

## **Modulo 3. La interacción Didáctica.**

Documento compilado por: Licda. Beatriz Recinos de Cerón  
Educatriz en Salud

### **Tema 1**

#### **Cualidades del Formador – El Perfil del Formador**

Seguramente has tenido la mala experiencia de participar en cursos o procesos de formación de los que realmente te has sentido algo decepcionado. Tus expectativas no han sido cubiertas y tienen la sensación de que perdiste tiempo. A pesar de que el tema tratado era interesante, que tenías la motivación, que prestaste atención y el ambiente era agradable, faltó “algo” que te conectara con el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En torno a la actuación del Formador gira gran parte de la calidad de los procesos de formación. Entonces tú no eras el del problema. La debilidad estuvo en el Perfil del Formador y su carencia de las adecuadas Cualidades del Formador que debía manejar para lograr que la formación resultara agradable, enriquecedora y útil.

Ese Formador desaprovechó la valiosa oportunidad que implica un proceso de formación presencial. Nada como compartir y el contacto directo con el grupo de Participantes para poder realizar un adecuado diagnóstico del grupo. La Formación presencial es el mejor medio para romper el hielo e interactuar en espacios naturales.

Te aseguro que una formación presencial conducida adecuadamente siempre tendrá un alto impacto positivo. No solo te permite el monitoreo directo del desempeño también te facilita la realimentación y la posibilidad de reconducir el proceso de formación en caso de que sea necesario.

#### **El buen formador**

Un buen Formador debe tener muy en cuenta al Participante, sus intereses y necesidades. Debe saber reconocer la disposición a aprender y la motivación como motores del proceso de aprendizaje. Debe interesarse y ocuparse de la influencia

que los estados emocionales pueden producir en la dinámica del proceso de formación.

También ha de ser sensible a las características culturales del grupo. Un adecuado Formador debe conocer y tener en cuenta las características del grupo de personas con las que va a interactuar, así como sus proyectos personales y expectativas. Esto implica dejar de considerarse como un simple transmisor de conceptos e ideas, para pasar a ejercer el rol de facilitador y acompañante en el proceso de formación.

### **Características del Buen Formador**

Por supuesto que esto no es tan sencillo, más todavía porque el perfil del Formador no es estático. Sin embargo, existen unas cualidades básicas que un buen Formador debe manejar y desarrollar para cumplir con el adecuado Perfil del Formador. Entre otras características debe:

Tiene facilidad de expresión

Esta es una de las cualidades imprescindibles para un buen Formador. Debe poder hacerse entender por los Participantes a través de su capacidad para expresar la misma idea de varias formas con el fin de que la idea sea captada correctamente por el grupo. Además, debe tener facilidad para exponer sus ideas de una manera sencilla, clara y precisa.

Sabe escuchar

El Formador no solo debe exponer sus ideas y hacerlas entendibles. También debe propiciar la participación y promover y practicar la escucha activa, permitiendo que los Participantes expresen sus valoraciones, necesidades e ideas. De ser requerido debe apoyarlos para que puedan transmitir su mensaje. Ha de tener en consideración sus opiniones. El escuchar atentamente a los Participantes propiciará el ambiente adecuado para que la formación resulte agradable y eficiente.

Integra conocimientos

A través del dominio de la temática y la escucha activa el Facilitador debe ser capaz de identificar, sintetizar y resumir puntos importantes que integren las diversas opiniones expresadas. Debe reconocer y construir conceptos fundamentales

tomados de la experiencia grupal conectándolos con casos prácticos reales y/o ideales.

Sabe motivar

El buen Formador debe saber captar el interés y mantener la atención de los Participantes hacia el tema tratado. Debe saber manejar tanto el entorno como los estímulos requeridos para tener al auditorio atento. Esto se le facilitará a través del conocimiento de las personalidades y necesidades detectadas en el grupo. Debe conocer y aplicar dinámicas acordes con la temática y los Participantes.

Es hábil para usar y captar indicaciones no verbales

El buen Facilitador debe captar y entender el lenguaje no verbal. Gestos, expresiones y actitudes de los Participantes suelen ser indicadores importantes del desarrollo del proceso de formación. Se debe saber leer entre líneas. Si es necesario se debe redireccionar la actividad formativa.

Tiene dominio didáctico-metodológico y habilidades directivas

Relacionado con la andragogía, tanto con la formación grupal, como a objetivos, contenidos y estrategias metodológicas.

Tiene Capacidad de diagnóstico

Es decir, la habilidad para identificar problemas cognitivos y de contenidos. Por supuesto también debe ser capaz de encontrar las respuestas a las necesidades detectadas y reflejarlas en el proceso de formación adecuado.

La Personalidad del Formador

Mención aparte merece la Personalidad del Formador. La empatía, asertividad, sensibilidad interpersonal, entre otras, son cualidades de la personalidad de un Formador que deben estar presentes en gran medida. Además, debe tener capacidad de liderazgo para manejar grupos de trabajo y tenerlos convenientemente motivados. Por supuesto, la capacidad de negociación para resolver los posibles conflictos que pudieran surgir no debe faltarle a un buen Formador.

Ahora que ya conoces cuales son las cualidades y el perfil de un buen Formador entenderás que en esos cursos en lo que sentiste que faltó “algo” para que el proceso de formación fuera lo que esperabas, el Formador tuvo mucho que ver.

Como ya sabes reconocer las características y cualidades de un buen Formador, te invito a que compartas conmigo la experiencia de mis formaciones. Son amenas, prácticas y muy interactivas.

¿Quieres conocer algunas de las características o cualidades que identifican al buen formador?

A. Conocimientos:

Especialista en la materia que imparte.

Conocimientos del mundo laboral.

Conocimientos en educación de adultos y didáctica.

Buena cultura general.

B. Habilidades:

Buena capacidad de planificación, organización y gestión.

Destrezas en el manejo de los métodos, técnicas y recursos didácticos.

Espíritu de análisis: capacidad para clasificar las ideas y estructurarlas.

Buena expresión verbal: sencilla, clara, precisa, actitud para convencer.

C. Actitudes:

Mentalidad no directiva, actitud de escucha ante los demás, tolerancia y gusto por las relaciones humanas.

Carácter tranquilo, estable, control de sí mismo, firmeza, amabilidad y confianza en sí mismo.

Honradez intelectual y moral.

Experiencia del trabajo en grupo y la creatividad.

Respeto a la diversidad.

Flexibilidad, facultad de adaptación.

Alto potencial de investigación.

La competencia general de esta ocupación consiste en que el/la formador/a debe de programar, impartir, autorizar y evaluar acciones formativas del subsistema de formación para la salud, elaborando y utilizando materiales, medios y recursos

didácticos, orientando sobre los itinerarios formativos y salidas promoviendo de forma permanente la calidad de la formación y la actualización didáctica. Esta competencia general de la ocupación de formador/a, la podemos sintetizar en cinco unidades de competencia:

Programar acciones formativas para la salud adecuándolas a las características y condiciones de la formación, al perfil de los destinatarios y a la realidad de las personas trabajadoras.

Seleccionar, elaborar, adaptar y utilizar materiales, medios y recursos didácticos para el desarrollo de contenidos formativos.

Impartir y autorizar acciones formativas utilizando técnicas, estrategias y recursos didácticos.

Evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje en las acciones formativas.

Facilitar información y orientación sobre las temáticas desarrolladas.

Concretando y sintetizando las competencias profesionales descritas anteriormente, podemos decir que el formador o formadora debe llevar a cabo tres funciones o procesos clave.

### **Programar la formación:**

El formador o formadora ha de programar las sesiones formativas (también podría programar módulos o cursos completos). Para ello tendrá que especificar y explicitar los siguientes elementos de la programación:

Los objetivos de formación.

Los contenidos que ha desarrollar para alcanzar dichos objetivos.

Seleccionar la metodología más adecuada a emplear.

