

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA
FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS
LICENCIATURA EN COMUNICACIONES SOCIALES



Tesis de grado

**LAS CARACTERÍSTICAS DEL USO DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL SEGÚN
LOS SUBSISTEMAS EN LAS FORMAS DE VINCULACIÓN DE LOS ESTUDIANTES
DEL ALUMNADO DE ÚLTIMO AÑO DE TURISMO, ABOGACÍA Y PSICOLOGÍA DE
LA UNIVERSIDAD CATÓLICA EN SALTA CAPITAL DURANTE EL 2022.**

Alumna: Delgado Iacuzzi, Candelaria María

Directora: Lic. Prof. Zigarán, Antonella

Salta, Argentina

Año 2023

AUTORIDADES ACADÉMICAS
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SALTA

RECTOR

Ing. Rodolfo Gallo Cornejo

VICERRECTORA ACADÉMICA

Mg. Constanza Diedrich

SECRETARIA GENERAL

Mg. Lic. Silvina M. Álvarez

DECANA DE LA FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS

Lic. María Dolores Medina Bouquet

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

Dr. Gustavo A. Iovino

2023

Agradecimientos

A mis papas, por darme la posibilidad de formarme, enseñarme a ser perseverante y creer en mí.

A Anastasia, mi hermana mayor, por ser mi fiel compañera e impulsarme siempre a ser mejor. A Fernando, mi hermano menor, por siempre sacarme una sonrisa.

A mi nona, por ser mi ejemplo a seguir en esta vida y tener la certeza de que lograré todo lo que me proponga.

A mis amigas/os, por su amistad y compañía, teniendo siempre palabras de aliento.

A Antonella, mi directora, por su colaboración y buena predisposición a lo largo del proceso de tesis.

A mis profesores, por su generosidad al momento de compartir sus conocimientos.

A quienes formaron parte de esta investigación, gracias por hacerlo posible.

Resumen

La presente investigación se trata de un estudio cualitativo cuyo objetivo es describir las características del uso de la Comunicación No Verbal según los subsistemas influenciada por la profesión que se estudia. La misma se llevó a cabo en estudiantes de último año de las carreras de Turismo, Abogacía y Psicología.

La comunicación está presente siempre, cada vez que una persona busca interactuar, la emplea. Sin embargo, a menudo pasamos por alto el significado de nuestros gestos, miradas, sonrisas o movimientos corporales. La principal teoría en la cual se basó esta investigación es la de los cinco Sistemas de Comunicación No Verbal (Kinésico, Proxémico, Cronémico, Diacrítico Vestimental y Paralingüístico) planteada por Sergio Rulicki, Doctor en Comunicación Social y experto en lenguaje no verbal.

El paradigma con el cual se trabajó es el interpretativo cualitativo. Asimismo, la principal herramienta de recolección de datos que se utilizó fue la entrevista semiestructurada empleada en alumnos como en profesionales cuya opinión enriquecieron y contextualizaron la exploración.

Entre los resultados principales se obtuvo que la comunicación no verbal complementa la comunicación verbal y transmite costumbres, tradiciones y valores culturales. Se destacó la importancia de los gestos, expresiones faciales, posturas y otros elementos no verbales en la comunicación. Se analizaron los subsistemas de la comunicación no verbal y se encontró que cada carrera utiliza diferentes sistemas para generar confianza y transmitir profesionalismo.

En conclusión, la Comunicación No Verbal desempeña un papel fundamental en la generación de confianza, persuasión y comunicación efectiva en las profesiones estudiadas.

Palabras claves: comunicación, comunicación no verbal, trascendencia, comunicación efectiva

Abstract

The present research is a qualitative study aimed at describing the characteristics of Nonverbal Communication usage according to the subsystems influenced by the studied profession. It was conducted among final-year students in the fields of Tourism, Law, and Psychology.

Communication is always present, whenever a person seeks to interact, they employ it. However, we often overlook the meaning of our gestures, glances, smiles, or body movements. The main theory upon which this research is based is the Five Systems of Nonverbal Communication (Kinesic, Proxemic, Chronemic, Diacritic Vestimental, and Paralinguistic) proposed by Sergio Rulicki, a Doctor in Social Communication and an expert in nonverbal language.

The working paradigm was qualitative interpretive. Furthermore, the main data collection tool used was the semi-structured interview employed with both students and professionals, whose opinions enriched and contextualized the exploration.

Among the main results, it was found that nonverbal communication complements verbal communication and transmits customs, traditions, and cultural values. The importance of gestures, facial expressions, postures, and other nonverbal elements in communication was highlighted. The subsystems of nonverbal communication were analyzed, revealing that each profession utilizes different systems to generate trust and convey professionalism.

In conclusion, Nonverbal Communication plays a fundamental role in building trust, persuasion, and effective communication within the studied professions.

Key words: communication, nonverbal communication, transcendence, effective communication.

Índice

Introducción.....	7
Metodología de la investigación.....	10
Tema.....	10
Pregunta.....	10
Objetivos de la investigación.....	10
Objetivo General:.....	10
Objetivos Específicos:.....	10
Estado del Arte.....	10
Hipótesis.....	14
Marco Metodológico	15
Paradigma	15
Tipo de investigación.....	16
Universo, muestra y unidad de análisis	18
Técnicas de investigación	18
Técnicas de recolección de datos	20
Marco Teórico.....	26
Capítulo 1: La comunicación	26
Elementos de la Comunicación.....	27
Capítulo 2: Tipos de Comunicación	29
Comunicación Verbal.....	29
Comunicación No Verbal (CNV)	31
Un recorrido por la historia	32
Cómo procesa el cerebro humano la comunicación verbal y no verbal	33
Cultura y Comunicación no verbal	35
Capítulo 3: Clasificación de la Comunicación No Verbal.....	37
Importancia de la Comunicación No Verbal.....	46

Capítulo 4: Resumen de entrevistas realizadas a profesionales	49
Marco Institucional.....	57
Trabajo de Campo y Resultados.....	59
Descripción y análisis de la información	86
Sistema Kinésico.....	86
Sistema Proxémico	87
Sistema Cronémico.....	89
Sistema Diacrítico Vestimental.....	90
Sistema Paralingüístico	92
Importancia de la Comunicación No Verbal.....	93
Conclusiones	95
Sugerencias y Recomendaciones.....	99
Bibliografía	100
Anexos	103
Desgrabación Entrevistas a Profesional.....	103
Entrevista a Adriana Navarro	103
Entrevista a jefe de la carrera de Abogacía	111
Entrevista a jefe de carrera de Psicología	114
Entrevista a la coordinadora de la escuela de Turismos	118
Entrevistas a Socióloga	124
Desgrabación entrevistas a estudiantes	129
Turismo	129
Abogacía.....	147
Psicología.....	167
Notas autorizadas sobre cantidad de alumnos en cada carrera.....	194

Introducción

La comunicación está presente en todas partes, cada vez que un individuo desea comunicarse hace uso de ella. No obstante, en algunas ocasiones poco se tiene en cuenta lo que dicen nuestros gestos, miradas, sonrisa o un simple movimiento corporal; la comunicación no verbal es tan importante como lo expresado con palabras.

La comunicación verbal es el intercambio de información, ideas y emociones a través del lenguaje hablado o escrito, donde las palabras, su elección y estructura son esenciales para transmitir significados y connotaciones. Mientras que, la comunicación no verbal hace referencia a aquellos gestos, posturas, miradas, tonos de voz y otros signos y señales no lingüísticos que constituyen un lenguaje complementario al de las palabras, según plantea Sergio Rulicki, Doctor en Ciencias de la Comunicación.

En el libro “Comunicación no verbal” Rulicki clasifica la Comunicación No Verbal en cinco sistemas; Kinésico, donde entra en juego la mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas. Sistema Proxémico, se refiere al estudio de los patrones culturales que usamos para construir, manejar y percibir el espacio social y personal, vinculado con la proximidad, la cercanía, la distancia física entre el emisor y el receptor. Sistema Cronémico vinculado con las formas culturalmente establecidas de organizar el uso del tiempo. Sistema Diacrítico Vestimental, el cual abarca los códigos de vestuario y arreglo personal. Y el Sistema Paralingüístico, comprende el tono de voz, el volumen de la misma, el ritmo, la dicción, el acento local, los énfasis y las pausas, entre otros. Esta categorización será utilizada a lo largo de toda la investigación.

La elección del tema de estudio surge por un pensamiento propio de la investigadora al observar que esta área de la comunicación, en muchos casos, es dada por sentada. Sin embargo, cumple un rol tan fundamental que en ocasiones impacta más un gesto por encima de una palabra, los ojos perciben tanto como los oídos.

La finalidad de esta investigación fue indagar de manera comparativa las conductas y comportamientos no verbales de acuerdo a la profesión que se ejerce. Es decir, cómo influye la profesión en el comportamiento no verbal de los individuos, en este

caso en los estudiantes de último año de Turismo, Abogacía y Psicología que concurren a la Universidad Católica de Salta en el año 2022.

Pocas son las investigaciones que abordan la comunicación no verbal y la utilización de la misma en estudiantes próximos a graduarse. Por ello se consideró que es una temática trascendental a lo largo del tiempo y se estima que los resultados obtenidos permitan ampliar este campo del conocimiento.

La elección de las carreras que formaron parte del estudio no fue azarosa sino que se consideró la influencia de la comunicación no verbal en el ejercicio profesional de la vida diaria.

Por ejemplo, los profesionales del Turismo utilizan la CNV para brindar explicaciones de donde quedan los lugares y relatar historias. De esta manera, les es posible entender mejor las necesidades y expectativas de los turistas, así como comunicarse de manera efectiva con ellos y mejorar la calidad del servicio que se ofrece. En el caso de los Abogados, cada gesto de más o de menos puede ser utilizado tanto a favor o en contra de ellos, con su palabra no basta. A su vez, para los Psicólogos, es de útil ayuda ya que, a través de ella se puede conocer más acerca de la situación por la que atraviesa el paciente. Así también el terapeuta debe ser sumamente cuidadoso a la hora de comunicar algo porque está siendo observado.

El objetivo principal de esta investigación fue describir las características del uso de la comunicación no verbal según los subsistemas influenciada por la profesión que se estudia.

De manera específica, los aspectos que se abordaron fueron: identificar la diferencia entre comunicación verbal y no verbal, examinar como influye la profesión en el uso de la comunicación no verbal, comparar las diferentes características que se manifiestan en cada profesión de acuerdo al uso de lo no verbal segmentado por los subsistemas e identificar la importancia del conocimiento de la comunicación no verbal en la carrera.

En cuanto a la metodología, se empleó el paradigma interpretativo cualitativo. Se utilizó un tipo de investigación básica donde el diseño fue no experimental transeccional.

Las técnicas e instrumentos de estudios utilizados para la recolección de datos fueron: entrevistas semiestructuradas a un profesional pertinente al tema de investigación, a un Sociólogo, como así también a personas claves que forman parte de las distintas Facultades investigadas para poder contextualizar y enriquecer la exploración.

Asimismo, se realizó un total de 18 entrevistas semiestructuradas a seis alumnos próximos a recibirse de las tres distintas carreras, Turismo, Abogacía y Psicología. Información que luego fue codificada en cuadros para su análisis.

En lo que respecta las limitaciones el no contar con el dato exacto de alumnos que se encuentran cursando fue una de ellas. Como así también el hecho de que en cada carrera se desarrollan diversas especializaciones, lo que da lugar a contextos particulares originando un abordaje distinto de la Comunicación No Verbal.

Con respecto a la distribución de este trabajo, se presenta en una primera parte la metodología de la investigación que expone el tema a tratar con la pregunta de investigación correspondientemente, los estados del arte que brindaron información similar al tema de tesis, luego, los objetivos a lo que se apuntó; las hipótesis y el marco metodológico, el cual contiene información acerca del paradigma y el tipo de investigación, la población, muestra y unidad de análisis, como todo el procedimiento para la recolección de los datos.

En una segunda parte del trabajo se desarrolla el marco teórico que consta de cuatro capítulos. Como punto de partida, en el capítulo 1 se habla acerca de la comunicación y sus elementos. Posteriormente, en el segundo capítulo, se realiza un breve recorrido acerca de los tipos de comunicación, la historia, el procesamiento de la misma por el cerebro humano y su relación con la cultura.

En el capítulo 3, se hace mención a la clasificación de la Comunicación No Verbal y su importancia. Por último, en el capítulo 4 se expuso la información obtenida a través de entrevistas que se realizaron a distintos profesionales para contextualizar y enriquecer la investigación.

Metodología de la investigación

Tema

Las características del uso de la comunicación no verbal según los subsistemas en las formas de vinculación de los estudiantes del alumnado de último año de Turismo, Abogacía y Psicología de la Universidad Católica en Salta Capital durante el 2022.

Pregunta

¿Qué características en el uso de la comunicación no verbal según los subsistemas existen en los estudiantes de último año de Turismo, Abogacía y Psicología?

Objetivos de la investigación

Objetivo General:

Describir las características del uso de la comunicación no verbal según los subsistemas influenciada por la profesión que se estudia.

Objetivos Específicos:

Identificar la diferencia entre comunicación verbal y no verbal.

Examinar cómo influye la profesión en el uso de la comunicación no verbal de los individuos.

Comparar las diferentes características que se manifiestan en cada profesión de acuerdo al uso de lo no verbal segmentado por los subsistemas de este tipo de comunicación.

Identificar la importancia del conocimiento de la comunicación no verbal en la carrera.

Estado del Arte

- 1) Cestero Mancera, A (2017). La comunicación no verbal: propuestas metodológicas para su estudio. Tesis de Lingüística General, Universidad de Alcalá, España.

En esta investigación la autora trata acerca de la concepción que se tiene en la actualidad de la comunicación no verbal, los signos, sistemas que la integran, y su funcionamiento. Parte de la perspectiva que se interesa por los signos no verbales como unidades comunicativas que intervienen en cualquier acto de comunicación humana y conllevan una porción variable del aporte comunicativo.

Se aborda el estudio con una base teórica a dos propuestas metodológicas para su investigación; una elaboración de inventarios de unidades segmentables y otra que pretende el estudio integral de signos verbales y no verbales en la comunicación humana.

La investigación será útil ya que permitirá adentrarnos, desde una perspectiva metodológica, en la clasificación que se tiene en la actualidad de la comunicación no verbal.

- 2) Almeida Macias, R - Ortiz Torres, E (2018). Desarrollo de habilidades para la comunicación no verbal en la formación inicial del Comunicador Social. Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.

La tesis citada tiene como objetivo valorar la importancia del desarrollo de habilidades para la comunicación no verbal de la formación inicial del comunicador social en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Se considera que las habilidades comunicativas no verbales constituyen un conjunto de herramientas significativas para el desempeño de profesionales universitarios. Especialmente en los comunicadores por tener mayor importancia en su perfil profesional. Se ha constatado que existen falencias en el accionar de los egresados de esta carrera debido a que, en su formación inicial, no logran desarrollarlas de manera sistemática, lo cual está influido entre otras causas, porque en el programa curricular escasamente se aborda la comunicación no verbal como contenido explícito en una determinada asignatura, además las prácticas preprofesionales no son aprovechadas para desarrollar estas habilidades profesionales.

Con esta investigación se comprobó que es importante la incorporación explícita del lenguaje no verbal en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que esto podría favorecer la transmisión y comprensión de los aprendizajes de una forma

significativa para el comunicador. Y no tan solo en esta área sino otras también, donde el fin común de utilizar el lenguaje no verbal como complemento del lenguaje verbal, lo que influye para que el individuo pueda comprender el mensaje que se le quiere transmitir.

Dicho trabajo se relaciona con la investigación propia debido a que en los dos se busca develar la importancia de la comunicación no verbal en aquellos profesionales que se ven inmersos en el área y que no son del todo conscientes de la importancia que conlleva en su profesión. Donde lo extralingüístico se convierte en una herramienta útil para que el comunicador tenga un mayor acercamiento al interlocutor y genere la confianza pertinente que permita un trabajo más efectivo.

- 3) González Hernández, A., Reyes Cruz, J. L., Flores Ariza, G. I. (2017). La importancia de la comunicación no verbal en las organizaciones: Pymes en Tepeji del Río. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

En esta investigación se busca identificar las características de la comunicación no verbal dentro de las Pymes en Tepeji del Río para demostrar la importancia de una adecuada construcción de los mensajes y el manejo corporal y la entonación en los mismos como estrategia en la toma correcta de decisiones y solución de conflictos. El estudio tiene un enfoque cualitativo ya que está centrado en aspectos descriptivos promoviendo el conocer cómo se pone de manifiesto la comunicación no verbal dentro de las pymes y cómo ayuda el tener un buen manejo del lenguaje corporal en la solución de conflictos.

Se relacionan ambos trabajos ya que se utiliza la comunicación no verbal como herramienta para una correcta construcción del mensaje. Al igual que en los profesionales que están por recibirse de esta carrera pueden incorporar la de una manera más eficaz para desarrollarse en su hábitat de trabajo.

- 4) Ondiviela, A (2017). El papel de la comunicación no verbal en la producción y en la recepción del discurso del intérprete. Facultad de traducción e interpretación, Universidad de Valladolid, España.

La presente tesis de grado tiene como fin comprobar la incidencia de los parámetros paralingüísticos en la recepción del discurso interpretado. Estudia en profundidad

los rasgos paralingüísticos que pueden influir en la producción y, por ende, en la recepción y la percepción del discurso del intérprete por parte del usuario.

A través del trabajo se pudo comprobar que la manera en la que las personas se expresan tiene mayor importancia que el propio contenido verbal que se intenta trasladar. Efectivamente, el uso de los elementos no verbales puede ser consciente o inconsciente, por ello, como expertos en comunicaciones, es importante que se trabaje tanto en mejorar lo corporal como las dotes de oratoria, para que tanto el contenido verbal como el no verbal sean congruentes entre sí. Se concluye que es fundamental que los futuros profesionales de la interpretación adquieran conciencia desde su formación de la incidencia de los elementos no verbales y los tengan en cuenta como elemento ineludible para garantizar un servicio de calidad.

El trabajo aquí citado es muy similar al que se pretende hacer mediante esta investigación. Puede servir como referencia a la hora de desarrollar el tema ya que al igual que lo plantea el autor, es de suma importancia poner de manifiesto la necesidad de considerar el componente no verbal en la formación y profesión del intérprete, en este caso del comunicador social. Debido a que se piensa que el “cómo” se dice se ve eclipsado, en muchas ocasiones, por el “qué” se dice.

- 5) Zamora Solis, V (2021). Estudio de la expresión oral y corporal en el desenvolvimiento de los estudiantes de la carrera de Comunicaciones Sociales de la UTB. Lic. Com. Soc, Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.

La presente tesis de grado tiene como finalidad identificar la importancia del lenguaje oral y corporal, y el grado de influencia que este tiene en los estudiantes de la carrera de comunicación social de la Universidad UTB, donde según la autora existe la necesidad de mejorar la comunicación corporal para el crecimiento personal y social en el ámbito tanto profesional como educativo.

Se arribó a las conclusiones de que las diferencias del lenguaje oral y corporal se deben especialmente a la falta de dominio de estrategias cognitivas que les permita comprender y comunicarse de manera efectiva creando significados, imprescindibles para su actividad profesional.

- 6) Criollo Reina, V (2018). Expresión Oral y Corporal en el perfil profesional de los estudiantes de octavo semestre de la carrera de Comunicaciones Sociales, Universidad de Guayaquil, Ecuador.

La tesis citada pretende analizar la importancia que tiene la expresión oral y corporal en los estudiantes de la carrera de comunicación social para su desarrollo en el ámbito profesional en las distintas áreas que tiene la comunicación.

Luego de realizada la investigación se descubrió que entre las principales falencias en cuanto a la expresión oral y corporal, de los estudiantes, se encuentra el desconocimiento y la falta de interés de los mismos, así como una percepción errónea sobre sus habilidades y destrezas relacionadas a la problemática. A pesar de considerar a las mismas como un pilar fundamental en el desarrollo profesional del comunicador; en la actualidad no se brinda la importancia necesaria para fortalecer dicha destreza.

Los aportes de esta tesis desarrollan aspectos similares a los que se pretenden realizar con la investigación propia. Por lo que será de útil guía a la hora de ir al campo de estudio. Al igual que la autora se considera que un profesional de comunicación debe tener un excelente manejo y dominio de técnicas que le permitan desenvolverse delante de los demás exponiendo un mensaje que sea bastante claro y entendible logrando así una interacción positiva que permita influenciar a las masas, conforme al perfil de egresado.

Hipótesis

Las características salientes del subsistema kinésico, el cual corresponde al uso de los movimientos corporales, posturas, gestos faciales, indican que los alumnos de psicología ponen mayor énfasis en él al momento del manejo de la Comunicación No Verbal.

Mientras que en los alumnos de abogacía se presencia una utilización predominante del Sistema Diacrítico el cual abarca los códigos de vestuario y de arreglo personal.

Y en los alumnos de turismo se nota una utilización predominante del Sistema Paralingüístico, el cual conlleva todo aquello relacionado con la forma en la que se enuncia lo que se dice, en conjunto con el Kinésico.

Marco Metodológico

Paradigma

El paradigma con el cual se trabajó en esta investigación es el interpretativo cualitativo. Este enfoque utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Se enfoca en ¹comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. El propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados.

Siguiendo a Irene Vasilachis de Gialdino en los métodos cualitativos ²se utilizan los contextos reales, en donde el observador debe acceder a las estructuras de significados propias de esos contextos por medio de la participación en ellos. En las metodologías cualitativas la investigación social debe ser más fiel al fenómeno que se estudia que a un conjunto de principios metodológicos.

Las metodologías cualitativas coinciden, en parte, con los postulados del interaccionismo simbólico, entendido como un enfoque realista del estudio científico y del comportamiento y la vida de grupos humanos siendo su mundo empírico justamente el mundo real de la vida y el comportamiento.

Uno de los problemas que se plantean las metodologías cualitativas es justamente, cómo captar la realidad del fenómeno bajo estudio y cómo darle un sentido convincente. Este darle sentido se vincula con las complejas interpretaciones de los datos efectuadas en el proceso de investigación, con el carácter conceptualmente denso que debe tener la teoría y con la necesidad de un examen detallado e intensivo de los datos para determinar la complejidad de las relaciones existentes entre ellos.

Gialdino plantea que la investigación cualitativa ³depende fundamentalmente de la observación de los actores en su propio terreno y de la interacción con ellos en su

¹ Sampieri, Collado, Lucio. (2014) Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL. Mexico DF. (389).

² Vasilachis de Gialdino (1992). Métodos Cualitativos I. Los problemas teórico-epistemológicos. Centro Editor de América Latina. Buenos Aires.

³ Op. Cit.

lenguaje y con sus mismos términos. En donde se implica un compromiso con el trabajo de campo y constituye un fenómeno empírico socialmente localizado definido positivamente por su propia historia. Sus diferentes expresiones incluyen la inducción analítica, el análisis de contenido, la hermenéutica, el análisis lingüístico de textos, las entrevistas en profundidad, las historias de vida, entre otras.

La investigación cualitativa, para Krik, consta de cuatro fases:

- a) Invención – diseño de investigación-
- b) Descubrimiento – recolección de datos-
- c) Interpretación - análisis-
- d) Explicación – documentación-

La invención da lugar a un plano de acción; el descubrimiento denota una fase de observación y medida, genera información; la interpretación señala una fase de evaluación o análisis y da lugar a la comprensión; y la explicación alude a una etapa de comunicación porque produce mensaje.

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica, ésta es la que se viene realizando desde que el hombre tuvo la curiosidad científica por desentrañar los misterios del origen de todos los fenómenos de la naturaleza, la sociedad, el pensamiento. Los que iniciaron esta curiosidad fueron los filósofos y posteriormente los primeros científicos, lo hicieron todo por el amor a la sabiduría. Los más grandes filósofos de la Grecia clásica como Anaximandro, Tales de Mileto, Heráclito de Éfeso, Anaximandro, Anaxímenes, Sócrates, Democrático tuvieron la inquietud de conocer el mundo, el universo y el hombre desde la perspectiva filosófico-científica utilizando la observación y el razonamiento lógico, como método de investigación. La investigación básica o sustantiva recibe el nombre de pura porque en efecto está interesada por un objetivo crematístico, su motivación se basó en la curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos, como dicen otros, el amor de la sabiduría por la sabiduría. Se dice que es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y es fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia.

Como describe Sampieri⁴ con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.

El tipo de diseño que se llevó a cabo fue el no experimental. En donde se mira el fenómeno tal como se da en su contexto natural para analizarlo. Se observan situaciones ya existentes no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre las mismas ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

Para comprenderlo de mejor manera se puede decir que, la investigación no experimental es sistemática y empírica⁵ en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural.

Siguiendo la teoría planteada en el libro “Metodología de la investigación”, la investigación no experimental puede ser transeccional o longitudinal.

En este caso se encuentran frente a un diseño de investigación transeccional o transversal, caracterizado por recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Reclasificando la investigación transeccional en mayor profundidad se utilizó el enfoque descriptivo⁶. El cual posee como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento

⁴ Op. Cit.

⁵ Op. Cit.

⁶ Sampieri, Collado, Lucio. (2014) Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL. México DF. (155).

consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o valores).

Se realizó la utilización de segmentos como referencia a los diferentes estudiantes de psicología, turismo y abogacía.

Universo, muestra y unidad de análisis

En el caso de esta investigación se contó como universo a todos los estudiantes de la Universidad Católica de Salta. En cuanto a la muestra, se tomó a los alumnos de último año de las carreras de Abogacía, Psicología y Turismo de UCASAL en 2022. La unidad de análisis fue representada por cada alumno de Abogacía, Psicología y Turismo que participó.

Técnicas de investigación

En las investigaciones cualitativas quien construye las características fundamentales del proceso es el propio investigador⁷. Ya que este no solo analiza, sino que es el medio de obtención de información. En las investigaciones cualitativas los instrumentos son múltiples fuentes de datos, tales como entrevistas, observaciones directas, documentos, o hasta la recolección de datos de diferente tipo como lo puede ser el lenguaje escrito, verbal y no verbal, conductas observables e imágenes.

¿Qué tipos de unidades de análisis pueden incluirse en el proceso cualitativo, además de las personas o casos? Lofland et al. (2005) proponen varias unidades de análisis, las cuales se comentan brevemente⁸. Hay que añadir que éstas van de lo microscópico a lo macroscópico, es decir, del nivel individual al social.

- Significados: Son los referentes lingüísticos que utilizan los actores humanos para aludir a la vida social como definiciones, ideologías o estereotipos. Los significados van más allá de la conducta y se describen e interpretan. Los significados compartidos por un grupo son reglas y normas.

⁷ Op. Cit.

⁸ Sampieri, Collado, Lucio. (2014) Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL. México DF. (397)

- **Prácticas:** Es una unidad de análisis conductual que se refiere a una actividad continua, definida por los miembros de un sistema social como rutinaria. Por ejemplo, las prácticas de un profesor en el salón de clases.
- **Episodios:** Implican sucesos dramáticos y sobresalientes. Los divorcios, accidentes y otros eventos traumáticos se consideran episodios y sus efectos en las personas se analizan en diversos estudios. Llegan a involucrar a una pareja, familia, comunidad o a miles de personas, como sucedió el 11 de septiembre de 2001 con los ataques terroristas en Nueva York y Washington o el accidente del crucero Costa Concordia, en enero de 2012.
- **Encuentros:** Es una unidad dinámica y pequeña que se da entre dos o más personas de manera presencial. Generalmente sirve para completar una tarea o intercambiar información, y termina cuando las personas se separan.
- **Papeles o roles:** Son unidades articuladas conscientemente que definen en lo social a las personas. El papel sirve para que la gente organice y proporcione sentido o significado a sus prácticas. El estudio cualitativo de papeles es muy útil para desarrollar tipologías y entender los vínculos dentro de un grupo o colectividad.
- **Díadas:** Parejas que interactúan por un periodo prolongado o que se conectan por algún motivo y forman un vínculo. Adquieren diversas “tonalidades”: íntimas, maritales, paternales, amistosas, impersonales, tiranas o burocráticas. Se analiza su origen, intensidad y procesos.
- **Grupos:** Representan conjuntos de personas que interactúan por un periodo extendido, que están ligados entre sí por una meta y que se consideran a sí mismos como una entidad. Las familias, las redes y los equipos de trabajo son ejemplos de esta unidad de análisis.
- **Organizaciones:** Son unidades formadas con fines colectivos. Su análisis suele centrarse en el origen, el control, las jerarquías y la cultura (valores, ritos y mitos).
- **Comunidades:** Se trata de asentamientos humanos en un territorio definido socialmente donde surgen organizaciones, grupos, relaciones, papeles, encuentros, episodios y actividades. Es el caso de un pequeño pueblo, un grupo religioso o una ciudad.

- Subculturas: Los medios de comunicación y las nuevas tecnologías favorecen la aparición de una nebulosa unidad social; por ejemplo, la “cibercultura” de internet o las subculturas alrededor de los grupos de rock. Las características de las subculturas son que contienen a una población grande y prácticamente “ilimitada”, por lo que sus fronteras no siempre quedan definidas. Los verdaderos seguidores o “hinchas” de un equipo de fútbol son subculturas muy importantes.
- Estilos de vida: Son ajustes o conductas adaptativas que realiza un gran número de personas en una situación similar. Por ejemplo, estilos de vida adoptados por una clase social, por la ocupación de un sujeto o inclusive por sus adicciones.
- Procesos: Conjunto de actividades, tareas o acciones que se realizan o suceden de manera sucesiva o simultánea con un fin determinado. Por ejemplo, de enseñanza-aprendizaje, manufactura de un producto o emigración de una especie animal.

Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron las siguientes:

Entrevista a un profesional pertinente al tema de investigación. Esta técnica puede definirse como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado). Por medio de este proceso se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema.

El profesional elegido para entrevistar fue la Profesora Adriana Navarro, Lic. y Prof. en Comunicaciones Sociales-Magíster en Educación. Quien en segundo año de la carrera de Comunicaciones Sociales dicta la materia Comunicación Interpersonal, espacio donde se abarcan temas pertinentes a lo que refiere la comunicación no verbal.

Se eligió la utilización de entrevistas semiestructuradas, las cuales están basadas en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información.

También se realizó entrevista a un sociólogo para indagar sobre cómo la Sociología influye en una ciudad como Salta en lo que respecta a la importancia de la

comunicación no verbal; la presencia de patrones culturales que forman parte de la sociedad y de qué manera estos la moldean.

A su vez se llevó a cabo entrevistas a personas claves que forman parte de las facultades de Abogacía, Psicología y Turismo. Quienes tienen contacto con la carrera que se dicta, con los alumnos que la cursan y pueden brindar información sobre qué importancia le da cada carrera a la Comunicación No verbal a lo largo de la misma.

Psicología: Lic. Sonia Edith Guijarro, jefa de la carrera de Psicología.

Turismo: Lic. Virginia Crivellini, coordinadora de la escuela de turismo.

Abogacía: Dra. Elsa Segura, jefa de la carrera de Abogacía.

A partir de las respuestas en esta entrevista se buscó estructurar de manera eficaz el cuestionario para realizar entrevistas a los alumnos de las distintas carreras.

Asimismo, se hizo uso de entrevistas semiestructuradas en los diferentes grupos de alumnos por carrera. En donde, siguiendo a Sampieri⁹ la muestra vista como, en el proceso cualitativo, grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia.

Para poder realizar una elección sobre cuál es la estrategia de muestreo más pertinente para lograr los objetivos de investigación se debe tener en cuenta criterios de rigor, estratégicos, éticos y pragmáticos:

1. Capacidad operativa de recolección y análisis (el número de casos que podemos manejar de manera realista y de acuerdo con los recursos que tenemos).
2. El entendimiento del fenómeno (el número de casos que nos permitan responder a las preguntas de investigación, que más adelante se denominará “saturación de categorías”).
3. La naturaleza del fenómeno en análisis (si los casos o unidades son frecuentes y accesibles o no, si recolectar la información correspondiente lleva poco o mucho tiempo).

