizaron entrevistas en profundidad a expertos de España.

Palabras clave: Educación, psicología, neurociencia, comunicación eficaz, responsabilidad social universitaria.

Effective Communication of the Teacher: A Social Responsibility

Abstract

Currently growing literature on communication and neuroscience is emerging, specifically with the dynamics between mind (neuro) and (language) language. Our perception of the world expressed through language and interaction with others through communication is part of the University Social Responsibility. The research focuses on effective communication in relation to language and neuroscience, applied to

higher education. We propose to evaluate the quality/quantity of communicative competence applied to the oral communication of teachers. To build and validate the indicators were conducted in-depth interviews with experts from Spain.

Keywords: Education, psychology, neuroscience, effective communication, university social responsibility.

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

Todos comunicamos pero no todos lo hacemos de igual manera. En el caso de la educación, la comunicación dependerá en gran parte del objetivo que desee conseguir el docente y de las habilidades intra e interpersonales que posea. Ofrecemos el cuadro de observación basado en las técnicas de comunicación como una herramienta valiosa para la mejorar de la calidad docente gracias a una comunicación eficaz. Consideramos que cuanto mayor y mejor sea el uso de las técnicas comunicativas por el docente, mayor y mejor será la excelencia educativa, y esto forma parte de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU), puesto que uno de los cuatro ejes de la RSU es la docencia. La comunicación parte de la propia persona, y el cómo se expresa, por ello el cuadro de observación quiere ser un análisis de los elementos de la comunicación en relación con la aplicación que de éstos hace el docente.

Con esta investigación se propone un sistema que facilite la observación de la aplicación de la competencia comunicativa, ya que puede aportar beneficios tanto al campo teórico como práctico de la ciencia en el ámbito educativo superior.

El objetivo general de este trabajo de investigación es crear un cuadro de observación para evaluar la calidad y cantidad de competencia comunicativa utilizada en la comunicación oral por el profesorado.

Es un objetivo específico validar el cuadro de indicadores o cuestionario (nos referiremos a ambos términos indistintamente) mediante la valoración del cuadro por expertos en comunicación eficaz.

2. ESTADO DE LA CUESTIÓN

En este apartado definiremos el término comunicación eficaz. Realizaremos un recorrido nombrando estudios claves que relacionan lenguaje y neurociencia en la comunicación.

La estructura de la comunicación según en Mehrabian (2007), investigador pionero en 1960 sobre lenguaje corporal (Zahn, 1973), junto con Birdwhistell (2008) es la siguiente: se divide en digital (7% de comunicación verbal, que son las palabras o contenido) y analógica (por un lado un 38% de comunicación paraverbal o la calidad de la voz, sea tono, timbre, velocidad, volumen, etc. Por otro lado, 55% de comunicación no verbal o la fisiológica, sea respiración, movimientos, postura, mirada).

La comunicación eficaz con los avances de la neurociencia se sitúa en un ámbito más amplio de investigación. Según Churches y Terry (2007:29) algunos ejemplos de estos avances son “las teorías cognitivas de la hipnosis (Brown; Oakley, 2004) que respaldan la eficacia de enfoques hipnóticos mediante el lenguaje, el estudio de las neuronas espejo (Rizzolati et al., 2001), el efecto de las imágenes mentales positivas (Manz et al., 2010) y las investigaciones sobre las microexpresiones faciales (Ekman, 2007)”.

El posible impacto de enfoques neurológicos lo estudia Higgins y otros (2007) y comentan que son complementarios a la pedagogía.

Algunas de las fundamentaciones teóricas que muestran la efectividad de la herramienta de la comunicación eficaz son los siguientes estudios:

- Estudios de Ivan Pavlov sobre el condicionamiento, y cuyo ejemplo pueden ser la técnica de las anclas, que más tarde explicaremos.
- Estudios sobre el efecto placebo, que se traduce como sugerencias o submodalidades. Estudios con técnicas de neuroimagen como las resonancias funcionales magnéticas que demuestran que cuando recreas imágenes, sonidos o sensaciones mentalmente se estimulen las mismas áreas del cerebro que cuando lo percibes del exterior. El ser humano es el único que cuando imagina algo lo sufre igual que si lo viviera.
- Estudios sobre psiconeuroinmunología o impacto de estados emocionales y pensamientos en la salud.
- Estudios sobre el efecto Pigmalión o sistemas de creencias que facilitan el aprendizaje a través de las expectativas. Si tus creencias son limitadas, darán como resultado un mundo agotado, empobrecido, por el contrario si tus creencias son expectantes dará lugar a un mundo excitante y rico.