Escoger, diseñar, revisar y/o controlar los medios que va a utilizar.

Plantear las actividades que va a llevar a cabo.

Definir los criterios de evaluación.

### **Implementar la formación:**

Nos referimos a la función más conocida por todos y todas como “dar clase”; es decir, impartir las sesiones formativas. El formador o formadora debe informar a las personas trabajadoras presentándoles los objetivos, recapitulando, resumiendo, sintetizando, etc. y utilizando para ello los métodos y procedimientos más

adecuados en cada caso. Por otra parte, no debe olvidar nunca su papel de orientador u orientadora, animando a las personas participantes a resolver los problemas o situaciones de conflicto por sí mismo, orientándolos, respondiendo a sus peticiones, consultas y dudas, etc.

Evaluar la formación:

Otra de las funciones que el/la formador/a debe realizar, siendo totalmente consciente de su importancia y comprendiendo de qué manera afecta a la calidad de la formación, es la evaluación. El/la formador/a debe valorar y someter a evaluación a todos y cada uno de los elementos que afectan al proceso de enseñanza-aprendizaje: desde los/as alumnos, los contenidos de aprendizaje, los recursos utilizados, las técnicas de evaluación empleadas con sus participantes, etc. Esta evaluación debe servir, en última instancia, al/la formador/a para comprender la realidad y promover estrategias de autorreflexión interna para mejorar el desarrollo de la formación; es decir, para contribuir a la calidad de la formación.

### **Competencias para la Facilitación.**

Un facilitador es un líder de procesos que se asocia con un líder de tareas para diseñar y ejecutar un evento grupal que alcanza resultados acordados y entregables.

Se usaron las siguientes fuentes para identificar las cinco competencias clave necesarias para la facilitación que se describen a continuación:

**Competencia clave de facilitación 1:** Dominar efectivamente tus propias emociones para mantenerte neutral y objetivo en cuanto al contenido y para permanecer energizado en el rol de facilitación para guiar al grupo hacia los resultados acordados. Algunos llaman a esto inteligencia emocional. Esta competencia comprende una amplia gama de capacidades, tales como tener la autoestima para hablar frente a un grupo grande de personas, confiar en el potencial de un grupo para generar contenidos de alta calidad, y mantener el autocontrol frente a las críticas y otras emociones negativas de los demás.

**Competencia clave de facilitación 2:** Demostrar liderazgo de proceso en la preparación para un evento/proyecto que es tanto altamente cognitivo como colaborativo por naturaleza. Esta competencia también abarca una amplia gama de capacidades, tales como diseñar aplicaciones para cumplir con necesidades del cliente, preparar tiempo y espacio para apoyar el proceso del grupo, y ayudar a aclarar el propósito y los resultados para el evento/proyecto.

**Competencia clave de facilitación 3:** Practicar liderazgo de proceso para entregar los resultados acordados. Esta competencia incluye ser capaz de pensar en el momento, desplegando excelentes habilidades de comunicación interpersonal, ser capaz de dominar efectivamente las conductas disfuncionales, y adaptabilidad para hacer los cambios necesarios al plan de facilitación sobre la marcha, y en consulta con el cliente. Esta competencia también implica un gran abanico de capacidades, tales como demostrar habilidades efectivas de comunicación participativa, asegurando la inclusividad, suscitando la creatividad del grupo, y guiarlo hacia el consenso y los resultados deseados.

**Competencia clave de facilitación 4:** Crear una asociación efectiva y complementaria con el patrocinador/líder del evento/proyecto que también es altamente cognitiva y colaborativa por naturaleza. Esta competencia incluye capacidades tales como demostrar valores colaborativos, aclarando el compromiso mutuo, y desarrollando consenso acerca de la tarea, entregables, roles, y responsabilidades por el evento/proyecto.

**Competencia clave de facilitación 5:** Desarrollarte como profesional de la facilitación. Esta competencia incluye mantener una base de conocimiento para apoyar tu trabajo de facilitación, dominando una gama de métodos de facilitación, mantener tu situación profesional como facilitador, actuar con integridad, y practicar la autoevaluación y la conciencia para mejorar continuamente como profesional de la facilitación.

Yo creo que la razón de que haya tan pocos facilitadores profesionales en relación con la población general es que muchas de estas competencias clave son difíciles de dominar, porque son contradictorias por naturaleza. Por ejemplo, practicar liderazgo de proceso cuando se prepara un evento quiere decir ser creíble en la

preparación y estar cognitivamente comprometido por completo con la tarea. Pero también requiere ser colaborativo, que quiere decir escuchar para comprender y valorar las ideas de tus colaboradores tanto como las tuyas, y proceder en consecuencia.

Entonces tienes que crear un plan para la preparación, pero también tienes que estar dispuesto a abandonar el plan, como sea necesario, en respuesta a la colaboración y consenso que evoluciona y que ocurre durante la preparación. Esto también aplica al evento facilitado. Tú creas un plan de facilitación, pero necesitas ser flexible y estar suficientemente alerta para ajustar el plan a medida que surgen oportunidades y desafíos en el curso del evento.

### **El papel de la Comunicación en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje.**

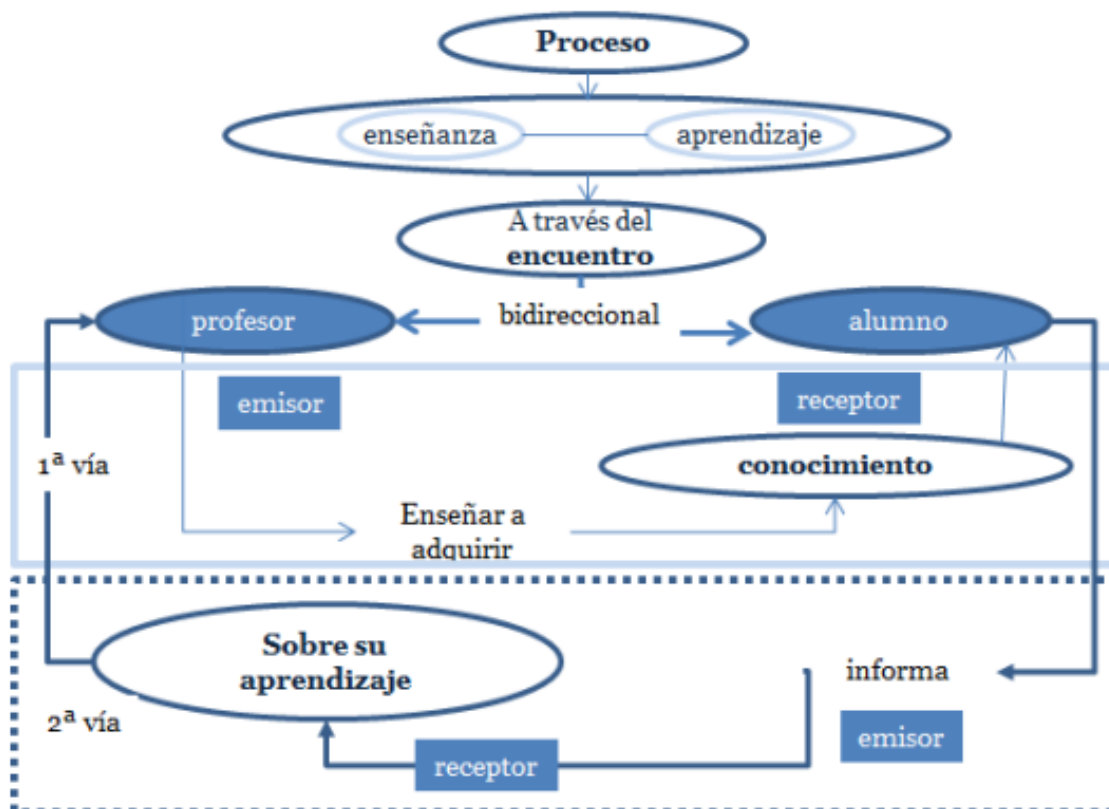
El papel de la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje es uno de los principales factores que intervienen en el mundo educativo, tanto dentro como fuera del aula. La educación es, sobre todo, un proceso de comunicación y socialización del individuo, por lo tanto, debemos tener muy presente la importancia de que se produzca de una manera correcta y eficaz.