⁹ Op. cit

Como describe Sampieri¹⁰ a pesar de que diversos autores recomiendan ciertos tamaños mínimos de muestra, para los distintos estudios cualitativos, no hay parámetros definidos ni precisos. Los parámetros mencionados anteriormente son un marco de referencia, pero la decisión del número de casos que conformen la muestra es del investigador. Porque como dice el doctor Roberto Hernandez Galicia: los estudios cualitativos son artesanales, “trajes hechos a la medida de las circunstancias”. El principal factor es que los casos nos proporcionen un sentido de comprensión profunda del ambiente y el problema de investigación. Las muestras cualitativas no deben ser utilizadas para representar a una población.

Siguiendo las referencias planteadas por el autor a la hora de elegir una muestra se debe previamente analizar el tipo de estudio que se realiza, en donde a partir de ellos se sugiere un tamaño mínimo de muestra.

En el caso de investigaciones de estudio de casos donde el tamaño mínimo de muestra sugerido es de seis a diez participantes el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad y la estandarización.

Es por ello que en esta investigación se seleccionaron seis alumnos de cada carrera a quienes se les realizó una entrevista semiestructurada para obtener datos que aporten información a la investigación.

Luego de contactar con los departamentos de cada respectiva facultad se pudieron acceder a los siguientes datos respecto a la cantidad de alumnos que se encuentran cursando las carreras en el último año:

En Psicología se encuentra un promedio de 31 alumnos que están en el último año de la carrera.

En la carrera de Abogacía hay un promedio de entre 30 a 40 alumnos que actualmente cursan el último año.

Mientras que en Turismo se manifiesta un promedio de 26 alumnos que se encuentran realizando el último año de la carrera.

¹⁰ Op.cit

Diseño de entrevista:

A: Prof. Adriana Navarro

Tipo de entrevista: entrevista personal – semiestructurada

El presente instrumento de recolección de datos será utilizado con la finalidad de recabar información acerca del peso y la importancia de la Comunicación No Verbal.

Los datos obtenidos serán tratados con absoluta confidencialidad puesto que solo servirán para los fines de la investigación y estarán en mano solo de la investigadora.

Cuestionario:

- *¿Considera importante la Comunicación No Verbal en un proceso de comunicación? ¿Por qué?*
- *¿Dentro de los cinco sistemas en los cuales podemos clasificar esta comunicación, existe alguno más importante que otro?*
- *¿Podemos percibir a simple vista quien posee un control más significativo de la misma y quien no?*
- *Dentro de las carreras de Abogacía, Psicología y Turismo ¿considera que hay una mayor presencia de Comunicación No verbal o características que hagan alusión a su uso?*
- *¿Existen metodologías de enseñanza sobre el manejo de la comunicación no verbal? ¿En qué beneficia a un futuro profesional tener conocimientos acerca de la Comunicación No verbal?*

A: Sociólogo

Tipo de entrevista: entrevista personal - semiestructurada

El presente instrumento de recolección de datos será utilizado con la finalidad de recabar información acerca del peso y la importancia de la Comunicación No Verbal.

Los datos obtenidos serán tratados con absoluta confidencialidad puesto que solo servirán para los fines de la investigación y estarán en mano solo de la investigadora.

Cuestionario:

- *Desde la sociología ¿cómo se entiende a la comunicación no verbal?*
- *¿A qué se llama proceso de enculturación? ¿Qué relación existe entre este y la comunicación no verbal?*
- *¿Qué importancia cree que tiene la comunicación no verbal en una ciudad como Salta?*
- *¿A qué se le llama patrones culturales?*
- *¿Cómo influyen los patrones culturales en la comunicación no verbal? ¿Existen patrones culturales salteños?*

A: Lic. Sonia Guijarro - Lic. Virginia Crivellini - Dra. Elsa Segura

Tipo de entrevista: entrevista personal – semiestructurada

El presente instrumento de recolección de datos será utilizado con la finalidad de recabar información acerca del peso de la Comunicación No Verbal y el tratamiento que se hace de la misma según cada carrera.

Los datos obtenidos serán tratados con absoluta confidencialidad puesto que solo servirán para los fines de la investigación y estarán en mano solo de la investigadora.

Cuestionario:

- *¿Qué importancia se le da a todo aquellos que no es transmitido desde las palabras en _____ (nombre de la carrera)?*
- *¿Se nota un cambio en el comportamiento del estudiante teniendo en cuenta cuando recién ingresa a estudiar y cuando están por terminar?*
- *¿Cómo se va moldeando a lo largo de la carrera el perfil profesional en cada estudiante?*
- *¿Se puede percibir un progreso en la comunicación del alumno cuando está por finalizar la carrera a comparación de sus inicios?*
- *¿Qué características diferenciales le encuentra a los estudiantes cuando están próximos a recibirse en la manera de vestir?*

Diseño de entrevista a alumnos

Tipo de entrevista: semiestructurada

Encuesta a los alumnos de las carreras de Abogacía, Psicología y Turismo.

El presente instrumento de recolección de datos consiste en una entrevista de preguntas abiertas, el cual tiene como finalidad recabar información necesaria y suficiente para analizar el conocimiento que poseen los estudiantes acerca de la Comunicación No Verbal.

Los datos obtenidos serán tratados con absoluta confidencialidad puesto que solo servirán para los fines de la investigación y estarán en mano solo de la investigadora.

Es totalmente anónimo y su procesamiento reservado, por lo que se pide sinceridad en su respuesta porque de ello dependerá la validez y confiabilidad de los datos. Desde ya se agradece su colaboración.

Pregunta inicial: ¿Cómo es el estereotipo de un _____ (a completar según el profesional de la respectiva carrera estudiada)?

- 1. ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?*
- 2. ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?*
- 3. ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?*
- 4. ¿En un _____ qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?*
- 5. ¿Qué papel juega la oratoria en un _____?*

Pregunta final: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un _____?

Marco Teórico

Capítulo 1: La comunicación

La comunicación está presente en todos lados, gracias a ella las personas pueden relacionarse tanto con uno mismo como con los demás. Todo comunica, no se puede no comunicar. Si algo existe, ese algo comunica. Esta premisa tan sencilla de enunciar denota la enorme complejidad de los procesos de comunicación.

Se puede definir como “un conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los otros elementos” a la comunicación según Paul Waltzlawick¹¹.

Este autor plantea axiomas de la comunicación humana¹² necesarios para comprender el concepto de la comunicación:

El primero establece que es imposible no comunicar, ya que todo comportamiento es comunicación. Con la sola presencia de una persona frente a otra hay comunicación, ya sea de manera verbal o a través de mensajes desde la modalidad no verbal, esto es, desde la gestualidad, la postura, entre otros; tema al que se adentrará en profundidad más adelante.

El segundo axioma, siguiendo con Waltzlawick, plantea que la comunicación posee un aspecto de contenido y otro relacional. El primero, también llamado modalidad digital, remite a la información que se transmite, a lo que se dice a través de las palabras, las cuales son el vehículo de lo que contiene la comunicación. El aspecto relacional, o modalidad analógica, alude al modo en que se expresa el mensaje y define un tipo particular de relación; comprende la comunicación no verbal, la forma de expresar y el vehículo de la relación. Por ejemplo, si el comunicador dice: “Portate bien”, el nivel de contenido en este caso podría ser evitar que pase algo malo, que no haga locuras y el nivel de relación sería de amistad-paternalista.

¹¹ Rizo García, Marta (2011). Reseña de "Teoría de la comunicación humana" de Paul Watzlawick. Razón y Palabra. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199518706028>

¹² Op.Cit.

El tercer axioma enuncia la puntuación de la secuencia de hechos, señalando que en el intercambio recursivo de mensajes cada persona efectúa una construcción a partir del trazado de distinciones que realiza. Es decir que cada persona siempre construye una versión de lo que observa y experimenta, dependiendo de ello marca la relación con otras personas. Además, otro aspecto clave de la comunicación es que cada interlocutor cree que la conducta del otro es causa de su conducta, cuando en realidad la comunicación es un proceso mucho más complejo que no puede reducirse a la simple relación causa-efecto. La comunicación es un proceso cíclico en el que cada parte contribuye de manera singular a la moderación del intercambio.

En el cuarto axioma, el autor describe el aspecto relacional de la comunicación, y señala que la interacción puede ser simétrica o complementaria; en la primera hay una relación de igualdad, o de mínimas diferencias en las conductas, y la segunda está basada en la diferencia, donde existe una unión de autoridad- seguidor.

Estos axiomas enuncian en un todo la definición de comunicación humana; entonces se puede entenderla como “un proceso circular en el que se realiza un intercambio recursivo de mensajes en un contexto determinado donde los mensajes están compuestos por elementos o señales interrelacionados y que puede manifestarse a través de dos modalidades verbal y no verbal. La comunicación posee dos aspectos que constituyen sus dos funciones principales: el aspecto informativo y el pragmático” (Serebrinsky y Rodríguez, 2014).

Elementos de la Comunicación

Siguiendo los primeros conceptos de la comunicación¹³ se la entiende como un proceso complejo, a través del cual se transmite una idea o mensaje, desde un emisor a un receptor, con el fin de obtener una respuesta, cambiar su comportamiento, opinión o actitud, dentro del marco de posibles influencias recíprocas.

Si afirmamos que la comunicación es un proceso dinámico, debemos tener en cuenta los diferentes factores que intervienen en dicho modelo de comunicación. Podemos distinguir:

¹³ Rodríguez Fernández, A. (1999). Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Madrid: Ediciones Pirámide.

- ❖ Emisor: es la persona, grupo u organización que transmite el mensaje. En su intento de comunicación, el emisor persigue motivos o finalidades muy diversas.
- ❖ Receptor: es la persona, grupo u organización que recibe, decodifica e interpreta el mensaje.

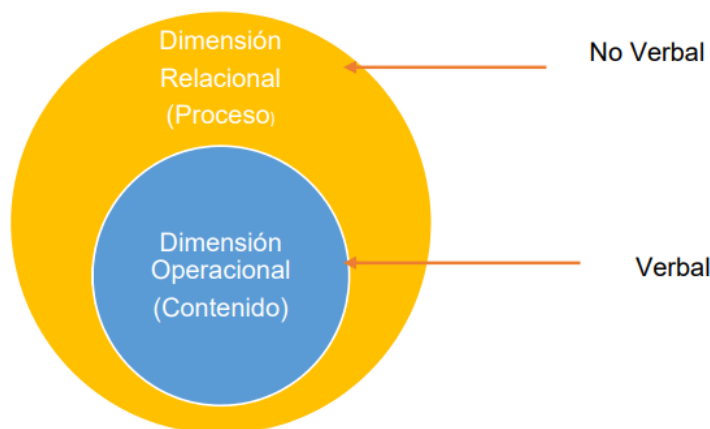
Para que la comunicación sea efectiva es necesario que el mensaje tenga el mismo significado tanto para el destinatario como para el emisor.

- ❖ Mensaje: es todo hecho o idea que se quiera transmitir. En todo mensaje inciden factores verbales, corporales y paraverbales. De hecho, sólo un 7% de la comunicación es verbal, el resto se compone de las expresiones corporales, gestos y posturas en un 55% y el 38% restante corresponde a la entonación, la velocidad y el ritmo de voz. Se debe tener en cuenta que en cualquier situación comunicativa la comunicación no verbal es inevitable, ya que con frecuencia los mensajes no verbales tienen más significación que los mensajes verbales.
- ❖ Código: es el conjunto de símbolos empleados para expresar el mensaje. Generalmente hablamos de un código oral o escrito, aunque existen otras formas de expresión denominadas paralingüísticas (gestos, posturas, miradas).
- ❖ Canal: Es el medio por el que se transmite el mensaje. Puede ser un canal unidireccional (en la dirección emisor-receptor), o bien un canal bidireccional (que implique una mutua relación entre ambos participantes).
- ❖ Retroalimentación o feedback: es la respuesta del receptor al emisor después de haber recibido el mensaje.
- ❖ Contexto: Todo intercambio de mensajes se realiza dentro de un contexto con características particulares.

La palabra conversar¹⁶ viene del latín “conversare” que significa “dar vuelta”, “hacer conversión”. A través de las conversaciones la persona se convierte en alguien distinto, va cambiando sus puntos de vista, incorpora nuevos conocimientos, realiza aprendizajes, reflexiona sobre los problemas y se abren oportunidades de crecimiento y desarrollo personal. Porque la comunicación es acción, pero también es relación y es por esto por lo que en toda conversación es importante el contenido de la misma, “que se dice” a través del lenguaje verbal, pero también es fundamental el “cómo se dice”, el proceso de la conversación que se establece preponderantemente a través del lenguaje no verbal y en la interacción corporal y emocional entre los interlocutores.

En el texto “El Arte de Comunicar”, Oscar Anzorena, establece que tanto el “contenido” como el “proceso” que se pueden distinguir en toda conversación, se vinculan con las dimensiones que se conjugan y entrelazan en la interacción comunicacional: la dimensión operacional y relacional respectivamente. El contenido, lo que se dice y expresa con palabras, se relaciona con la “dimensión operacional” de la comunicación. Las personas dicen algo con algún objetivo determinado: establecer una relación, cometer una situación, expresar un sentimiento, transmitir una información, emitir una opinión, realizar un pedido o acodar un compromiso y su vez, el significado de lo “qué se dice” (contenido), está condicionado por el “cómo se dice”. Es decir, que el proceso de la comunicación está relacionado preponderantemente por lo no verbal, por la interacción de los interlocutores y por los elementos paralingüísticos de su enunciación. Es este aspecto el que se vincula con la “dimensión relacional” de la conversación.

¹⁶ Anzorena, Ó. (2013). El arte de comunicarnos, conceptos y técnicas para una comunicación interpersonal efectiva. Buenos Aires: Ediciones LEA, S.A.



Fuente: (Anzorena, 2013, pág. 33.)

En síntesis, la comunicación verbal hace referencia a procesos sencillos donde existen dos o más intervinientes; el hablante y el oyente, los cuales se comunican por medio de un mensaje en donde el contexto debe estar cifrado por un código cuando se refiere a algo y la transmisión de un canal.

Comunicación No Verbal (CNV)

“Los gestos, las posturas, las miradas, los tonos de voz y otros signos y señales no verbales constituyen un lenguaje complementario al de las palabras, con el que los seres humanos se comunican en forma constante. El conjunto de estos elementos, y también la disciplina que los estudia, recibe el nombre de Comunicación No Verbal¹⁷” plantea Sergio Rulicki, Doctor en Ciencias de la Comunicación Social.

La primera impresión que causa una persona se produce en los primeros siete segundos; se hace de forma intuitiva, inconsciente, está basada exclusivamente en su lenguaje corporal y apariencia ¹⁸, según Catalina Pons médico especialista en neurociencia aplicada a liderazgo y comunicación. Son duraderas, siguen influyendo aun cuando se va conociendo a la persona y obteniendo más información sobre ella.

En su libro “Comunicación no verbal” Pons plantea que, gracias a la neurociencia, en los últimos años se ha logrado un gran avance en la comprensión de cómo funciona

¹⁷ Rulicki, Sergio. (2012). Comunicación no verbal - Como la inteligencia emocional se expresa a través de los gestos. Granica. Buenos Aires. (7).

¹⁸ Pons, Catalina (2020). Catalina Pons Blog. <https://www.catalinapons.com/7-segundos-para-causar-una-buena-impression/>.

la comunicación humana¹⁹ y por primera vez se está entendiendo cómo se produce esta interacción a nivel no consciente entre personas, qué mensajes se intercambian y el impacto que tiene en las relaciones que se construyen con cada persona. Por lo tanto, conocer qué se está comunicando con el lenguaje corporal propio es vital para cualquier persona y sobre todo para aquellas cuya profesión depende de la credibilidad, de generar confianza, de la capacidad de conectar con los demás.

En una investigación realizada por el psicólogo Albert Mehrabian se concluyó que sólo el 7% de toda la información que una persona recibe llega a través de las palabras. El resto es comunicación no verbal, y se divide en un 38% que se recibe mediante la voz y el 55% restante proviene de mensajes emitidos por expresiones faciales, posturas corporales, espacio que ocupamos, gestos, entre otros.

Fuente: Pons, Catalina. Comunicación no verbal. (Pág. 6)

Un recorrido por la historia



El estudio de la comunicación no verbal tiene antecedentes en la obra de Charles Darwin, quien escribió el libro “La expresión de las emociones en el hombre y los animales” en 1872 donde se inauguró la preocupación científica acerca del lenguaje corporal.

Fue desde mediados del siglo XX cuando este campo comenzó a ser explorado sistemáticamente. Desde ese momento, las investigaciones empezaron a multiplicarse y a revelar dimensiones de la cultura y la comunicación que hasta ese entonces fueron ignoradas.

¹⁹ Op.cit.

En 1940 un científico argentino, Dr. David Efron, inauguró los conceptos y métodos modernos de la comunicación no verbal, en su tesis “Gesto, raza y cultura”. El Dr. Efron llevó a cabo su investigación en los Estados Unidos bajo la dirección de una eminencia mundial, el Dr. Franz Boas, fundador de la antropología cultural norteamericana. Su objetivo fue demostrar lo absurdo de las teorías raciales de la época, que vinculaban estilos de CNV con una supuesta superioridad o inferioridad genética.

En 1950 Ray Birdwhistell funda la kinésica. Por primera vez en la historia, se estudió sistemáticamente los micromovimientos corporales y se buscó interpretarlos²⁰.

Edward Hall fue quien funda la proxémica. En sus obras, se describen las dimensiones subjetivas que rodean a alguien y las distancias físicas se tratan de mantener con otras personas, teniendo en cuenta aquí las reglas culturales muy sutiles²¹.

Cómo procesa el cerebro humano la comunicación verbal y no verbal

Gracias a los últimos avances de la neurociencia se ha comenzado a comprender la importancia que tiene el lenguaje no verbal dentro de la comunicación humana²². Para poder explicar esta perspectiva, Pons refiere brevemente las tres partes del cerebro: el cerebro reptiliano, el límbico y el neocórtex. El primero es el más antiguo y se encarga de las funciones vitales del cuerpo; la respiración, el ritmo cardíaco, entre otras, es decir, se ocupa de la supervivencia; su comportamiento es instintivo, automático y no consciente. Por otro lado, el límbico se encarga de las emociones, los sentidos le envían la información y esta parte del cerebro reacciona inmediatamente, funciona a un nivel inconsciente. Decide si un estímulo es positivo o no y actúa en consecuencia, allí se generan el 90% de las decisiones. Por último, el neocórtex es la parte más nueva, es la que se encarga del pensamiento consciente, del lenguaje, del análisis, de la lógica, etc. Funciona de modo más lento, racionaliza las emociones y las expresa a través de las palabras.

²⁰ Birdwhisteller, R (1970) Kinesics and context essay on body motion communication, Pennsylvania.

²¹ Hall, E (1972) The Hidden Dimension, New York.

²² op. Cit

En el campo de la comunicación no verbal, se hace foco en el cerebro límbico, ya que por ejemplo es el que valora rápidamente a una persona que acabamos de conocer (en siete segundos, como expusimos en párrafos anteriores); esto está basado en la antigua necesidad de identificar el peligro. Además, el límbico manifiesta las emociones que sentimos a través de nuestro cuerpo, antes de que lo haga el neocórtex con palabras.

También es importante hacer una referencia a los fundamentos neurocientíficos de la empatía, siguiendo a Pons. Esta es la capacidad que tiene la persona para ponerse en el lugar del otro y de percibir qué siente. Desde el año 1990 está atribuida a las neuronas espejo: al observar a otra persona, nuestro cerebro siente sus emociones y aunque no se realicen los mismos gestos ni movimientos; las neuronas en espejo lo hacen mentalmente. Así, realmente se sienten y comprenden las emociones de los demás. Para darse cuenta de cuándo dos personas están cómodas manteniendo una conversación, se puede observar su comportamiento corporal; ambos se sincronizan, tienen la misma postura y realizan los mismos gestos. A este fenómeno se lo llama *mirroring* y se manifiesta espontáneamente y a un nivel no consciente, hasta se sincronizan las ondas cerebrales de los involucrados. Para comprender mejor al otro podemos imitar su lenguaje corporal sutilmente, así aumentan las posibilidades de lograr una buena relación.

Un estudio realizado por la psicóloga social Amy Cuddy²³ plantea que otro dato interesante para destacar es que el lenguaje corporal condiciona el estado de ánimo. Es decir, por ejemplo, si se sonríe durante dos minutos se activarán las áreas cerebrales de la alegría, ya que el cerebro interpretará que se está contento por haber activado los músculos de la sonrisa. Lo mismo puede ocurrir con las emociones negativas.

Antes del descubrimiento de las neuronas en espejo se creía que el cerebro analizaba de forma racional y lógica las intenciones y emociones de los demás, pero resulta que no es un proceso intelectual, sino que realmente se siente la emoción y es la raíz de la comunicación interpersonal, de las relaciones interpersonales, de la

²³ Amy J.C. Cuddy, Susan T. Fiske. «A Model of (Often Mixed) Stereotype Content: Competence and Warmth Respectively Follow from Perceived Status and Competition». *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 82, n.º 6, 2002, págs. 878–902

empatía. Sin esta capacidad, sin empatía, la comunicación interpersonal es prácticamente imposible o muy difícil.

Siguiendo a la psiquiatra y escritora Marian Rojas Estapé²⁴, todas las emociones predisponen a algún tipo de acción: Negativas-evitación; Positivas – aproximación.

Cultura y Comunicación no verbal

La cultura es un fenómeno cuya esencia es la comunicación, según Rulicki²⁵. Este enfoque permite descubrir y observar sistemáticamente no sólo los comportamientos verbales, sino también los no verbales como portadores de mensajes significativos.

El autor plantea que pensamos de forma narrativa, en otras palabras, la estructura básica del pensamiento humano posee la cualidad de un relato. Cada sociedad elabora su conocimiento de la realidad, del pasado y del presente, así como su proyección hacia el futuro, sobre la base de las historias más difundidas de su tradición.

Cuando se analizan las historias que cada sociedad se cuenta a sí misma, se observa la existencia de comunes denominadores en sus estructuras. Todas las narrativas tienen como tema central el drama del individuo que siente el llamado a realizarse y alcanzar su propio crecimiento en términos de sabiduría, para contribuir a la evolución de su comunidad.

En el origen del mecanismo de la evolución humana se encuentra el hecho de que se ha desarrollado el cerebro y la mente más que ninguna otra especie. En esta evolución el ser humano ha tenido que enfrentarse a un problema similar al que sufren los discos rígidos de las computadoras cuando se agota su capacidad de almacenamiento. Edward T. Hall llamó a este problema “colapso informativo”²⁶. La solución para seguir evolucionando, en un sentido que implicaba el procesamiento de cantidades siempre crecientes de información, fue la de convertir grandes

²⁴ Rojas, M (2021). La neurociencia de las emociones. Marian Rojas-Estapé, psiquiatra y escritora [video]. Navarra: BBVA: Aprendemos juntos.

²⁵ Op. Cit.

²⁶ Hall, T Edward. (1981) Beyond culture. Anchor Books. New York, Hall.

bloques de datos y experiencia vital en símbolos. Gracias a los símbolos, no es necesario conocer exactamente todos los detalles de un proceso o una historia.

Cada símbolo es una representación cultural vinculada a una cadena de asociaciones grabadas en la mente gracias a los relatos compartidos. Los símbolos son representaciones condensadas de significados importantes para un grupo, y en su conjunto abarcan la estructura total del cosmos, es decir, la concepción del mundo y el sentido de la vida. Enseñan los valores de la sociedad y son poderosos comunicadores de emociones y sentimientos que nos incitan a pensar y a actuar conforme a dichos valores.

La antropología llama “proceso de enculturación” al conjunto de mecanismos sociales a través de los que el conocimiento de los símbolos y la práctica de ceremonias son incorporados al repertorio de los individuos. Este proceso se basa en el aprendizaje de ciertas historias que se repiten y se escenifican en el hogar, la escuela, el templo, la calle y los medios masivos de comunicación.

El proceso de enculturación, tanto en su aspecto de transmisión de contenidos simbólicos, como en el de su representación actuada, no sólo utiliza el lenguaje verbal, sino que tiene como instrumento fundamental la expresión de signos y señales no-verbales plenos de contenido emocional, de modo que los símbolos resultan asociados a un espectro específico de emociones que más tarde se convierten en sentimientos.

Los relatos y los rituales, que son los contenidos fundamentales de la cultura, portan una poderosa carga emocional que reciben no sólo del lenguaje verbal, sino también de los códigos del comportamiento no-verbal, tales como las expresiones faciales, los tonos de la voz, los tipos de mirada, el acercamiento o alejamiento corporal, etc.

En conclusión, todas las acciones, ideas y sentimientos que poseen las personas, lo que deben y no deben hacer, la forma en que realizan las cosas, lo que se debe pensar y lo que no, la forma de percibir e incluso lo que se pueda llegar a imaginar está condicionado por la cultura.

Este condicionamiento, llamado proceso de enculturación, utiliza tanto la comunicación verbal como la no verbal. El rol de la CNV en este mecanismo es por lo menos tan importante como el de las palabras. Las culturas gobiernan la vida de

sus miembros de manera mucho más profunda e inconsciente de lo que se sospecha y en este sentido, se plantea que existen códigos no-verbales ocultos en la comunicación cotidiana. Desde este enfoque, la cultura es entendida como un conjunto integrado de sistemas de comunicación, en el que el lenguaje verbal y la CNV funcionan en forma interdependiente.

Capítulo 3: Clasificación de la Comunicación No Verbal

Al hablar de comunicación no verbal nos referimos a aquella que tiene lugar a través de canales distintos al lenguaje hablado o escrito. Los significados de expresiones del rostro, de los ademanes, de las posturas, las miradas y las formas en la que se establece el contacto físico forman parte de lo que se llama CNV.

También son parte de esta área los patrones culturales en el uso del tiempo y la distribución del espacio, un aspecto de la emisión verbal llamado paralenguaje; abarca los cambios en el tono y el volumen de la voz, los silencios, el ritmo y otras variables de la enunciación verbal relacionadas directamente a la expresión de emociones involuntarias.

Otro aspecto importante a rescatar en este tipo de comunicación es que la influencia inconsciente de las emociones y otros estados afectivos es mayor que en la que se realiza de forma verbal.

En el libro “Comunicación no verbal” Rulicki llevó a cabo la siguiente clasificación²⁷ acerca de la comunicación no verbal, basándose en investigaciones previas en combinación con la propia, en la cual se distinguen los consecutivos sistemas:

Sistema Kinésico

El término griego “kinesis” significa movimiento, fue el antropólogo norteamericano Ray Birdwhistell quien acuñó el término de kinesics para designar el estudio del movimiento humano desde el punto de vista de su significado. Este científico exploró la posibilidad de que los movimientos corporales están organizados en una estructura similar a la del lenguaje hablado.

²⁷ Op. Cit.

Birdwhistell descubrió que, así como el discurso puede ser separado en distintos niveles de integración tales como el sonoro, el de las palabras, las frases, el movimiento corporal puede desglosarse en unidades similares. La menor de ellas, el kiné, se encuentra en el límite de la posibilidad de percepción. Los movimientos mayores, que adquieren significado de acuerdo con la secuencia y el contexto en los que se manifiestan, son llamados kinemas.

El cuerpo está transmitiendo información contantemente, tanto si esta estático como si se encuentra en movimiento. El estado de ánimo, la predisposición a la acción, la apertura hacia la relación... se transmiten, consciente o inconscientemente, a través del cuerpo. Todas las partes del cuerpo intervienen en esta comunicación, el rostro es especialmente expresivo. Las manos, sobre todo cuando acompañan a la palabra, ofrecen también información relevante, plantea la licenciada y especialista en comunicación personal Teresa Baró²⁸.

El movimiento corporal no solo es reflejo de la propia existencia de la persona, sino que se convierte en un lenguaje cuando hay un receptor que lo decodifica. Por lo que pasa a ser una vía de comunicación e intercambio social, siguiendo aquí con lo planteado por la especialista Baró.

Existe un uso social del cuerpo y su expresión se ve condicionada por la personalidad, la realidad social y cultural, e incluso la ideología del individuo. El cuerpo humano, en su calidad de ser humano, está constantemente en exhibición, aunque esta exhibición puede ser involuntaria. Al caminar por un supermercado, por ejemplo, es inevitable que alguien más nos perciba, incluso si no se busca activamente ser vistos. Desde el momento en que uno es detectado por otro individuo, nos convertimos en seres públicos. Puede suceder que esa persona conozca mejor nuestra imagen y expresión corporal que uno mismos, ya que los demás notan más de lo que nosotros mismos nos vemos y conocemos acerca de nuestra propia expresión corporal.

En esta interacción constante, el cuerpo modifica el entorno y el entorno modifica al cuerpo. Y esta relación no es puntual sino permanente, y lo no verbal siempre está implicado.

²⁸ Baró Teresa (2018). *Inteligencia No Verbal*. Paidós. Barcelona. (35).

El cuerpo, tanto si está estático como en movimiento, se está expresando. Pero no siempre existe el mismo grado de voluntad y de conciencia en la expresión. Cuanta más voluntad, mayor control de la situación y de la interacción. Y probablemente, mayor control sobre los resultados plantea Baró²⁹.

En el área de la kinesia los actos verbales que se encuentran dentro de ella son muchos y variados, es por ello que se hace necesario subdividir este sistema en otros menores, siguiendo a Rulicki:

- ❖ Subsistema gestual y postural: comprende los movimientos fugaces de las expresiones faciales, de las manos, de brazos y piernas, del tronco, de la cabeza y del cuerpo en su conjunto. Las posturas son comportamientos no-verbales más estables en los que partes o el total del cuerpo adoptan una posición que puede durar minutos y hasta horas. Incluyen las formas de estar de pie, sentarse y caminar. Los gestos transmiten información específica sobre los estados emotivos, cognitivos y valorativos experimentados.

Por ejemplo, las cejas están asociadas con reacciones musculares que se producen gracias al desencadenamiento involuntario de emociones. El acto de levantar y bajar rápido las cejas, denominado flash, se utiliza como saludo y señal de reconocimiento amistoso, pero levantar solo una es signo de incredulidad, escepticismo y suele expresar un matiz desafiante.

Las posturas comunican la intensidad de la emoción y aportan información acerca del estado afectivo genérico; si las personas se sienten bien o mal. En algunas situaciones, según el caso, adelantar el torso puede indicar tanto receptividad como desafío, mientras que cruzar los brazos señala mala predisposición, o simplemente que se tiene frío.

También, ingresa dentro de esta categoría la manipulación de objetos (lápices, papeles, vasos, ropa, aros, anillos, etc) que se golpean, desplazan o frotan, como una proyección metafórica del estado emocional, los pensamientos valorativos y las intenciones de quien realiza.

²⁹ Op. Cit

La sonrisa puede expresar diversos sentimientos; alegría, ansiedad, inseguridad, entre otros.

Los gestos faciales permiten leer los estados de ánimo de las personas; movimientos como muecas, torcer la boca. Podrían ser expresiones que originan problemas de comunicación.

Las manos exteriorizan el estado de ánimo, expresan más fácilmente lo inconsciente. Por ejemplo, si la persona se encuentra nerviosa frotará sus manos, tocará objetos. Que estén entrelazadas, apoyadas o agarradas sin manipular nada puede transmitir tranquilidad.

- ❖ **Subsistema ocular:** mirar es una forma de tocar a la distancia, mirar a los ojos de otra persona es establecer contacto ocular. La conducta ocular abarca los tipos de miradas y las maneras de sostenerlas.