- Estudios sobre las neuronas espejo, que recientemente han conseguido el Premio Príncipe de Asturias 2011, por el investigador y profesor de Fisiología del Departamento de Neurociencias de la Facultad de Medicina y Cirugía de la Universidad de Parma Giacomo Rizzolatti. Estos estudios se usan en comunicación con la técnica llamada Rapport o reencuadre que explicaremos en los siguientes apartados. También muy relacionado con la transferencia de estados, que son estudios sobre la resonancia límbica.
- Estudios sobre la plasticidad del cerebro, como aquella capacidad de resiliencia (capacidad de superación ante los problemas) y adaptación que poseemos para moldearnos, adaptarnos como alumnado y la capacidad como docentes de ofrecer atención a la diversidad.

Churches y Terry (2007:28) consideran que “un sistema mente-cuerpo en el que se definen los patrones de conexión que unen la experiencia y el lenguaje interno (neuro y lingüística) con la conducta”. La comunicación es un proceso multidimensional que implica el desarrollo de la capacidad y flexibilidad de la conducta. Es una forma estratégica de pensamiento y una comprensión de los procesos mentales y cognitivos que hay detrás de toda conducta. Por ello, “aplicar las estrategias internas que utilizan las personas de éxito, aprenderlas y enseñarlas a otros (modelar) puede facilitar un cambio positivo para la persona” (Bavister; Vickers, 2011:16).

Los procesos neurológicos se pueden codificar en palabras. Y las palabras construyen la realidad. Toda experiencia es el resultado de procesar neurológicamente percepciones internas (representaciones) y externas; los cinco sentidos: visual, auditivo, kinestésico (sensaciones internas y externas), olfativo y gustativo.

“La comunicación eficaz hace que transmitamos nuestra representación del mundo a través del lenguaje” (Serrat, 2005:13). Somos responsables socialmente de construir un mundo donde el lenguaje modifique e influya de forma positiva orientada hacia el bien común, ya que a todos nos beneficia una comunicación asertiva y eficaz.

3. METODOLOGÍA

Hemos realizado un proyecto de investigación en el que se define el marco teórico de la comunicación eficaz relacionada con el lenguaje y la neurociencia. Para ello hemos realizado una revisión bibliográfica me-

diante la consulta de libros, publicaciones en revistas especializadas, páginas web y proyectos relacionados con el objeto de estudio. Analizada toda la información hemos establecido una relación de la comunicación eficaz con la comunicación oral aplicada a la docencia en la enseñanza superior.

El presente proyecto de investigación se ha desarrollado con una metodología cualitativa. A través de entrevistas en profundidad a expertos. Serrat, Argelich y Estalella, tres expertos en comunicación eficaz en España.

Seguidamente exponemos dos apartados relacionados con la metodología. El primero de ellos es la validación de la propuesta del cuadro para evaluar la competencia comunicativa de los docentes. El segundo es la justificación de los indicadores en base a las sugerencias de los expertos.

3.1. Validación del cuadro de observación

La metodología que se ha usado para la validación del cuadro de observación ha sido cualitativa.

En un primer lugar se realizaron entrevistas en profundidad a expertos en comunicación eficaz para tener un mapa conceptual del tema y dar con las pautas iniciales para empezar a desarrollar el cuadro de ítems para la observación. Las entrevistas también nos ayudaron a comprobar la aplicación de la comunicación eficaz por los propios entrevistados durante la comunicación oral establecida y la efectividad. La riqueza y profundidad de la información es difícil de obtener con otro instrumento. Las entrevistas fueron abiertas y no estructuradas, un patrón flexible y no cerrado ayudó a crear un buen clima comunicativo. El lugar y momento de la entrevista fue escogido por el entrevistado y fueron ambientes de trabajo habituales de los expertos. Con las entrevistas se consiguió crear una conversación espontánea y amena que facilitó la recogida de datos sobre el tema, que es que el cuestionario mida la calidad/cantidad de las técnicas comunicativas aplicadas a la comunicación oral de los docentes de la enseñanza superior. Los expertos fueron personas representativas del campo de la comunicación eficaz. Se escogieron a partir del contacto con tres de las entidades que realizan formación en esta temática en Barcelona y también como personas relevantes por su currículum y experiencia. Las fuentes bibliográficas ayudaron a contrastar la información de los expertos. Además se asistió al XII Congreso Internacional de Teoría de la Educación, en Barcelona 2011, en el que se participó con una co-

municación en el ámbito de la neurociencia, donde además se contrastaron ideas con los respectivos ponentes.

Y también se han realizado formaciones a profesorado sobre el tema, comprobando que el aprendizaje y la aplicación de las técnicas en comunicación eficaz funcionan de manera óptima.