Las personas facilitadoras deberían tener presente, entre otras cosas, el tono de voz con el que hablan, las palabras que utilizan o las situaciones en las que se comunican. También se analizan los posibles obstáculos que pueden interferir en una buena comunicación, así como el modo de superarlos. Por último, se estudia la comunicación desde las perspectivas del facilitador y del participante, analizando tanto el aspecto verbal como el no verbal.

La primera aproximación que nos gustaría hacer al acto didáctico parte de la teoría de la comunicación, la cual ofrece diferentes perspectivas del mismo dependiendo de quiénes sean sus interlocutores. Desde esta teoría, el proceso de enseñanza-aprendizaje es un proceso comunicativo cuya finalidad es propiciar la adquisición de conocimientos, destrezas y actitudes (competencias), es decir, conseguir que se produzcan aprendizajes. Siguiendo a Bernardo (2011), en una primera vía el



facilitador es el emisor de un mensaje (los contenidos) y el participante es el receptor del mismo, quien a su vez puede, o no, mandar nuevas informaciones (realimentación) al emisor, dependiendo de cómo haya recibido y procesado esos mensajes (segunda vía). Si no los mandase estaríamos ante una enseñanza o comunicación de corte tradicional. En cambio, si los manda estaríamos ante una comunicación y un proceso de aprendizaje activo que, a través del feedback, informaría sobre cómo va ese proceso comunicativo / educativo. Por otra parte, para la transmisión del mensaje tanto el emisor como el receptor utilizan algún medio que serían en este caso las estrategias, las actividades y los recursos materiales. La enseñanza, pues, está en función del aprendizaje: no tiene sentido en sí misma. El proceso de enseñar está imbricado en el proceso de aprender, son como las dos caras de una misma moneda. El proceso de enseñanza/aprendizaje (comunicación) es un proceso interactivo en el que el participante también emite mensajes hacia el facilitador. Es, pues, una comunicación bidireccional que debe utilizar el facilitador como fuente de información para detectar fallos y aciertos en su trabajo educativo, para subsanar carencias de información de los participantes y para confirmar la consecución de los objetivos propuestos y controlar el proceso seguido (Bernardo, 2011: 19). Una cuestión que debemos tener muy presentes como formadores es que comunicamos incluso cuando no queremos comunicarnos. De esta manera, el dominio de la comunicación no verbal nos puede ayudar a impulsar nuestra comunicación verbal. Conocer cómo se comunican los participantes, qué nos transmiten con su lenguaje corporal, qué nos quieren decir con sus palabras, supone tener presente una parte de la comunicación que es esencial para llegar con éxito a ellos y que se produzca un verdadero proceso educativo. Algo parecido ocurre con la comunicación verbal, dependiendo del tono de nuestra voz, del énfasis o desdén que pongamos en nuestra entonación, de las palabras que utilizemos, transmitiremos una cosa u otra a nuestros participantes.



**Figura 1.** La enseñanza – aprendizaje como proceso comunicativo unitario.  
Fuente: Bernardo (2011).

### Las diferentes formas de comunicación: estímulos verbales, vocales, físicos y situacionales

Cualquier profesional tiene que poner en práctica de uno u otro modo distintos modos de comunicación a lo largo de su carrera. De hecho, una parte muy importante del éxito profesional está ligado a ser un buen comunicador. Hay autores, como Tony Buzan, que ponen en valor el concepto de inteligencia verbal como uno de los grandes elementos que confiere a aquellos que la dominan más poder.

Las palabras poseen un increíble poder. Las personas que dominan la fuerza de las palabras tienen el poder de persuadir, de inspirar, de cautivar y de influenciar, de mil maneras, el cerebro humano. No sorprende, entonces, que las palabras y su poder se hayan convertido en uno de los conceptos más importantes de la revolución del conocimiento del siglo XXI (Buzan, 2003: 12). En el caso de los profesionales de la educación para la salud estas afirmaciones cobran aún más

importancia ya que la inmensa mayoría del tiempo se dedica a la comunicación con las personas, con otros profesionales o con la comunidad. Por tanto, debemos poner gran atención como educadores en el modo en que nos comunicamos, atendiendo a todas las formas de comunicación. Podemos distinguir diversas maneras de comunicarnos con los demás dependiendo de diversas cuestiones. En primer lugar, debemos tener presente tanto las palabras que realmente utilizamos cuando hablamos como la forma en que las decimos. Por otra parte, debemos ser conscientes de la influencia que tiene la vertiente física de nuestra comunicación, entendida esta como el lenguaje corporal. Y, por último, y no por ello menos importante, debemos prestar atención a los aspectos situacionales o ambientales que intervienen en la comunicación (Hennings, 1975). Diversos autores (Davitz, 1969; Fast, 1970; Goffman, 1959; Hennings, 1975 y Miller, 1966) dan soporte a esta visión de las distintas maneras de comunicarnos basadas en los aspectos anteriormente comentados denominándolas como estímulos verbales, vocales, físicos y situacionales – ambientales.

**Estímulos verbales:** Las palabras que utiliza el emisor en el proceso de comunicación, es decir a lo que dice literalmente, las palabras verdaderamente pronunciadas.

**Estímulos vocales:** Forma en que se pronuncian las palabras utilizadas, es decir, la velocidad con la que se dicen, el volumen, la entonación que se utiliza, etc. No cabe duda de que el estado en el que nos encontramos desde una perspectiva emocional cuando hablamos va a condicionar ostensiblemente el modo en que emitimos las palabras durante nuestra comunicación. Así, cuando estamos enfadados tendemos a subir la voz y a aumentar la velocidad, por el contrario, cuando estamos tranquilos tendemos a utilizar un tono más pausado, reposado y monocorde.

**Estímulos físicos:** Nos referimos aquí a aquello que conocemos como el lenguaje corporal, que incluye los gestos, los movimientos y la expresión facial. Si no somos sensibles a este tipo de estímulos, estaremos perdiendo gran parte de la información que nos traslada, incluso de un modo inconsciente, nuestro interlocutor

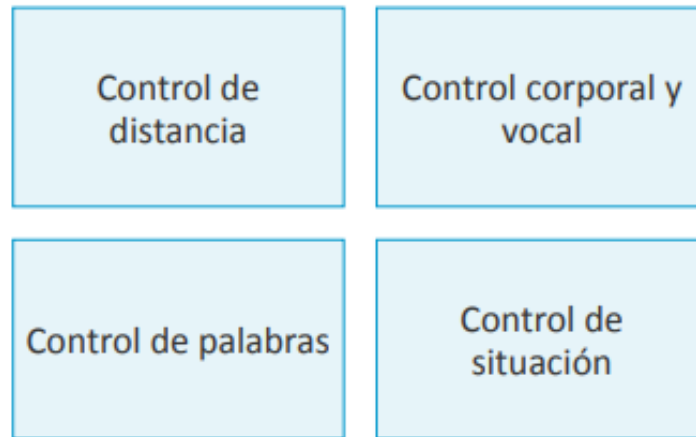
**Estímulos situacionales – ambientales:** Hacen referencia tanto al contexto en el que se produce la comunicación como al aspecto del que habla. Esto último nos va a transmitir información del emisor, como, por ejemplo, su estatus dentro de la empresa. Por el contrario, la situación nos va a aportar información sobre el entorno en que se da la comunicación, los recursos físicos, como se distribuyen estos, etc.