Informa sobre los procesos emotivo-cognitivos, valorativos e intencionales, en su decodificación intervienen factores como la duración, la dirección y la intensidad. La comunicación mediante la mirada comienza desde que la persona llega al campo visual.

Una mirada sostenida con poco parpadeo es señal de una inusual atención, mientras que un aumento en la frecuencia del pestañeo señala un incremento del nerviosismo debido a la ansiedad, la confusión o la excitación.

Esquivar la mirada del otro puede indicar temor, vergüenza o culpa. Pero se debe ser cuidadoso con la significación que se les da a estos actos no verbales, ya que también suelen presentarse en personas tímidas, introspectivas o con un alto respeto a la autoridad.

- ❖ **Subsistema de contacto:** el contacto corporal implica un lazo físico entre dos o más personas y transmite una fuerte carga emocional. La observación de las diferentes formas de contacto, de las partes del cuerpo que alguien toca o permite que le toquen, ofrece indicios acerca de la relación.

Por ejemplo, la cabeza y el rostro son partes del cuerpo que las personas permiten que sólo toque alguien de confianza más íntima. Si se tocan esas zonas a un desconocido lo más probable es que reaccione mal. La parte del

cuerpo más segura para iniciar un contacto físico por primera vez con una persona no tan cercana es el antebrazo.

Sistema Proxémico

El término “proxémica”, fue introducido en 1959 por Edward T. Hall en el libro “The silent language”, para hacer referencia al estudio de los patrones culturales que se usan a la hora de construir, manejar y percibir el espacio social y personal.

Donde se concibe a la comunicación humana como el comportamiento del “animal humano” para el cual la territorialidad es muy importante. La territorialidad es una manifestación instintiva a través de la que se declara la apropiación de determinado espacio.

Hall dividió la Proxémica en relación al individuo, como si fueran burbujas que lo envuelven y lo protegen de determinadas situaciones, pero también donde se permiten otras tantas actuaciones.

Diferenció entre espacio público, social, personal e íntimo, distinguiendo a su vez en cada uno de ellos dos fases; una cercana y otra lejana³⁰.

Las relaciones entre el comportamiento humano y el espacio pueden observarse en la aplicación del concepto de territorialidad a las distancias que los miembros de diferentes culturas mantienen durante sus interacciones. Según Hall en la cultura noreuropea-norteamericana, estas distancias presentan promedios muy estables.

- ❖ Distancia o espacio de interacción pública: entre 3,5 y 7,5 metros. Un ejemplo es la distancia entre un conferenciante y la audiencia.

En este tipo de espacio el individuo en muchas culturas no esperar tener que establecer ningún tipo de contacto físico con otros individuos. En cambio, es donde se establece un mayor número de contactos de tipo sobre todo superficial, plantea Infantes³¹. A su vez, realiza una distinción entre el llamado «extraño» y el «individuo público», refiriéndose al primero como

³⁰ Aguado, A. M. y Nevares Heredia, L. “La Comunicación no Verbal”. Universidad de Valladolid. http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2244137&orden=0

³¹ Infante, A. (2005). Aspectos culturales e interculturales relacionados con la gestión del espacio en la enseñanza de español como lengua extranjera. Revista Electrónica de Didáctica. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1350308>

«aislado y no interconectado», mientras que al segundo lo incluye dentro del espacio.

La fase cercana se da en charlas, conferencias, entre otras. A su vez, la fase lejana hace referencia a las distancias de seguridad que se dejan automáticamente en torno a los personajes públicos.

- ❖ Distancia o espacio de interacción social: entre 1,2 y 3 metros. Es utilizada entre asociados comerciales y entre desconocidos en espacios públicos. Es en donde las relaciones se dan de una manera mas impersonal; deja de haber dominaciones, sin embargo, permite cierta relación. La fase cercana seria donde se elabora algún canje, cambio. Mientras que la lejana corresponde a negocios más importantes. Según Infante, en este espacio lanzamos mensajes conscientes o inconscientes del tipo de persona que creemos o queremos ser³².
- ❖ Distancia o espacio de interacción personal: entre 0,6 y 1,2 metros. Se mantiene entre amigos y familiares. La fase cercana es la distancia apropiada para discutir asuntos personales y compartir experiencias privadas, pero no íntimas. La fase lejana es el límite de la dominación íntima, pero todavía es cercana como para mantener una conversación
- ❖ Distancia o espacio de interacción íntima: hasta 0,6 metros. Incluye una alta probabilidad de contacto físico. Esta distancia denota un alto grado de familiaridad y afecto, pero en contextos competitivos, como las discusiones, suele preceder al desencadenamiento de acciones agresivas. La fase cercana está relacionada con la vida sexual o con amistades muy íntimas como madres e hijos y buenos amigos donde se da la protección o el confortamiento. Mientras que la fase lejana, permite darnos la mano, tocarnos en caso de necesidad.

En las culturas latinas, las distancias mencionadas previamente son en promedio un tercio más cortas.

Cuando la comunicación se da entre personas que pertenecen a distintas culturas, con patrones proxémicos antagónicos suelen darse conflictos inconscientes por el

³² Op. Cit

control del espacio. Existen “culturas de contacto” (árabes, latinoamericanos, hindúes) que buscan acercarse, la proximidad física, contacto ocasional, frecuente gesticulación y también se encuentran las “culturas de distanciamiento” (ingleses, europeos del norte, suecos, japoneses, norteamericanos) quienes se alejan, tienen una distancia la cual evita el contacto físico y obran recíprocamente con otros.

La distancia que en una cultura de contacto es adecuada para las relaciones públicas entre desconocidos, es considerada como una distancia personal e incluso íntima en una cultura de distanciamiento.

Otro de los aportes realizados por Hall fue el descubrimiento de dos diferentes efectos de la dimensión espacial sobre el comportamiento humano: el sociópeta y el sociófugo. El primero incrementa las posibilidades de que la gente establezca contacto y se comunique, mientras que el espacio sociófugo reduce la posibilidad de que se establezcan intercambios comunicativos.

Cualquier espacio puede ser sociópeta o sociófugo según la situación y el tipo de personas que se encuentren en él, pero los espacios sociófugos están más determinados por las cualidades físicas que los sociópetos. Para que se comprenda de una mejor manera, se lo puede ver reflejado en estos ejemplos:

Un ejemplo de espacio sociófugo es la disposición habitual de los asientos en hospitales, aeropuertos y otros sitios de espera. El hecho de que estén ubicados en hileras, fijas al suelo, dificulta girar el cuerpo hacia los lados y obliga a mirar hacia el frente. Esta condición proxémica reduce la posibilidad de comunicación entre sus circunstanciales ocupantes. Los ascensores y los medios de transporte masivo de corta distancia actúan generalmente como espacios sociófugos, debido a que la falta de espacio y la forzada proximidad que imponen son compensadas con la adopción de una postura rígida, que frena la interacción.

La cafetería de la universidad es un espacio sociópeta, ya que favorece las posibilidades de establecer comunicación debido a la proximidad de las mesas y a la facilidad para encontrar temas en común con los demás concurrentes.

La comunicación no verbal es profundamente contextual, lo que permite variaciones en las instancias de interacción según la situación, el ambiente, la cultura. El factor situación cumple un papel clave a la hora de adoptar una distancia u otra.

Sistema Cronémico

El Sistema Cronémico fue definido como el aspecto de la CNV vinculado con las formas culturalmente establecidas de organizar el uso del tiempo, por T. Hall. Se puede dividir al sistema cronémico en dos tipos básicos de comportamiento: el monocrónico y el policrónico.

- ❖ **Monocrónico:** caracterizado por un uso del tiempo rígidamente segmentado en compartimentos horarios, que son dedicados con exclusividad a un único tipo de actividad. Pueden citarse aquí como ejemplo las culturas del norte europeo y la norteamericana. La monocromía se caracteriza por el rigor en el cumplimiento de horarios, agendas y plazos, la dedicación a una sola tarea para alcanzar la máxima productividad y la importancia de los logros individuales³³.
- ❖ **Policrónico:** se da una utilización del tiempo en forma continua, realizando actividades diversas que pueden ser simultáneas y hasta antagónicas. Esta característica se puede asignar a las culturas latinoamericanas. Existe una mayor flexibilidad, simultaneidad de tareas y la importancia que se da a las relaciones personales.

Para poder comprender mejor se lo llevara a un ejemplo; en Argentina, una persona es capaz de recibir una llamada telefónica, escuchar la radio, leer un fax o emitir una orden al mismo tiempo que atiende a un visitante. La utilización del tiempo de manera monocrónica o policrónica fundamentan inconscientemente los juicios propios de valor acerca de una persona que ejercen el hábito opuesto. Así, los miembros de las culturas no europeas consideran a los latinos, los africanos y los árabes, como desordenados, aunque cálidos, mientras ellos son considerados por estos como rígidos y fríos.

Sistema Diacrítico Vestimental

El comportamiento diacrítico es una forma simbólica de manifestar la identidad grupal e individual, abarca los códigos de vestuario y de arreglo personal; puede llegar a incluir hasta el uso de distintivos religiosos o corporativos, el largo del

³³ Baró Teresa (2018). *Inteligencia No Verbal*. Paidós. Barcelona. (31).

cabello, la indumentaria, el maquillaje, el uso de accesorios, la marca de aquellas cosas que se utilizan, etc.

Todas las características mencionadas previamente expresan la identidad de quien lo pone en escena y emiten mensajes hacia los demás. A través de la observación de diacríticos y la interpretación de su simbolismo, se pueden conocer muchas características de la personalidad y el pensamiento de las personas que los exhiben.

Los procesos mentales, la seguridad en uno mismos y la determinación a la hora de afrontar un trabajo o un reto pueden verse influidos por la apariencia que las personas crean de ellos mismos, afirma José Luis Martín Ovejero especialista en CNV³⁴.

Sistema Paralingüístico

En este sistema se comprende el tono de voz, el volumen de la misma, el ritmo, la dicción, el acento local, los énfasis y las pausas, los suspiros, los bostezos y también la frecuencia en la emisión de interjecciones.

Mediante las señales no verbales que se transmiten a través de las cualidades de la voz y en los cambios sutiles que se producen en la dicción, podemos “leer” las emociones de los emisores.

Las características de la voz, el paralenguaje, son fundamentales para transmitir el mensaje. Según Catalina Pons, la voz tiene la capacidad de enfatizar, complementar e incluso contradecir el significado del mensaje³⁵. El paralenguaje se refiere al componente vocal del discurso, una vez que se ha eliminado su contenido. Pons resalta que no solo importa lo que se dice, sino también cómo se dice. Para transmitir seguridad y convencer a la audiencia, es crucial que nuestras palabras estén respaldadas por una voz fuerte y estable, que garantice una comprensión clara por parte del público. Al igual que el lenguaje corporal, la voz aporta otro nivel de significado, y es necesario que exista coherencia entre lo que se dice y cómo se dice.

La voz alcanza a nivel emocional, siendo así un activo clave para cualquier profesional que dependa de generar confianza ya que la mayoría de los subprocesos

³⁴ Ovejero José Luis Martín (2019) Tu habla que yo te leo. Penguin Random House Grupo Editorial. Barcelona

³⁵ Op. Cit

de compra son decididos emocionalmente y solamente después justificados en términos racionales, plantea Pons en su investigación sobre CNV³⁶. Afirmando que la voz tiene un poder casi hipnótico y puede influir en las decisiones de las personas mucho más de lo que se puede llegar a pensar, quienes quieren sobresalir en su carrera profesional deben aprender a utilizar con más eficacia su voz y modular las diversas inflexiones vocales, algo que el 95% de los profesionales no hacen.

Como menciona Rulicki en su libro³⁷ “La clasificación que hemos realizado es de orden analítico. Hay que tener en cuenta que en la realidad todos los sistemas de la CNV se manifiestan dentro de un fenómeno unificado, que también incluye al contexto particular en el que tiene lugar la comunicación”.

Importancia de la Comunicación No Verbal

La comunicación no verbal desempeña un papel vital en las interacciones diarias al complementar y enriquecer la comunicación verbal, expresar emociones, fomentar la comprensión mutua, influir en los demás y adaptar a las personas a diferentes contextos culturales. Al prestar atención a las señales no verbales y ser conscientes de su impacto, se puede mejorar la comunicación y fortalecer las relaciones con los demás.

La CNV devela mucho del ser humano y de su comunicación “la habilidad en el manejo de la Comunicación No Verbal constituye el fundamento tácito de la empatía y el comportamiento asertivo, el carisma, la persuasión y el liderazgo. El estudio de la Comunicación No Verbal es una ciencia que aporta nuevas ideas acerca de la comunicación humana” siguiendo aquí lo planteado por Rulicki y Chenry³⁸.

La mayoría de los signos no verbales cumplen múltiples funciones, por lo que no pueden ser interpretados de manera aislada. De lo contrario, es que se debe tener en cuenta el contexto en el que se producen al igual que los restos de los signos que se desarrollan a la vez como señala Cestero³⁹.

³⁶ Op. Cit.

³⁷ Rulicki, Sergio. (2012). Comunicación no verbal - Como la inteligencia emocional se expresa a través de los gestos. Granica. Buenos Aires.

³⁸ Op. Cit

³⁹ Cestero, A. M. (2014). Comunicación no verbal y comunicación eficaz. ELUA, vol. 28: pp. 125- 150 <https://revistaelua.ua.es/article/view/2014-n28-comunicacion-no-verbal-ycomunicacion-eficaz>

A sí mismo, estos signos pueden ser utilizados de manera activa o pasiva, es decir, en muchas ocasiones, el emisor es consciente de su uso, sin embargo, en otras hace uso de ellos en forma involuntaria. A pesar de que pasen desapercibidos para el emisor, el receptor si los percibe y los tiene muy en cuenta independientemente del carácter más o menos intencionados. Citando aquí algunos ejemplos; los cambios de postura para ceder o tomar la palabra, tocarse la oreja cuando estamos nerviosos, algunos sonidos alargados como Aa, Ee, entre otros. En base a esto se puede clasificar las funciones de los signos no verbales de la siguiente manera, siguiendo a Cestero⁴⁰:

1. Comunicar: los signos no verbales pueden emplearse para comunicar de forma independiente o acompañada por signos verbales. Los signos no verbales pueden comunicar sustituyendo al lenguaje verbal y así resultar mucho más significativos. Un ejemplo concreto de cómo la comunicación no verbal complementa a las palabras es cuando se muestra aprobación levantando el pulgar, se invita a alguien a irse con un gesto o se expresa frío cruzando los brazos y agitándolos repetidamente. Incluso enfocándose únicamente en el mensaje verbal, es casi inevitable incluir elementos no verbales al comunicarnos. Por ejemplo, al decir "¡Adiós!", es probable que se acompañe a esa palabra con un movimiento de la mano y el brazo, así como con una expresión facial específica.
2. Regular la interacción o el discurso: la interacción o el discurso pueden regularse mediante elementos paralingüísticos o kinésicos, como pausas, cambios en el tono de voz y desvío de la mirada. Ekman y Friesen (1969) incluyeron esta categoría en su clasificación de las funciones del lenguaje no verbal, refiriéndose a estos elementos reguladores como actos que ayudan a iniciar y terminar el discurso de los participantes durante la interacción. Estos actos pueden indicar al orador que continúe hablando, que se apresure y termine, entre otros.
Scheflen (1964, 1965) también ha estudiado esta función reguladora, señalando que un comunicador puede utilizar cambios en la postura o el contacto visual para anunciar un cambio de tema, comunicar una actitud

⁴⁰ Op. Cit

- específica o indicar su deseo de abandonar temporalmente el acto comunicativo, como alejarse del destinatario o darle la espalda.
3. Subsanan diferencias verbales: en ciertos momentos de la comunicación, pueden surgir "vacíos conversacionales o discursivos" debido a deficiencias verbales. Para subsanar estos vacíos, se emplean elementos no verbales paralingüísticos (como sonidos como "Mm" o "Ee") y kinésicos (como gestos que explican el mensaje que se desea transmitir) siguiendo lo planteado por Cestero.
 4. Intervenir en conversaciones simultáneas: los sistemas de comunicación no verbal también permiten intervenir en conversaciones simultáneas, facilitando la economía lingüística y las interacciones múltiples. Por ejemplo, cuando se habla por teléfono y se quiere participar en una conversación con otra persona presente, se envían señales con las manos o mirada para transmitir el mensaje.
 5. Sustituir palabras: en algunas ocasiones se expresan gestos sin decir nada o se hace uso de expresiones faciales para expresar cómo se siente la persona. Por ejemplo, cuando le preguntamos a alguien cómo está y esa persona responde solo con su expresión facial, transmitiendo que no está del todo bien.

La utilización del lenguaje no verbal se da principalmente para expresar sentimientos, emociones, estados de ánimos ⁴¹. El vocabulario del ser humano expresa ideas, contenidos, pero es la forma en que se dice; los gestos, el cuerpo en conjunto el que enfatiza o niega lo expresado. Llevándolo al extremo opuesto, se puede observar como la falta de gestos o expresiones se asocia con una persona sin emociones, sin sentimientos.

Aceptando que dentro del proceso de comunicación el lenguaje no verbal trata principalmente, la transmisión de emociones la pregunta radica en ¿sucede de manera consciente o inconsciente?

De forma consciente no son pocos los momentos en los que se envían mensajes a través del cuerpo mediante signos consensuados culturalmente; cuando se afirma o

⁴¹ Aguado, A. M. y Nevares Heredia, L. (1995). "La comunicación no verbal". Universidad de Valladolid. http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2244137&orden=0

niega algo con la cabeza, al apuntar con el dedo índice, entre otros. Sin embargo, se encuentran infinidad de ejemplos sencillos donde se emiten mensajes de forma no consciente. Por ejemplo, cuando se está nervioso nos movemos inquietos; al toparse con algo que causa sorpresa se abren los ojos y levantan las cejas, al experimentar la vergüenza o la timidez nos ruborizamos. Sin querer, de forma inconsciente la persona dice algo de ella misma con gestos, movimientos, posturas.

Esta forma incontrolada, no consciente, es la que le otorga tanta importancia al lenguaje corporal. En términos de cultura, se puede afirmar que se trata de un nivel informal, algo aprendido mediante la imitación y que no se sabe cuándo fue adquirido. Afirmar que se realiza inconscientemente no es quitarle importancia. A veces el conocimiento inconsciente es más eficaz que el consciente y no hay porqué llevarlo al nivel de la conciencia.

Argley identificó cuatro usos primarios de la comunicación no verbal humana: expresar emociones, transmitir actitudes interpersonales tales como agrado, status entre otras, presentar a otros la propia personalidad y acompañar el habla con el fin de administrar las intervenciones, la retroalimentación y la atención.

Las señas no verbales pueden repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar o regular el comportamiento verbal. Estas son más espontáneas, más difíciles de disimular y menos susceptibles de ser manipuladas, por lo que en caso de recibir mensajes contradictorios en los niveles verbal y no verbal se tiene a confiar más en el segundo⁴².

Capítulo 4: Resumen de entrevistas realizadas a profesionales

A continuación, se expondrán los datos importantes obtenidos de las entrevistas realizadas a la Licenciada Adriana Navarro, a los jefes de carrera de Abogacía y Psicología, a la coordinadora de estudios de la Escuela de Turismo y por último a la socióloga Celeste Gauna. Información que se consideró útil para contribuir a la contextualización de la Comunicación No Verbal en las áreas investigadas.

⁴² Argyle, M. (1988). *Bodily Communication*, 2nd ed. New York.

Lic. Adriana Navarro

En una entrevista realizada a la profesora Adriana Navarro, Licenciada en Comunicaciones Sociales y Magister en Educación, se pudo recabar la siguiente información con respecto a la Comunicación No Verbal.

El 63% de la comunicación eficaz viene dada por la Comunicación No Verbal, considerando sus distintas formas como lo son los gestos, entonaciones, expresiones faciales, entre otros.

Para la Lic. Navarro no existe un sistema más importante que otro, teniendo en cuenta la clasificación en los cinco sistemas (Kinésico, Proxémico, Cronémico, Diacrítico y Paralingüístico) que se puede realizar de la comunicación no verbal.

La Kinésica muestra todo el lenguaje corporal de la persona, la postura, los gestos, entre otros. La Proxémica marca el status de la persona; en qué lugar está, donde se ubica y lo que esto implica, a su vez tiene que ver con el modo de relacionarse con un tercero, la intimidad o no que existe.

Por último, lo Paralingüístico es resultado de todo lo demás; las entonaciones, el manejo de los silencios. Lo importante es entender que sobre todo estos tres mencionados están estrechamente relacionados.

A su vez, sin dejar de lado lo diacrítico vestimental relacionado con la presencia de la persona, que en el caso de las profesiones es muy importante. Es el que en una primera impresión nos comunica con quién estamos hablando, qué tipo de profesional es. Generando así un acercamiento al perfil profesional de la misma para así entender con quién se trata.

Navarro considera que el manejo de los tiempos, Sistema Cronémico, está relacionado con otras cuestiones y es difícil de dirimir de manera conjunta. Sin embargo, se vincula estrechamente con la cultura. Planteando aquí la Licenciada un ejemplo: “el hecho que una persona que está hablando con vos, pero a la vez está mirando su celular y contestando un mensaje te está diciendo que está manejando

dos cosas al mismo tiempo y que no está prestando la atención debida, que tiene que ver con el lenguaje visual y con todo lo demás. Más que nada tiene que ver con esto, o con personas que están atendiendo y a la vez están haciendo otro tipo de actividad, bueno este tipo de cosas”. No obstante, el tema no posee grandes estudios en profundidad todavía.

Para la Licenciada Navarro el poder percibir a simple vista si alguien posee un control más significativo de la comunicación no verbal está relacionado con la comunicación interpersonal, el lenguaje visual, el corporal y el contexto. Se enfatiza que el lenguaje visual es fundamental para hacer que los demás se sientan incluidos en la conversación, y que es importante dirigir la mirada adecuadamente, principalmente en situaciones con múltiples interlocutores.

También la Licenciada menciona que el lenguaje corporal, como la postura y los gestos, puede transmitir información valiosa sobre la comodidad y confianza de una persona en una situación determinada. A su vez, el contexto es un factor crucial a considerar al evaluar la efectividad de la comunicación no verbal.

Navarro afirma que la persona hace una lectura global en la que saca una conclusión a nivel de significado también global. Esta lectura está influenciada por el contexto en el que se encuentra, ya que la misma persona puede ser percibida de manera distinta en diferentes situaciones.

Además, la apariencia física, los gestos y el lenguaje corporal también influyen en la percepción que se tiene del individuo. Por lo tanto, se hace hincapié en cómo se trabaja la imagen personal para crear una percepción positiva. Como por ejemplo, se lo puede ver en el ámbito político donde se utiliza como marketing personal construyendo una imagen que no es real.

Con respecto a si hay o no una mayor presencia de la comunicación no verbal en las carreras de abogacía, psicología y turismo, la licenciada respondió que las personas que eligen estas carreras por afinidad aprenden el lenguaje corporal de un

profesional de ese tipo, lo que lleva a la construcción de ciertas características propias.

Por ejemplo, al ver a un profesor de abogacía vestido y comportándose de cierta manera, los estudiantes también quieren ser así. De manera similar, los estudiantes de psicología y turismo adoptan ciertos comportamientos, vestimenta y modismos que consideran representativos de su carrera. Estos aspectos culturales se adquieren a lo largo de la carrera, junto con el aprendizaje de la bibliografía, y moldean la forma en que los estudiantes se comportan como profesionales en sus campos.

Según la Licenciada en Comunicaciones sí existe una metodología de enseñanza sobre el manejo de la comunicación no verbal. Los docentes enseñan de manera implícita la comunicación no verbal a sus estudiantes.

Además, comenta que muchas veces se crean perfiles de personas con determinadas características y se les enseña a comportarse de cierta manera para poder identificarse con lo que se espera de ellos, como sucede en el caso de los políticos. Sin embargo, menciona que esto puede ser problemático, por el hecho que es contradictorio con las características propias de cada persona.

La entrevistada considera que el conocimiento de la comunicación no verbal beneficia en el proceso de decodificación de otras personas. Por ejemplo, en la selección de personal, se puede analizar el comportamiento, el carisma, la forma de vestir y la capacidad de expresión de los candidatos para determinar si son aptos para el cargo.

También, puede ser útil para un psicólogo al tratar con pacientes y para un abogado, durante un juicio, al analizar el comportamiento de las personas en el estrado y determinar si están mintiendo o no. En el turismo, el análisis del lenguaje corporal y el comportamiento de los clientes ayuda a ajustar las actividades y la dinámica del grupo para que se sientan cómodos y satisfechos. En resumen, el conocimiento de la

comunicación no verbal es una herramienta valiosa para analizar y comprender a otras personas en diferentes contextos profesionales.

En lo que refiere a si es importante que en las carreras exista alguna materia sobre comunicación no verbal la entrevistada expresó que, aunque considera importante la comunicación no verbal, no cree que debería haber una materia específica en las carreras universitarias sobre este tema debido a la cantidad de contenidos que ya se deben incluir en los planes de estudio.

Sin embargo, piensa que debería ser algo transversal en ciertas materias y que los docentes podrían incluirlo de manera informal. Además, sugiere que los estudiantes interesados podrían aprender más sobre el tema por su cuenta después de su carrera.

Dra. Elsa Segura

Luego de haber tenido la oportunidad de conversar con la Doctora Elsa Segura, abogada y jefa de Carrera de Abogacía en UCASAL, se obtuvo la siguiente información.

En el nuevo plan de estudios de abogacía, vigente desde 2019, se incluye un seminario electivo en tercer año que ofrece a los estudiantes la opción de elegir entre dos materias, una de las cuales es Oratoria, que aborda la comunicación no verbal, el comportamiento y la forma de hablar.

Según Segura, el cambio en el comportamiento de los estudiantes es inevitable, ya que comienzan la carrera con 17 o 18 años y la terminan con 22 o 23 años. En el nuevo plan de estudios se busca moldear a los estudiantes de manera profesional a lo largo de su carrera, brindándoles mucha experiencia en las materias prácticas obligatorias para prepararlos para el futuro ejercicio de la profesión.

La doctora destaca la importancia de la práctica sobre la teoría, ya que es fundamental saberla llevar a la realidad. En cuanto a si se puede percibir un

progreso en la comunicación de los estudiantes a lo largo de la carrera, Segura no puede asegurarlo sin un seguimiento específico.

En lo que respecta a la vestimenta de los estudiantes al rendir exámenes, la abogada señala que algunos vienen más elegantes que otros, pero no considera que la vestimenta sea una cuestión de respeto.

Lic. Sonia Guijarro

Después de dialogar con la Licenciada Sonia Guijarro, quien es psicóloga y jefa de Carrera de Psicología en UCASAL, se logró obtener la siguiente información en lo que respecta a los estudiantes y a la forma de abarcar la comunicación no verbal.

Guijarro afirma que en la psicología se le da escasa relevancia a todo aquello que no es transmitido a través de las palabras, ya que se considera que la palabra es el principal y único instrumento. Por lo tanto, el lenguaje no verbal no se estudia en profundidad, aunque algunas materias pueden hacer referencia a su importancia de manera lateral.

La Licenciada considera que incluir el estudio del lenguaje no verbal podría ser importante, aunque se debe tener cuidado con las interpretaciones universales de los gestos, ya que pueden ser ambiguos y llevar a interpretaciones erróneas.

En cuanto al comportamiento de los estudiantes a lo largo de la carrera, se nota una mayor soltura en la expresión de sus opiniones y una pérdida de temores y prejuicios, lo que les permite comunicarse mejor afirmó la Psicóloga. Sin embargo, la comunicación no necesariamente mejora con el tiempo ya que el estudiante de psicología es bastante particular y puede haber dificultades de comunicación de la mano de una patología, expuso Guijarro.

Lic. Virginia Crivellini

En una entrevista realizada a la Licenciada Virginia Crivellini, coordinadora de la Escuela de Turismo, se pudo recabar la siguiente información con respecto a la Comunicación No Verbal y su tratamiento en la escuela de Turismo.

La Licenciada Virginia Crivellini explicó la importancia de la comunicación no verbal en el turismo. La Escuela de Turismo incluye un Seminario de Habilidades de Comunicación en el cual se trabaja el lenguaje no verbal, la oratoria y la imagen personal. Los estudiantes también participan en eventos donde aprenden a comunicarse con personas de diferentes posiciones en el ámbito turístico.

Crivellini señaló que la vestimenta y la comunicación de los estudiantes cambian a medida que avanzan en la carrera y adquieren experiencia profesional, y que su imagen personal es trascendental en la venta de productos turísticos. También añadió que los alumnos se preparan para presentar una defensa oral de su tesis, lo que contribuye a su formación como futuros profesionales.

Por último, la Licenciada aseveró que los estudiantes de turismo adquieren habilidades comunicativas específicas en función de su futura posición en el mercado turístico y se adaptan a cada circunstancia dependiendo su especialidad.

Lic. Celeste Gauna- Licenciada en Sociología

En una entrevista realizada a la Licenciada Celeste Gauna, Licenciada en Sociología y Abogada, se pudo recabar la siguiente información con respecto a la Comunicación No Verbal para indagar sobre cómo cree que influye la Comunicación No Verbal en la Ciudad de Salta y su sociedad.

En la entrevista, la socióloga explicó cómo la comunicación no verbal es fundamental en la Sociología. Afirma que la comunicación es un proceso que implica una retroalimentación constante entre emisor y receptor. Además, expuso que la comunicación no verbal, definida como la transmisión de mensajes a través de

gestos, símbolos y otros medios no verbales, es un componente importante de este desarrollo.

Desde la Sociología, la comunicación no verbal es especialmente relevante en el proceso de socialización, ya que las personas adquieren las costumbres, tradiciones y valores de su cultura.

Gauna explicó que la enculturación, también conocida como proceso de socialización, es la transmisión de estas normas culturales de una generación a otra, y que la comunicación no verbal es una manera importante de transferir estos valores y costumbres.

En cuanto a la importancia de la comunicación no verbal en Salta señala que sus ciudadanos son conocidos por ser tradicionalistas, conservadores y religiosos, y que la comunicación no verbal juega un papel importante en la cultura local. En comparación con otras provincias de Argentina, como Buenos Aires, donde la gente puede ser más fría y distante en su comunicación, los salteños se caracterizan por ser amables y respetuosos en su trato con los demás.

La Socióloga destaca que, en Salta, la comunicación no verbal es fundamental para mostrar respeto y amabilidad en las interacciones sociales. Por ejemplo, los salteños pueden saludar a los demás con una sonrisa y preguntar amablemente qué necesitan, lo que refleja una actitud de respeto y consideración hacia el otro.

En resumen, la entrevista con Celeste Gauna deja en claro la importancia de la comunicación no verbal en el ámbito sociológico y su relación con el proceso de enculturación. Además, se recalca su relevancia en el estudio de la identidad colectiva y de los rituales y prácticas sociales. Destacando así la importancia de la comunicación no verbal en Salta, donde se pondera a las personas como tradicionalistas, conservadoras y religiosas, y donde la comunicación no verbal, como los gestos y la sonrisa, es fundamental en las interacciones sociales.

Marco Institucional

Tanto en el campo del turismo, de la abogacía como en el de la psicología la comunicación no verbal cumple un rol trascendental.

Los profesionales del turismo por medio de la expresión corporal: sus gestos, el movimiento de sus brazos, la postura, el lenguaje, el tono de voz y las palabras que use para describir cada lugar. Cada uno de estos aspectos es vital en el desarrollo de cada recorrido. El turista es un receptor muy intuitivo y presta mucha atención a lo que el guía (emisor) expresa y a como lo expresa (actitud), por eso es muy importante transmitir el mensaje correcto y de la mejor manera. Así que el guía debe trabajar fuertemente en fortalecer su personalidad, es decir, remozar su empatía y cortesía.