El cuestionario o cuadro de indicadores es una herramienta que aporta datos precisos y establece una escala de valoración para realizar la observación. Además ofrece un proceso sistemático que puede ser contrastado en otros contextos y casos en estudios posteriores.

La validación del cuestionario se realizó a través de los expertos, mediante un contacto constante. Posteriormente se realizaron las oportunas modificaciones en base a sus comentarios y sugerencias. A la saturación de información se llegó en el momento en el que la mayoría de los expertos coincidían en las respuestas dadas sobre el cuestionario.

3.2. Justificación del cuestionario

Realizaremos una justificación general del cuestionario explicando las tres principales partes o bloques del mismo que queremos relacionar con los elementos más significativos de la competencia comunicativa en relación con el análisis de la comunicación oral en los docentes. En los anexos pueden consultar el cuadro propuesto. Los tres apartados son: A. Elementos lingüísticos de la competencia; B. Elementos estratégicos de la competencia; C. Elementos sociolingüísticos de la competencia.

3.2.1. Apartado A del cuestionario: Elementos lingüísticos de la competencia

En este apartado se hace referencia al léxico y la morfosintaxis que tienen que ver con la descripción de la realidad.

Para aprender lo máximo posible de cualquier situación se necesita recoger información desde diferentes puntos de vista, los máximos posibles, así se reducen los puntos ciegos propios y ajenos, y por tanto también ayudaremos a que las generalizaciones, omisiones y distorsiones sean en pro de un mejor entendimiento del mundo. “El metalenguaje ayuda a controlar el marco de la comunicación” (Carión, 2009b:75).

Usar correctamente el Metamodelo del lenguaje. Por un lado, cuando se habla (o cuando el docente habla), se debe ser consciente de su objetivo y usar el lenguaje adecuadamente, las omisiones, distorsiones o generalizaciones no son buenas o malas en esencia, sino en cuanto acer-

can al docente a su objetivo de clase. Por otro lado, el docente ha de ser capaz de “escuchar” entre líneas, para saber contestar discerniendo previamente qué tipo de generalización, omisión o distorsión está usando la persona para poder contestarle y/o parafrasearle y repreguntarle adecuadamente.

Existe congruencia entre lo que dice y como lo dice el docente. La voz forma parte de la comunicación verbal y paraverbal.

Observar cómo se traducen los pensamientos en palabras requiere nombrar dos estructuras que los lingüistas llaman estructura superficial (lo que se dice, utilizando para ello elementos digitales que sugieren imágenes mentales) y profunda (parte de la mente inconsciente donde se asientan las experiencias, y donde se producen los cambios). “El paso de la estructura profunda a la superficial: Primero, selecciona, elimina, omite, parte de la información para simplificar, es decir, distorsiona, y por último generaliza. Por tanto, podemos afirmar que existen unos principios básicos que marcan las pautas de la actividad de la mente” (Carrión, 2009a:73).

Cuando recordamos o creamos una representación en nuestra mente, puede que primero seamos conscientes de una imagen, una sensación o sentimiento o sonido. El sentido que usa nuestra mente en primer lugar para extraer una representación es el sistema representacional. Puede ser visual, auditivo, kinestésico, gustativo u olfativo, normalmente los dos últimos se suelen agrupar con el kinestésico (Churhes; Terry, 2007).

No todos aprendemos de la misma forma. Normalmente predomina una de las representaciones en una nuestra mente, pero con práctica podemos ejercitarlas todas. “El bloqueo o eliminación de una de las representaciones supone para nuestra mente problemas” (Bandler; Grinder, 2000:78-81).

3.2.2. Apartado B del cuestionario: Elementos estratégicos de la competencia

Relacionado con este apartado encontramos las anclas, que son la asociación que se crea entre los pensamientos, las ideas, las sensaciones o los estados, y un estímulo externo determinado en un momento especial. Son emociones y sentimientos, vivencias que en algún momento de nuestra vida han formado parte de nuestra experiencia personal y que están archivadas en nuestra memoria, junto con una clave de acceso que se puede activar desde el exterior. Es cualquier cosa que da acceso a un esta-

do emocional. Escoger un estado emocional deseado y asociarlo a un estímulo o ancla para poder traerlo a la mente cuando se quiera. Las palabras nos pueden poner de buen o mal humor, son anclas.

“El conjunto inseparable de mente y cuerpo busca la armonía y el equilibrio. Si no es así, creamos incongruencia y esto se muestra en la disonancia entre nuestra comunicación verbal, no verbal y para verbal” (Carrión, 2009a:77-81).