**Figura 2.** Tipo de estímulos en la comunicación. Fuente: Hennings (1975).

### **Factores que intervienen en una comunicación eficaz**

En ciertas ocasiones a lo largo de nuestra vida, por ejemplo, cuando éramos estudiantes, hemos tenido grandes experiencias al asistir a clases en las que el profesor nos cautivó con su discurso, en las que conseguía que sostuviéramos nuestra atención completamente en el mismo sin distraernos. Desgraciadamente, en más ocasiones aún, hemos experimentado clases, charlas, etc, soporíferas en las que los bostezos se apoderaban de nosotros como consecuencia del discurso aburrido de un expositor, monocorde e insípido, en el que no conseguía engancharnos. Pero, ¿qué es lo que diferencia la clase del primer caso respecto a la clase del segundo caso? En opinión de Hennings (1975) son cuatro los elementos que provocan la diferencia entre un expositor que engancha con su comunicación y el que no lo hace:



**Figura 3.** Elementos que influyen en la comunicación del profesor. Fuente: Hennings (1975).

### **Control de distancia**

La distancia que ocupa el facilitador con respecto a sus participantes puede darnos una idea preliminar de qué tipo de relación pretende establecer con ellos. Resulta una herramienta fundamental para conseguir establecer un buen contacto personal. Según Hall (1966) la distancia de relación de un individuo con los demás se define a través de una serie de círculos concéntricos que serían los que se exponen a continuación:

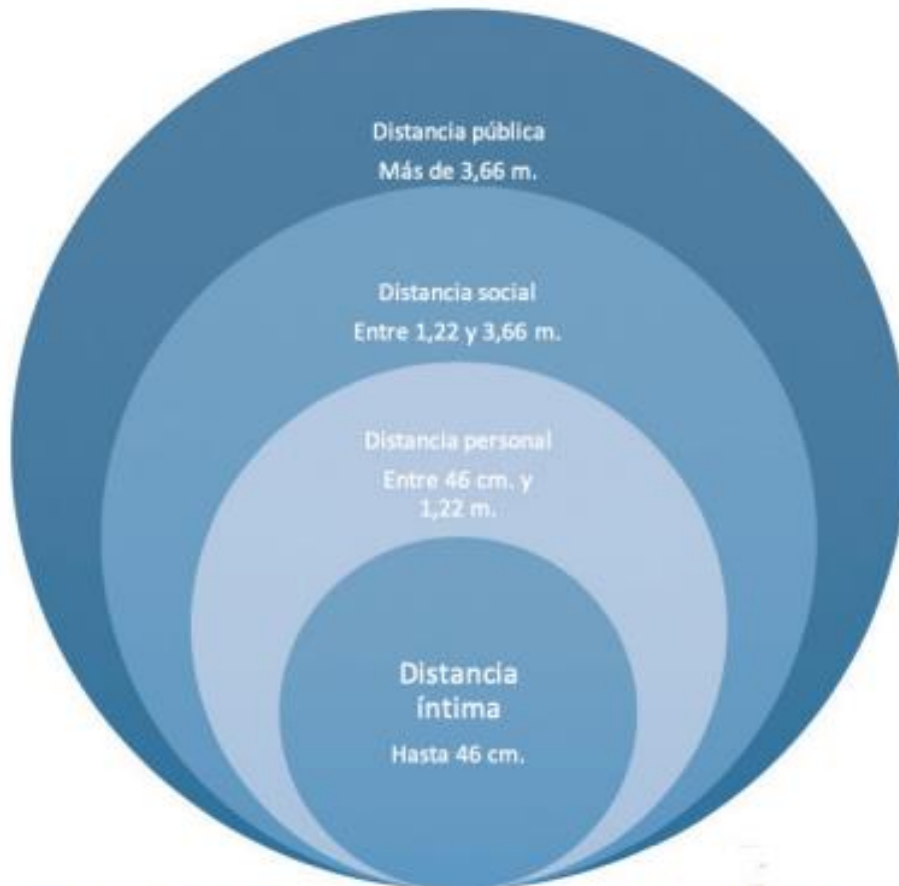
El primero de esos círculos lo denomina espacio íntimo y se extendería hasta un radio de 46 centímetros aproximadamente. Cuando algún extraño se mete en ese espacio normalmente nos sentimos incómodos y nos ponemos tensos. Es un espacio reservado a las personas que amamos. A continuación, estaría lo que denomina con el término de distancia personal que comprende el espacio que se establece entre los 46 centímetros y 1,22 metros. En esta distancia aún es posible el contacto físico con nuestros interlocutores, percibimos detalladamente sus rasgos faciales y tendemos a hablar en una voz ostensiblemente más baja que a otras distancias superiores. Cuando nos expresamos junto a nuestros participantes en esta distancia tenemos, una sensación mayor de participación. Es un espacio que solemos reservar a nuestros amigos y familiares. La distancia social sería el siguiente círculo y sería el espacio que se sitúa entre los 1,22 y los 3,66 metros. La

mayoría de nuestras interacciones en el ámbito del trabajo o aquellas que realizamos con la gente en la calle se sitúa en esta distancia. En este tipo de espacios disminuye notoriamente la posibilidad de contacto físico con nuestros interlocutores, así como la percepción de detalles del rostro, la vestimenta, etc., lo cual nos lleva a tener que mirar durante más tiempo a las personas para percibir esos detalles. Por último, la distancia pública se situaría más allá de los 3,66 metros. En estos casos nuestra interacción con los demás se torna más formal, medimos más las palabras que utilizamos y cuidamos más nuestra sintaxis. A esta distancia se pierden ciertos detalles específicos de la expresión facial, la vestimenta, etc. Por tanto, cuando alguien se comunica en esta distancia solo recibe un número muy limitado de realimentaciones no verbales sobre su discurso. También se sube ostensiblemente la voz y pronunciamos con más detalle las palabras que utilizamos. A esta distancia la sensación del que escucha es más próxima a no estar participando o a estar haciéndolo poco. Es fundamental en nuestra labor de comunicación dominar y tener presentes las distancias aquí descritas ya que nos pueden resultar de gran utilidad para conseguir una mayor implicación y participación. Además, dependiendo de la distancia a la que nos situemos podremos conseguir más o menos realimentación sobre nuestro proceso de comunicación. No tener presente estas cuestiones nos puede situar en la esfera de ser malos comunicadores.

No es lo mismo un formador que da una clase magistral subido a la tarima o que se sienta en una silla delante de su mesa, situándose siempre en la distancia pública, que otro que deambula por la sala, por los pasillos laterales o central que hay entre las mesas. O uno que se aproxima penetrando en el espacio social bajando la voz, que busca el contacto visual, que juega con las distancias alejándose y subiendo la voz dando un tono de solemnidad a alguna idea importante o aproximándose a algún participante dirigiéndose directamente a él bajando el tono, inclinándose hacia él o haciendo algún gesto, entrando en su espacio personal para darle alguna explicación concreta durante la realización de una actividad, etc.

En definitiva, resulta crucial que el formador domine a la perfección las distancias de comunicación, y las aproveche para enfatizar ideas, conseguir la implicación y participación de las personas participantes y para obtener realimentación.

HERNÁNDEZ CARRERA, RAFAEL M



**Figura 4.** La distancia en la comunicación. Fuente: Hall (1966).

### **El control corporal y vocal**

Normalmente acomodamos el volumen de nuestra voz a la distancia a la que se sitúan nuestros interlocutores. Tendemos a disminuirla en las distancias cortas y a aumentarla en las distancias más largas como ocurre en la distancia pública. Si no hiciéramos esto nuestra comunicación se vería influenciada negativamente. Otra herramienta muy útil es la entonación; los cambios que se realizan en este sentido ayudan a mantener la atención, a resaltar ideas importantes, a mantener la intriga

de una explicación. Si nosotros como formadores no variásemos nunca nuestro tono de voz, produciríamos un discurso monocorde que rápidamente aburriría a nuestros participantes con la consiguiente pérdida de atención. Cuando durante una exposición didáctica el formador baja deliberada y repentinamente la voz, obliga a sus participantes a concentrarse en lo que está diciendo y al subirla nuevamente está fijando el mensaje concreto que está dando en ese momento. El tono y el volumen de la voz tienen un significado concreto a nivel emocional. Normalmente tendemos a aumentar el tono y la velocidad cuando expresamos alegría, ira, ansiedad, emoción y entusiasmo. Por otra parte, sentimientos como la tristeza, el miedo, la admiración y el pensamiento profundo se traducen en un ritmo lento de nuestro discurso.