En cuanto a los abogados su éxito no se juega sólo en el conocimiento del derecho, sino también en el campo de la comunicación persuasiva y sobre todo eficaz. El abogado debe manejar una multiplicidad de relaciones; con la contraparte, con los colegas, con los jueces, con el personal del tribunal y, cada vez más frecuentemente, con los medios de comunicación. Su trabajo en escenas como los juicios, tanto formal como informalmente, es puramente comunicacional: convencer, persuadir, negociar y debatir.

Mientras que en la psicología la comunicación no verbal es útil para el profesional que debe comprender al paciente no solo por lo que expresan sus palabras sino también por aquello que no lo hacen, pero si exterioriza a partir del cuerpo. Como así también, será sumamente importante que cuente con las herramientas necesarias para poder manejar su comunicación no verbal y que ésta sea transmitida asertivamente por el paciente; en quien debe generar la confianza suficiente para que el mismo se sienta libre y cómodo de hablar sobre su vida.

Esta investigación buscó indagar cómo influye la comunicación no verbal según la profesión; en este caso en Turismo, Abogacía y Psicología del alumnado de último año que concurre a la Universidad Católica de Salta durante el segundo semestre del 2022. A su vez, investigar la incidencia de la misma en estos futuros profesionales, quienes son los encargados de transmitir a las personas noticias, contar historias, datos, vender ideas, influir en su conducta.

La comunicación no verbal es usualmente utilizada de manera espontánea, inadecuada y no coherente en los contextos comunicativos que se desarrollan. Tener conocimiento acerca de cómo mejorar el contacto visual directo con el interlocutor, las expresiones faciales, el movimiento de las manos y el cuerpo, la sonrisa, la cercanía física, el tono de voz, su ritmo e intensidad permitirá lograr una mejor comunicación, la cual será de útil ayuda para obtener un alto desempeño en el área tanto laboral, en la cual nos enfocaremos, y así también en la vida cotidiana.

Como se mencionó previamente “conocer qué se está comunicando con el lenguaje corporal propio es vital para cualquier persona y sobre todo para aquellas cuya profesión depende de la credibilidad, de generar confianza, de la capacidad de conectar con los demás”.

Trabajo de Campo y Resultados

Realizadas las entrevistas, se transcribieron en un procesador de texto. De esta manera se obtuvieron narrativas de las experiencias de cada participante sobre las características del uso de la comunicación no verbal en alumnos de las carreras de Turismo, Abogacía y Psicología.

Luego se compararon las respuestas de los/as participantes y se codificó la información, para ello se realizaron dos cuadros de doble entrada, uno para cada eje de la entrevista. En estos cuadros se incluyeron una fila para cada pregunta de la entrevista semiestructurada y tres columnas, una para las citas textuales de las entrevistas de los/as participantes, otra para la codificación abierta y, la última, para la codificación axial.

Vale aclarar que en ambas columnas de codificaciones se incluyeron, entre corchetes, la frecuencia de aparición de las respuestas de los/as participantes en el material empírico para cada categoría

La codificación abierta corresponde a un primer análisis de información, se colocaron las categorías que compartían el significado con los diferentes segmentos analizados, como así también aquellas que diferían en su significado. En la codificación axial se decantaron las categorías centrales del fenómeno, es decir, aquellas compartidas por dos participantes o más.

Por último, se redactó una narrativa general que plasma las categorías y temas comunes y las diferencias entre las respuestas. El resultado fue una descripción del uso de la comunicación no verbal que utilizan los alumnos de las distintas carreras investigadas, en triangulación con la teoría y las entrevistas realizadas a los profesionales.

A continuación, se exponen las dos tablas en donde se codificó la información, las mismas responden a los ejes de la entrevista semiestructurada realizada a los estudiantes.

CARACTERÍSTICAS DEL USO DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL SEGÚN LOS SUBSISTEMAS INFLUENCIADA POR LA PROFESIÓN QUE SE ESTUDIA -TURISMO-				
	Pregunta	Cita de entrevista	Categorización abierta	Categorización axial
Pregunta Inicial	¿Cómo es el estereotipo de un Licenciado en Turismo?	“extrovertido, innovador” (L) “persona hábil, proactiva, emprendedor” (G) “persona dinámica” (S) “ser desenvuelto” (T)	Persona desenvuelta, dinámica (4)	Persona desenvuelta, dinámica (4)
		“sabe comunicarse, vender” (S) “utilizar las palabras adecuadas para comunicarte bien” (T) “persona que está en constante comunicación con la otra persona” (C)	Persona comunicativa (3)	Persona comunicativa (3)
		“bien vestida, con el uniforme” (T) “bastante profesional, de que siempre tiene que estar bien vestido, como con traje, corbata, las mujeres como limpias, peinadas, pero bueno, tiene que ser profesional” (E)	Persona vestida adecuadamente para la ocasión (2)	Persona vestida adecuadamente para la ocasión (2)
		“idóneo para territorio y productos” (L)	Localización espacial (1)	
		“con conocimiento en idiomas” (S)	Conocimientos en idiomas (1)	
1	¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?	“Totalmente, totalmente sí. Te dice muchísimo... creo que si juega un papel muy importante” (L) “ayuda a profesionalizar a las personas en el ámbito en el que se encuentran... muestra lo que sos” (G)	Habla mucho sobre uno (2)	Habla mucho sobre uno (2)
		“siento que sirve muchísimo más para que vos te explayas y como que a la otra persona le llegue esa información	Genera confianza y acercamiento al otro (4)	Genera confianza y acercamiento al otro (4)

		<p>diferente... este día vas a visitar esto me parece súper aburrido o que no te muestre nada o cosas así siento que no tienen el mismo efecto en el receptor digamos no tiene la misma llegada” (S)</p> <p>“Para mí es muy importante porque por ejemplo si vos no sé no gesticulas bien o tenés una mala mirada o no sonreís generas como una perspectiva re fea hacia la otra persona... genera más confianza por así decirlo” (T)</p> <p>“yo siento que cuando alguien te habla con las manos o hace esos gestos te da más confianza. O si hacen más amigable la comunicación” (C)</p> <p>“Sí, más que nada porque si estás vendiéndole algo a alguien como que tenés que ser convincente, tenés que transmitir ciertos sentimientos, ciertas emociones para que esa persona te compre el viaje o para que a la hora de ser guía que como que te entienda... Entonces es re importante como vos te expresas. Para tener una mayor llegada por así decirlo” (E)</p>		
2	¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?	<p>“al ser como algo muy social... para mí eso incluye también el estar cerca y ser empático y nada acercarse” (L)</p> <p>“Para mí bastante próxima, sí, sí, muy próxima porque o sea siempre estás en contacto con las otras personas... si sos guía y estas en contacto con un grupo grande tenes que fijarte en cada una” (T)</p>	Contacto cercano, próximo para generar confianza (4)	Contacto cercano, próximo para generar confianza (4)

		<p>“Y por ahí es siempre contacto físico cuando se hacen por ejemplo excursiones y depende de los grupos... uno constantemente está junto al turista digamos, siempre está al lado” (C)</p> <p>“si es un turista, como que por ahí tratas de sentirte más cercano, pero justamente para que esa persona también se sienta bienvenido” (E)</p> <p>“tipo de persona que sos, porque hay gente o personas más como dóciles al contacto físico o no...que depende con la persona en la que estás hablando por ahí también depende la confianza” (G)</p> <p>“Es como más una distancia social, una relación profesional” (S)</p>	<p>Depende la confianza que sienta el profesional para con el otro (1)</p>	
			<p>Distancia profesional (1)</p>	
3	<p>¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?</p>	<p>“Yo creo que podés hacer varias cosas a la vez. Como que no te limitas solamente a una” (L)</p> <p>“Creo que puedo hacer todo a la vez, pero por el simple hecho de que me gusta tomar riesgo en sí y como que me planteo diferentes objetivos y quisiera hacer todo a la vez” (G)</p> <p>“Podés hacer bastantes cosas, pero siempre con los pasos a seguir”(T)</p> <p>“Como que sí tenemos que estar haciendo muchas cosas al mismo tiempo” (E)</p> <p>“Prefiero hacer una grande y no estar metiendo mano en todo, solamente una y listo” (S)</p>	<p>Hacen un uso del tiempo de manera policronica (4)</p>	<p>Hacen un uso del tiempo de manera policronica (4)</p>
			<p>Hacen un uso del tiempo de manera monocrónica (2)</p>	<p>Hacen un uso del tiempo de manera monocrónica (2)</p>

		<p>“A mí me gusta más hacer una después de otra, terminar una y recién hacer la otra para hacerla bien” (C)</p>		
4	<p>¿En un licenciado en turismo qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?</p>	<p>“Y yo creo que depende mucho del contexto... te ves cómo más idóneo para eso digamos es como que representas vos también que es la tarea que vas a ejercer digamos” (L)</p> <p>“Si a mí me vienen agentes de viajes a venderme algo y tipo yo le voy a pagar y es un impresentable y no sé si me da mucha confianza.” (L)</p> <p>“En un licenciado en turismo depende el ámbito en el que te dediques” (G)</p> <p>“Al estar, te doy un ejemplo, como de deportivo, con un rompeviento o con un sombrero o con algo así, algo que tenga que ver con el ambiente en el que estás, como que llevaría mayor confianza. Por ejemplo, no creo que un guía... Vos te vas a La Puna y hay un guía de traje y camisa vos decís ¿qué sabe este señor de La Puna? Es como que te conlleva eso” (G)</p> <p>“Si, muchísima, si tiene importancia, bueno y muchísima porque bueno igual obviamente siempre depende del ámbito, si, contextualizando según que es lo que estás haciendo” (T)</p> <p>“Sí es importante la forma en que te vestís porque es la forma en cómo te miran las otras personas también porque bueno yo creo que todo entra por los ojos entonces no sé si</p>	<p>La forma de vestirse viene relacionada con el contexto, estando adecuado para la circunstancia generas más confianza (5)</p>	<p>La forma de vestirse viene relacionada con el contexto, estando adecuado para la circunstancia generas más confianza (5)</p>
		<p>Según la forma en que te vistas vas a ser tratado por el otro debido a que la primera impresión es visual (3)</p>	<p>Según la forma en que te vistas vas a ser tratado por el otro debido a que la primera impresión es visual (3)</p>	

		<p>es una persona desarreglada o no sé que no tiene buen aspecto buena pinta como que no te transmite esa confianza... para mí no genera el mismo nivel de confianza” (S)</p> <p>“la primera impresión es por la vista y cómo estás vestido o, no sé, tu pelo, tu ropa, maquillaje, si sos mujer, bueno, eso. Entonces, nada, como que reimporta como tu aspecto personal, digamos, a la hora de hablar con otra persona. O relacionarte. Como que también transmite” (T)</p> <p>“Sí, porque para mí, como uno se viste, la primera impresión, cuando uno cruza la puerta, de acuerdo a cómo te ven vestido, es lo que piensan de vos” (C)</p>		
5	¿Qué papel juega la oratoria en un Licenciado en Turismo?	<p>“Un papel muy fuerte, sobre todo bueno retomo lo de la gente de viajes porque es como el caso con el que más me siento identificada, tenés que ser persuasivo, tenés que tener la habilidad de convencer para vos vender” (L)</p> <p>“Y en sí el turismo es vender y venderte a vos mismo, entonces yo creo que la oratoria en sí es fundamental” (G)</p> <p>“Para mí es re importante... El periodo de atención que tiene la gente para vender algo es muy corto, lo supuestamente ser conciso, saber cómo decirlo, saber cómo llegarlo” (S)</p>	Cumple un papel muy importante y sobre todo por el uso de la influencia y persuasión a la hora de vender un viaje. (5)	Cumple un papel muy importante y sobre todo por el uso de la persuasión a la hora de vender un viaje. (5)

		<p>“En turismo me parece que es súper importante porque por ahí cuando hacemos agencia de viaje, por ejemplo, te quiero vender un viaje si yo no sé expresarme si yo no sé tener buen oratorio, no sé llegar, nunca te lo voy a vender entonces es súper importante” (C)</p> <p>“Y es muy importante, la verdad. O sea, porque, en primer lugar, si tenés que venderle un viaje a alguien, tienes que saber vendérselo, valga la redundancia, comunicarte bien, explicarle qué sé yo” (E)</p> <p>“Para mí es muy importante saber con qué persona estás hablando primero porque tenés que utilizar el vocabulario todo para que te entienda” (T)</p> <p>“Si estás guiando también para que esa persona entienda lo que vos estás queriendo decir, para que le quede claro el lugar donde está parado, por ejemplo.” (E)</p>		
	<p>¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación Verbal en un Licenciado en Turismo?</p>	<p>“Me parece re importante tipo por todo eso que te digo o sea yo si estoy hablando con vos y te quiero decir que no sé que x destino es súper lindo y súper importante si yo te lo digo con toda la buena onda y te muestro te digo che y esto y como que le imprimo nitro no es lo mismo digamos, que si yo te lo digo tipo de brazos cruzados como así nomás” (L)</p>	<p>Tiene gran importancia ya que hay momento donde se hace uso de otros idiomas que no es el nativo y uno tiene que estar seguro mostrando el manejo de otra lengua (2)</p>	<p>Tiene gran importancia ya que hay momento donde se hace uso de otros idiomas que no es el nativo y uno tiene que estar seguro mostrando el manejo de otra lengua (2)</p>
			<p>Completa y enriquece nuestra comunicación verbal (3)</p>	<p>Completa y enriquece nuestra comunicación verbal (3)</p>

		<p>“Para mí la comunicación no verbal complementa la comunicación verbal, entonces le da como que más poder a lo que uno le quiera, a lo que queremos transmitir” (C)</p> <p>“tiene importancia, pero creo que va en el mismo nivel que la comunicación verbal. Como que tiene que ser todo un conjunto para mí” (E)</p> <p>“Bueno, también para mí es importante... es diferente el alcance que vas a tener con esa persona” (S)</p> <p>“Y para mí es bastante importante, porque bueno, con todo lo que te dije antes, es tu forma de transmitirle a la otra persona sin utilizar las palabras, pero nada, como que te transmitís de otra manera que es muy importante que la otra persona la reciba adecuadamente” (T)</p> <p>“Yo creo que la comunicación no verbal se me hizo que es muy importante, me hizo pensar que es muy importante porque conlleva todo en sí, es como que es un reunte, una reagrupación de todos los principios que tiene que tener para ser un profesional en sí, como que conlleva, no sé si a paso a seguir, pero formas que potenciarían tu profesionalismo, tu perfil” (G)</p>	<p>Potencia tu profesionalismo, creando una comunicación más asertiva (3)</p>	<p>Potencia tu profesionalismo, creando una comunicación más asertiva (3)</p>
--	--	---	---	---

CARACTERÍSTICAS DEL USO DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL SEGÚN LOS SUBSISTEMAS INFLUENCIADA POR LA PROFESIÓN QUE SE ESTUDIA -ABOGACÍA-				
	Pregunta	Cita de entrevista	Categorización abierta	Categorización axial
Pregunta Inicial	¿Cómo es el estereotipo de un Abogado/a?	<p>“Persona con carácter fuerte, en general viejo, persona que sabe fundamentar, sabe lo que quiere, conoce... ahora se está dando mucho más interés a una persona que puede conocer de los problemas, ver medidas de solución” (M)</p> <p>“Alguien que cuando entra a una sala tiene buena postura y se da a entender más allá de las expresiones físicas se da a entender con las palabras, que se note su seguridad. Como desenvuelto seguro” (C)</p> <p>“Demostrar seguridad al hablar, como no tartamudear. Una persona plantada” (T)</p> <p>“Alguien canchero, filoso, que siempre tiene una respuesta para algo, serio, seguro.” (O)</p> <p>“El perfil impone mucho...y como que está parada derecha, habla y se nota seguridad y con propiedad” (VM)</p> <p>“Yo creo que se visten bastante bien, o sea yo hablaba el otro día con una jueza y me decía que nosotras no invertimos en cosas materiales, más que en ropa, digamos, en trajes” (VM)</p> <p>“El estereotipo sería formal, trajeado siempre, seguro de sí mismo.” (I)</p> <p>“Como que sea formal, una vestimenta formal.” (T)</p>	<p>Persona con carácter fuerte, segura de sí misma, con buena oratoria, resolutiva (5)</p>	<p>Persona con carácter fuerte, segura de sí misma, con buena oratoria, resolutiva (5)</p>
		<p>“El perfil impone mucho...y como que está parada derecha, habla y se nota seguridad y con propiedad” (VM)</p> <p>“Yo creo que se visten bastante bien, o sea yo hablaba el otro día con una jueza y me decía que nosotras no invertimos en cosas materiales, más que en ropa, digamos, en trajes” (VM)</p> <p>“El estereotipo sería formal, trajeado siempre, seguro de sí mismo.” (I)</p> <p>“Como que sea formal, una vestimenta formal.” (T)</p>	<p>Persona que se viste formal, con traje (3)</p>	<p>Persona que se viste formal, con traje (3)</p>
1	¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales,	“Para mí tienen mucha importancia... el lenguaje corporal dice	Tiene mucha importancia ya que habla sobre el cliente;	

	<p>la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?</p>	<p>muchísimo de una persona... en la rama penal, en donde los jueces tienen que tener muchísima consideración en la persona tanto de la víctima como como del actor sus gestos a la hora de testificar la forma de sentarse su mirada todo en muchísimas partes tienen un rol fundamental” (M) “Ayuda a que la otra persona se sienta cómoda, segura... osea si vos pensas la situación de un abogado con un cliente es una persona que te va a ir con los problemas y que va a buscar tu solución y el hecho de que vos le muestres inseguridad lo único que vas a hacer es que se vaya” (C) “Sí, para mí sí. Osea yo creo que tiene mucho que ver por la firmeza y la seguridad... me pongo como en contexto de cliente, si yo quiero elegir un abogado elegiría a alguien que como que no tenga miedo ni nada para defender digamos. Entonces si elegiría a una persona que no esté como nervioso, que transmita seguridad con los gestos, para mí el gesto es muy importante en la seguridad” (T) “Totalmente, porque considero que la postura, el movimiento de manos, como logras transmitir el mensaje a través de tu cuerpo le podés dar seguridad a tu cliente o todo lo contrario, en cierta forma asustarlo” (I) “Sin dudas porque el cliente cuando te mira</p>	<p>por ejemplo, si miente o no (1)</p>	
			<p>Tiene mucha importancia porque transmite confianza, seguridad al cliente o todo lo contrario dejando a la vista tu inseguridad. (5)</p>	<p>Tiene mucha importancia porque transmite confianza, seguridad al cliente o todo lo contrario dejando a la vista tu inseguridad. (5)</p>

		<p>ya te juzgas con los ojos... es muy importante la imagen que das como profesional para que el cliente te quiera elegir. O sea, como que no se ve firme, por ahí que con la cara transmitas, o sea no estés, así como triste. O también con los simples gestos que uno hace comunicándose.”</p> <p>(O)</p> <p>“Yo creo que sí... por ejemplo en momentos de confidencialidad entre profesional y cliente, una señora me estaba contando algo que le dolía yo le he agarrado la mano y yo también soy muy de hablar con las manos... Como que así están permanentemente ahí como en juego, en una conversación, digamos. O si enumeras algo y haces así” (VM)</p>		
2	<p>¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?</p>	<p>“En general son relaciones formales. O sea, se mantiene su distancia, su formalismo.” (M)</p> <p>“No sé si es una distancia social, sino es una mera cuestión de respeto, pero eso es todo. O sea, tipo una distancia como profesional”. (C)</p> <p>“Pero para mí lo más importante es que haya esa distancia cliente abogado y que eso no significa que no haya una preocupación, sino que así es como que siento que se puede hacer efectivo el trabajo” (T)</p> <p>“En sí creo que se necesita una proximidad profesional” (I)</p> <p>“Considero que tiene que haber un contacto</p>	<p>Mantienen una distancia meramente profesional, abogado cliente (4)</p>	<p>Mantienen una distancia meramente profesional, abogado cliente (4)</p>

		<p>físico, pero no muy invasivo porque sos un profesional y un cliente". (O)</p> <p>"Si yo tengo que defender en algo, o sea, no es que yo estoy defendiendo a un amigo, digamos, pero cuando vos te interiorizas con el cliente, es como que trabajan como equipo, más que como dos partes separadas que hacen cosas distintas digamos entonces yo creo que sí o sea me manejo más con la proximidad." (VM)</p>	<p>Contacto cercano, próximo para generar confianza (2)</p>	<p>Contacto cercano, próximo para generar confianza (2)</p>
3	<p>¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?</p>	<p>"Me parece que concentrarse en que una, por lo menos, esté bien hecho en lo que estás dirigiendo tu atención en el momento es lo ideal, digamos." (M)</p> <p>"Me resulta más fácil concentrarme en algo puntual de a poco a la vez. Porque si no es como que, con muchas cosas siento que no haces una tarea efectiva" (T)</p> <p>"No, yo creo que es mejor ir paso a paso haciendo una cosa y luego otra porque si haces múltiples cosas a la vez no va a ser óptimo el resultado" (O)</p> <p>"mi carrera me enseñó, no es bueno hacer todo a la vez, digamos, sino organizarse y distribuir las tareas en el tiempo y enfocarse en cada momento en una sola tarea, digamos, no en diez mil porque no es eficiente y los resultados no son buenos" (VM)</p> <p>"Veo que sí tenes que estar haciendo muchas cosas a la vez, atender un teléfono,</p>	<p>Hacen un uso del tiempo de manera monocrónica ya que creen que así serán óptimos y eficaces en los resultados (4)</p>	<p>Hacen un uso del tiempo de manera monocrónica ya que creen que así serán óptimos y eficaces en los resultados (4)</p>
			<p>Hacen un uso del tiempo de manera policrónica (3)</p>	<p>Hacen un uso del tiempo de manera policrónica (3)</p>

		<p>escribiendo, coordinando una reunión próxima y así” (I)</p> <p>“Como abogacía es muy amplio, siento que si se puede hacer varias cosas” (T)</p> <p>“Yo personalmente hago un montón de cosas al mismo tiempo” (C)</p>		
4	<p>¿En un Abogado/a qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?</p>	<p>“Yo creo que, si bien antes se decía como tienen que ser muy formal en traje, tienen que parecer como una eminencia... ahora creo que eso cambió, pero todavía no lo es suficiente y si bien depende mucho del ámbito social que te rodea, en la actualidad creo que sí, sí tiene importancia” (M)</p> <p>“Sí tiene importancia, pero muchos dicen que es medio anticuado, capaz, o medio clasista, pero para mí el abogado tiene que vestirse bien. No significa que tiene que ir de traje, pero sí vestirse bien, digamos” (C)</p> <p>“Para mí sí es importante, en lo personal como que me gustaría que deje de ser tan así porque por ahí quizás alguien no se viste tan formal e igualmente puede ser un excelente abogado como así la labor que te hace. Pero soy consciente que esto ya viene como de antes, y que bueno tampoco esta malo, pero si como la gente te ve es como te trata” (T)</p> <p>“Desde mi perspectiva sí, veo como a un abogado más seguro, considero que si tiene importancia... No es lo</p>	<p>El precepto de que el abogado debe vestirse formal viene de antes, sin embargo, en la actualidad sigue predominando ya que consideran que habla del tipo de profesional que es. (3)</p>	<p>El precepto de que el abogado debe vestirse formal viene de antes, sin embargo, en la actualidad sigue predominando ya que consideran que habla del tipo de profesional que es. (3)</p>
			<p>Que un abogado/a este vestido formal, que se preocupe por su arreglo personal habla mucho sobre el</p>	<p>Que un abogado/a este vestido formal, que se preocupe por su arreglo personal habla mucho sobre</p>

		<p>mismo un abogado que va de jean roto a un juzgado o a algún lugar, a alguno que va con traje bien vestido. La forma en que uno se presenta habla mucho en esta profesión". (I)</p> <p>"Sí es importante guardar las formas, si tenés corbata, saco... tiene que haber un arreglo personal, importa, transmite, habla de vos" (O)</p> <p>"La presentación es súper importante... Primero, por ejemplo, yo no me sentiría cómoda, o me sentiría... Estaría todo el tiempo diciendo no estoy presentable, pero yo creo que para el otro genera una imagen mucho menos profesional, o sea, como diciendo, esta no sabe lo que está haciendo o no me respeta porque mira como vino vestida, tipo, así. Habla mucho de uno, digamos. Estar arreglado, digamos" (VM)</p>	<p>profesional, generando la impresión de estatus y poder. (3)</p>	<p>el profesional, generando la impresión de estatus y poder. (3)</p>
5	¿Qué papel juega la oratoria en un Abogado/a?	<p>"Como abogado, sí es muy importante. Fundamental. Porque cómo te expresás, cómo... A la hora de desenvolverse sí es primordial, diría yo. Yo le doy mucha importancia" (M)</p> <p>"Todo. Más que nada si te dedicas al ámbito penal, tenés audiencias, tenés un montón de situaciones en donde sí estás presente vos con tu oralidad y para mí es fundamental" (C)</p> <p>"Fundamental es la oratoria, la forma en que uno se para mira, como tenes las manos, como hablas. A la hora también por ahí de convencer a alguien,</p>	<p>La oratoria tiene un papel muy importante, fundamental (1)</p>	<p>La oratoria es esencial para un abogado debido a su capacidad para persuadir, presentar argumentos legales, defender los intereses de los clientes, facilitar la negociación y resolución de conflictos (5)</p>
		<p>"Todo. Más que nada si te dedicas al ámbito penal, tenés audiencias, tenés un montón de situaciones en donde sí estás presente vos con tu oralidad y para mí es fundamental" (C)</p> <p>"Fundamental es la oratoria, la forma en que uno se para mira, como tenes las manos, como hablas. A la hora también por ahí de convencer a alguien,</p>	<p>La oratoria es esencial para un abogado debido a su capacidad para persuadir, presentar argumentos legales, defender los intereses de los clientes, facilitar la negociación y resolución de conflictos (5)</p>	<p>La oratoria es esencial para un abogado debido a su capacidad para persuadir, presentar argumentos legales, defender los intereses de los clientes, facilitar la negociación y resolución de conflictos (5)</p>

		<p>porque obviamente vas a querer convencer a un juez, a la otra parte tu postura tu mirada, que seas rígido, aunque estes diciendo cualquier cosa, siento que suma muchísimo y te puede ayudar muchísimo a ganar los casos o lo que sea” (T)</p> <p>“Si vos estas en un penal la forma de hablar es crucial, la forma de persuadir un tercero que es el juez. Es necesario tener una buena oralidad, un manejo de palabras para que de esta forma tanto convenza a tu cliente de que sos buen abogado y para convencer a un tercero parcial que es el juez” (I)</p> <p>“La oratoria es clave, es el día a día todo lo que haces más que nada en las audiencias que son orales tenés que tener una expresión correcta. Saber cómo comunicarte. Saber hacerlo” (O)</p> <p>“es re importante porque sobre todo nosotros, por ejemplo, en los juicios tenemos audiencias y en la audiencia lo más importante es la percepción que se quede el juez, por ejemplo, en un juicio penal si vos hablas y das un alegato que le llegue es importantísimo para ver cómo resuelve.” (VM)</p>		
--	--	---	--	--

Pregunta Final	<p>¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Abogado/a?</p>	<p>“Para mí es importante, siento que el lenguaje corporal dice mucho de una persona. tiene también un impacto como lo verbal. O sea, va de la mano” (M)</p> <p>“Yo creo que yo como abogada lo no verbal sí es muy importante porque nada, es distinto cuando alguien se para y no gesticula y no hace nada de cuando alguien habla y se te acerca y te llega... Considero que el abogado tampoco puede dejar de lado lo verbal, yo creo que sí o sea no puede ser sólo el contenido como que van de la mano” (VM)</p> <p>“Y es re importante. Porque en el abogado, por más de que vos tengas un ámbito jurídico también tenés que tratar de manifestar tus ideas en lo... ¿Cómo te puedo decir? En lo físico, pero también en una idea de lenguaje más básico para que, por ejemplo, tu cliente te entienda” (C)</p> <p>“creo que tiene un igual impacto lo que uno dice a como lo dice porque de nada sirve hablar mucho y no expresarlo de la manera adecuada para que la otra gente lo pueda entender y justamente también de mano con la seguridad con la que uno habla y dice las cosas; porque quizás tenes muchas buenas ideas que se yo, pero no sabes transmitir las correctamente” (T)</p> <p>“Para mí es muy importante, tanto para que te vea tu cliente que sos una persona segura</p>	<p>La CNV tiene un gran impacto, sin embargo, va de la mano de la CV (3)</p>	<p>La CNV tiene un gran impacto, sin embargo, va de la mano de la CV (3)</p>
		<p>La CNV es muy importante ya que genera confianza. La seguridad con la que uno habla y comunica también es relevante para transmitir correctamente las ideas. (3)</p>	<p>La CNV es muy importante ya que genera confianza. La seguridad con la que uno habla y comunica también es relevante para transmitir correctamente las ideas. (3)</p>	

		<p>de lo que hablas, como también el manejo de las manos, la forma de vestir, eso dice mucho a un cliente.” (I)</p> <p>“La no verbal, me parece más que nada en el fuero penal, me parece clave porque ahí vos podés ver lo que no se ve en lo escrito, porque uno cuando se expresa en forma escrita vos estás viendo, vos ves palabras, pero atrás hay pensamientos, hay razonamientos, en cambio cuando vos tenés enfrente a una persona vos ves los gestos y ya sabes todo. Y lo no verbal es mucho más verdadero que lo verbal, sin duda.” (O)</p> <p>“Creo que la comunicación no verbal es muy importante, pero en este ámbito la oralidad tiene más impacto porque en definitiva lo que tenes que hacer es convencer a un tercero que es un juez y eso lo haces mediante la oralidad, la forma no verbal puede ser accesoria a esto y potenciar, pero la oralidad considero que es más importante en este ámbito.” (I)</p> <p>“creo que es importante aprender sobre el lenguaje corporal en ese sentido. O sea, hay muchos seminarios que son para abogados y son para aprender lenguaje corporal en los juicios.” (VM)</p> <p>“Yo creo que el lenguaje no verbal también tiene que ser tenido en cuenta con los abogados, de un lado negativo, como que te puede ensuciar, por así decirlo.” (VM)</p>	<p>La CNV es importante sin embargo el discurso es el que toma mayor relevancia. (1)</p> <p>La CNV es útil para tener conocimientos sobre como analizarla en otros y sacar provecho. (1)</p> <p>No tener un manejo de la CNV puede jugarle en contra a un abogado/a. (1)</p>	
--	--	---	--	--

CARACTERÍSTICAS DEL USO DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL SEGÚN LOS SUBSISTEMAS INFLUENCIADA POR LA PROFESIÓN QUE SE ESTUDIA PSICOLOGÍA				
	Pregunta	Cita de entrevista	Categorización abierta	Categorización axial
Pregunta Inicial	¿Cómo es el estereotipo de un Licenciado/a en Psicología?	<p>“Lo más importante es la escucha y a partir de ahí ir viendo, obviamente no solo lo que el paciente habla sino también lo que hace cuando habla” (CA)</p> <p>“Desenvuelta, tranquila, paciente” (M)</p> <p>“Para mí es una persona observadora” (AM)</p> <p>“Te das cuenta que te está escuchando cuando vos hablas, que te mira a los ojos, que transmite como cierta seguridad que el hecho de que por ahí acercarse a hablar con ella le va a dar una orientación o una o le va a poder resolver el problema por el cual ella va” (SM)</p> <p>“De escucha activa, tranquila, que acompaña a las personas que van a verlo y que lo que busca justamente es ayudar a las personas a mejorar su calidad de vida o a ayudarlas con un problema específico que tengan” (AB)</p> <p>“el saber escuchar y tener la capacidad y las herramientas para poder brindarte estrategias para que lleves tu máximo potencial donde encuentres algún tipo de problemática que necesitas resolver” (AB)</p> <p>“Persona que es puntual, que tiene como su consultorio las cosas en orden, que tenga como presencia” (SM)</p>	<p>Persona atenta a la escucha activa y observadora (3)</p>	<p>Persona atenta a la escucha activa y observadora (3)</p>
			<p>Persona que posee manejo de la comunicación asertiva, resolutiva (3)</p>	<p>Persona que posee manejo de la comunicación asertiva, resolutiva (3)</p>
1	¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de	“Sí, para mí sí, porque por ejemplo en el tema de la postura, es como que dice mucho en el	La postura del profesional denota interés, atención en la situación (2)	La postura del profesional denota interés, atención en la situación (2)