Calibración y simetría corporal forman parte de la Comunicación No Verbal (CNV). Si el docente domina la CNV puede modificar la información para transmitirla tal y como la otra persona, el alumno/a, es capaz de entenderla y procesarla. Así la respuesta es más acorde y positiva con lo que espera aprender el alumnado (Grinder, 2008).

Es importante conocer para ello si los alumnos/as son visuales, auditivos y/o kinestésicos en su mayoría y en particular al dar respuesta a cada uno de ellos. Así se puede discernir y mejorar el tipo dominante de enseñanza-aprendizaje de cada persona (Ausubel; Novak, 1976). Por ello, es conveniente utilizar una diversidad de escenarios metodológicos para fomentar una enseñanza que abarque a todos los tipos aprendizaje de los estudiantes (Alfárez; Albareda; Vidal; Fernández; Puig, 2013).

Por tanto el objetivo de estos indicadores es saber si el docente domina la CNV, y si aplica las técnicas nombradas para mejorar la comunicación.

3.2.3. Apartado C del cuestionario: Elementos sociolingüísticos de la competencia

Los ítems sociolingüísticos normalmente forman parte del currículum oculto y son condicionantes del comportamiento y clima, entre otros elementos.

La creencia y frase “no puedo” socaba la motivación y bloquea el “cómo lo hago”. Gómez (2006:69) afirma que “Las creencias que tenemos acerca de nosotros mismos y de lo que nos rodea determinan los resultados que obtenemos”. Por ejemplo: la respuesta y creencia: “sí puedo, lo estoy haciendo”, genera recursos para lograrlo. Todo comportamiento tiene una intención positiva para la persona que lo lleva a cabo. La mala conducta o actitud de un/a alumno/a persigue llamar la atención. Las personas felices y mejor adaptadas tienen en común la capacidad de dar sentido a las experiencias de la vida de un modo útil (Alcalá, 2009). La mala suerte sólo es un punto de vista.

Otro elemento destacable de la comunicación eficaz y que nos atañe es que cada persona desarrolla su propio y exclusivo modelo del mundo. A partir de interpretaciones que hace de una experiencia subjetiva, va filtrando la realidad a través de sus creencias y códigos de conducta (Bateson, 2000). Un artista, un pescador y deportista harán una descripción muy distinta de un mar embravecido (Alférez; Vidal, 2014). A veces son tipos de comunicación limitantes otras potenciadoras. La cuestión es “Descubrir puertas donde antes sólo veíamos muros” (Alonso, 2010:30).

Otro punto, es la habilidad del Rapport, que consiste en establecer una mejor comunicación mediante ajustar, acompañar o imitar la conducta verbal y no verbal de nuestro interlocutor. No significa que estás de acuerdo con los demás, sino que respondes y ofreces la experiencia del sentimiento implícito. Estamos hablando de la forma cómo se dicen las cosas mediante los gestos y las posturas, es la Comunicación No Verbal. La sintonía está muy relacionada con las neuronas espejo, las cuales están implicadas en la percepción y comprensión de las acciones motrices y en el procesamiento cognitivo de orden superior, es decir, del lenguaje, imitación y empatía (Rizzolatti et al., 2001; Goleman, 2010).

Camacho (2000) cuando habla sobre la formación en técnicas de comunicación del profesorado se afirma que la comunicación espontánea es insuficiente, no basta con ser competente lingüística o gramaticalmente, sino que hay que poseer competencia comunicativa, lo que implica la capacidad de producir los mensajes adecuados en función del contexto y de los acontecimientos, hechos, personas y objetos que con ellos se relacionan. El alumnado recuerda más las asignaturas y profesores/as que saben generar estados adecuados para la enseñanza-aprendizaje. Una Enseñanza y Aprendizaje asociada a un estado emocional determinado perdurará más en el alumnado, que en un contexto aburrido. Es una responsabilidad social de los docentes enseñar para la vida (Alférez; Vidal, 2014).

Comprobar que el docente expresa los conceptos haciéndolos significativos, asociados, cercanos a lo subjetivo de cada persona y con refuerzos positivos hacia el alumnado para ayudar a solucionar conflictos inter e intra personales, y crear un clima positivo y en sintonía entre docente, alumnado, contexto y materia. Hay que “saber usar el lenguaje” que es algo más que “conocer el lenguaje” (Belinchón y otros, 2007). La Responsabilidad Social Universitaria implica reconocer la influencia de nuestra comunicación, en este caso, y tratar de solventar las demandas educativas durante la docencia

para favorecer procesos que ayuden a los estudiantes a obtener recursos para mejorar como personas y como profesionales.

4. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Este proyecto de investigación quiere aportar unas conclusiones y recomendaciones sobre el tema tratado, consideramos que el instrumento construido es un elemento que sirve para la ciencia actual y también para futuras investigaciones.

El objetivo general de este trabajo de investigación ha sido crear un cuadro de observación para evaluar la comunicación eficaz utilizada en la comunicación oral por los/as profesores/as en la enseñanza superior durante los periodos de docencia. Para ello el cuadro se valoró por expertos en la temática. Consideramos que se cumplen los objetivos de tal manera que se ofrece un instrumento que puede evaluar mejor la comunicación oral del profesorado en la enseñanza superior durante los periodos de docencia.

Gracias a los aportes de la investigación llegamos a estas conclusiones:

Los contactos realizados con expertos como Estalella (2010), Argelich y Serrat (2005) afirman que es interesante una comunicación eficaz en la educación pues puede mejorarla.

Hemos construido un cuestionario que es un instrumento válido para evaluar la aplicación de la competencia comunicativa en comunicación oral de los docentes de enseñanza superior.

Podemos afirmar que si la consciencia es el inicio para posibilidad de mejora, Serrat (2005:10) afirma que “la comunicación eficaz supone una revolución positiva en el campo educativo”. Está absolutamente convencido, de la mejora de la eficacia en el aprendizaje de nuestro alumnado y del liderazgo del profesorado como aspectos que la comunicación eficaz optimiza”. Una formación en las técnicas comunicativas y su posterior aplicación en la docencia puede llevar a una mayor excelencia educativa. “Tener herramientas y alternativas en destrezas comunicativas ayuda a aumentar nuestras competencias como profesionales y personas” (Churches; Terry, 2009:35).

La Responsabilidad Social en el tema que nos interesa implica conocer las consecuencias de nuestras palabras, de nuestras acciones, y por

ende dar respuesta a las demandas sociales para favorecer procesos que ayuden a los estudiantes y a todos los que nos rodean a conocer los recursos que ofrecen las palabras a través de nuestra comunicación, ya que según el uso que le demos podemos hundir o levantar a quién se encuentra a nuestro lado. Los buenos oradores a lo largo de la historia han tenido la Responsabilidad Social de cambiar el mundo. Utilicemos pues una comunicación eficaz en pro de una cosmovisión donde todos seamos ciudadanos del mundo, es decir *civitas mundis*.

Proponemos extrapolar el uso del cuestionario en otros contextos y casos, llevará a una generalización y representatividad sobre la relevancia del mismo para la comunicación eficaz y la educación. Ésta investigación parte de la observación evalúa la comunicación a los docentes para conducirlos hacia el éxito. Mejorar la educación es mejorar el mundo.

Hemos usado las técnicas de comunicación en formaciones para profesorado y hemos obtenido un positivo resultado a favor del aprendizaje y de la aplicación de éstas técnicas.

La participación sobre el tema de esta investigación en el XII Congreso Internacional de Teoría de la Educación, muestra el interés y novedad de la neurociencia en la actualidad.

Animamos a usar el instrumento propuesto en la docencia para mejorar la comunicación oral y por ende la educación. Y por ello exponemos las siguientes recomendaciones:

Se sugiere el uso del cuestionario no sólo en la enseñanza superior sino también en cualquiera de los niveles educativos.

Para las futuras investigaciones se propone utilizar el cuestionario para realizar una comparativa entre facultades u universidades.

Para previsiones futuras, se propone usar la técnica de grupo control y otro experimental. Con ambos grupos se realiza una observación inicial y otra posterior, mediante el instrumento del cuestionario. Con el grupo experimental se propone, tras la observación inicial, que los docentes reciban y apliquen en las aulas un curso sobre competencias comunicativas. Finalizar con la observación posterior, dando un margen de tiempo suficiente para la práctica y adecuación de la comunicación eficaz por el profesorado. Después, comprobar que la competencia comunicativa no sólo modifica la comunicación sino que además la puede mejorar, es decir, que puede ser un recurso para la excelencia educativa,

y por tanto una mejora como personas pertenecientes a un mismo mundo. Otras propuestas son:

Se sugiere que sean al menos dos observadores para comparar resultados. Que estos observadores sean expertos en comunicación eficaz y en campo de la educación. Y que la observación se realice a través de más de una grabación anterior de la docencia impartida por el profesorado.

Es importante que las diferentes observaciones de un mismo/a profesor/a respeten un tiempo de blanqueo de información, es decir, que sea lo bastante distante en el tiempo para no recordar las repuestas del cuestionario anterior del mismo profesorado y que el tiempo sea insuficiente para que no cambien las condiciones externas.