El lenguaje corporal va a complementar y a potenciar los significados emocionales de nuestra comunicación ya que el cuerpo está íntimamente relacionado con el estado emocional de la persona y se pone de manifiesto en la gesticulación. Los gestos no deben ser planificados, sino que deben acompañar espontáneamente al que habla, expresando así su emotividad. No debemos esforzarnos en inhibir la respuesta natural del cuerpo, los movimientos deben ser auténticos ya que son la expresión del pensamiento del que habla. Por tanto, debemos aprender a relajar nuestro cuerpo cuando hablamos, de manera que nuestras respuestas corporales surjan tranquilamente, con serenidad. No cabe duda de que a través de nuestro lenguaje corporal podemos enviar mensajes que son importantes en el proceso de comunicación. Por ejemplo, cuando alguien va a comenzar a hablar puede alejar la mirada hacia el horizonte dándole a su discurso un cierto aire de solemnidad. Otro ejemplo lo encontramos cuando queremos parar de hablar y pedimos que los demás intervengan; en este caso solemos fijar nuestra mirada expectante en los participantes esperando su respuesta como diciendo: ¿cuál es su opinión sobre esto? Este tipo de conducta no verbal hace que nuestros interlocutores comprendan que es su turno de hablar.

También a través de la gesticulación expresamos significados concretos a nivel de conocimiento, no solo desde la perspectiva emocional. Así cuando queremos señalar contraposición de ideas o perspectiva podemos enfrentar nuestras manos



con los puños cerrados o chocando la punta de los dedos extendidos. O cuando dibujamos con nuestras manos en el aire para expresar una forma concreta como un círculo o un cuadrado. O cuando señalamos con el dedo índice potenciando la dirección de una determinada idea o planteamiento. En otras palabras, estamos transmitiendo información concreta apoyándonos en nuestro cuerpo y el movimiento de este. Por último, es muy importante que exista una correlación entre los mensajes verbales que emitimos y los no verbales o corporales, evitando que exista una discrepancia o conflicto entre ambos. En los casos en que ambos modos de comunicación son discrepantes, los interlocutores suelen prestar más atención a la comunicación no verbal que a la verbal. En definitiva, no podemos prescindir de todos estos matices, tanto corporales como vocales, ya que si no nos valiésemos de ellos estaríamos perdiendo gran parte de nuestra efectividad como comunicadores, y por ende, como formadores.

### **Control de las palabras**

Independientemente del énfasis que hemos puesto en el modo en que nos expresamos a través de los gestos y cómo pronunciamos nuestro discurso desde la perspectiva de la entonación, no cabe duda de que las palabras realmente pronunciadas tienen un gran peso en la hora de transmitir ideas y significados cognitivos y emocionales. La elección de las palabras hecha por el hablante, indica ya en parte sus sentimientos hacia un tema o una persona. ¿Qué sentimientos expresamos cuando calificamos a una persona de “franca”? Y, por el contrario, cuál será nuestro sentimiento cuando le llamamos “deslenguada”. Ambas palabras significan que “se dice la verdad”, sin embargo, la primera tiene una connotación positiva, la segunda negativa (Hennings, 1975: 36). Como vemos en esta cita de Hennings, la elección de las palabras que utilizamos en nuestra comunicación puede conferirle al mensaje una connotación positiva o negativa. Las palabras se convierten en elementos fundamentales de nuestra forma de comunicarnos, con grandes implicaciones a nivel de significado.

También debemos tener presente el contexto en el que nos comunicamos cuando elegimos unas u otras palabras ya que en función de donde nos encontremos pueden ser percibidas como positivas o como negativas. Por ejemplo, decirle a un

niño de 4 años cuando llora “pobrecito, es que es muy pequeño”, puede ser visto por este como algo afectivo, como un gesto de cariño hacia él. Sin embargo, si esas mismas palabras las utilizase con un niño de 10 años, este podría ver las palabras como una burla. Antes de utilizar unas u otras palabras debemos preguntarnos si el sentimiento que estamos transmitiendo es positivo o es negativo. Otro aspecto importante a la hora de seleccionar nuestras palabras es cerciorarnos de que el léxico de nuestros interlocutores es lo suficientemente amplio como para comprender lo que queremos comunicar.

Muchas veces cuando hablamos sobre alguna cuestión que dominamos profundamente nos olvidamos de que el que tenemos en frente no lo hace, y utilizamos un léxico excesivamente especializado que puede conducir a que nuestros participantes se pierdan por falta de comprensión. Las palabras que utilizamos son un medio para transmitir conocimientos y pensamientos complejos, por tanto, debemos pararnos a auto formularnos preguntas como, por ejemplo: ¿el nivel intelectual de nuestros participantes está acorde a la terminología que estoy utilizando?; ¿me están comprendiendo fácilmente o requiere un esfuerzo ímprobo que lo hagan?; ¿resulta claro e inteligible lo que cuento a los participantes o por el contrario es complejo e inabordable para ellos?; ¿utilizo estructuras sintácticas muy complejas?; ¿utilizo palabras poco frecuentes o por el contrario tiendo a utilizar palabras de fácil comprensión y cotidianas? Controlar las palabras implica controlar el vocabulario, su uso y su estructura acomodándolos a los distintos tipos de interlocutores que podamos tener.

Debemos preguntarnos si estamos utilizando las palabras adecuadas que permitan a nuestros participantes comprender nuestro mensaje.

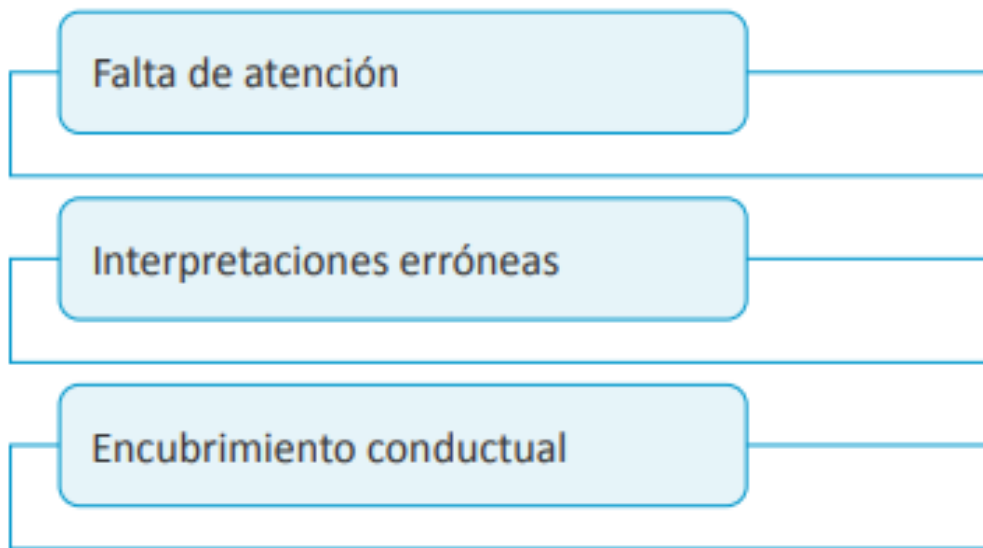
### **Control de situación**

Además de la información que transmitimos con el lenguaje corporal, el tono de nuestra voz y las palabras que utilizamos; podemos enviar mensajes a nuestros interlocutores con otro tipo de canal, como es la propia situación en la que se produce la comunicación. Transmitimos información, por ejemplo, con las herramientas que utilizamos en nuestro proceso comunicativo, como pueden ser los artilugios tecnológicos, un determinado ordenador, la proyección de una