	<p>objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?</p>	<p>sentido de que, si lo estás escuchando o no, si te importa o no lo que dice” (CA) “Pero yo creo que sí es importante porque la persona se muestra interesada, o sea, siente que vos estás interesado, O sea, habla sobre él, sobre vos, sobre lo que es la atención o la no atención que le estás dando” (MP) “Sí, totalmente, porque es mucho más lo que comunicamos, es mucho más importante lo que comunicamos con las expresiones corporales, los gestos, que con las palabras” (AM) “La postura sí, la mirada también y los gestos también. Me parece porque por ahí una persona cuando se acerca a hablar con otra, medio que evalúa inconscientemente todo eso antes de ver lo que le va a decir. Como que hace un registro medio automático, medio inconsciente, entonces eso hace que la persona sepa hasta dónde le va a decir a la otra. Como que genera confianza” (SM) “En otras terapias ya sea cognitivo, gestal, familiar, sistémica, en donde hay un frente a frente con el paciente, sí tiene que ver lo que es la comunicación no verbal, o sea, lo que son los gestos, lo que es la postura, lo que es esto que yo puedo estar haciendo en este momento, que es comunicarme con las manos. Entonces me parece que sí influye lo que yo haga y lo que yo</p>	<p>Juega un papel importante porque las expresiones corporales comunican más que las verbales (1)</p> <p>En la comunicación con otro hay un registro constante de estos gestos que forjan o no una confianza para expresarse (2)</p>	<p>En la comunicación con otro hay un registro constante de estos gestos que forjan o no una confianza para expresarse (2)</p>
--	---	--	--	--

		<p>comunique no verbalmente a mis pacientes" (AB)</p> <p>"Sí, creo que sí. A ver, lo que sucede es que va a depender quizás también del tipo de terapia que trabaje el profesional. En psicoanálisis, por ahí el paciente recostado en el diván no va a ver lo que yo como profesional esté haciendo detrás del diván" (AB)</p> <p>"lo que los pacientes comunican no verbal también va a tener algún significado dentro de la terapia, digamos." (AB)</p>	<p>Hay terapias donde la comunicación no verbal no está a la vista por lo que no se puede tener un registro de la misma (1)</p> <p>Lo que los pacientes comunican no verbalmente también genera una decodificación de sentido para el psicólogo (1)</p>	
2	<p>¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?</p>	<p>"Es más profesional porque creo que si hay un como mucho acercamiento siento que parece confunde los roles digamos" (CA)</p> <p>"Desde la psicología el rol es asimétrico, vos tenes que posicionarte como analista no sos el amigo, ni el hermano, entonces como que esa diferencia tiene que estar marcada, la distancia tiene que ser correcta porque tampoco la idea es que se sienta incómodo, pero tampoco que se sobrepasen límites" (MP)</p> <p>"Proximidad diferente de lo que sería por ejemplo en una clínica más con adolescentes, con adultos, donde tenés unos metros de distancia" (J)</p> <p>"Con los adultos sí es una distancia mayor, hablando en relación a lo corporal. No distancia que marque un rechazo, pero sí una distancia</p>	<p>Mantiene una distancia meramente profesional, psicólogo - paciente (4)</p>	<p>Mantiene una distancia meramente profesional, psicólogo - paciente (4)</p>

		<p>respetuosa. Profesional, por así decirlo” (AB)</p> <p>“En la psicología se necesita proximidad física, ESO como que le da un signo, una señal al otro de que lo estás entendiendo, que estás siendo empático con él, que podés ayudarlo” (AM)</p> <p>“Yo creo que en mi profesión en particular sí se necesita un contacto más cercano con el otro” (SM)</p> <p>“Quizás con los niños la distancia, hablando físicamente, es menor porque el trabajo con los niños requiere de mucho juego, de mucho contacto, de estar mostrando, interacción, el hacer, no tanto de estilo verbal, digamos, justamente entra más en juego la acción, en juego la corporalidad” (AB)</p> <p>“Depende mucho también con quién se trabaje, o sea, particularmente yo ahora estoy trabajando con niños y el contacto es muy estrecho porque, o sea, yo estoy a la altura de ellos, digamos, estamos como que los dos en el piso jugando al mismo tiempo” (J)</p>	<p>Existe un contacto cercano, próximo para generar confianza (2)</p>	<p>Existe un contacto cercano, próximo para generar confianza (2)</p>
			<p>La distancia depende del paciente con el que se esté trabajando, con los niños se necesita un contacto constante. (2)</p>	<p>La distancia depende del paciente con el que se esté trabajando, con los niños se necesita un contacto constante. (2)</p>
3	<p>¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?</p>	<p>“No, yo creo que prefiero enfocarme en algo y después pasar a lo siguiente desde mi punto de vista” (CA)</p> <p>“una a la vez, o sea, no podés hacer muchas cosas” (SM)</p> <p>“Cuando estás con un paciente sí la atención está abocada en lo que es los dichos y el comportamiento del paciente en el momento de la sesión. Entonces es</p>	<p>Hacen un uso del tiempo de manera monocrónica, enfocándose en una tarea y luego con otras (3)</p>	<p>Hacen un uso del tiempo de manera monocrónica, enfocándose en una tarea y luego con otras (3)</p>

		<p>como primero enfocarse en una sola acción y después como bueno ir llevando a lo siguiente digamos” (AB)</p> <p>“Yo creo que... que se tienen que hacer muchas cosas a la vez, porque... nosotros trabajamos mucho con la observación, y con la escucha, y con el tomar nota” (MP)</p> <p>“Yo siento que hay que hacer muchas cosas a la vez, en el trato con un paciente o un cliente, tenés que prestar la atención a su discurso como así también gestos silencios o sea tenés que tener la atención en múltiples lugares o anotar por ahí la atención justamente flotante que es esto de poder prestar la atención a toda la situación” (AM)</p> <p>“Particularmente donde yo estoy haciendo ahora es tener que hacer muchas cosas a la vez” (J)</p>	<p>Utilización del tiempo de manera polícronica, en donde está presente la observación, la escucha activa, tomar anotaciones. (3)</p>	<p>Utilización del tiempo de manera polícronica, en donde está presente la observación, la escucha activa, tomar anotaciones. (3)</p>
4	<p>¿En un Licenciado/a en Psicología qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?</p>	<p>“Para mí si dice algo sobre vos, sí transmite digamos y por qué yo siento que por ahí también es por ejemplo algo sobre formalidad o informalidad” (CA)</p> <p>“Nuestras maneras de vestir como que hablan sobre uno, comunican y como que también te da respeto y nada como que te ubica en la situación” (AM)</p> <p>“Estar a la altura de la situación. No vas a andar con chancletas, ni... por más que atiendas en tu casa, que muchos psicólogos hacen eso, tenés que mantener cierta imagen. O sea, yo sí le doy un poco de</p>	<p>A la hora de vestirse hay que mantener cierta imagen, formalidad, estar a la altura de la situación ya que esta habla sobre la persona, comunican (5)</p>	

		<p>importancia a eso yo por ejemplo nunca iría a las prácticas con pantalones rotos” (MP)</p> <p>“Sí tiene importancia, porque es lo que te digo, que tiene que tener presencia. Y además es como que el psicólogo de alguna manera como que tiene que inspirar no sé si sabiduría”(SM)</p> <p>“Sí, tiene importancia, pero también depende del contexto. Por ejemplo, no sé si solamente la forma de vestirse en sí, sino la presencia en general te da ciertas características, no sé si de personalidad, pero como que dicen” (J)</p> <p>“Es la forma en la que te presentas, yo creo que es tu carta de presentación la manera en la que te ven, influye en una primera impresión sobre el profesionalismo que tenes”(AB)</p>		
5	¿Qué papel juega la oratoria en un Licenciado/a en Psicología?	<p>“Que influye en el cómo saber que decir y en qué momento, yo creo que si sabes cómo en qué momento intervenir, como que ahí haces que el paciente haga un clic” (CA)</p> <p>“Creo que es súper importante porque la psicología es como que es una ciencia que está destinada a ayudar al otro, entonces la oratoria como que si vos no podés comunicar lo que necesita saber el otro para ayudarlo, creo que como que tu tarea está quedando ahí como truncada e insuficiente” (AM)</p> <p>“Es importante porque por ahí la comunicación humana tiene medio, no sé, malentendidos o</p>	<p>Es importante porque es como te presentas frente a otro, en donde la primera impresión influye sobre el profesionalismo que tenes. (1)</p> <p>La oratoria permite al psicólogo comunicarse de manera clara y efectiva con sus pacientes. Guiando las sesiones terapéuticas de manera fluida e interviniendo en los momentos adecuados para la exploración y el desarrollo del proceso terapéutico. (5)</p>	<p>La oratoria permite al psicólogo comunicarse de manera clara y efectiva con sus pacientes. Guiando las sesiones terapéuticas de manera fluida e interviniendo en los momentos adecuados para la exploración y el desarrollo del proceso terapéutico. (5)</p>

		<p>tropiezos y la oratoria es como medio una herramienta que permite evitar de alguna manera al menos un poco que ocurran esos malentendidos, permite a las personas comunicarse de forma más clara transmitir sus ideas de manera más clara.” (SM)</p> <p>“Es sumamente importante, nosotros como psicólogos trabajamos con la palabra, o sea es una de las herramientas principales de nuestro trabajo, es la escucha y la devolución con interpretaciones, con construcciones y en todo eso tiene que ver la palabra, digamos, la palabra y los silencios.” (AB)</p> <p>“Y súper importante, tenes que tener como que un vocabulario determinado y también la forma de vos mantener la calma, de expresarte correctamente y querer dar realmente el mensaje que querés transmitir y no algo que quede a la interpretación del otro y que como que tiene que ser lo más objetivo posible para, bueno, evitar confusiones” (J)</p> <p>“Y yo creo que es re importante, sobre todo los psicoanalistas, ellos te quieren decir todo en lenguaje difícil para confundirte un poco, digamos yo creo que eso está un poco mal porque la gente no entiende y las intervenciones son como que te van a decir algo muy concreto, muy preciso y que te puede</p>	<p>En algunas terapias la oratoria ayuda al psicólogo a la hora de simplificar y transmitir conceptos de manera más accesible, lo que facilita la comprensión y la aplicación de los</p>	
--	--	--	--	--

		decir un montón de cosas Tenés que tener como una buena oratoria para poder transmitir o dar tu opinión o intervenir” (MP)	principios terapéuticos (1)	
--	--	--	-----------------------------	--

Pregunta Final	<p>¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación Verbal en un Licenciado/a en Psicología?</p>	<p>Para mí es como lo más fundamental porque por ahí pasa mucho, que capaz que está diciendo algo que no concuerda con su gesto, entonces por ahí es, tenés que ir al gesto digamos. Como que uno dice por qué hay una congruencia acá. Como que a veces sí tiene un poco más de relevancia que las palabras para mí. (CA)</p> <p>la psicología es prácticamente lenguaje no verbal. Es más importante que la verbal. Nosotros constantemente estamos dando cuenta de eso, lo que vos dijiste te lo refuta por completo o no tu cuerpo. Entonces eso es re importante. Como que ahí vos agarrás y decís como acá hay algo. (MP)</p> <p>Por ahí siento que tiene mayor impacto porque desde la teoría sistémica, la teoría de la comunicación, que lo estudiamos, de hecho, lo hemos estudiado, la manera, la entonación, la pronunciación, los gestos que acompañen a ese discurso van a definir el sentido del mismo. (AM)</p> <p>Para mí impacta más, influye más que la verbal el psicólogo se mueve en ese espacio en el cual por ahí circula información que no circula en otros lugares y el hecho de que un paciente las pueda contar o por ahí se niega a contarlas depende de las expresiones del psicólogo.</p>	<p>Ayuda a la interpretación del relato del paciente facilita la comprensión de las emociones y estados mentales de los pacientes, detecta resistencias o incomodidades, ajusta el propio lenguaje no verbal, complementa la comunicación verbal, y observa señales de cambio. (6)</p>	<p>Ayuda a la interpretación del relato del paciente facilita la comprensión de las emociones y estados mentales de los pacientes, detecta resistencias o incomodidades, ajusta el propio lenguaje no verbal, complementa la comunicación verbal, y observa señales de cambio. (6)</p>
----------------	--	--	--	--

		<p>Claro, como que está ahí bajo la lupa, digamos. (SM)</p> <p>Sí considero que es muy importante, por esto que te digo, a ver, no sé si está al mismo nivel que lo que es la comunicación verbal, sino que creo que tienen que ser interpretadas hablando desde la psicología juntas. Son un combo que quizás van a ir teniendo mayor o menor influencia según la situación de la que se trate. (AB)</p> <p>como profesional, bueno me parece fundamental digamos a la hora de relacionarte con los pacientes justamente para evitar interpretaciones, para evitar, porque incluso capaz, no sé, no es lo que le dijiste sino cómo se lo dijiste (J)</p>		
--	--	---	--	--

Descripción y análisis de la información

A continuación, se expondrá la información obtenida a partir de las entrevistas realizadas a los estudiantes en triangulación con la teoría y las entrevistas a los profesionales.

La misma está organizada en base a los subsistemas de Comunicación No Verbal.

Pregunta Inicial

En primer lugar, se realizó una pregunta inicial, la cual cumplió una función orientativa, permitiendo que los alumnos se posicionen, a lo largo de la entrevista, desde un perfil profesional. A través de esta se buscó conocer cómo ven al estereotipo de cada profesión. Seguidamente, se presentan las respuestas obtenidas.

Los estudiantes del último año de Turismo consideraron al profesional como una persona desenvuelta, dinámica, que sabe comunicarse con el otro y posee conocimientos en lo que respecta a la localización espacial como así también en idiomas. A su vez, sabe vestirse adecuadamente para los distintos escenarios de los que forma parte.

Mientras que los estudiantes de Abogacía, en su mayoría, perciben al profesional como una persona con carácter fuerte, segura de sí misma y resolutiva. Además, mencionaron que debía poseer adecuado manejo de la oratoria y vestirse de manera formal.

Por otro lado, los estudiantes de Psicología definieron el estereotipo de un psicólogo como una persona atenta a la escucha activa, observadora y resolutiva. Asimismo, debe comunicarse de forma asertiva.

Sistema Kinésico

Al momento de preguntar sobre la utilización del Sistema Kinésico, el cual conlleva el uso de la mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas, se pudieron obtener los siguientes resultados.

En los alumnos de Turismo, el uso de gestos y movimientos corporales generan confianza y acercamiento al otro. También consideraron que expresa las características de cada personalidad.

Los estudiantes de Abogacía creen que el uso de este sistema transmite confianza y seguridad. Sin embargo, también suponen que puede revelar lo contrario como inseguridad y temor.

En Psicología se recolectó que la utilización de la kinésica denota interés y atención en la situación. A su vez, revela la construcción o no de una relación de confianza con el paciente.

El hecho de transmitir confianza fue una de las características en común entre las tres carreras a la hora de la utilización del Sistema Kinésico. Teresa Baró (2018) plantea que el cuerpo canaliza estados de ánimo, predisposición a la acción y apertura a la relación. Además, es la Licenciada Navarro, en la entrevista realizada, quien también mencionó que el lenguaje corporal y los gestos transmiten información valiosa sobre la comodidad y confianza que posee la persona.

Asimismo, Sergio Rulicki (2012) coincide que a través del subsistema gestual postural se transmite información específica sobre los estados emotivos, cognitivos y valorativos que se experimentan.

Por otro lado, el hecho de que estudiantes de Abogacía estimaran que por medio del Sistema Kinésico se pueden develar inseguridades en la persona, está relacionado a que la manipulación de objetos y la manifestación de movimientos de inquietud es una proyección metafórica de un estado emocional, por ejemplo, nerviosismo, así lo plantea Rulicki.

Sistema Proxémico

Con respecto al Sistema Proxémico, al ahondar acerca de la distancia/proximidad física con la que se manejan los alumnos con un tercero se obtuvieron los siguientes resultados.

Los estudiantes de Turismo poseen un contacto cercano y próximo con un tercero ya que consideran que de esta manera se genera un espacio de mayor confianza.

En el caso de quienes estudian Abogacía, la distancia con la cual se maneja en su mayoría es meramente profesional: abogado – cliente. Sin embargo, hubo quienes tuvieron en cuenta que un contacto cercano favorece la construcción de la confianza con el cliente.

Mientras que, en el caso de los estudiantes de Psicología mantienen una distancia solamente profesional: psicólogo – paciente. No obstante, algunos estudiantes opinaron que es necesario un contacto más cercano con la persona para poder generar confianza y, en consecuencia, una mayor apertura por parte del paciente. Además, entienden que la distancia dependerá de con quien se esté trabajando, por ejemplo, en el caso de los niños el contacto es permanente.

Las tres profesiones coincidieron en que la cercanía con un tercero genera mayor confianza. Esta situación puede relacionarse con una de las categorías sobre el espacio físico propuesta por Hall (1959), llamada distancia de interacción social.

La distancia o espacio de interacción social (1,2 y 3 metros) es utilizada entre asociados comerciales, como puede ser el caso de abogado-cliente y psicólogo-paciente donde las relaciones se dan de manera impersonal, sin embargo, no deja de existir un vínculo.

Por otra parte, la distancia de interacción personal (0,6 y 1,2 metros) es utilizada para generar una mayor cercanía, permite discutir asuntos personales y compartir experiencias privadas, pero no íntimas. La misma se ve reflejada en el caso de los abogados quienes buscan un vínculo más cercano con sus clientes para que sean sinceros o en el caso de los psicólogos debido a que el paciente debe abrirse a contarle experiencias y situaciones vividas.

Además, hay que tener en cuenta que, en Argentina, se vivencia una “cultura de contacto” la cual busca el acercamiento, la proximidad física, una frecuente gesticulación, entre otras características.

El autor mencionado anteriormente plantea también dos diferentes efectos de la dimensión espacial sobre el comportamiento humano: el sociópeta, el cual incrementa las posibilidades de que las personas establezcan contacto y se comuniquen, y el sociófugo donde se reduce la posibilidad que haya intercambios

comunicativos. En las tres profesiones los espacios de interacción que más predominan son sociópetas; un escritorio, una excursión grupal y un consultorio.

Sistema Cronémico

Sobre el uso que le dan al tiempo, la organización del mismo y la distribución de tareas, características que llevan al manejo del Sistema Cronémico, se recopilaron las siguientes respuestas.

La mayoría de los estudiantes de Turismo realizan un uso del tiempo de manera policrónica y una minoría lo hace de forma monocrónica.

En los alumnos de Abogacía predominó el uso del tiempo de forma monocrónica ya que creen que de esta manera se obtienen resultados más óptimos y eficaces. Mientras que una minoría hace uso del tiempo en forma policrónica.

A su vez en Psicología se encontró que la mitad de los encuestados realizan un uso del tiempo de manera monocrónica; enfocándose en una tarea primero y luego en otra. En tanto que la otra mitad utiliza el tiempo de forma policrónica, predominando así la observación, la escucha activa y la toma de anotaciones.

Siguiendo a Hall en la cultura latinoamericana predomina el uso del tiempo de manera policrónica; las personas son capaces de recibir una llamada, escuchar la radio, leer un fax y dar una orden al mismo tiempo. Por otro lado, las culturas norteamericanas o del norte de Europa son consideradas distantes, rígidas, frías, predominando un uso monocrónico del tiempo y percibiendo a los latinos, africanos y árabes como desordenados, aunque cálidos.

En el caso de los alumnos de Abogacía a la hora de tener que describir un estereotipo de abogado/a mencionaron palabras como seguridad, persona resolutiva, carácter fuerte, todas características que podrían coincidir con un manejo más estricto y ordenado del tiempo y un perfil profesional más rígido y frío.

Tanto en Turismo como en Psicología donde existe un manejo policrónico del tiempo hay mayor flexibilidad y simultaneidad de tareas necesarias al momento de ejercer la profesión.

Sistema Diacrítico Vestimental

Haciendo referencia al uso del Sistema Diacrítico vestimental, en lo que respecta a la importancia que tiene en las distintas profesiones la forma de vestirse y/o arreglo personal se obtuvieron los siguientes resultados.

La mayoría de los estudiantes de Turismo consideraron que la forma de vestirse está relacionada con el contexto ya que se debe ser adecuada a las circunstancias y a su vez permite generar confianza. Además plantearon que, según la forma en la que visten, serán tratados por los demás ya que consideran que la primera impresión es visual.

En Los alumnos de Abogacía se repitió la respuesta referida al “precepto de los abogados/as de vestirse formal que viene de antes”, asimismo, en la actualidad se sigue cumpliendo con esta regla. En relación a ello, mencionaron que el status, poder y respeto pueden ser conseguidos por su vestimenta formal y arreglo personal, comunicando así sobre su profesionalismo. Argyle (1988) identificó los diferentes usos de la comunicación no verbal en los que se encuentra transmitir actitudes interpersonales tales como agrado, status, entre otras.

Sin embargo, Elsa Segura, jefa de carrera en Abogacía, afirmó en la entrevista realizada no percibir a la vestimenta “como una cuestión de respeto”.

Alumnos de Psicología consideraron mayoritariamente que a la hora de vestirse se debe mantener cierta imagen, formalidad, estar a la altura de la situación, ya que la misma comunica sobre ellos mismos.

Ovejero (2019) plantea que los procesos mentales, la seguridad que las personas tienen sobre sí mismos y la determinación a la hora de afrontar un trabajo pueden verse influenciados por las apariencias que crean sobre sí.

En las tres carreras coincidieron en que la forma de vestirse expresa el profesionalismo de la persona, en donde la vestimenta adecuada muestra respeto y compromiso hacia el trabajo y los demás, construyendo aquí la confianza que fue mencionada anteriormente. Es decir, transmitir una imagen profesional contribuye a generar confianza.

A su vez fueron los alumnos de la Escuela de Turismo quienes mencionaron que “según la forma con la uno se viste va a ser tratado por el otro porque la primera impresión es visual” situación que podemos vincular al concepto planteado por Pons (2020). Esta autora considera que la primera impresión que causa una persona se produce en los primeros siete segundos; se hace de forma intuitiva, inconsciente y está basada exclusivamente en su lenguaje corporal y apariencia. La misma es duradera, sigue influyendo aún en el proceso de conocimiento con la persona.

La Licenciada Crivellini, coordinadora de la Escuela de Turismo, señaló que los estudiantes cambian a medida que avanzan en la carrera y adquieren experiencia profesional, donde la imagen personal es trascendental al momento de vender productos turísticos.

En la entrevista realizada a la Licenciada Navarro, se expone que este sistema se encuentra estrechamente relacionado con la presencia de la persona, la cual genera un acercamiento al perfil profesional. De aquí proviene la importancia de la primera impresión, que brindara información sobre el tipo de profesional con el que se trata.

Además, Navarro aseguró que los estudiantes también adoptan cierta manera de vestir al ver a los profesores llevarlas. Definiendo la situación como aspectos culturales que se adquieren a lo largo de la carrera y moldeando el perfil de los estudiantes.

El uso de distintivos religiosos, maquillaje, indumentaria, accesorios y la marca de aquellos elementos mencionados, expresan sobre la identidad de quien los pone en escena y emite un mensaje al otro. Por medio de la observación e interpretación de ellos se pueden conocer características de personalidad y de pensamiento de las personas, afirma Rulicki (2012)

Como lo plasmaron en Psicología y Abogacía al decir “habla del tipo de profesional” “comunica sobre ellos” la forma de vestir puede influir en cómo uno es percibido por los demás. Es por ello que, para estos alumnos, una apariencia cuidada y profesional puede ayudar a proyectar una imagen de confianza, competencia y seriedad.

Sistema Paralingüístico

Al indagar acerca del Sistema Paralingüístico y el uso que se emplea del mismo en los distintos profesionales de la carrera estudiada se obtuvo la siguiente información.

En quienes estudian Turismo se consideró que la oratoria cumple un papel muy importante sobre todo por el uso de la persuasión, por ejemplo, a la hora de vender un viaje. Asimismo, comentaron que el Sistema Paralingüístico supone una gran importancia ya que hay momentos donde se utilizan otros idiomas y el profesional debe saber demostrar el manejo de lenguas extranjeras según ameriten las circunstancias.

En el caso de los abogados se recolectó que el sistema paralingüístico es esencial debido a la capacidad de persuasión de la cual hacen constante uso. Como así también para presentar argumentos legales, defender los intereses del cliente, facilitar la negociación y resolver conflictos.

Mientras que para los futuros licenciados en Psicología se halló que el uso de este sistema permite al psicólogo comunicarse de manera clara y efectiva con sus pacientes, guiando las sesiones terapéuticas de manera fluida e interviniendo en los momentos adecuados para la exploración y el desarrollo del proceso terapéutico.

Los alumnos de Turismo como los de Abogacía plantearon hacer uso del Sistema Paralingüístico con el objetivo de persuadir, ya sea para vender viajes o para convencer a un juez. En las investigaciones planteadas por Pons (2020) la voz alcanza a nivel emocional, siendo un activo clave para cualquier profesional que deba generar confianza, ya que la mayoría de los subprocesos de compra son decididos emocionalmente y después son justificados en términos racionales.

El Sistema Paralingüístico comprende el tono de voz, el volumen de la misma, el ritmo, la dicción, el acento local, los énfasis y las pausas, entre otras dimensiones según Rulicki (2012). Es aquí donde los estudiantes de Turismo hacen uso de este sistema en las situaciones que deben demostrar el manejo de lenguas extranjeras.

Estudiantes de Psicología hacen un uso estratégico del sistema para “el guiado de las sesiones terapéuticas de manera fluida e interviniendo en los momentos adecuados”. Pons (2020) también afirma que la voz tiene un poder casi hipnótico y

puede influir en las decisiones de las personas en gran medida. La voz tiene la capacidad de enfatizar, complementar e incluso contradecir el significado del mensaje, por lo que no solo importa el que se dice sino también el cómo se dice.

Importancia de la Comunicación No Verbal

Como pregunta final se indagó acerca de qué importancia creen los alumnos que posee la Comunicación No Verbal en los diferentes profesionales a los que van a llegar a convertirse:

En el caso de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo la mitad de ellos considera que completa y enriquece la comunicación verbal, mientras que la otra mitad cree que la CNV potencia el profesionalismo creando una comunicación más asertiva.

Los futuros abogados consideran a la CNV importante ya que forja la confianza “la seguridad con la que uno habla y comunica, como también es relevante para transmitir correctamente las ideas”. A su vez, la mitad de los participantes consideraron que la misma tiene un gran impacto, pero va de la mano con la comunicación verbal.

Por último, en las entrevistas con el alumnado de Psicología se obtuvo que la importancia de la CNV se encuentra en la ayuda que presta a la interpretación del relato del paciente, así mismo piensan que facilita la comprensión de las emociones y estados mentales de los mismos. Por último, consideran que tanto la comunicación verbal como la no verbal van de la mano, se equiparan y complementan una con la otra.

Se puede afirmar que las tres carreras coincidieron en que la Comunicación No Verbal acompaña, complementa, enriquece y va de la mano con la Comunicación Verbal. Siguiendo lo planteado por Rulicki y Chenry (2012), la CNV constituye el fundamento tácito de la empatía y el comportamiento asertivo, el carisma, la persuasión y el liderazgo, características que son puestas en practicas a diario por las tres profesiones investigadas.

Además, la Licenciada Navarro afirmó, en la entrevista realizada, que el 63% de la comunicación eficaz es gracias a la Comunicación No Verbal.

Tanto en Abogacía, Psicología y en Turismo, el uso de la CNV cumple algunas de las funciones básicas planteadas por Cestero (2014), las cuales implican comunicar de forma independiente o acompañada de signos verbales y regular la interacción del discurso.

La utilización del lenguaje no verbal se da principalmente para expresar sentimientos, emociones y estados de ánimos, afirma Aguado y Heredia (1995). Por ejemplo, los alumnos de Abogacía lo utilizan para forjar confianza y transmitir correctamente sus ideas. En la misma línea los estudiantes de Psicología consideran que presta ayuda para la interpretación del relato del paciente y comprensión tanto de emociones como de estados mentales.

Por último, se puede hacer mención de cómo a través de las distintas carreras se da importancia al ejercicio de la CNV. En abogacía existe un seminario de oratoria y se interesan en llevar la teoría a la práctica para en un futuro poder aplicarla.

En el caso de Psicología, la Licenciada Guijarro afirma que en esta área se le da escasa relevancia a todo aquello que no es transmitido mediante las palabras, ya que considera que la palabra es el principal y único instrumento. Sin embargo, los alumnos difieren de esta perspectiva ya que, como se mencionó anteriormente, consideran que se complementan y enriquecen mutuamente.

Finalmente, en la Escuela de Turismo, la CNV tiene importancia. La misma se estudia en un Seminario de Habilidades de Comunicación, donde se trabaja el lenguaje no verbal, la oratoria y la imagen personal. Asimismo, los alumnos participan de eventos donde deben poner en práctica lo aprendido.

Por último, la socióloga Celeste Gauna afirmó, en la entrevista realizada, que la comunicación no verbal es especialmente relevante en el proceso de socialización. Ya que a través de él las personas adquieren costumbres, tradiciones y valores de su cultura.

La CNV forma parte y es una manera importante de transferir estos valores y costumbres, especialmente en Salta donde se pondera a las personas como tradicionalistas, conservadoras y religiosas, asevera Gauna.

Conclusiones

La investigación se llevó a cabo con el propósito de describir las características del uso de la comunicación no verbal según los subsistemas influenciada por la profesión que se estudia.

Para responder con el objetivo general, se presentaron cuatro objetivos específicos: identificar la diferencia entre comunicación verbal y comunicación no verbal, examinar cómo influye la profesión en el uso de la comunicación no verbal de los individuos, comparar las diferentes características que se dan en cada profesión de acuerdo al uso de lo no verbal segmentado por los subsistemas de este tipo de comunicación y por último identificar la importancia del conocimiento de la comunicación no verbal en la carrera.

A continuación, se exponen las conclusiones que decantaron una vez finalizada la investigación.

La comunicación puede definirse como “un conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los otros elementos” según Paul Watzlawick (1971). Cada conversación cuenta con dos partes, la verbal y la no verbal.

En la comunicación lingüística, el objeto de estudio es el lenguaje humano, al cual se lo señala como la estructura del proceso de conformación de mensajes que presentan diferentes formas de comunicación verbal. Con el objetivo de intercambiar información, discutir ideas abiertamente y la negociación de acuerdos y conflictos. Siguiendo a Fajardo (2009) la comunicación representa un alto valor para los grupos humanos ya que es un valor esencial para la supervivencia, no solo del hombre sino de todo lo que lo rodea como costumbres, ritos, tradiciones.

Siguiendo lo mencionado anteriormente, la Socióloga Celeste Gauna hizo alusión a ello en la entrevista realizada, donde expuso que la Comunicación, especialmente la no verbal, es principalmente importante en el proceso de sociabilización debido a que es una manera relevante de transferir costumbres, tradiciones y valores de la cultura.