Referencias Bibliográficas

- ALFÉREZ, A. et ARASANZ, A. 2013. **L'educació en drets humans i la seva pràctica**. Barcelona: Edicions 62.
- ALFÉREZ, A.; VIDAL, S. 2014. "La responsabilidad social universitaria mediante actividades de extensión en la formación inicial de los maestros en el grado de educación de la UIC". En **Experiencias en docencia superior**. pp. 19-27. ISBN 978-84-5705-3-0. Disponible en http://www.researchgate.net/profile/Maria_Del_Valle_Mejias_De_Villalba/publication/275336020_CASOS_DE_ESTUDIO_EN_EDUCACION_SUPERIOR/links/553809b60cf247b8587d295a.pdf#page=19. Consultado el 07.07.2015.
- ALFÉREZ, A.; ALBAREDA, S.; VIDAL, S; FERNÁNDEZ, M.; PUIG, J. 2013. "Escenarios metodológicos para la implementación de competencias en sostenibilidad en la Universidad." **I Encuentro Universitario de Sostenibilización Curricular "Diseñando la Educación para una Sociedad Sostenible** (Universidad Europea de Madrid. UEM. 2013). ISBN: 978-84-95433-60-2. Disponible en http://universidadeuropea.es/myfiles/pageposts/encuentrosostenibilidad/pdf/Escenarios_metodologicos_para_la_implementacion_de_competencias_en_sostenibilidad_en_la_universidad.pdf Consultado el 03.06.2015.
- ALCALÁ, Á. 2009. **Hazlo! no lo intentes: El secreto está en la acción**. Madrid: Es Ediciones.
- ALONSO, M. 2010. **Reinventarse**. Barcelona: Plataforma Editorial.
- AUSUBEL, D. P., & NOVAK, J. Y. H. H. 1976. Significado y aprendizaje significativo. **Psicología Educativa: Un Punto De Vista Cognoscitivo**. pp. 55-107. México: Editorial Trillas.
- BANDLER, R., & GRINDER, J. 2000. **Frogs into princes**. New York: Real People Press.

- BATESON, G. 2000. **Steps to an ecology of mind**. Chicago: University of Chicago Press.
- BAVISTER, S., & VICKERS, A. 2011. **Programación neurolingüística (PNL): Las claves para una comunicación más efectiva**. Barcelona: Editorial Amat.
- BELINCHÓN, M., RIVIÈRE, A., & IGOA, J. M. 1992. **Psicología del lenguaje**. Madrid: Trotta.
- BIRDWHISTELL, R. L. 2008. Ordered communicative system. Communication is a term used to describe the structured dynamic processes relating to the interconnectedness of living systems. **Social Encounters: Contributions to Social Interaction**. Vol. 8. N° 93.
- CAMACHO, S., & SÁENZ, O. 2000. **Técnicas de comunicación eficaz para profesores y formadores**. Alcoy: Marfil.
- CARRIÓN, S. 2009a. **El poder de las metáforas**. Valencia: PNL Books.
- CARRIÓN, S. 2009b. **La estructura neurolingüística de las emociones. Inteligencia emocional con PNL**. Spain: PNL Books Edicions.
- CHURCHES, R., & TERRY, R. 2009. **PNL para profesores. Como ser un profesor altamente eficaz**. Bilbao: Desclee De Brouwer.
- EKMAN, P. 2007. **Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life**. New York: Owl Books.
- ESTALELLA, J. 2010. **El abogado eficaz** (Segunda edición ed.). Madrid: La Ley.
- GOLEMAN, D. 2010. **Inteligencia emocional**. España: Karios Editorial Sa.
- GÓMEZ PEZUELA G., G. 2006. **Optimicemos la educación con PNL programación neurolingüística: Su aplicación práctica en el trabajo docente**. Sevilla: Trillas.
- GRINDER, M. 2008. **Estrategias no verbales para la enseñanza**. México: Editorial Pax.
- HIGGINS, S., WALL, K., BAUMFIELD, V., HALL, E., LEAT, D., MOSELEY, D., *et al.* 2007. **Learning to learn in schools phase 3 evaluations**. Disponible en <http://www.campaign-for-learning.org.uk/cfl/assets/documents/Research/L2LPhase3TechnicalAppendices.pdf> Consultado el 17. 06.2011.
- MEHRABIAN, A. 2007. **Nonverbal communication**. Chicago: Aldine.
- RIZZOLATTI, G., FOGASSI, L., & GALLESE, V. 2001. Neurophysiological mechanisms underlying the understanding and imitation of action. **Nature Reviews Neuroscience**. Vol. 2. N° 9: 661-670.
- SERRAT, A. 2005. **PNL para docentes**. Barcelona: Graó.
- ZAHN, G. L. 1973. Cognitive integration of verbal and vocal information in spoken sentences. **Journal of Experimental Social Psychology**. Vol. 9. N° 4: 320-334.