presentación creada con algún programa concreto de los que existen en el mercado para tal fin, con unos efectos visuales llamativos, un determinado colorido en nuestras diapositivas, etc. Estos elementos pueden ayudarnos a transmitir un mensaje de tecnología, modernidad, frescura, innovación, etc. La falta de consciencia sobre estas cuestiones puede llegar a producir que la comunicación quede anulada, especialmente si la fisonomía de la situación es contradictoria con el mensaje que expresamos verbalmente (Hennings, 1975). Debemos tener, también, presente el mobiliario y su disposición, ya que influyen en la situación de comunicación y aprendizaje. Así, por ejemplo, debemos conseguir un mobiliario que permita realizar distintas configuraciones que ayuden a llevar a cabo distintos tipos de procesos comunicativos: en modo de teatro para situaciones expositivas, o en pequeños grupos en los que se pueda dar una comunicación más íntima y personal. A lo largo de los últimos años han tomado un peso especial en las presentaciones que realizan los formadores una serie de elementos tecnológicos como las pizarras digitales, los video-proyectores, las computadoras y el software especializado en presentaciones. El formador del siglo XXI no puede dar la espalda a estos cambios ya que es preciso que domine ese lenguaje tecnológico para, en primer lugar, tener un nexo de intereses con sus participantes (casi todos nos sentimos atraídos por este tipo de elementos) y, en segundo lugar, para ejercer un control sobre la situación que le permita comunicarse con solvencia apoyándose en estos elementos.

### **Cuestiones que dificultan la comunicación**

Pese a que muchas veces nos esforzamos por realizar una buena comunicación en nuestras formaciones no siempre lo conseguimos. El proceso comunicativo está frecuentemente salpicado de obstáculos que impiden o dificultan esta comunicación. Identificar esos obstáculos, ponerle límites y superarlos resulta de gran ayuda de cara a mejorar el proceso de comunicación que llevamos a cabo. Hennings (1975) identifica tres procesos que van a dificultar o a impedir el proceso de comunicación, que estarían relacionados con la falta de atención, las interpretaciones erróneas y el encubrimiento conductual.



Obstáculos para la comunicación. Fuente: Hennings (1975).

### **Falta de atención**

En muchas ocasiones, cuando estamos escuchando a alguien realizando una exposición, aquello sobre lo que está hablando se sitúa fuera de nuestra escala de prioridades en relación con las cosas que nos interesan, que nos preocupan o que nos estimulan. Esta discrepancia entre nuestros intereses y lo que se está contando puede hacer que nuestra atención se disipe o que vaya saltando de unos pensamientos a otros. Esto se convierte en una barrera que va a impedir al que escucha focalizar su atención en el mensaje que está enviando el que habla. Esto también puede ocurrir cuando un participante se distrae en forma de anticipación, es decir, cuando se anticipa porque piensa que sabe lo que va a decir a continuación el formador antes de que este lo diga. Suele ocurrir con estas personas que piensan que por haber escuchado en el pasado a alguien hablar sobre un asunto concreto, no necesitan prestar atención a lo que se está explicando, lo cual los lleva a pensar en otra cosa y a distraerse. Está muy relacionado con la meta-ignorancia, es decir, pensar que se ha comprendido algo cuando en realidad no se ha comprendido. Esto no es exclusivo de los participantes, también, muchas veces los formadores tienden a completar las frases de los participantes cuando estos están hablando, lo que les impide expresar con claridad sus razonamientos y puntos de vista. Otras veces

ocurre que, debido a la monotonía de la explicación, al agotamiento mental, el tono monocorde del que habla, los murmullos continuos u otros factores, el participante deja su mente en blanco, de manera que desconecta y deja de prestar atención a lo que se está comunicando. También, en ocasiones se da entre los participantes más preocupados por expresar sus ideas lo que Hennings (1975) denomina “espera mental”, es decir, se centra más en la expresión de su punto de vista que en lo que realmente está diciendo el formador. Es el típico participante que está esperando cualquier momento de pausa para tomar la palabra y exponer sus ideas, lo cual le sitúa habitualmente en una actitud de estar a la espera, en una situación pasiva, que le impide el realizar una escucha activa y comprensiva. Por último, puede ocurrir también que el oyente focalice su atención de un modo parcial únicamente en un tipo de estímulos, por ejemplo, que preste atención únicamente a las expresiones no verbales del formador o al tono, en vez de a las palabras que realmente está pronunciando.

Puede suceder también, al contrario; que preste atención únicamente a lo que literalmente dice el formador, sin prestar atención a su lenguaje no verbal, lo que le priva de la gran cantidad de información que se transmite a través de este. En otras palabras, la falta de atención es uno de los principales obstáculos con los que se encuentran los formadores por tanto deben recurrir a elementos situacionales, verbales, vocales y físicos que les permitan captar la atención de sus interlocutores,

### **Interpretaciones erróneas**

En contra de lo que pueda parecer a primera vista, los estímulos que recibimos no son interpretados siempre del mismo modo por distintas personas. Según Bartlett (1967), esto es debido a que gran parte de la información que percibimos a través de nuestros sentidos es fruto de nuestra propia deducción, la cual está determinada por nuestros intereses y las actitudes. Uno de los factores que más influye en esto es la propia personalidad del individuo ya que, por ejemplo, una persona que se siente insegura puede interpretar un determinado mensaje como una amenaza, aunque realmente no lo suponga. Por tanto, el tono que utilizamos al hablar, los gestos que realizamos, o las palabras que elegimos en nuestra

comunicación, pueden ser interpretados positivamente por unas personas y negativamente por otras, lo cual nos lleva a pensar que el factor personal está muy presente. Esto ocurre también con el lenguaje no verbal: puede tener diferentes significados según la persona que lo decodifique. Este hecho adquiere una especial relevancia cuando personas de diferentes culturas y procedencias entran en contacto.

Cuando se mezclan distintas personas, especialmente si son de diferentes procedencias, se pueden dar interpretaciones erróneas de los mensajes no verbales. En definitiva, debemos cerciorarnos de que nuestros interlocutores son capaces de interpretar correctamente los mensajes que emitimos, tanto aquellos de carácter no verbal como los relativos a las expresiones y palabras que utilizamos en clase.

### **Encubrimiento conductual**

Muchas veces en las relaciones sociales las personas no se muestran tal como son en realidad. Suele ocurrir con frecuencia, por ejemplo, en el mundo laboral donde las personas no muestran sus verdaderos pensamientos o sentimientos internos. Es decir, se tiende a representar un papel de cara a ofrecer la mejor imagen de la persona más adaptada a las normas de conducta del lugar donde estemos interactuando: los participantes suelen presentar una conducta diferente cuando acceden al lugar de la formación en la que manifiestan unas expresiones y gestos que son los que se supone que deben tener. Por ejemplo, pueden realizar gestos que den a entender que se está comprendiendo lo que se dice, asintiendo, moviendo la cabeza; o pueden hacer parecer que están realizando tareas. Obviamente hay una fina frontera entre que nuestra conducta sea una impostura constante y el hecho a una situación social determinada que requiere de nuestra adaptación o simulación comportamental.