“Los gestos, las posturas, las miradas, los tonos de voz y otros signos y señales no verbales constituyen un lenguaje complementario al de las palabras, con el que los seres humanos se comunican en forma constante. El conjunto de estos elementos, y también la disciplina que los estudia, recibe el nombre de Comunicación No Verbal”, plantea Sergio Rulicki, Doctor en Ciencias de la Comunicación Social.

Fue el psicólogo Albert Mehrabian quien en una investigación concluyó que sólo el 7% de toda la información que una persona recibe llega a través de las palabras. El resto es comunicación no verbal, y se divide en un 38% que se recibe mediante la voz y el 55% restante proviene de mensajes emitidos por expresiones faciales, posturas corporales, espacio que ocupamos, gestos, entre otros.

A lo largo de la investigación se pudo conocer cómo influye la profesión en el uso de la comunicación clasificada según los subsistemas: Kinésico, Proxémico, Cronémico, Diacrítico Vestimental y Paralingüístico.

A continuación, se expondrá la comparación de las diferentes características que se manifiestan en cada carrera de acuerdo al uso de lo no verbal segmentado por los subsistemas ya mencionados.

En lo que respecta al Sistema Kinésico el hecho de transmitir confianza es una característica común en las tres carreras al utilizar la CNV.

En Turismo, el uso de gestos y movimientos corporales genera confianza y acercamiento al otro. También se considera que expresa las características de cada personalidad. En Abogacía, se cree que el uso de la comunicación no verbal transmite confianza y seguridad, asimismo puede revelar inseguridad y temor. Por último, en Psicología, se utiliza la CNV para denotar interés y atención en la situación, así como revela la construcción o no de una relación de confianza con el paciente.

Haciendo referencia al Sistema Proxémico, se halló que en las tres carreras la cercanía con un tercero se percibe como generador de mayor confianza.

Los estudiantes de Turismo consideran que un contacto cercano y próximo con la otra persona forja un espacio de mayor confianza. En Abogacía, la mayoría de los alumnos mantienen una distancia meramente profesional, aunque algunos

reconocen que un contacto cercano favorece la construcción de confianza con el cliente. Por su parte, en Psicología se mantiene una distancia profesional, asimismo algunos participantes creen que un contacto cercano es necesario para generar confianza y una mayor apertura por parte del paciente.

Al momento de indagar sobre el Sistema Cronémico se tuvo en cuenta la cultura latinoamericana vivida, ya que esta se caracteriza por utilizar el tiempo de manera policrónica, mientras que en Norteamérica y el norte de Europa predomina el uso monocrónico.

Es así, como los estudiantes de Turismo tienden a utilizar el tiempo de manera policrónica, mientras que en Abogacía predomina el uso monocrónico para obtener resultados óptimos y eficaces. Por último, en los alumnos de Psicología hay quienes realizan una utilización policrónica del tiempo aplicando la observación, la toma de anotaciones, entre otros, y quienes emplean el uso monocrónico enfocándose en una tarea a la vez.

Con relación al Sistema Diacrítico Vestimental en las tres carreras se considera que la forma de vestirse expresa profesionalismo y contribuye a generar confianza.

En Turismo se hizo alusión a la primera impresión, en donde la forma de vestirse juega un papel fundamental ya que afecta la forma en la que serán tratados por otros. Los estudiantes de Abogacía destacan la importancia de vestirse formalmente para transmitir status, poder y respeto. Igualmente, alumnos de Psicología creen importante mantener una cierta imagen y formalidad en la vestimenta porque consideran que esta habla de ellos.

Por último, acerca del Sistema Paralingüístico se descubrió que lo vinculan con la persuasión, la comunicación efectiva y la creación de confianza en las tres carreras.

Los estudiantes de Turismo destacan la importancia de la oratoria y de la implicancia de la misma a la hora de utilizar otros idiomas, ya sea para persuadir o comunicar eficazmente. En los alumnos de Abogacía este sistema es puesto en acción para persuadir, presentar argumentos legales, defender intereses y resolver conflictos. Mientras que en Psicología lo utilizan para comunicarse de manera clara y efectiva, especialmente con los pacientes durante las sesiones terapéuticas.

A partir de lo expuesto, es factible confirmar una de las hipótesis plasmadas en la investigación: “en los alumnos de abogacía se presencia una utilización predominante del sistema diacrítico el cual abarca los códigos de vestuario y de arreglo personal”. Durante el desarrollo de las entrevistas, se pudo constatar la relevancia que reviste este aspecto para los alumnos, no sólo a través de sus respuestas explícitas, sino también por medio de las diversas expresiones manifestadas al plantear la pregunta, lo cual sugiere que se trata de un tema recurrente en su entorno y con el cual se involucran en su vida diaria.

En lo que respecta a las demás hipótesis: “las características salientes del subsistema kinésico, el cual corresponde al uso de los movimientos corporales, posturas, gestos faciales, indican que los alumnos de psicología ponen mayor énfasis en él al momento del manejo de la comunicación no verbal” y “en los alumnos de turismo se nota una utilización predominante del sistema paralingüístico, el cual conlleva todo aquello relacionado con la forma en la que se enuncia lo que se dice, en conjunto con el kinésico.” Estas hipótesis no se han confirmado en su totalidad, ya que a lo largo de la investigación no se pudo observar un mayor uso de los sistemas mencionados en cada caso específico. Por el contrario, a lo largo del estudio se pudo constatar que en estas carreras se utiliza de manera conjunta los cinco sistemas según lo demande la situación.

Fue importante descubrir que, en las carreras de Turismo, Abogacía y Psicología al momento de poner en práctica la Comunicación No Verbal el objetivo principal es generar confianza, persuadir, comunicarse efectivamente y transmitir un sentido de profesionalismo.

Sugerencias y Recomendaciones

Si bien en las tres carreras se trata la temática de Comunicación No Verbal, ya sea en seminarios o ciertas materias que hagan mención de ella, durante el transcurso de las entrevistas se pudo constatar que los estudiantes poseen un conocimiento superficial sobre este tema. Asimismo, al finalizar las entrevistas, se evidenció un notable entusiasmo por las preguntas planteadas, lo que refleja la importancia e interés que atribuyen al tema abordado.

Por lo que se recomienda a partir de este trabajo de investigación la implementación de un Taller de Comunicación No Verbal hacia las distintas Facultades.

La comunicación no verbal desempeña un papel de suma importancia en la formación de los futuros profesionales debido a su capacidad para complementar y enriquecer el mensaje verbal. Ejerce un impacto significativo en la percepción y credibilidad de los profesionales. Aquellos individuos que dominan estas habilidades pueden proyectar confianza, autoridad y profesionalismo, atributos especialmente valiosos en entornos laborales y empresariales.

A lo largo de esta investigación se ha constatado que en las carreras de Turismo, Abogacía y Psicología se desarrollan diversas especializaciones dentro de cada profesión. Lo que da lugar a contextos particulares en ellas, originando un abordaje de distinta manera en la Comunicación No Verbal. Como recomendación para futuras investigaciones, se sugiere la posibilidad de centrarse en una de estas ramas en particular, con el objetivo de obtener información más detallada y en profundidad. Lo que enriquece a los estudiantes en el ejercicio de su profesión.

Bibliografía

Aguado, A. M. y Nevares Heredia, L. "La Comunicación no Verbal". Universidad de Valladolid.

http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2244137&orden=0

Argyle, M. (1988). Bodily Communication, 2nd ed. New York.

Almeida Macias, R - Ortiz Torres, E (2018). Desarrollo de habilidades para la comunicación no verbal en la formación inicial del Comunicador Social. Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.

Amy J.C. Cuddy, Susan T. Fiske. «A Model of (Often Mixed) Stereotype Content: Competence and Warmth Respectively Follow from Perceived Status and Competition». Journal of Personality and Social Psychology.

Anzorena, Ó. (2013). El arte de comunicarnos, conceptos y técnicas para una comunicación interpersonal efectiva. Buenos Aires: Ediciones LEA, S.A.

Baró Teresa (2018). Inteligencia No Verbal. Paidós. Barcelona.

Birdwhisteller, R (1970) Kinesics and context essay on body motion communication, Pennsylvania.

Cestero Mancera, A (2017). La comunicación no verbal: propuestas metodológicas para su estudio. Tesis de Lingüística General, Universidad de Alcalá, España.

Criollo Reina, V (2018). Expresión Oral y Corporal en el perfil profesional de los estudiantes de octavo semestre de la carrera de Comunicaciones Sociales, Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Fajardo, L. (2009). A PROPÓSITO DE LA COMUNICACIÓN VERBAL. Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/219/21916691006.pdf>

González Hernández, A., Reyes Cruz, J. L., Flores Ariza, G. I. (2017). La importancia de la comunicación no verbal en las organizaciones: Pymes en Tepeji del Río. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Hall, E (1972) The Hidden Dimension, New York.

Hall, T Edward. (1981) Beyond culture. Anchor Books. New York.

Infante, A. (2005). Aspectos culturales e interculturales relacionados con la gestión del espacio en la enseñanza de español como lengua extranjera. Revista Electrónica de Didáctica. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1350308>

Ondiviela, A (2017). El papel de la comunicación no verbal en la producción y en la recepción del discurso del intérprete. Facultad de traducción e interpretación, Universidad de Valladolid, España.

Ovejero Jose Luis Martin (2019) Tu habla que yo te leo. Penguin Random House Grupo Editorial. Barcelona

Pons, C. (2015). Comunicación no verbal. Barcelona: Editorial Kairós S.A.

Pons, Catalina (27042020). Catalina Pons Blog. <https://www.catalinapons.com/7-segundos-para-causar-una-buena-impresion/>

Rizo García, Marta (2011). Reseña de "Teoría de la comunicación humana" de Paul Watzlawick. Razón y Palabra. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199518706028>

Rodríguez Fernández, A. (1999). Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Madrid: Ediciones Pirámide.

Rojas, M (2021). La neurociencia de las emociones. Marian Rojas-Estapé, psiquiatra y escritora [video]. Navarra: BBVA: Aprendemos juntos.

Rulicki, Sergio. (2012). Comunicación no verbal - Como la inteligencia emocional se expresa a través de los gestos. Granica. Buenos Aires.

Sampieri, Collado, Lucio. (2014) Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL. Mexico DF.

Rizo García, Marta (2011). Reseña de "Teoría de la comunicación humana" de Paul Watzlawick. Razón y Palabra.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199518706028>

Sampieri, Collado, Lucio. (2014) Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL. Mexico DF.

Vasilachis de Gialdino (1992). Métodos Cualitativos I. Los problemas teórico-epistemológicos. Centro Editor de América Latina. Buenos Aires.

Zamora Solis, V (2021). Estudio de la expresión oral y corporal en el desenvolvimiento de los estudiantes de la carrera de Comunicaciones Sociales de la UTB. Lic. Com. Soc, Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.

Anexos

Desgrabación Entrevistas a Profesional

Entrevista a Adriana Navarro

Entrevistado: Prof. Adriana Navarro (AN)

Fecha de la entrevista: 7/03/2023

Investigadora: Bueno días Profesora, le recuerdo que esta entrevista se realiza para formar parte de mi Trabajo Integrador Final, voy a realizar una serie de preguntas a las cuales me gustaría si puede responder de la manera más completa posible.

AN: Perfecto, te escucho.

Investigadora: ¿Considera importante la comunicación no verbal dentro del proceso de comunicación?

AN: Sí, el mayor porcentaje, podríamos decir que el 55%, del proceso de comunicación eficaz tiene que ver con lo no verbal. Entendiendo dentro de lo no verbal si incorporamos lo que viene a ser las entonaciones y lo demás, se suma un 7% más.

Investigadora: Dentro de los cinco sistemas ¿Considera que existe algún sistema más importante que otro o que posea mayor influencia que otro?

AN: En realidad es muy difícil, porque la lectura es una lectura global la que se hace. Ósea la kinésica te muestra todo el lenguaje corporal de la persona, no solamente los microgestos, sino todo el lenguaje corporal, las posturas, los gestos, todo.

Digamos que la proxémica lo que hace es marcarte el status de la persona; en que lugar está, donde se ubica y lo que esto implica. Pero también tiene que ver con el

Y lo paralingüístico te da todo lo demás, las entonaciones, el tema de lo que es el manejo de los silencios. Que inclusive hoy cuando uno lo quiere reemplazar a lo interpersonal, hablando de lo que es mediado tecnológicamente, por ejemplo, lo que es Whatsapp, te das cuenta que aun ahí está el paralenguaje, esto que tiene que ver con el manejo de modo de relacionarse con el otro, la intimidad o la no intimidad

que hay. los silencios, con determinados iconos que se utilizan para mostrar alegría o para mostrar el enojo están transmitiendo algo, por supuesto que desde otra manera totalmente distinta.

Pero lo importante es entender eso, que los tres, sobre todo estos tres van muy de la mano. Lo diacrítico vestimental bueno, digamos que tiene más que ver con la presencia de la persona, que en el caso de las profesiones es muy importante. Emm... mal que nos pese dice mucho de una persona en un primer impacto, en una primera vista, es la que nos dice con quién estamos hablando, es decir, si hablamos de un psicólogo, de un médico, si hablamos de cualquier tipo de profesión, esta primera impresión de la manera de vestirse ya nos da un acercamiento como para decir con quien estamos tratando.

El manejo de los tiempos tiene que ver con muchas otras cosas que son difíciles de dirimir si uno no las ve de forma conjunta.

Investigadora: Claro y también está muy relacionado con la cultura, es decir viene de la mano.

AN: Exacto, además, hay mucho que estudiar que todavía no fue visto, Por ejemplo, el hecho que una persona que está hablando con vos, pero a la vez está mirando su celular y contestando un mensaje te está diciendo que está manejando dos cosas al mismo tiempo y que no está prestándote la atención debida, que tiene que ver con el lenguaje visual y con todo lo demás. Más que nada tiene que ver con esto, o con personas que están atendiendo y a la vez están haciendo otro tipo de actividad, bueno este tipo de cosas. Pero, como te decía, no es algo que hoy esté muy estudiando y esté muy analizado.

Investigadora: ¿Usted considera que se puede percibir a simple vista quien posee un control más significativo de la comunicación no verbal y quien no?

AN: Yo creo que primordialmente eso tiene que ver, en la comunicación interpersonal, con el lenguaje visual y por supuesto con el lugar en el que se está. Es decir, una persona que está hablando como nosotros ahora, que somos dos nada más, estamos haciendo un intercambio visual permanente. Ahora si vos tenes tres o

cuatro personas, no hablemos de un auditorio que es totalmente distinto, el lenguaje visual, para mí, es lo más significativo en cuanto a donde dirijís la mirada. Si yo me concentro solamente en vos y las dos personas que tengo a los costados no las abarco es como que no las incluyo en la conversación y eso tiene que ver mucho en el otro. Es decir, como el otro me ve como alguien que está manejando bien la comunicación. A lo que voy es que no lo va a poder ver de esa manera, no va a poder decir tiene un diez en comunicación interpersonal, pero si se va a sentir involucrada o no y eso le va a dar una percepción, que por ahí te va a decir “no se no me cayó muy bien” y por qué no le cayó muy bien y bueno porque de pronto lo estuve ignorando durante todo el tiempo que estuvimos conversando, pero no porque lo ignorara sino porque no manejo bien mi lenguaje visual y yo me concentro en quien tengo al frente y no en quienes están a los costados.

Eso primordialmente, y después también tiene que ver con el lenguaje corporal. La persona que de pronto, por eso digo para mí lo más importante es la mirada y la primera instancia, pero después bueno entra en juego como la ves a la persona; si está nerviosa, si lo ves con un dominio total de la conversación, está tranquilo, relajado, piernas cruzadas, me siento cómoda conversando con vos o estoy nerviosa estoy de costado, manipulo algún objeto, mostrando que estoy apurada como para decir bueno no te extiendas mucho porque no tengo tiempo eh... ese tipo de cosas, de situaciones digamos. Pero tiene que ver con todo, con la vestimenta también, pero, sobre todo, el lenguaje corporal digamos en esta primera instancia que está muy jugado a lo kinésico, creo que es lo más importante para mostrar eso.

Investigadora: Y quizás yo también lo había pensado como que estaba muy sujeto al contexto, en una conferencia un orador uno puede notar que tiene un buen manejo de la comunicación no verbal o está nervioso o debe ser una de sus primeras charlas.

AN: O la seguridad de lo que se dice, ósea, el titubeo, el tema de cambiar de tema, el tema de dudar, decir bueno, puede ser, a mí me parece, habría que ver, tendría que consultarlo, es decir, ahí te das cuenta que hay un monto de cosas que intervienen para mostrar seguridad, inseguridad, para dar tranquilidad.

Investigadora: entonces ¿podríamos decir que no es que se puede mostrar a simple vista, sino que está sujeto a diferentes cuestiones y también al contexto?

AN: yo creo que primordialmente lo que hay que tener en cuenta es que uno hace lecturas globales, a menos que vos te pongas en el plan de análisis cosa que no ocurre. Uno hace una lectura global de la cual vos sacas una conclusión a nivel de significado también global.

Vos decís me gusta, no me gusta, está bien, no tiene idea de lo que habla o se lo ve muy seguro, o realmente sabe lo que dice. Todo eso responde en una primera instancia, cuando vos acabas de conocer a una persona, a una lectura global que vos hiciste la cual es muy difícil de describir.

Inclusive cuando uno está en el tema vos vivís haciendo lecturas globales y a menos que uno te diga “che vos cómo lo viste” y empiezas a tratar de pensar y a tratar de reconstruir cosas. Vos siempre estás haciendo una lectura global en la que tiene que ver por supuesto el contexto que es lo que vos decías que es lo más importante. Por eso yo siempre les hago hincapié en que todo tiene que ver con el contexto donde está la persona.

Un alumno rindiendo examen no es lo mismo que un alumno hablando con un compañero, son dos situaciones totalmente distintas. Ahora esa lectura global obedece a todo lo que uno ve; la apariencia física, si alguien viene y me dice “mira aquella persona es un astrofísico, es un capo mundial de lo que sea” y yo lo miro y lo veo vestido mal, cabeza gacha, los hombros hacia abajo, no me da la imagen de lo que yo me imagino que podría ser una persona capo mundial en tal cosa. Y de pronto ves a otro que nada que ver, los hombros hacia arriba, está muy bien vestido, muy bien plantado y de pronto te da la impresión que debe ser alguien importante y a lo mejor no lo es.

Es decir, por eso es que también se hace tanto hincapié en cómo trabajas los gestos y el lenguaje corporal para usarlo como propio marketing personal, construyen una imagen que no es real. Por ejemplo, el político.

Investigadora: Dentro de las carreras de abogacía, psicología y turismo ¿considera que hay una mayor presencia de la comunicación no verbal que en otras carreras?

AN: Yo creo que, así como se estudian las materias y se estudia todo, las personas cuando ingresan a una carrera que eligen por una determinada afinidad, hablemos de que lo hacen porque les gusta realmente creo que aprenden también todo el lenguaje corporal de un profesional de ese tipo. Es decir que las dos cosas van de la mano; tiene características propias. Por ejemplo, el abogado que de chiquito lo ven y le dicen “uh vos deberías ser abogado por como discutís todo como cuestionas todo” pero, así como existen determinadas características previas y de afinidad hacia algo, se van construyendo sin querer otras.

Es decir, entras a la carrera de abogacía lo ves a tu profe de abogacía vestido, yendo a dar clases, su comportamiento, su lenguaje corporal y sin querer vos también quisieras ser como él; famoso, conocido, que escribe un libro y te empiezas a comportar de igual manera.

Ves a un psicólogo y de pronto terminas agarrando una pipa, vistiéndote de determinada manera y sentándote porque consideras, a través de las películas y de todo lo que ves, que así es un psicólogo, este es el perfil del psicólogo.

Investigadora: Claro como que existe un perfil, con todo lo que conlleva este perfil, que hace después que uno a lo largo de la carrera se termine contagiando.

AN: Exacto, exactamente. Es como que vos decís así se debe comportar alguien que tiene esta profesión. Y vos ves la gente de turismo y sabes que tienen que ser informal, su forma de vestir tiene que ser diferente, con una moda de zapatillas, jean y hablar de determinada manera, con determinados modismos que eso también pasa en abogacía y pasa en psicología. Es decir, vas incorporando lo mismo que la bibliografía te da y terminas comportándote como lo que la profesión te lleva a ser.

Y eso es lo que te va marcando. Por ejemplo, vos ves un alumno de primer año y no va a ser igual que un alumno de cuarto y quinto año porque ya fue adquiriendo todo eso. Pero no es solamente el aprendizaje de libro, sino que como te digo, es todo lo demás que vas incorporando culturalmente hablando de lo que debiera ser. De la

misma manera que como mujer o como hombre incorporas otras cosas; como debiera comportarse una madre, como debiera comportarse un hijo con su madre y entonces uno va adquiriendo pautas que te van llevando a decir bueno tengo que comportarme de esta manera.

Investigadora: Usted como docente ¿cree que existe alguna metodología de enseñanza sobre el manejo de la comunicación no verbal?

AN: Por supuesto que existe desde el momento de lo que acabamos de decir, el mismo docente sin querer está enseñando todo el comportamiento verbal y no verbal. Por eso es tan importante la figura del docente, no hablo solamente del docente en presencial, hablo del docente cuando vos te sientas y escuchas la conferencia de alguien que te interesa o cuando estás viendo a alguien, siempre estás aprendiendo, estás incorporando pautas de comportamiento y te estás identificando también con alguna u otra persona relacionada con eso, ósea de que se enseña se enseña ahora lo otro ya es fabricado.

Lo que hablábamos recién, el ejemplo del político. Yo al político le puedo decir “bueno de acuerdo a un estudio de audiencia el público espera esto de vos, quiere que sea una persona sencilla que se vista de esta manera que sea más o menos medio caudillo” entonces te pongo un Menem, por ejemplo, le fabrico un Menem, le pongo las patillas, lo armo, lo hago hablar bien riojano y te doy todas las características para que vos puedas identificarte con lo que están buscando y lo estoy construyendo. De hecho, a los políticos los construyen en muchos aspectos, en su vida familiar, en su manera de comer, de hablar, de caminar, en vestir y todo lo demás.

Ahora desde ese sentido se puede hacer, ahora que eso se corresponde con las características propias que eso debería ser o no debería ser, entramos en problema de otro tipo.

Investigadora: ¿En qué considera usted que beneficia en un futuro profesional tener un conocimiento de su comunicación no verbal?

AN: Bueno yo ahí lo veo desde el otro lado. No desde la persona propiamente como prácticamente venimos hablando ahora, sino desde conocer al otro.

Es decir, el proceso de decodificación de la otra persona. Por ejemplo, yo estoy haciendo una selección de personal y a mí me dicen yo necesito una persona que tenga estas características. Yo tengo diez postulantes que hago con los diez postulantes más allá de su curriculum y que sepa escribir tantas palabras o que sepa hacer esto y aquello o que conozca tales programas, que hago yo de acuerdo con lo que a mí me han dicho, lo analizo. Y veo si realmente estaría en condiciones de desempeñarse para el cargo que se está postulando.

Investigadora: Claro como que usted lo considera más como una herramienta de uso en proyección. Es decir, ayuda a uno, pero también ayuda a uno para leer al otro.

AN: Es un proceso de decodificación. Así como en la entrevista vos le preguntas que sabes hacer, esto es un proceso de decodificación en el que el lenguaje corporal es muy importante. Si yo necesito a alguien que atienda al público bueno yo voy a ver cómo se comporta, si realmente tiene su propio carisma, si sabe hablar, si se sabe expresar, si sabe cómo vestirse. Todo eso lo estoy decodificando para ver si puede aplicar. Volvemos al ejemplo de selección de personal porque es donde más uno lo aplica, pero también lo aplica un psicólogo. Yo tengo a la otra persona sentada que esta muda y yo tengo que hacer una lectura de cómo se siente, de porque esta mudo, porque esta serio, porque llora, de que no me dice de lo que me está diciendo entonces tengo que hacer una segunda lectura.

Un abogado también, un abogado está en un juicio y está analizando, no solamente a su defendido, sino a la persona que está en el estrado, a la persona que está dudando, si me está mintiendo, si puedo indagar más acá o allá.

Y en turismo bueno por darte un ejemplo, siempre estas midiendo permanentemente a tu gente. Si les gusta, están divertidos están aburridos, tengo que poner una dinámica de grupo, que es lo que pasa acá, me toco un grupo pesado, es gente grande; no los puedo llevar tan lejos y hacerlo caminar dos kilómetros porque no van a poder. Son chicos jóvenes tengo que ver cómo les pongo alguna actividad que sea más entretenida. Estas estudiando al otro, analizando y ese

análisis implica todo. Como digo de primera instancia el lenguaje corporal pero después sigue todo lo demás.

Investigadora: ¿Usted considera que sería importante que en las carreras exista alguna materia que este direccionada a lo que es la comunicación no verbal? Que los estudiantes sepan que uno no solamente está comunicando con las palabras, sino que también con todo su cuerpo, su forma de vestir.

Yo creo que sobre todo ahora hay demasiadas cosas que uno tiene que ver. Con toda la evolución que ha habido es tanto lo que tenés que ir incorporando en las carreras, que no podés meterte en esto específicamente. Sí me parece que es transversal, es decir que los docentes deberían de tenerlo sobre todo en determinadas materias en determinados temas. De hecho, lo hacen en turismo, pero de una manera mucho más informal, intercambiando experiencia. Lo mismo debe suceder en las otras carreras calculo yo

Así que verlo como un contenido específico me parece que más formaría parte de alguien que le guste aprender algo más después de su carrera.

Investigadora: Bueno muchas gracias Profesora, esa era la última pregunta.

AN: De nada.

Entrevista a jefe de la carrera de Abogacía.

Entrevistado: Dra. Elsa Segura, jefe de carrera de abogacía (ES)

Fecha de la entrevista: 13/03/2023

Investigadora: Bueno días Elsa, le recuerdo que esta entrevista se realiza para formar parte de mi Trabajo Integrador Final, voy a realizar una serie de preguntas a las cuales me gustaría si puede responder de la manera más completa posible.

ES: Perfecto.

Investigadora: ¿Qué importancia se le da a todo aquello que no está transmitido desde las palabras en abogacía? ¿Existe alguna materia en la cual se abarque el tema?

ES: Ahora lo que se hizo con el nuevo plan de estudio que está vigente desde 2019 es introducir un seminario electivo en tercer año, donde los chicos, una de las materias que pueden elegir dentro de ese seminario es Oratoria. Tengo entendido que la oratoria tiene que ver con la comunicación no verbal, la forma de comportarse, la manera de hablar, de vestirse, de pararse, y todo lo demás. Así que los chicos tienen esa materia incluida ahora dentro del plan de estudios, forma parte de un seminario electivo.

Es un seminario electivo, es electivo porque son dos materias obligatorias. Una de las materias que se dictan en este seminario es Oratoria y la otra es Teoría de la Argumentación Jurídica, bueno ellos elijen cuál de los dos van a cursar.

Investigadora: ¿Usted nota un cambio en el comportamiento del estudiante teniendo en cuenta cuando recién ingresan a cuando están próximos a recibirse?

ES: Sí, el cambio es inevitable. Aparte de que, por la parte académica, sino que también el chico, hablando de la normalidad, empieza con 17 años 18 años y termina con 22 23 años entonces ya desde el vamos el comportamiento del chico de 18 no es el mismo que el del chico de 23. Ahora académicamente si va a depender del desempeño de cada chico.

Investigadora: ¿Cómo cree usted que va la carrera moldeando a lo largo de los años de estudio al estudiante?

ES: La idea del plan de estudio es que de acuerdo al avance del alumno en la carrera se vaya moldeando lo más profesionalmente posible, de hecho, el nuevo plan de estudios que tenemos lo que hace es establecer mucha practica dentro de las materias practicas obligatorias para que se los vaya moldeando para el futuro ejercicio de la profesión. Lo que es importante es que el chico salga con más práctica que con teoría

Investigadora: Claro y una cercanía a la realidad que es lo que van a vivir en un futuro.

ES: Claro, en realidad lo que importa es la práctica porque yo tengo mucha teoría, pero la tengo que saber aplicar. Hay materias que tienen practica obligatoria y hay otras que no.

Investigadora: ¿En lo que respecta directamente a la comunicación del alumno considera que se puede percibir un progreso con respecto a cuando esta por finalizarla y en sus inicios?

ES: Mm... creo que ahí no te puedo dar una respuesta asegurada, porque eso... ponele te lo podría decir si yo veo el mismo alumno que entra en primer año y que sale en quinto, hacerle un seguimiento y tengo muchos alumnos, en la universidad tengo muchísimos que entran. Por ahí si se haría un testeo te puedo decir si este chico entro y a lo largo de la carrera ha cambiado comunicacionalmente, pero eso no sabría decirte con seguridad porque tendría que ser específicamente un seguimiento con los chicos.

Investigadora: ¿Qué características piensa que cambian en un alumno que esta por ingresar a uno que está terminando?

EM: Subjetivamente te puedo hablar desde mi lugar cuando empecé y cuando salí. Yo demoré 8 años en recibirme, en el medio fui mamá, entre a los 17 años y era una tontona de 17 y en el medio tuve una hija y me cambiaron los rangos de responsabilidades entonces ya fue salir más madura. Pero eso siempre va a

depender de ellos, por ahí vas a tener un chico que a los 17 años es recontra maduro y te sale super maduro o no necesita madurar más. Por ahí tenes una, yo, que era medio tilinga y después en el medio fui mama y tuve que estudiar y tuve que hacer una casa entonces bueno... mi responsabilidad era distinta cuando entre que cuando salí.

Por ahí tenes a uno que no madura nada, que no termina la carrera que no significa que por no terminar la carrera sean más o menos maduro, sino que a mí me pasó de tener compañeros que han empezado y a los 22 años seguían con la misma cosa que cuando entraron y depende de cada uno más que nada.

Investigadora: Creo que por ahí algo que llama mucho la atención de los estudiantes de abogacía es que cuando tienen que rendir vienen más elegante.

ES: Algunos sí, antes sí por lo menos en mi época venían a rendir con traje. Ahora he visto varios chicos que vienen a rendir con traje, o que vienen más descontracturados. No creo que pase por una cuestión de respeto la vestimenta, obviamente no te vas a venir en short y chancletas porque es medio particular, si hay que guardar un poco más formas porque es una universidad y hay profesores, pero si puede ser que vengan así.

Hablando de la oratoria, la comunicación no verbal em... no está bueno que se te sienta el alumno con la musculosa y un pantalón corto a que venga con un saquito. Capaz que sabe más el otro, quizás el que viene de musculosa es más respetuoso que el que vino de traje, pero es como que a la vista genera otro impacto.

Investigadora: Bueno muchas gracias Elsa hasta aquí llegó la entrevista.

Entrevista a jefe de carrera de Psicología.

Entrevistado: Lic. Sonia Guijarro, jefe de carrera de Psicología (SG)

Fecha de la entrevista: 13/03/2023

Investigadora: Bueno días Sonia, gracias por recibirme, le recuerdo que esta entrevista se realiza para formar parte de mi Trabajo Integrador Final. Voy a realizar una serie de preguntas a las cuales me gustaría que conteste de la manera más completa posible.

Investigadora: ¿Qué importancia se le da a todo aquello que no es transmitido desde las palabras en psicología? ¿Existe alguna materia en la cual se abarque el tema?

SG: Mm... muy poco, porque en lo que se insiste en la carrera de psicología es que el principal instrumento, y te diría que el único más allá de los test, es la palabra. Entonces lo no verbal si bien ha sido como muy estudiado por corrientes, te diría en laterales a la psicología como programación neurolingüística. Y como te digo esas cosas no están en nuestra currícula.

No tiene, te diría que muy poca relevancia en nuestro contenido de la carrera en general.

Investigadora: Entonces ¿no existe ninguna materia que abarque el tema en la actualidad?