ANEXO

Instrumento: Estudio de la comunicación eficaz de los docentes

El presente cuadro de ítems pretende ser un método para realizar un diagnóstico de la calidad de la comunicación oral en los docentes según técnicas de comunicación.

El cuadro tiene la estructura base del documento titulado Evaluación de la comunicación oral. Fue elaborado por los centros que configuraban la red en la web del Departamento de Educación de Cataluña, España, formada en el curso escolar 2000-01 para trabajar el tema de las Competencias básicas de la Educación Primaria en Cataluña. Esta red estaba coordinada por la inspectora de educación del Ministerio de Educación de Cataluña en España, Cristina Pujol, que es la persona que facilitó el documento base, del que conservamos los principales títulos (marcados en negrita) de la competencia comunicativa oral, a excepción de los componentes discursivos. Estos componentes no los trataremos explícitamente en esta investigación dado que las técnicas de comunicación se refieren más a componentes como son los lingüísticos, estratégicos y sociolingüísticos, que quedan definidos en el cuadro.

Aunque no los tratemos explícitamente, nombramos los principales componentes discursivos de la competencia, según el documento base, que son: adecuación (que se ajusta al propósito comunicativo del texto, en relación con el contexto, emisor, receptor, y canal), coherencia (ideas desarrolladas son coherentes y se sigue con facilidad el hilo conductor), información muy organizada, y cohesión (usar correctamente nexos de unión, referencias, repeticiones, pausas, etc.)

Orientaciones para responder correctamente:

Se recomienda que al menos dos personas externas y expertas en técnicas de comunicación evalúen la docencia impartida por el profesorado. Esto se puede realizar de:

- De forma presencial, es decir los evaluadores puede estar presente en la clase.
- A posteriori, los evaluadores califican mediante una grabación de la actividad docente.

Sugerimos que los evaluadores realicen la evaluación por separado, y posteriormente realicen una puesta en común para comparar resultados.

El tiempo de observación recomendamos que de un mínimo de dos horas por profesor. Es importante que las diferentes observaciones de un mismo/a profesor/a respeten un tiempo de blanqueo de información, es decir, que sea lo bastante distante en el tiempo para no recordar las respuestas del cuestionario anterior del mismo profesorado y que el tiempo sea insuficiente para que no cambien las condiciones externas.

La metodología a seguir para implementar el cuestionario es señalar con una “x” la casilla correspondiente.

En el primer apartado de “componentes lingüísticos” (generalización, omisión y distorsión) y en el último titulado “componentes sociolingüísticos” (asociado, disociado). Cuando señale con una “x” el número correspondiente durante la observación, puede añadir un símbolo de “+” o

ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN EFICAZ EN LOS DOCENTES				
(Cuadro de observación)		Nombre del profesor/a observado:		
Marca con una X el recuadro que corresponda:				
1 (nunca); 2 (alguna vez); 3 (frecuentemente); 4 (siempre).				
Análisis de la competencia comunicativa en los docentes				
A. Componentes lingüísticos de la competencia				
a.1 Léxico y morfosintaxis:				
	1	2	3	4
a.1.1 Metalenguaje del docente: el docente es la persona que establece el marco que controla la comunicación. Es decir, el profesor establece lo que se tiene que observar o debatir, establece el filtro de atención en las personas que intervienen en la comunicación. El profesor/a lidera a la clase y lo que pasa en ella.				
a.1.2 Generalización: es el proceso por el que una experiencia concreta llega a representar una categoría completa de experiencias. Por ejemplo, X siempre sucede. El docente realiza generalizaciones para acercarse al objetivo de clase.				
a.1.3 Omisión: en el lenguaje, es el proceso por el que algunas partes de la estructura profunda o interior son eliminadas, y por lo tanto, no aparecen en la representación de la estructura superficial. Cuando este proceso tiene lugar en relación con las creencias y objetivos, esto puede dar como resultado que las personas omitan información crucial que necesitan para estar más en contacto con la realidad. (Por ej. Si se le pregunta a alguien cómo se ha ido en el trabajo y su respuesta es simplemente: Tomé el bus, está claro que sucedió algo más; sin embargo, esta información ha sido suprimida). El docente realiza omisiones para conseguir el objetivo de su clase.				
a.1.4 Distorsión: el docente modifica lo que ha ocurrido o está ocurriendo mediante el lenguaje que emplea. Por ejemplo, a través de una suposición, prejuicio, supuesto de causa y efecto. Esto le ayuda a conseguir su objetivo establecido.				
a.1.5 Ajustar el sistema representacional: adecua sus palabras a las preferencias sensoriales comunicativas del alumnado. Se diferencia entre enseñanza – aprendizaje auditivo, visual y kinestésico. Por ejemplo, si alguien usa palabras visuales al hablar, el profesor/a también usará el lenguaje visual cuando se dirija al alumno/a.				