Pero, independientemente del enmascaramiento que pueda hacer nuestro interlocutor, siempre se puede detectar cuando están interpretando si somos lo suficientemente sensibles a una serie de elementos sutiles, que pueden parecer imperceptibles, y que nos van a dar pistas sobre sus verdaderos sentimientos. Para entender a nuestro interlocutor, debemos tener en cuenta también que para el ser

humano no es sencillo controlar los signos no verbales de una emoción determinada, aunque se pueda intentar fingir por medio de palabras que el sentimiento es otro. En una situación de nerviosismo o estrés no es fácil controlar la tensión muscular, la coloración de los pómulos, la sensación de mala digestión, la respiración agitada, las sacudidas nerviosas de manos y rodillas o el fruncimiento del ceño. A la hora de que se produzca una comunicación auténtica y verdadera en el marco de la formación es importante intentar evitar este tipo de enmascaramiento, así como detectar cuándo los demás están recurriendo a él ya que es uno de los principales obstáculos para que se dé un proceso de comunicación y, por tanto, de enseñanza-aprendizaje, genuino y auténtico.

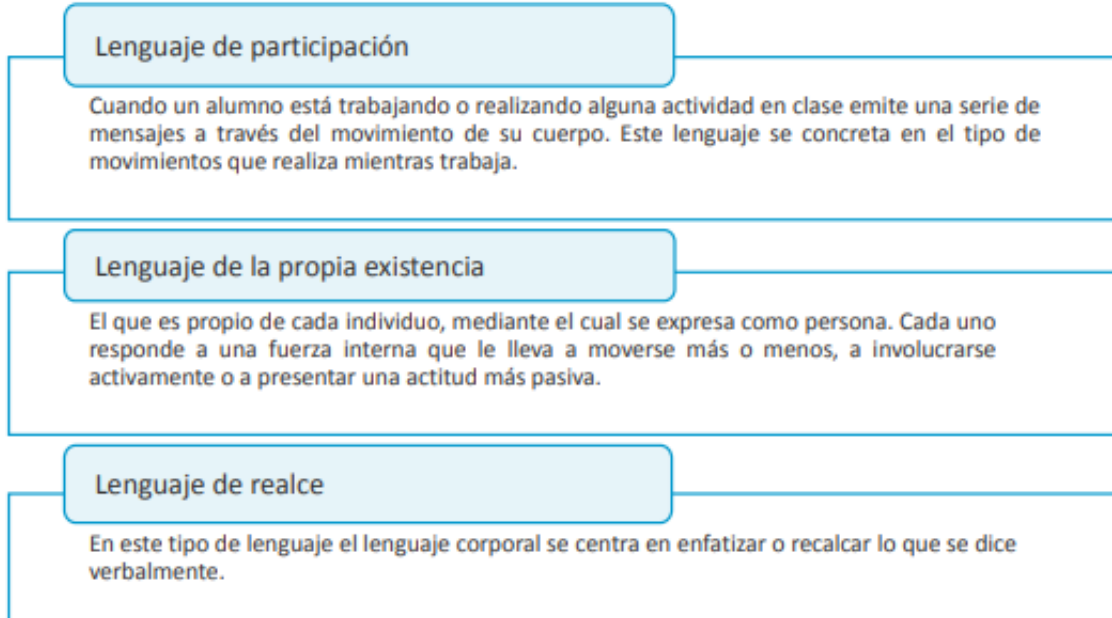
### **La comunicación desde la perspectiva de las personas participantes**

Las personas participantes se comunican tanto de un modo vocal (mensajes verbales) como o de un modo no verbal. A continuación, analizamos ambos modos de comunicación.

#### **La comunicación no verbal**

Cualquiera que haya estado en una actividad formativa puede advertir cómo los participantes están continuamente emitiendo mensajes no verbales a través de su cuerpo. Captar esos mensajes es una tarea esencial que debe acometer el buen formador. Este debe desarrollar la capacidad de aprender a escuchar el lenguaje no verbal de sus participantes, lo que se convierte en una realimentación esencial para que el formador modifique su comunicación. Hennings (1975) distingue tres tipos de códigos para expresar el lenguaje físico: lenguaje de participación, lenguaje de la propia existencia y lenguaje de realce. Puede ser de gran ayuda para el formador seguir esta clasificación del lenguaje no verbal de manera que le sirva de orientación

para observar y analizar de un modo concreto la conducta de los participantes.



La información que el formador recibe mientras los participantes realizan movimientos es de gran ayuda para dar pistas sobre si la atención que prestan es simulada o no. Además, ofrece al formador una información muy valiosa para conocer si su enseñanza está siendo efectiva o no. La atención, reflexión e indagación son movimientos silenciosos a través de los cuales el cuerpo emite un mensaje global que sirve al formador para tener feedback de su trabajo.

### **La comunicación verbal del participante**

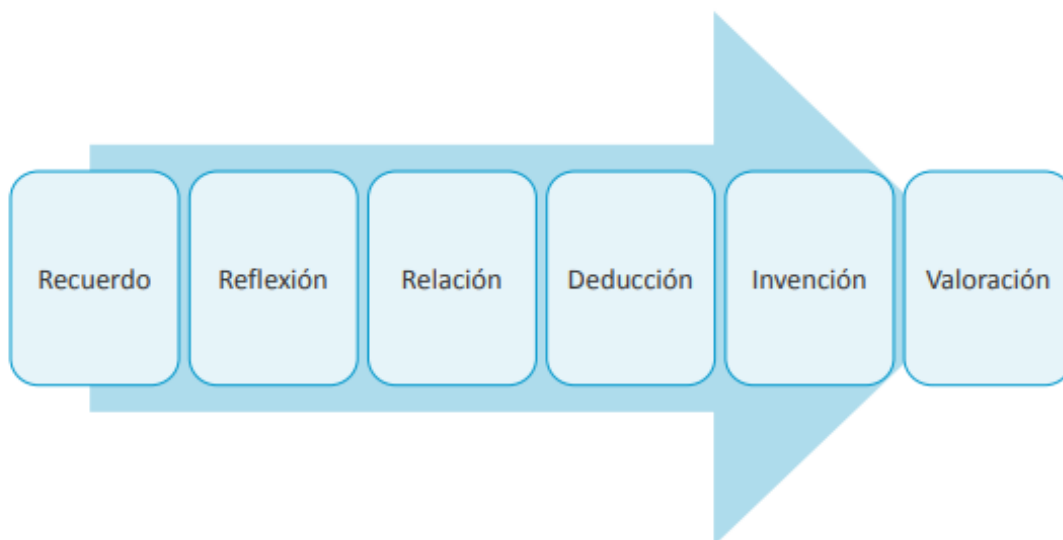
Como hemos visto hasta ahora, no cabe duda de que la comunicación no verbal del participante nos aporta una gran cantidad de información. Pero no menos importante es la información verbal que estos nos aportan a lo largo de una sesión de formación, en el pasillo o en el tiempo dedicado al esparcimiento. Si analizásemos el tiempo que hablan, formadores y participantes, podríamos encontrarnos con alguna de las situaciones que define Flanders (1977):

- Habla el formador.
- Habla el participante.
- Silencio o desorden

Según este autor dos tercios del tiempo en la actividad de formación se dedican a escuchar a alguien que habla, y de ese tiempo, otros dos tercios están ocupados



por el formador. Esto nos lleva a una primera reflexión que es la necesidad de escuchar más a nuestros participantes. Gran parte de las investigaciones sobre esta cuestión no solo analizan el tiempo que hablan los participantes respecto al formador, sino que también ponen el foco en el nivel intelectual de las expresiones que utilizan aquellos. Autores como Bellack (1963), Bloom (1975) o Taba (1964) hacen diversas descripciones de los modelos cognitivos que sirvieron para la posterior clasificación realizada por Hennings (1975) sobre las expresiones verbales de los participantes, las cuáles las describe como expresiones de recuerdo, reflexión, relación, deducción, valoración y de invención.