SG: No, no existe. Por más que puedan de costadito algunas hacer referencia a la importancia de la gesticulación, de la expresión verbal, de lo no dicho y demás.

Investigadora: Y desde su opinión totalmente subjetiva, considera que sería importante incluirlo.

SG: Quizás sí sería importante, lo que pasa es que partimos de la base, o por lo menos yo, esto es una opinión totalmente subjetiva, considero que de verdad lo único que puede interpretarse cuando uno hace psicología clínica, o por lo menos la psicología de consultorio, es lo que dice la palabra porque los gestos pueden ser muy ambiguos y pueden llevarte a interpretaciones erróneas.

En general lo que uno ve, o por lo menos lo que esta publicado en redes o inclusive en artículos científicos, es que si vos pones la mano de tal manera significa tal cosa, que si pones la mano cerrada es otra y no siempre. Eso es lo que a mí me hace un poco de ruido, las interpretaciones universales, es decir, toda persona que se toca la cabeza tal cosa, toda persona que cruza los brazos tal otra. De verdad, yo hago consultorio, no hay una significación universal de lo gestual, como no hay tratamiento universal de la persona tampoco entonces habrá que ver uno por uno como seria cada caso.

Investigadora: ¿Se nota un cambio en el comportamiento del estudiante teniendo en cuenta cuando recién ingresa a estudiar y cuando está por terminar?

SG: Sí se nota una mayor soltura a la hora de animarse, se van animando como de a poco a expresar algo. Ya no solo replican contenido como un robot o automáticamente, sino que se animan a una opinión propia o a manifestar más cosas. Sí se nota, se nota mucho.

Investigadora: ¿Cómo se va moldeando a lo largo de la carrera el perfil profesional de cada estudiante?

SG: Mira, psicología tiene una particularidad que tiene muchos ingresantes como te decía este año más que nunca 550 ingresantes, entonces si te diría en primer año son una masa de gente que no hay posibilidad de juntar un nombre con un apellido para los docentes. A medida que la deserción se produce, como se producen en todas las carreras que va quedando menos gente, después uno tiene la posibilidad sobre todo en el último año en la práctica preprofesional de hacer un cara a cara con el alumno porque si no realmente la gran cantidad hace muy difícil que vos puedas individualizar que Juancito López en primer año era tal cosa y después otra, pero más que nada por la cantidad de alumnos, eso era antes. En la masificación se pierde la individualización.

Investigadora: ¿Se puede percibir un progreso en la comunicación del alumno cuando está por finalizar la carrera en comparación a cuando entró?

SG: Sisi porque en primer año el que levanta la mano no sé, es como muy difícil, ellos mismos están intimidados. Porque no es lo mismo tener un grupo de 50 personas que ya no es poco, pero a comparación de las comisiones de primer año que son de 150 alumnos. Tienen una mayor soltura en los últimos años.

Además, como todo estudiante en el proceso uno va perdiendo temores, prejuicios entonces te soltas más. Al principio quizás que al profesor no le dirigís la palabra y capaz que en quinto año tomas un café en el foodtrack con él si se da la posibilidad.

Investigadora: ¿Se considera que hay un mayor desarrollo de alguna habilidad que de otra?

SG: No por mayor cantidad de años significa que la comunicación va a ser mejor porque eso es tan individual y el estudiante de psicología es bastante particular.

No siempre las razones por las que uno estudia psicología son muy sanas, a veces alguien en vez de ir a un psicólogo estudia psicología. Entonces si hay una dificultad de comunicación de la mano de una patología, hablemos de algún trastorno, y eso no mejora mucho o no por lo menos por hacer la carrera. Y quizás que el mutismo es el mismo en primer año que en quinto.

Investigadora: Claro, bueno la siguiente pregunta es ¿Qué características diferenciales les encuentra a los estudiantes que están próximos a recibirse en lo que respecta a la vestimenta?

SG: Yo creo que eso se fue desdibujando con los años, antes era como re fácil saber quiénes eran de abogacía, por ejemplo. El de abogacía era el que estaba con trajecito, con corbata y el de psicología éramos los hippies. Pero se ha ido como desdibujando esa diferencia, yo te digo ahora vos ves gente caminando por el campus y no decís como antes son de... porque ya ni los de abogacía andan de traje ni los de psicología son todos ondas hippies.

En los actos de colaciones quizás uno ve una mayor cantidad de trajes en las ciencias duras, abogacía, economía. Pero en psicología es como que son un poco más relajados con la vestimenta. Pero no es tan fácil ahora, antes era como bien marcada esa diferencia ahora no se si tiene que ver con la globalización, pero la gente se viste

más o menos igual. Los de tu franja etaria hay como una cosa de están todos con zapatillas, jeans.

Investigadora: Otra pregunta que me surgió mientras íbamos hablando es que quizás algo que eh notado es que, en la psicología clínica, de la mano de la corriente que cada uno este ejerciendo, a veces un psicólogo te está escuchando o analizando y tiene en cuenta además de lo que tus palabras están diciendo también como uno está contando la historia que relata.

Mi pregunta es, desde la profesión, ¿cómo académicamente se incorpora es lectura o análisis?

SG: Mira yo creo que, si hay que incorporarlo, que el lenguaje no verbal es un lenguaje porque de hecho transmite algo, así como el silencio también es una respuesta como yo siempre digo, cuando alguien dice me clavo el visto y no me contesto y bueno porque el silencio también te está diciendo algo.

Ahora te hago la misma salvedad que al comienzo, hay que indagar sobre eso no hay que suponer. Yo estoy frente a un paciente y levanto la mano así, por decirte un gesto. Yo no tengo que suponer que eso es asombro, en todo caso le diré "Observe tal cosa que significa eso" es decir en todo caso indagar, preguntar sobre eso, yo creo que el gran riesgo, sobre todo de algunos psicólogos o de estas terapias como alternativas viste que dan como respuestas rápidas que por ahí salen no se en los reels de Instagram como "te dicen tips para... si uno está hablando nunca poner los brazos así o de tal otra manera porque significa x cosa" Em... está bien son cuestiones generales, pero nunca presuponer que para todas las personas significan lo mismo tal o cual gesto eso creo que es lo clave. Individualizar eso.

Investigadora: Claro veo a que se refiere. Bueno muchas gracias Sonia, eso ha sido todo.

Entrevista a la coordinadora de la escuela de Turismo.

Entrevistado: Lic. Virginia Crivellini, coordinadora de la escuela de turismo (VC)

Fecha de la entrevista: 13/03/2023

Investigadora: Buenos días Virginia, gracias por recibirme, le recuerdo que esta entrevista se realiza para formar parte de mi Trabajo Integrador Final. Voy a realizar una serie de preguntas a las cuales me gustaría si puede responder de la manera más completa posible.

VC: Buenos días Candelaria, adelante te escucho.

Investigadora: ¿Qué importancia se le da a todo aquello que no es transmitido desde las palabras en turismo? ¿Existe alguna materia en la cual se abarque el tema?

Ellos hacen un seminario de prácticas profesionales en el cual se inculca mucho el tema de la imagen, el lenguaje, el tema de los tatuajes, de los pircing, de su imagen en las redes sociales, en LinkedIn, en los contactos de WhatsApp y demás.

En este seminario de habilidades de comunicación que justamente la Profe trabaja todo lo que es el lenguaje no verbal, la idea es que ellos aprendan a comunicarse. Este seminario es justamente una de las materias que se incorporó en el plan nuevo porque consideramos fundamental que tienen que llegar a un tercer año ya pudiendo hablar en público, haciendo networking, trabajando entre ellos.

Nosotros tenemos eventos en los cuales les enseñamos a estar entablando conversaciones no con sus pares solamente sino desde un secretario de turismo hasta el recepcionista de un hotel, donde entra muy en juego la oratoria de ellos.

Inclusive, bueno este año no se pudo hacer, pero había un proyecto de que desde una cátedra se genere el formato de charlas TED para que ellos en un cuarto año puedan cada uno preparar un tema y lograr ese formato de presentación.

¿Por qué nos abocamos en esto? Justamente ya que nosotros eso lo vemos en egresados nuestros que hoy por hoy ocupan puestos públicos y han estado presentando el destino de un municipio de Salta en la FIT y vos te das cuenta aquel que maneja oratoria y aquel que no.

Entonces eso lo ven en Seminario Habilidades de comunicación y lo tenemos en Relaciones Públicas y también en la materia Organización de Congresos, Eventos, Ceremonial y Protocolo. Ósea es como que siempre hay una pincelada y aparte como te decía el seminario que los habilita para empezar las prácticas profesionales tiene en una de las unidades que se toca Imagen.

Investigadora: ¿Se nota un cambio en el comportamiento del estudiante teniendo en cuenta cuando recién ingresa a estudiar y cuando están por terminar?

VC: Si claramente los estudiantes de turismo los que ingresan en un primer año el perfil de cómo se visten, como se manejan, como se comunican y demás son una forma. Y van transcurriendo los años o en segundo, que ya empiezan sus prácticas profesionales donde ellos tienen que llevar un uniforme para, por ejemplo, las primeras practicas son en el Observatorio de Turismo de Reuniones. Entonces para hacer encuestas ellos van vestidos con un pantalón negro y una camisa blanca, entonces eso ya los va marcando que de alguna manera el ser profesional del turismo implica adecuarse con la vestimenta según la función o la tarea que voy a realizar. Y ya transcurriendo tercero y cuarto con otras experiencias en hoteles, en agencias de viaje o haciendo las salidas que nosotros hacemos por ejemplo a los viajes o por ejemplo en la asesoría de los municipios o la presentación de ellos ya después de haber tenido seminario de habilidades de comunicación y lo que son relaciones públicas se dan cuenta que su imagen vende mucho más, habla por sí sola entonces también la importancia.

Investigadora: ¿Cómo se va moldeando a lo largo de la carrera el perfil profesional?

Es una carrera que acompaña al estudiante en su formación que no es solamente toda la parte de comunicación verbal sino lo no verbal, entonces es como que los preparamos para eso.

Inclusive el trabajo final de tesis ellos tienen una defensa oral, en la cual en esa defensa oral es toda una preparación del aula, del tema que yo voy a presentar, de la distribución del aula como esta presentado de acuerdo a la temática si llevo algo para el tribunal o no. Entonces la presentación del PowerPoint o del Presi ellos mismos como futuros profesionales, yo te puedo decir que uno ve como ingresa el

alumno y como al final de su carrera termina siendo ya ese profesional que vos vas a ver en las distintas empresas u organizaciones del turismo.

Investigadora: ¿Se puede percibir un progreso en la comunicación del alumno cuando están por finalizar la carrera a comparación de sus inicios? ¿Considera el desarrollo de alguna habilidad más que de otra?

VC: Totalmente y se va adaptando a cada circunstancia. Por ejemplo, no es lo mismo un guía, un licenciado en turismo que se dedique a turismo activo o turismo aventura que por ejemplo que veas un guía que sea de la parte de turismo cultural sitios religiosos. O por ejemplo que veas una recepcionista o una agencia, la vestimenta es distinta. O por ejemplo un profesional que este en el gobierno ósea, de acuerdo a que, si tiene que ir a un acto público o tiene que hacer la presentación de un destino, la presentación de un programa y un proyecto no es la misma vestimenta que cuando vaya a trabajar en un taller participativo con la comunidad con otros actores y demás. Entonces en ese ABC y ellos se inspiran mucho en los profesores.

Nosotros tenemos muchos docentes que son o presidente de asociaciones o que trabajan en el sector público o en sus propias empresas y que a veces llegan, aterrizan, que recién vienen de participar en un evento representando a la organización y otras veces llegan porque vinieron de andar en bici o que vienen de hacer sus actividades personales y arriban a la clase.... Es distinta la imagen que le pueden dar en los dos momentos, entonces nosotros como docentes de la carrera terminamos siendo inspiración para ellos.

O por ejemplo a los mismos directivos lo ven, ósea ellos saben cuándo el director de la escuela esta de etiqueta porque viene de reunión de concejo académico o por ejemplo cuando la Licenciada Tesera, que es la secretaria técnica, viene de hacer una representación en la secretaria de extensión por decirte.

Entonces eso lo vamos perfilando y eso tratamos nosotros de inculcarles

Entonces lo tienen re presente y a nosotros es algo que nos preocupa y ocupa la comunicación. Y hoy por hoy te puedo decir que uno ve egresados nuestros como

ingresaron a primer año y después vinieron transformados porque empezaron a trabajar en un hotel o uno fue director de municipio y tuvieron que cambiar su forma de vestirse su forma de comunicar y demás en función del rol que les toca.

En el lenguaje por ahí que utilizan es como que les cuesta todavía dar ese salto, muchas veces sienten que seguimos hablando entre pares entonces por ahí cambiar el lenguaje de acuerdo a una presentación o un lenguaje más técnico de acuerdo al público que me dirijo creo que es eso lo que uno más tiene que trabajar en ellos. Justamente una cosa es hablar entre todos mis compañeros y otra cosa es cuando yo hago una presentación con otros docentes con otros estudiantes con gente de otro lado.

Bueno otra cosa que para nosotros también es importante es el idioma, por ejemplo, el inglés que desarrollamos acá en la carrera es muy intensivo y les permite a ellos lograr una comunicación oral. Entonces hacen presentaciones en cuarto año donde ellos por ejemplo presentan un tema de desarrollo sostenible y lo hacen en inglés, pero para eso tienen que tener esta habilidad de ya haberlo conocido o trabajado en forma castellana, pero se logra hacer ese salto.

Investigadora: Claro, creo que a su vez es muy importante al momento de comunicarse con quienes no comparten el mismo idioma que uno, pero si los mismos símbolos culturales que son comunes en todo el mundo.

VC: Claro y eso se comparte porque nosotros también tenemos los iconos turísticos vos sabes la H de hotel, el tema de aeropuerto de informes turísticos o restaurantes o bares y demás entonces es como que la simbología acompaña mucho nuestra profesión. Van de la mano.

Entonces a través de eso es toda una dinámica que justamente lo vemos.

Por ejemplo, nosotros tenemos en la gestión actual del director, a él le preocupa y ocupa, que los chicos entiendan que ellos comunican con todo.

Investigadora: ¿Qué características diferenciales les encuentra a los estudiantes cuando están próximos a recibirse en lo que respecta por ejemplo a la manera de vestirse?

VC: Nuestros estudiantes vienen vestidos a tomar clase ya con una impronta totalmente distinta y también distinta a la que vienen quienes estudian abogacía o arquitectura o ingeniería, uno se va dando cuenta que son distintas las formas de vestirse, de moverse de andar y demás, pero a la larga de la carrera es como que lo vamos moldeando digamos. No es que turistemos todo el tiempo, sino que, en etiqueta formal de acuerdo, uno puede ser formal, pero estar informal, eso es un requerimiento.

Y lo de la manera de vestirse que comentábamos, más allá que uno lo va moldeando, pero muchas veces uno dice no vinimos a la pile sino vinimos a tomar clases. Pero bueno justamente eso se va moldeando se va trabajando y los chicos después lo van entendiendo.

Tenemos una muestra gastronómica, más allá que el Profe les dice como tienen que estar lookeados vienen y vos decís te deslumbran. Son otros y ya después cuando se hace una reunión de una presentación o algo ya ni siquiera uno le tiene que decir ellos saben que tienen que lookearse en función de la ocasión.

Hoy por ejemplo me paso, venia el presidente del Tren de las Nubes a dar una charla a cuarto año con el vicepresidente, que es profe nuestro, los chicos vinieron impecables, no vinieron de pantalón de vestir y camisa, pero vinieron bien prolijos adecuado a la charla, a la situación al momento sabiendo que recibían a gente de la empresa y que ellos también se están vendiendo como futuros profesionales. Entonces vos decís ese un gran aprendizaje.

Y después también, yo hoy los veía, y no son los mismos a la hora de hacer una pregunta cómo se dirigen, formularla, mirar a los ojos, hacerla ellos mismos y vos decís ya se están viendo como profesional y yo me estoy auto vendiendo.

Investigadora: Otra pregunta que me surgió mientras charlábamos ¿el guía de turismo debe empatizar mucho con el otro?

VC: Totalmente, nosotros nos ponemos mucho en el lugar del otro. Pero eso es una formación que está dentro de la formación integral que nosotros damos en la carrera que tiene que ver con que constantemente vos estás pensando de qué manera vas a

poner el destino en disposición del otro viendo como lo puede disfrutar, como le puede interesar.

Es una construcción permanente y los chicos en las salidas que hacen, nosotros tenemos viajes permanentes de estudio y de campo, por ejemplo, hicieron un viaje al norte que tuvieron contacto directo con las comunidades fue transformador para ellos. Entonces vos decís darles a los chicos esa posibilidad de vivenciar otros lugares, otras realidades y demás los hacen ponerse a ellos desde otra perspectiva y percibir que profesión eligieron y como pueden desarrollarse ellos a futuro.

Investigadora: Bueno eso fue todo Virginia gracias por tus respuestas.

Entrevistas a Socióloga

Entrevistado: Lic. Celeste Gauna– Licenciada en Sociología y Abogada (CG)

Fecha de la entrevista: 10/04/2023

Investigadora: Buenos días Celeste, muchas gracias por aceptar el encuentro. La finalidad de esta entrevista es poder recolectar información que sea útil para mi trabajo final de tesis. A continuación, realizare una serie de preguntas e iremos conversándolas.

CG: Buen día Candelaria, perfecto comencemos.

Investigadora: ¿Desde la sociología cómo se entiende a la comunicación no verbal?

CG: Yo creo que la comunicación como proceso tiene un ida y vuelta. Nosotros como sociólogos entendemos que ese ida y vuelta tiene una importancia porque existe una retroalimentación, si vos mandas un estímulo a la otra persona vas a recibir una respuesta. ¿Qué importancia tiene en el ámbito de la sociología? es fundamental porque nosotros empezamos a comunicarnos desde la comunicación no verbal, desde lo gestual, lo simbólico y ahí en el proceso de socialización es donde la persona va adquiriendo las costumbres, las tradiciones y es como que todo esto engloba a esa comunicación no verbal. Por eso es un ámbito fundamental dentro de lo que es la perspectiva sociológica; analizar una sociedad, una comunidad teniendo en cuenta cuales son esos patrones culturales, esas tradiciones que se van repitiendo de generación en generación.

Investigadora: Claro, comprendo. ¿Celeste a qué se le llama proceso de enculturación? ¿Y qué relación crees que existe con la comunicación no verbal?

CG: La cultura para nosotros representa toda una serie de costumbres, de tradiciones, de forma de ser y de formas de ver entonces si nosotros decimos proceso de enculturación, en el caso de los sociólogos un proceso de socialización, es transmitir a la otra persona desde sus inicios toda una serie de formas de ver, de pensar y de actuar.

Entonces cuando nosotros vemos que quizás todavía siguen esas tradiciones de que vaya una mujer y que el hombre le diga “pase por favor”, le ceda el asiento, este tipo de cuestiones que vos decís ósea un gesto como correrle la silla a la mujer es algo de la cultura y es algo no verbal. Porque vos no expresas nada, solamente estas mostrando o demostrando a partir de los hechos, de las acciones, de esos símbolos que existe, que existe una tradición, que existe una costumbre respecto de algo. Y en la enculturación, para mi socialización, es justamente eso la transmisión de eso que aprendimos que a veces nos preguntamos ¿y de donde salió eso? Y porque es así, cuando vos te das cuenta en la cultura hay cosas que son así, por ejemplo, en la Pachamama son tradiciones nuestras pero que uno dice de donde salió y es porque son de nuestros ancestros y no decís “bueno nació el 12 de octubre” no es algo que esta innato en nosotros.

Investigadora: Claro es algo que nosotros decimos bueno ya está adquirido, pero en realidad lo vamos adquiriendo.

CG: Exacto y ahí creo que es lo que vos decís este proceso de enculturación que se va transmitiendo y llega un momento que vos no te preguntas ¿de dónde surge esto? sino que sabes que se hace de tal manera y de tal modo entonces lo repetís como algo que es así, verdadero y que lo tenes que hacer, no te lo cuestionas.

Investigadora: Claro y en este proceso de enculturación viene adquirido todo lo no verbal.

CG: Totalmente, porque todos son... vos fijate hay autores como Durkheim, que son sociólogos, que estudiaron los rituales. O por ejemplo la religión, que es la malgama social y ahí se basan en cuestiones simbólicas; el persignarse, el tomar la ostia, son cuestiones de comunicación no verbal.

Investigadora: Celeste ¿Qué importancia crees que tiene la comunicación no verbal en una ciudad como Salta?

CG: Bueno nosotros como nos identificamos, vos fijate que generalmente decimos que Salta es una provincia con personas tradicionalistas, conservadoras, personas religiosas y una de las características más ricas que tiene la provincia es su gente. Si

vos te vas y preguntas en cualquier otro lugar, generalmente, Salta se caracteriza por su gente. Hablas con otra persona que viene de otro lado y te va a destacar esto ¿Por qué? Y porque si vos te pones a pensar a comparar con personas de otra provincia, pongámosle Buenos Aires, vos vas a un negocio en Buenos Aires y quizás la persona no te va a mirar ni siquiera a la cara.

Investigadora: Más frío, distante...

CG: Exactamente y el salteño generalmente te va a saludar “Buen día Señora ¿Qué necesita?” o te va a devolver el buen día con una sonrisa, no te va a mostrar una mala cara si vos lo saludas. En cambio, que en otras provincias eso se está perdiendo.

Entonces el individualismo, él no me importa el otro, se nota mucho en otros lados y el salteño por ahí lo tiene más arraigado. Por ahí la comunicación no verbal también es fundamental en el salteño, con esos gestos, con la cara amable, porque también tenemos nosotros en el último tiempo una cultura que se desarrolló en base al turismo... entonces Salta es una provincia de gente amable, empática, entonces claramente vamos a encontrar comunicaciones no verbales que transmitan todas esas cualidades o características que tiene el ciudadano salteño.

Investigadora: ¿A qué se le llaman patrones culturales?

CG: Patrones culturales son como características específicas de una cultura determinada, que se diferencia de otras. Patrones culturales como, por ejemplo, nosotros tenemos los Gauchos de Güemes; que se visten con los ponchos, usan los sombreros, van en caballos, hacen sus agrupaciones tradicionalistas, entonces esos son patrones culturales. O, por ejemplo, la procesión del Señor y de la Virgen del Milagro, esos son también parte de nuestros patrones culturales, son característicos.

Vos te vas a otro lugar o en los medios de comunicación y te van a preguntar ¿Cómo es la procesión del Señor y la Virgen del Milagro, o los Santos de Salta, o los Gauchos de Salta? Entonces esos detalles que caracterizan a una cultura determinada, a una sociedad determinada. Otra cosa que nos caracterizan son las empanadas salteñas, el locro, los tamales entonces cuando vos decís patrones culturales estás viendo que existen ciertas características, en donde existe un denominador común que todo el

salteño... vos decís bueno Güemes y sabes, se te va a venir la representación y no necesitas más nada porque en tu cabeza va a venir la imagen de un poncho salteño, o la imagen de un monumento a Güemes.

Investigadora: Claro y todo eso va a conllevar un preconceito.

CG: Exactamente.

Investigadora: ¿Cómo influyen los patrones culturales en la comunicación no verbal?

CG: Claramente existen esos patrones culturales, yo creo que cada sociedad, cada comunidad tiene sus propios patrones culturales que lo caracterizan y ¿cómo influyen? Claramente porque... por ejemplo hace poco veíamos un reality llamado Gran Hermano; el salteño que era el único que se persignaba y no necesitaba decir nada más, el resto de las personas lo veían. Ahí tenes un patrón cultural arraigado y que se demuestra ¿Cómo influye eso? Porque la mirada de los otros hacia esa persona era buena, es una persona religiosa que tiene valores, que tiene principios, que tiene una moral determinada entonces claramente ya viste que con una sola acción sin decir más nada tenes toda una concepción de quien es esa persona. Y nos pasa a nosotros los salteños en general.

En religión lo que nosotros vemos que se van transmitiendo son los rituales, por ejemplo, arrodillarse, sentarse pararse en determinados momentos de la misa, todos esos patrones son rituales que se van desarrollando dentro de un contexto determinado. Por eso es tan profundo en Salta el tema de la religión.

Investigadora: Una pregunta que me surgió durante nuestra conversación es ¿para vos como profesional de la sociología que importancia crees que tiene estudiar sobre la comunicación no verbal para otro profesional de otra área?

CG: Es fundamental, porque son habilidades blandas que los profesionales necesitamos manejar porque nosotros desde el hecho de ver a una persona, una mirada te dice como esta esa persona, la posición del cuerpo, si esta encorvado, si está prestando atención o está en otra situación en su vida dentro de su cabeza o esta con vos. Entonces todo lo que nosotros podemos visualizar dentro de la

comunicación no verbal nos da muchísima información y eso nos va a permitir también, a veces nosotros no tenemos una escucha activa y quizás hay una disociación entre lo que está diciendo y lo que está haciendo entonces ahí es fundamental que todo profesional tenga ese talento desarrollado de poder interpretar a quien tiene al frente. Y al ser patrones culturales ya es como un mismo idioma, vos vas a entender que es lo que le pasa o que es lo que tiene la otra persona sin necesidad de decir nada porque lo manejamos en nuestra misma cultura.

Desgrabación entrevistas a estudiantes

Turismo

Participante L

Edad: 20 años

Carrera: Turismo

Fecha de la entrevista: 04/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará parte de mi Trabajo Integrador Final, te voy a hacer unas preguntas que me gustaría que respondas de la forma más completa posible para poder conocer más acerca de tu comunicación no verbal.

L: Buenísimo, no hay problema

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un profesional de turismo?

L: Primero que nada, extrovertido, innovador más que nada, idóneo para todo lo que es bueno territorio y también productos.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

L: Totalmente, totalmente sí. Te dice muchísimo, por ejemplo, o sea te lo pongo como un ejemplo, ponele yo estoy hablando con vos, capaz que si mi cuerpo está como direccionado para allá es porque claramente no tengo ganas de hablar con vos con él, ese tipo de cosas. La verdad que creo que si juega un papel muy importante.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

L.: Mmm... al ser como algo muy social, por eso te digo que la persona tiene que ser extrovertida, y para mí eso incluye también el estar cerca y ser empático y nada acercarse digamos.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

L.: Yo creo que podés hacer varias cosas a la vez. Como que no te limitas solamente a una.

Investigadora: ¿En un licenciado en turismo qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

L.: Y yo creo que depende mucho del contexto también. Un guía es más, no sé, ropa deportiva, colores vivos, pero después tenés el agente de viajes o el consultor que es más, por ejemplo, no sé, blazer, pantalón formal, botas. Por ejemplo, en consultorías a gente son empresarios, llamémoslo así, y el guía es más, o sea, trabaja más sobre el campo entonces necesita como otro tipo de vestimenta y nada como que te pones ropa deportiva para ir a guiar y te ves cómo más idóneo para eso digamos es como que representas vos también que es la tarea que vas a ejercer digamos.

Investigadora: O sea como la forma de vestir, en la que vos te vistas también va a decirlo, o sea, en lo que estás por hacer.

L.: totalmente, sí. Bueno y también el arreglo personal, pero bueno, viene medio de lo mismo, que por ahí uno lo lleva que no da que, no sé, vengas impresentable. Como que tenes que estar apto para la circunstancia. Si a mí me vienen agentes de viajes a

venderme algo y tipo yo le voy a pagar y es un impresentable y no sé si me da mucha confianza.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un Licenciado en Turismo?

L: Un papel muy fuerte, sobre todo bueno retomo lo de la gente de viajes porque es como el caso con el que más me siento identificada, tenés que ser persuasivo, tenés que tener la habilidad de convencer para vos vender, digamos, sí o sí. Así que es sumamente importante.

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Licenciado en Turismo?

L: Me parece re importante tipo por todo eso que te digo o sea yo si estoy hablando con vos y te quiero decir que no sé que x destino es súper lindo y súper importante si yo te lo digo con toda la buena onda y te muestro te digo che y esto y como que le imprimo nitro no es lo mismo digamos, que si yo te lo digo tipo de brazos cruzados como así nomás. Como que no te importa. Creo que es esencial.

Investigadora: Bueno muchas gracias L por compartir tu tiempo para responder, eso es todo.

L: Gracias a vos.

Participante G

Edad: 21 años

Carrera: Turismo

Fecha de la entrevista: 03/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará parte de mi Trabajo Integrador Final, te voy a hacer unas preguntas que me gustaría que respondas de la forma más completa posible para poder conocer más sobre el manejo de la comunicación no verbal.

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un profesional de turismo?

G: Yo creo que el estereotipo de un licenciado en turismo es como una persona hábil, proactiva y con ganas de emprender en sí porque el turismo se puede basar en cualquier actividad, no sólo una agencia o un hotel, sino puede ser cualquier actividad relacionada o no al turismo o ligada en parte o no.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

G: Creo que sí, que es un punto bastante a favor, que ayuda a profesionalizar a las personas en el ámbito en el que se encuentran. Obviamente si estás en un ambiente profesional necesitas tener una buena postura, bien vestido, bien arreglado, porque sí, muestra lo que sos, lo que lo vas a mostrar en sí.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

G: Yo creo que sí que depende con la persona en la que estás hablando por ahí también depende la confianza, por ahí si es alguien de más confianza o no. Y también depende del tipo de persona que sos, porque hay gente o personas más como dóciles al contacto físico o no.

En mi caso me considero que sí y que no a la vez, y que ya depende mucho de la confianza en sí mismo, de la confianza mía con la otra persona sería. Y por ejemplo

que sea como un cliente, sería como una distancia social digamos. Y creo que contacto cero, contacto físico cero y por ahí más distancia social sí.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

G: creo que puedo hacer todo a la vez, pero por el simple hecho de que me gusta tomar riesgo en sí y como que me planteo diferentes objetivos y quisiera hacer todo a la vez que quizás eso también está mal porque por ahí deja de lado algunas cosas y algunas cosas que no pero bueno son formas de hacer, y creo que ya va depende en el perfil de la persona en sí.

Investigadora: ¿En un licenciado en turismo qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

G: Yo creo que el arreglo personal va de la mano de cualquier perfil profesional para mí tiene que estar en cualquier perfil.

En un licenciado en turismo depende el ámbito en el que te dediques, por ahí porque si sos, te doy un ejemplo, sos guía en alta montaña en la Puna no va a estar no es recomendable no va a poder estar de traje camisa. En cambio, si trabaja en un hotel yo creería que sí tiene que ser un perfil profesional muy arreglado, estéticamente muy bien visto y en otro ámbito no creo que tan formal, pero si un estilo elegante sport. Depende el ambiente, pero creo que será semi elegante sport.

Yo creo que claramente, la forma de vestirse transmite en el ambiente en el que estás, porque por ahí estar tanto en la naturaleza, estar de traje y camisa, por ejemplo, no como que es como que no pega, no va con el feeling de la situación sería. En cambio, al estar, te doy un ejemplo, como de deportivo, con un rompeviento o con un sombrero o con algo así, algo que tenga que ver con el ambiente en el que estás, como que llevaría mayor confianza. Por ejemplo, no creo que un guía... Vos te vas a

La Puna y hay un guía de traje y camisa vos decís ¿qué sabe este señor de La Puna? Es como que te conlleva eso, pero son solamente estereotipos y cosas de lo que piensa la gente. Porque quizás está el mejor guía experto en La Puna, que está de traje y camisa y vos decís, no te das cuenta, vamos al revés, hay una persona que está de bombacha de gauchos, no es por menospreciar de nada, pero y es el gerente del Sheraton, que vos decís que hace de bombacha de gauchos este tipo, es como que conlleva el estereotipo de las personas.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un Licenciado en Turismo?