Ilustración 1. Estudio de la comunicación eficaz en los docentes. Componentes lingüísticos
Fuente: Elaboración propia con base en terminología de Churches y Terry (2009:321-328).

“-” según considere la acción del docente de manera positiva o negativa, respectivamente.

B. Componentes estratégicos de la competencia			
b.1 Control de la voz :			
b.1.1 Vocaliza correctamente.			
b.1.2 Tiene una buena dicción.			
b.1.3 Utiliza la entonación adecuadamente.			
b.1.4 Velocidad adecuada.			
b.2 Aspectos extralingüísticos:			
b.2.1 Calibra: el docente sabe leer e interpretar las respuestas y micro señales inconscientes y no verbales de las personas. Las microexpresiones de cada alumno/a tienen un significado diferente. Pe. preguntar: "¿Qué significa esa cara?", en lugar de afirmar: "tienes cara de enfadado".			
b.2.2 Simetría corporal: el docente sintoniza con el grupo, consigue establecer un mimetismo corporal, es decir, adoptar postura, movimiento, respiración de otra persona o grupo con el propósito de mejorar el rapport. En casos grupales debería acompañar/sintonizar al líder del grupo.			
b.2.4 Anclas: proceso por el que se asocia una respuesta interna a un detonante externo. El docente puede usar anclas de tipo visual (como movimientos específicos de la mano), auditivo (usar palabras y tono de voz concreto) o kinestésico (cuando tocamos el brazo o ponemos la mano sobre el hombro de otra persona) para mejorar la comunicación.			

Ilustración 2. Estudio de la comunicación eficaz de los docentes. Componentes lingüísticos.
Fuente. Elaboración propia con base en terminología de Churches y Terry (2009:321-328).

C. Componentes sociolingüísticos de la competencia				
c.1 Adecuación de la actitud:				
	1	2	3	4
c.1.1 Metaprograma emocional o "generador de estados": el docente genera el estado emocional adecuado en el alumnado mediante motivación, curiosidad, relajación... según el objetivo que tenga el profesor/a. (Para esto el docente también debe tener este estado. Por ejemplo, si yo estoy nervioso no te puedo calmar).				
c.1.2 Congruencia del docente: transmite coherencia entre lo que dice y como lo dice.				
c.1.3 El mapa no es el territorio: el docente posee un conocimiento consciente de que sus acciones y comportamientos son el resultado de las ideas y de sus experiencias. El docente es consciente de que cada persona posee patrones de comportamiento y pensamiento subjetivos.				
c.1.4 Ganar-ganar: el docente es consciente de que para solucionar un conflicto ambas partes implicadas deben sentir que ganan algo.				
c.1.5 Reencuadre: el docente ayuda mediante el proceso lingüístico a que el pensamiento actual del alumnado se modifique al cambiar el punto de vista del propio alumno/a. La enseñanza permite un aprendizaje, por tanto, una modificación.				
c.1.6 Asociado: el docente consigue transmitir el conocimiento haciendo que el alumnado experimente sensaciones en primera persona.				
c.1.7 Disasociado: el docente transmite el conocimiento haciendo que el alumnado experimente en tercera persona. Pe. Me veo a mí mismo contemplar el mar a través de la explicación del docente.				
c.1.8 Refuerzo positivo: los comentarios positivos que hace el docente son más abundantes que los negativos. Si el docente hace algún comentario negativo lo complementa con otro elogio positivo. Pe. Cuando le dice a alguien que está haciendo alguna cosa bien también le está enviando un mensaje a quien lo está haciendo mal.				
c.1.9 El docente se adecua al contexto del aula y realiza rapport (proceso de relacionarse con otra persona contando con su confianza. Sintoniza con el grupo, consigue establecer un mimetismo conductual, es decir, adoptar partes de la conducta de otra persona con el propósito de mejorar el rapport).				

Ilustración 3. Estudio de la comunicación eficaz de los docentes.
Componentes sociolingüísticos.
Fuente. Elaboración propia con base en terminología de Churches y Terry (2009:321-328).