Las expresiones de recuerdo se ubican dentro de lo que la Taxonomía de Bloom (1975) denomina “saber” (saber, saber hacer y saber ser), es decir, los conocimientos. En este tipo de respuestas verbales los participantes repiten conceptos y términos aprendidos con anterioridad. Bloom considera el hecho de repetir el material previamente aprendido como el nivel más bajo de conocimiento humano. Basar el proceso de enseñanza - aprendizaje exclusivamente en la memorización dejaría de lado procesos de un nivel intelectual más elevado, como serían la reflexión, la relación, la creación, la comparación y la invención.

Autores como Bellac G (19PN), Bloom (1969) o aba (19PU) hacen diversas descripciones de los modelos cognitivos que sirvieron para la posterior clasificación realizada por Hennings (1969) sobre las expresiones verbales de los participantes, las cuáles las describe como expresiones de recuerdo, reflexión, relación, deducción, valoración y de invención.

La reflexión supone que el participante realice una operación mental que va más allá del simple recuerdo; debe realizar una formulación, resumen o descripción personal. Supone que exprese las ideas con sus propias palabras. Una forma más compleja de conocimiento y de expresión es la relación, que supone poner de manifiesto las afinidades y correspondencias entre dos o más conceptos e ideas. Así hacen algo más que reflexionar sobre un tema ya que están identificando la manera en la que estas se conectan. Por su parte la deducción supone que los participantes afrontan ciertos problemas para lo que realizan un importante esfuerzo mental que les permita pasar de algo conocido a algo desconocido. Es lo que ocurre cuando intentan predecir algo, cuando intentan interpretar el conocimiento aplicándolo a nuevas situaciones. Las expresiones de valoración implican que los participantes se planteen una opinión personal. Suelen traer consigo expresiones de elogio, de calificación, de recomendación o de crítica. Hay expresiones típicas que preceden a este tipo de comunicación, como, por ejemplo: “en mi opinión...” o “lo que quiero decir es...”. Aquí habría que distinguir entre aquellas expresiones que únicamente constatan una opinión y aquellas que lo hacen con un razonamiento y unos argumentos, lo cual tiene mayor nivel a nivel intelectual. Otra forma de expresión verbal sería aquella basada en la invención. A través de ella el participante pone en funcionamiento la fantasía y la imaginación, lo cual es un signo de creatividad. Hay muchas actividades útiles para desarrollar este tipo de proceso mental, por ejemplo, que el formador comience un cuento y que lo continúen los participantes aportando una parte cada uno: esta actividad implica un proceso de creación que supone un nivel de interconexión de ideas y situaciones que entraña un elevado nivel de razonamiento. Por último, ponemos de manifiesto la importancia de captar los significados implícitos que conlleva la comunicación por parte del participante. Cuando el formador intenta captar los significados implícitos que

existen en una expresión de los participantes no debe hacerlo desde su propia perspectiva sino desde la perspectiva del participante. Debe tratar de analizar los significados que tienen las palabras para este.

### **La comunicación desde la perspectiva de la persona formadora**

Los/as formadores tienen una capacidad de influencia muy importante en el proceso de comunicación que se da en la actividad de formación. Por medio de las preguntas que los formadores realizan pueden producir un mayor o menor nivel de procesamiento mental. Sin duda también influye la comunicación no verbal que utilizamos: los gestos, la mirada, las expresiones faciales, son algunos de los elementos que pueden ayudarnos a captar la atención y a estimular la comprensión de nuestros participantes.

#### **La comunicación verbal del formador.**

Ya hemos visto que la utilización de mensajes verbales por parte del formador es uno de los principales vehículos a través de los que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje. No nos referimos únicamente a las explicaciones que puede dar el formador a través, por ejemplo, de una exposición didáctica sino también al tipo de mensajes verbales que emite cuando anima a los participantes a participar en una actividad, a las instrucciones que da para realizar una determinada práctica o a las indicaciones que transmite durante una dinámica. El formador usa mensajes verbales para conseguir una serie de propósitos didácticos como ocurre cuando pregunta, dirige, contesta, anima; es decir se vale de estos mensajes para llevar a cabo el acto didáctico.

#### **Tipología de los mensajes verbales del formador.**

Si tenemos en cuenta el contexto y el modo en que se produce la interacción verbal de un formador con sus participantes podemos distinguir (Hennings 1975) distintas posibilidades de interacción.

La interacción verbal bajo el modelo **un formador/un participante** se suele utilizar para prestar ayuda a los participantes que están trabajando individualmente en una tarea, un proyecto o una actividad concreta con la finalidad de aclarar alguna duda

o para orientarle en su proceso. También se suele utilizar para aconsejar al participante en aquellas circunstancias que requieran de una comunicación individualizada.

Puede darse el caso de que la comunicación se dé bajo el modelo **un formador /un grupo de participantes**. Es el proceso de comunicación que se da cuando el formador divide la actividad de formación en subgrupos, recurriendo a dinámicas grupales, como por ejemplo el modelo Philip 6/6, en cuyo caso se dirige a un pequeño grupo de participantes en concreto.

### **La comunicación no verbal del formador**

Al igual que el participante, el formador comunica gran parte de su mensaje de manera no verbal. No cabe duda de que los formadores que tienden a utilizar el lenguaje no verbal tienen una gran ventaja a la hora de impartir su formación. Pasar de una comunicación oral a otra física produce en los participantes interés, ya que la variedad produce motivación. Cuando un participante lleva un largo intervalo de tiempo escuchando “con los oídos” acoge de buen grado cambiar a escu-ojos”; pasa de escuchar un mensaje que se le puede hacer monótono a escuchar otro más variado y expresivo como puede ser el lenguaje gestual. Ese cambio de la actividad verbal a la física impulsa el ritmo las actividades que realizan los participantes. Además, los mensajes no verbales son muy eficaces en la transmisión de significados emocionales. Por ejemplo, una sonrisa o una expresión facial de quietud y satisfacción transmiten un mensaje de “esto está bien” o “me interesa lo que dice” o “estoy orgulloso de su trabajo”. La emisión de un mensaje no verbal no es incompatible con los mensajes verbales; por ejemplo, si el formador percibe que un participante se está distrayendo, puede continuar con su exposición mientras le hace una señal para no interrumpir la actividad al tiempo que se comunica con el participante en cuestión. Las expresiones no verbales pueden abarcar desde aquellas que transmiten apoyo y entusiasmo hasta aquellas que manifiestan antipatía o desaprobación. Galloway (1970) definió un sistema de categorías referido a los mensajes emocionales que emiten los formadores a través de signos no verbales. A continuación, podemos ver en qué consiste:

<b>Apoyo entusiasta</b>	Aprobación entusiasta, trato cariñoso no acostumbrado, apoyo emocional o palabras de ánimo.
<b>Ayuda</b>	Reacción espontánea para lograr la respuesta de un alumno, ayuda mediante la respuesta a una pregunta. Un acto de apoyo, una acción dirigida a ayudar.
<b>Receptividad</b>	Deseo de escuchar con paciencia e interés lo que nos dice el alumno.
<b>Proforma</b>	Relativo a la forma o en consideración a la forma, sin facilitar ni restringir la comunicación. Un acto de rutina.
<b>Distracción</b>	Falta de voluntad o incapacidad para atender, desinterés o impaciencia hacia lo que dice el alumno.
<b>Antipatía</b>	No responder a una pregunta que generalmente se contesta. Conducta egocéntrica, descuido voluntario de las necesidades de una persona, insensibilidad hacia los sentimientos.
<b>Desaprobación</b>	Desaprobación claramente manifestada, insinuación negativa, disconformidad o fuerte insatisfacción, expresión que sugiere no aceptación, no conveniencia, desprecio o desánimo.

En definitiva, se trataría de ser conscientes de los mensajes emocionales que transmitimos como formadores ya que en la mayoría de las ocasiones éstos se comunican a nivel inconsciente. Siendo consecuentes con los mismos podemos impulsar o potenciar aquéllos que queramos trasladar en cada caso, propiciando el los discentes una serie de implicaciones a nivel comunicativo y conductual.