G: Y en sí el turismo es vender y venderte a vos mismo, entonces yo creo que la oratoria en sí es fundamental, para el área que te dediques, porque si te dedicas, volvemos al mismo ejemplo de la agencia, en el hotel tenés que vender habitaciones, en la agencia tenés que vender viajes, pero primero antes de vender algo tenés que venderte a vos mismo, entonces creo que la verdad es muy importante y fundamental en la carrera principalmente.

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Licenciado en Turismo?

G: Yo creo que la comunicación no verbal, después de esta pregunta que me hiciste, se me hizo que es muy importante, me hizo pensar que es muy importante porque conlleva todo en sí, es como que es un rejunte, una reagrupación de todos los principios que tiene que tener para ser un profesional en sí, como que conlleva, no sé si a paso a seguir, pero formas que potenciarían tu profesionalismo, tu perfil.

Investigadora: Gracias por compartir tu opinión conmigo. Esa era la última pregunta.

Participante S

Edad: 21 años

Carrera: Turismo

Fecha de la entrevista: 03/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará parte de mi Trabajo Integrador Final, te voy a hacer unas preguntas que me gustaría que respondas de la forma más completa posible para poder conocer más sobre el manejo de la comunicación no verbal.

S: Okey

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un profesional de turismo?

S: Yo creo que el licenciado en turismo hoy en día, el recién graduado, es una persona joven, que tiene conocimientos en idiomas, que es como una persona muy dinámica, que sabe representarse, sabe comunicar, sabe vender, sí, creo que es más que nada eso, así como una persona bien dinámica en su ámbito.

Que, por ahí, bueno, en su vida es más tranquila o lo que sea, pero bueno, sí sabe comunicarse. Como desenvolverse, por así decirlo. Sí, eso, se desenvuelve bien en la sociedad.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

S: Sí, re. O sea, siento que sirve muchísimo más para que vos te expalpes y como que a la otra persona le llegue esa información diferente es como, o sea, es re aburrido, si no sé, si yo me cruzo de mano y te digo bueno, sí, este día vas a visitar esto me parece súper aburrido o que no te muestre nada o cosas así siento que no tienen el mismo efecto en el receptor digamos no tiene la misma llegada.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

S: Yo siento que es como una distancia justa, o sea, no es tu amigo, no lo tratás como un amigo, sí podés tener buena onda, pero no le vas a hablar de otro tema que no sea ese viaje en específico. Por ejemplo, si justo le estás vendiendo un viaje, creo que no da como que te vaya de las ramas o cosas así, puede haber un buen ambiente, una buena relación tipo che esto, lo otro, pero no pasa más de allá. Es como más una distancia social, una relación profesional.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

S: Creo que depende mucho del tipo de tareas, como que sé que puedo hacer los dos pero si prefiero concentrarme en hacer una tarea, hacerla bien, terminarla y avanzar con la siguiente. Obviamente a ver si tengo que cortar mi tarea más importante para hacer una chiquita, lo hago, la termino esa tarea chiquita y después vuelvo a la grande y listo. No es algo que se me dificulta tampoco.

Pero quizás que prefiero hacer una grande y no estar metiendo mano en todo, solamente una y listo.

Investigadora: ¿En un licenciado en turismo qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

S: Para mí sí es importante la forma en que te vestís porque es la forma en cómo te miran las otras personas también porque bueno yo creo que todo entra por los ojos entonces no sé si es una persona desarreglada o no sé que no tiene buen aspecto buena pinta como que no te transmite esa confianza, para mí no te transmite la misma confianza una persona que esté perfectamente limpia, producida, no sé,

peinada, lo que sea, que una mujer que no sé, que venga así, zaparrastrosa, no, no, no te genera confianza. Para mí no genera el mismo nivel de confianza.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un Licenciado en Turismo?

S: Para mí es re importante. Es re importante saber desarrollarse, explayarse, que la otra persona te entienda, ya sea con ejemplos, con teoría, lo que sea. No podés estar casi como, y acá y acá y haces esto y después volvés, no, o sea, no. Tenés una oportunidad para vender que no puede ser en cierto tiempo ilimitado porque tampoco podés estar diciéndole 15 minutos porque el tipo se aburre. El periodo de atención que tiene la gente para vender algo es muy corto, lo supuestamente ser conciso, saber cómo decirlo, saber cómo llegarlo, si lo conoces, si conoces sus gustos y sus preferencias, es mucho más fácil y ya sabes que encarás por ese lado en vez que estar yéndote por la rama y que el tipo ni le interese porque ya te tardaste mucho digamos.

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Licenciado en Turismo?

S: Bueno, también para mí es re importante a la hora, por ejemplo, como decimos de vender, si o si es mucho, es diferente el alcance que vas a tener con esa persona como te dirige, como te dirige, como te dirigís, los gestos que haces, como te sentás o más si tenés que dar un seminario, lo que sea y estás parado al frente de muchas personas, cómo es tu postura, cómo es vos tu personalidad, digamos, en ese momento.

Investigadora: Gracias S, eso ha sido todo.

Participante T

Edad: 22 años

Carrera: Turismo

Fecha de la entrevista: 03/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará parte de mi Trabajo Integrador Final, te voy a hacer unas preguntas que me gustaría que respondas de la forma más completa posible para poder conocer más sobre el manejo de la comunicación no verbal.

T: Dale perfecto.

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un profesional de turismo?

T: Para mí, bueno, depende la rama que elijas, porque por ejemplo, no sé, si eliges una área que sea, por ejemplo, en hoteles recepcionista, tenés que ser una persona que esté bien vestida, con el uniforme, ser limpia, utilizar las palabras adecuadas para comunicarte con el huésped o nada, sí, básicamente eso, o sea, comunicarte bien y ser... Desenvuelto... porque es como que estas en constante atención al público seria.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

T: Para mí es muy importante porque por ejemplo si vos no sé no gesticulas bien o tenés una mala mirada o no sonreís generas como una perspectiva re fea hacia la otra persona Entonces como que sería mejor si vos ponés lo mejor de vos, una sonrisa, buena cara, no sé, contestas amablemente a las personas y eso. Como que genera más confianza, por así decirlo.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

T: Para mí bastante próxima, sí, sí, muy próxima porque o sea siempre estás en contacto con las otras personas. Más si sos, por ejemplo, guía, estás en contacto con un grupo grande y tenés, o sea, que fijarte en cada persona y cada perspectiva de la persona cuando por ejemplo das un guiado o por ejemplo si estás en una agencia de viajes tenés que recibir lo que la persona necesita digamos para vos saber transmitírselo o venderlo.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

T: Para mí, o sea, podés hacer bastantes cosas, pero siempre con los pasos a seguir. O sea, si tenés una tarea, terminas esa tarea, pero capaz que esas, O sea, todas las tareas que tenés que realizar generan como un trabajo en conjunto, digamos.

Investigadora: Ok, o sea, entonces como que te inclinas más por la idea de poder hacer muchas cosas a la vez.

T: Sisi.

Investigadora: ¿En un licenciado en turismo qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

T: Si, muchísima, si tiene importancia, bueno y muchísima porque bueno igual obviamente siempre depende del ámbito, si, contextualizando según que es lo que estás haciendo, porque o sea para mí siempre la primera impresión es por la vista y cómo estás vestido o, no sé, tu pelo, tu ropa, maquillaje, si sos mujer, bueno, eso. Entonces, nada, como que reimporta como tu aspecto personal, digamos, a la hora de hablar con otra persona. O relacionarte. Como que también transmite, entonces tiene que ser como adecuada a la situación, digamos.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un Licenciado en Turismo?

T: Para mí es muy importante saber con qué persona estás hablando primero porque tenés que utilizar el vocabulario todo para que te entienda. Saber qué, o sea identificar, qué es lo que la persona necesita para vos dárselo y nada sí eso, es re importante. Tiene un papel importante, muy importante

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Licenciado en Turismo?

T: Y para mí es bastante importante, porque bueno, con todo lo que te dije antes, es tu forma de transmitirte a la otra persona sin utilizar las palabras, pero nada, como que te transmitís de otra manera que es muy importante que la otra persona la reciba adecuadamente, o sea, de la mejor forma para que se sienta cómoda hablando con vos y te cuente lo que necesita o no sé si tiene algún problema o eso.

Investigadora: Muchas gracias por compartirnos de tu tiempo para responder estas preguntas T, eso ha sido todo.

T: De nada, un gusto.

Participante C

Edad: 23 años

Carrera: Turismo

Fecha de la entrevista: 03/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará parte de mi Trabajo Integrador Final, a continuación realizaré algunas preguntas que me gustaría que respondas de la forma más completa posible para poder conocer más sobre el manejo de la comunicación no verbal.

C: Perfecto, estoy lista entonces.

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un profesional de turismo?

C: Yo creo que es una persona que está en constante comunicación con la otra persona, que necesita la comunicación sí o sí, porque si no, no le puede hacer llegar la información que quiere, no le puede comunicar lo que sabe, que va a haber en un destino. Me parece que es importante hablarle, la comunicación verbal y la no verbal, porque si no, no puede dar completo su mensaje.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

C: Por ejemplo, yo siento que cuando alguien te habla con las manos o hace esos gestos te da más confianza. O si hacen más amigable la comunicación a que cuando te hablan seco ni siquiera te miran. Como que cuando no hay gestualidades como que... o sea no da placer hablar y uno no le lleva el apunte.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

C: Y por ahí es siempre contacto físico cuando se hacen por ejemplo excursiones y depende de los grupos, la cantidad es un grupo grande porque uno generalmente le alza más la voz usa más las manos. En cambio, si ya es un grupo más reducido, más cerca, no hace falta quizás levantar tanto la voz.

Investigadora: Entonces ¿consideras que es más cercano que lejano?

C: Claro, sí, sí, porque uno constantemente está junto al turista digamos, siempre está al lado.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

C: Capaz que sí se puede hacer varias a la vez, pero bueno a mí me gusta más hacer una después de otra, terminar una y recién hacer la otra para hacerla bien.

Investigadora: ¿En un licenciado en turismo qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

C: Sí, porque para mí, como uno se viste, la primera impresión, cuando uno cruza la puerta, de acuerdo a cómo te ven vestido, es lo que piensan de vos. Y más por ahí, si bien en el turismo no siempre uno se viste igual. Por ahí no es lo mismo la vestimenta que tenés en un hotel, que en una agencia o cuando trabajas no sé en un turismo rural que un turismo acá en Salta capital. Considero que es importante y también adecuada a cada contexto en el que se dé.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un Licenciado en Turismo?

C: En turismo me parece que es súper importante porque por ahí cuando hacemos agencia de viaje, por ejemplo, te quiero vender un viaje si yo no sé expresarme si yo no sé tener buen oratorio, no sé llegar, nunca te lo voy a vender entonces es súper importante saberlo antes, lo que te voy a decir durante, cómo manejar y hay que ir adecuándose a cada momento y con el cliente.

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Licenciado en Turismo?

C: Para mí la comunicación no verbal complementa la comunicación verbal, entonces le da como que más poder a lo que uno le quiera, a lo que queremos transmitir. Pero por ahí ves como yo te estoy hablando, moviendo las manos, me parece que así como que entretiene más y el mensaje llega más, que te hable despacio y tranquila, eso me parece que es súper importante y también depende de la persona digamos cómo se desenvuelve.

Investigadora: Bueno C, muchas gracias esa ha sido la última pregunta.

Participante E

Edad: 24 años

Carrera: Turismo

Fecha de la entrevista: 03/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará parte de mi Trabajo Integrador Final, a continuación, realizaré algunas preguntas que me gustaría que respondas de la forma más completa posible para poder conocer más sobre el manejo de la comunicación no verbal.

E: Okey

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un profesional de turismo?

E: Y yo creo que el estereotipo de un licenciado en turismo es bastante profesional, de que siempre tiene que estar bien vestido, como con traje, corbata, las mujeres como limpias, peinadas, pero bueno, tiene que ser profesional digamos, así que es un estereotipo pero que básicamente creo que rige a cualquier profesional.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

E: Sí, más que nada porque si estás vendiéndole algo a alguien como que tenés que ser convincente, tenés que transmitir ciertos sentimientos, ciertas emociones para que esa persona te compre el viaje o para que a la hora de ser guía que como que te entienda, como que se lleven bien digamos, como que congenien. Entonces es re importante como vos te expresas. Para tener una mayor llegada por así decirlo.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

E: bueno sí por ahí distancia social pero bueno también depende con quién te estás comunicando por ejemplo si es un tercero de otra agencia con él es más social de buena onda. Pero si es por ahí un turista... si es un turista, como que por ahí tratás de sentirte más cercano, pero justamente para que esa persona también se sienta bienvenido, para que sienta que le estás vendiendo algo que está bueno.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

E: Si es en una oficina como que sí tenemos que estar haciendo muchas cosas al mismo tiempo, pero si es por ahí guiando como que tenés que prestar un poco más

de atención a las cosas en particular. Por ejemplo, un turista te pregunta algo tratar de responderle bien mirarlo a la cara como hacerle sentir que está siendo escuchado y que le estás dando esa atención que tenés que dar como guía.

Investigadora: ¿En un licenciado en turismo qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

E: Sí, pero también obviamente depende el puesto que estás desempeñando. Sí, por ejemplo, vos vas a una oficina a preguntar sobre un viaje o algo, obviamente te gustaría que la persona que te atienda esté vestida limpia de forma no elegante capaz pero como que formal pero obviamente que si es un guía no va a estar de tacos altos en medio del cerro ponele entonces como que va dependiendo de eso.

Para mi si transmite y dice cosas de vos, pero obviamente tenés que estar como vestido adecuado al papel que estás desempeñando.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un Licenciado en Turismo?

E: Y es muy importante, la verdad. O sea, porque, en primer lugar, si tenés que venderle un viaje a alguien, tienes que saber vendérselo, valga la redundancia, comunicarte bien, explicarle qué sé yo, y si estás guiando también para que esa persona entienda lo que vos estás queriendo decir, para que le quede claro el lugar donde está parado, por ejemplo.

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Licenciado en Turismo?

E: Considero que tiene importancia, pero creo que va en el mismo nivel que la comunicación verbal. Como que tiene que se todo un conjunto para mí.

Investigadora: Perfecto E, eso fue todo gracias.

Abogacía

Participante M

Edad: 23 años

Carrera: Abogacía

Fecha de la entrevista: 05/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará parte de mi Trabajo Integrador Final, te voy a hacer unas preguntas que me gustaría que respondas de la forma más completa posible para poder conocer más acerca de tu comunicación no verbal.

M: Dale estoy preparada.

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un abogado?

M: Bien, generalmente el estereotipo de abogado es una persona con carácter fuerte, el general viejo diría yo, porque es una persona que sabe fundamentar, sabe lo que quiere, conoce. Ahora, para mí, el perfil del abogado cambió y ahora se está dando mucho más interés a una persona que puede conocer de los problemas, ver medidas de solución, dar como posibilidades y ese creo que es un perfil que me gusta mucho más y que es una cosa que también valoro mucho de cómo fue evolucionando la sociedad hoy en día.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

M: Para mí tienen mucha importancia. Si bien depende mucho la rama de la abogacía, del derecho en el que se esté tomando, el lenguaje corporal dice muchísimo de una

persona. Tanto en la rama penal, en donde los jueces tienen que tener muchísima consideración en la persona tanto de la víctima como como del actor sus gestos a la hora de testificar la forma de sentarse su mirada todo en muchísimas partes tienen un rol fundamental. También en todo lo de familia, ver cómo están los niños, cómo se expresan, todo, para mí sí tiene mucha importancia. Invade mucho, digamos.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

M: En general son relaciones formales. O sea, se mantiene su distancia, su formalismo. Yo creo que, sí, en general se dan así.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

M: Y depende mucho. En general, considero que sí está bueno concentrarse en lo que se está haciendo para que se haga bien. Ahora, si hay bastantes cosas o factores a prestarle atención, ahí sí podés hacer varias cosas. Pero me parece que concentrarse en que una, por lo menos, esté bien hecho en lo que estás dirigiendo tu atención en el momento es lo ideal, digamos.

Investigadora: ¿En un abogado qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

M: Y mira, hay una rediscusión en eso. Yo creo que, si bien antes se decía como tienen que ser muy formal en traje, tienen que parecer como una eminencia, así, yo creo que ya no es tan así. Si bien siempre la sociedad va a hablar y va a tener sus percepciones, ahora no es como que si no llevas una corbata sos un mal abogado. O sea, ahora creo que eso cambió, pero todavía no lo es suficiente y si bien depende mucho del ámbito social que te rodea, en la actualidad creo que sí, sí tiene importancia. A pesar de que no tanto como antes, sigue teniendo importancia.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un abogado?

M: Juega un papel importante, o sea, tiene un rol importante. Si bien ahora los procesos, muchos tienen una parte escrita de documentos, de todo, ahora se está buscando que se vuelva la oralidad. Entonces, como abogado, sí es muy importante. Fundamental. Fundamental. Porque cómo te expresás, cómo... A la hora de desenvolverse sí es primordial, diría yo. Yo le doy mucha importancia.

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Abogado?

M: Para mí es importante, o sea, para mí es un conjunto, o sea, no es solamente por tener una buena oralidad es todo, sino también tu presencia. Y sobre todo siento que el lenguaje corporal dice mucho de una persona así a mí me encanta analizar eso y siento que en la práctica de la abogacía también tiene un papel clave.

Para mí tiene también un impacto como lo verbal. O sea, va de la mano. Quizás depende mucho la situación que capaz en un momento, que se yo, ahora algunas cosas se hacen por zoom o por plataformas donde no se ve todo el cuerpo, solamente los gestos, pero así hablando personalmente yo creo que toda la gesticulación también tiene un rol importante como la oratoria.

Investigadora: Gracias M por tu participación eso ha sido todo.

Participante C

Edad: 24 años

Carrera: Abogacía

Fecha de la entrevista: 05/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará parte de mi Trabajo Integrador Final, te voy a hacer unas preguntas que me gustaría que respondas de la forma más completa posible para poder conocer más acerca de tu comunicación no verbal.

C: Hola Cande, dale.

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un abogado?

C: Y... Alguien que cuando entra a una sala tiene buena postura y se da a entender más allá de las expresiones físicas se da a entender con las palabras porque para mí eso es lo fundamental, pero en el ámbito no verbal, alguien que tiene una buena postura fundamentalmente y que se note su seguridad. Como desenvuelto seguro. Si, incluso no significa hablar, así como firme y que sepa también prestar atención cuando alguien le habla, ¿no? Porque creo que eso es fundamental. Observar también, digamos.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

C: Si vos lo hablas con un cliente, o sea si vos pensas la situación de un abogado con un cliente es una persona que te va a ir con los problemas y que va a buscar tu solución y el hecho de que vos le muestres inseguridad lo único que vas a hacer es que se vaya o en todo caso que tenga miedo, que nos pasa mucho que los que tienen miedo o sea Los clientes que tienen miedo constantemente están en el proceso, pero no de una buena manera. Y el hecho de que vos, les demos a ustedes esa seguridad hace que también colabore con lo necesario y no esté constantemente interrumpiendo tu trabajo.

Investigadora: Claro como que ayuda a la otra persona a que se sienta cómoda.

C: Exactamente, sisi.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

C: No sé si es una distancia social, sino es una mera cuestión de respeto, pero eso es todo. O sea, tipo una distancia como profesional, digamos. No voy a ir a... No busco ser tu amigo ni nada y es la verdad, pero crear una relación o dar a entender algo más allá no está bueno.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

C: Yo personalmente hago un montón de cosas al mismo tiempo.

Investigadora: ¿Muchas cosas a la vez?

C: Sí, pero puedo hacer muchas cosas al mismo tiempo, pero tengo que tener una organización. O sea, levantarme en la mañana a decir qué cosas tengo que hacer y bueno, dedicarme una o dos horas a hacer las cosas en específico y después seguir con mi día.

Investigadora: ¿En un abogado qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

C: Sí tiene importancia, pero muchos dicen que es medio anticuado, capaz, o medio clasista, pero para mí el abogado tiene que vestirse bien. No significa que tiene que ir de traje, pero sí vestirse bien, digamos. No voy a ir con pantalones rotos, en mi opinión

Porque siento que no es el ámbito, justamente vas con alguien y aunque no piense todo el mundo así, para mí el hecho de que tengas una buena presencia en la vestimenta otorga seguridad y va, volvemos al mismo tema de antes. Como que habla también de vestirse bien.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un abogado?

C: Todo. Más que nada si te dedicas al ámbito penal, porque en la civil y en otras materias no ves tanto lo que es la oratoria, porque es todo por escrito. En la penal y tenés audiencias, tenés un montón de situaciones en donde sí estás presente vos con tu oralidad y para mí es fundamental. Es más, algo que sí me gusta de acá de la católica es que tiene, por ejemplo, en lo que es jurídicas, cursos y una materia oratoria y se debería dar siempre, no solamente en abogacías, sino también en todas las materias.

Investigadora: ¿Un seminario puede ser?

C: Si, un seminario. Tenés un seminario que es fuera de lo que son las materias y una materia específica que podés elegir entre desarrollar lo que es el ámbito de jurisprudencia o la realidad. Y para mí eso fue fundamental y además vi mucho avance en varios de mis compañeros en lo que respecta a la realidad, en los finales, todo. Es más, hay una compañera mía, que es mi mejor amiga, que se terminó cambiando de distancia porque ella cada vez que tenía que dar un final le agarró un ataque de pánico y no había forma de que ella lo pudo superar, pero también nunca puso de su parte de querer avanzar un poquito más y tratar de sacarse miedo, sino que se quedó ahí, se cambió de instancia, ahora reina todo escrito.

Investigadora: Claro como para evitar el rendir oral.

C: Sí, pero digamos ya en la educación estás viendo la importancia de la oralidad, imagínate en la profesión en sí.

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Abogado?

C: Y es re importante. Pero también... Porque en el abogado, por más de que vos tengas un ámbito jurídico también tenés que tratar de manifestar tus ideas en lo... ¿Cómo te puedo decir? En lo físico, pero también en una idea de lenguaje más básico para que todo el mundo... O para que, por ejemplo, tu cliente te entienda.

También considero que es muy también depende cada uno, porque puede ser la persona más inteligente del mundo que te esté dando una super idea, pero no la pueda expresar tan bien, ¿me entiendes? O puede ser que alguien te esté metiendo el verso y te compre.

Investigadora: Perfecto C, muchas gracias por formar parte de la entrevista hasta sería.

C: De nada.

Participante T

Edad: 22 años

Carrera: Abogacía

Fecha de la entrevista: 05/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará parte de mi Trabajo Integrador Final, te voy a hacer unas preguntas que me gustaría que respondas de la forma más completa posible para poder conocer más acerca de tu comunicación no verbal.

T: Perfecto.

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un abogado?

T: Bueno para mí en abogacía como que tiene mucho que ver la vestimenta, me parece super importante como que sea formal, una vestimenta formal. También para mí lo ideal es como demostrar seguridad al hablar, como no tartamudear, estar seguro de lo que decís básicamente. Una persona plantada, lo más importante es que tu punto de vista sobre el tema que estes hablando estes muy convencido, me parece eso super importante.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

T: Sí, para mí sí. O sea yo creo que tiene mucho que ver por la firmeza y la seguridad. Y por ejemplo me pongo como en contexto de cliente, si yo quiero elegir un abogado elegiría a alguien que como que no tenga miedo ni nada para defender digamos. Entonces si elegiría a una persona que no esté como nervioso, que transmita seguridad con los gestos, para mí el gesto es muy importante en la seguridad. Ponele si esta como con las manos en constante movimiento o tocándose mucho el pelo es como que uno dice “no le daría algo así a una persona”, no me generaría confianza.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

T: Mm... yo creo que como para ser un buen abogado para mí es como muy importante como no meterte en el problema de manera personal. Por ahí yo creo que hay una creencia errónea como que una persona puede defender mejor si se mete como en tu problema en un sentido como que te afecte, por así decirlo. Pero para mí lo más importante es que haya esa distancia cliente abogado y que eso no significa que no haya una preocupación, sino que así es como que siento que se puede hacer efectivo el trabajo.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

T: Como abogacía es muy amplio, siento que si se puede hacer varias cosas. Pero para mi, medio personalmente, me resulta más fácil concentrarme en algo puntual de a poco a la vez. Porque si no es como que, con muchas cosas siento que no haces una tarea efectiva.

Investigadora: ¿En un abogado qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

T: Para mí sí es importante, en lo personal como que me gustaría que deje de ser tan así porque por ahí quizás alguien no se viste tan formal e igualmente puede ser un excelente abogado como así la labor que te hace. Pero soy consciente que esto ya viene como de antes, y que bueno tampoco esta malo, pero si como la gente te ve es como te trata. Y si, transmite sobre vos esta forma elegante, formal. Quizás los varones con traje, las mujeres con pantalones de vestir, saquitos, arreglados.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un abogado?

T: Fundamental es la oratoria, la forma en que uno se para mira, como tenes las manos, como hablas. A la hora también por ahí de convencer a alguien, porque obviamente vas a querer convencer a un juez, a la otra parte tu postura tu mirada, que seas rígido, aunque estes diciendo cualquier cosa, siento que suma muchísimo y te puede ayudar muchísimo a ganar los casos o lo que sea. Fundamental la oratoria.

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Abogado?

T: Para mi creo que tiene un igual impacto lo que uno dice a como lo dice porque de nada sirve hablar mucho y no expresarlo de la manera adecuada para que la otra

gente lo pueda entender y justamente también de mano con la seguridad con la que uno habla y dice las cosas; porque quizás tenes muchas buenas ideas que se yo, pero no sabes transmitir las correctamente

Participante I

Edad: 23 años

Carrera: Abogacía

Fecha de la entrevista: 05/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará parte de mi Trabajo Integrador Final, te voy a hacer unas preguntas que me gustaría que respondas de la forma más completa posible para poder conocer más acerca de tu comunicación no verbal.

I: Comencemos entonces, estoy listo.

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un abogado?

I: Considero que en esta profesión particularmente se tiene muy estereotipado al abogado. Ahora que estoy trabajando si veo, yo siempre pensé que el abogado tenía que tener siempre buena oralidad, buena forma de vestir y veo que en el ámbito laboral es más descontracturado. Si hay gente que no viste de traje, que le cuestan las palabras y creo que no es tan así el estereotipo que se tiene.

El estereotipo sería formal, trajeado siempre, seguro de sí mismo.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

I: Totalmente, porque considero que la postura, el movimiento de manos, como logras transmitir el mensaje a través de tu cuerpo le podés dar seguridad a tu cliente o todo lo contrario, en cierta forma asustarlo.

Y esto más que nada se ve en el ámbito penal, donde rige mucho la oralidad. Si vos no te ves seguro la otra parte se puede aprovechar muy fácil de esta deficiencia tuya, es decir usarlo en tu contra.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

I: Creo que va muy depende de la rama. Por ejemplo, si es civil no hay problema en tener contacto incluso por teléfono que te cuente sus hechos, las causas. En cambio, en ámbito penal, si es necesario ver a tu cliente, ver como esta, si está nervioso, si está segura de lo que hizo o no hizo. Entonces en el ámbito penal si es necesario tener un contacto visual y cercano con el cliente.

Pero en sí creo que se necesita una proximidad profesional.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

I: Considero que un ámbito ideal sería no llevar muchas actividades para así concentrarse y realizar un buen trabajo, pero hoy en día viendo cómo está la actividad económica en el país es necesario llevar muchas causas. Veo abogados que llevan causas por el tiempo que lleva cobrar a un abogado y así poder tener un sustento. Idealmente no es lo mejor pero económicamente sí es lo más factible en esta situación.

Veo que, sí tenes que estar haciendo muchas cosas a la vez, atender un teléfono, escribiendo, coordinando una reunión próxima y así.

Investigadora: ¿En un abogado qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

I: Desde mi perspectiva sí, veo como a un abogado más seguro, considero que si tiene importancia. No es lo mismo un abogado que va de jean roto a un juzgado o a algún lugar, a alguno que va con traje bien vestido. La forma en que uno se presenta habla mucho en esta profesión.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un abogado?

I: Depende la rama, pero sí. Si vos estas en un penal la forma de hablar es crucial, la forma de persuadir un tercero que es el juez. Es necesario tener una buena oralidad, un manejo de palabras para que de esta forma tanto convenza a tu cliente de que sos buen abogado y para convencer a un tercero parcial que es el juez.

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Abogado?

I: Para mí es muy importante, tanto para que te vea tu cliente que sos una persona segura de lo que hablas, de lo que vas a hacer en tu actividad, de cómo llevas la actividad. No solo la forma de hablar, sino también el manejo de manos, la forma de vestir, eso dice mucho a un cliente y de esta manera te facilita el trabajo profesional también. Creo que la comunicación no verbal es muy importante, pero en este ámbito la oralidad tiene más impacto porque en definitiva lo que tenes que hacer es convencer a un tercero que es un juez y eso lo haces mediante la oralidad, la forma no verbal puede ser accesoria a esto y potenciar, pero la oralidad considero que es más importante en este ámbito.

Investigadora: Perfecto gracias ahí estamos.

Participante 0

Edad: 23 años

Carrera: Abogacía

Fecha de la entrevista: 05/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará parte de mi Trabajo Integrador Final, te voy a hacer unas preguntas que me gustaría que respondas de la forma más completa posible para poder conocer más acerca de tu comunicación no verbal.

O: Perfecto, estoy listo

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un abogado?

O: el perfil de un abogado es alguien canchero, filoso, con respuestas, que siempre tiene una respuesta para algo, serio, seguro. Y me parece que ese es el perfil de un abogado.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

O: Sin dudas porque el cliente cuando te mira ya te juzgas con los ojos. A ver si vos tenés una imagen por tu vestimenta por tu forma de ser eso sin duda va a impactar al cliente a la hora de elegirte o no entonces me parece muy importante la imagen que das como profesional para que el cliente te quiera elegir. O sea, como que no se ve firme, por ahí que con la cara transmitas, o sea no estés, así como triste. O también con los simples gestos que uno hace comunicándose o también por ejemplo no solamente con los clientes sino con la gente se tiene que transmitir una sensación de seguridad no hay que dudar nunca. Tiene un papel importante.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

O: Considero que tiene que haber un contacto físico, pero no muy invasivo porque sos un profesional y un cliente.

Investigadora: Pero ¿cómo crees que se tiene que dar?

O: Me parece que tiene que ser medio, ni tan profesional. Entender que, si estas tratando con personas que tienen problemas y quizás hay que ser comprensivos en eso, que necesitan apoyo a veces la gente, pero tampoco pasarse la confianza porque es lo que es, es un cliente, entonces no hay que sentirlo como si fuera algo propio, entonces me parece que hay que ser, y tampoco seco porque tratas con personas entonces me parece que una postura media es correcta.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión puedes realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

O: No, yo creo que es mejor ir paso a paso haciendo una cosa y luego otra porque si haces múltiples cosas a la vez no va a ser óptimo el resultado.

Investigadora: ¿En un abogado qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

O: Sí, como venía diciendo, me parece que es clave y dependiendo el lugar también por ahí quizás en una oficina es basta con estar con camisa un pantalón de vestir y ya en tribunales una audiencia si es importante guardar las formas, si tenés corbata, saco... tiene que haber un arreglo personal, importa, transmite, habla de vos.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un abogado?

O: La oratoria es clave, es muy importante y justamente cuando empieza a desempeñar profesionalmente el futuro tengo que mejorar el aspecto de la oratoria porque es el día a día todo lo que haces más que nada en las audiencias que son orales tenés que tener una expresión correcta. Saber cómo comunicarte. Saber hacerlo.

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Abogado?

O: La comunicación verbal me parece, la no verbal, me parece más que nada en el fuero penal, me parece clave porque ahí vos podés ver lo que no se ve en lo escrito, porque uno cuando se expresa en forma escrita vos estás viendo, vos ves palabras, pero atrás hay pensamientos, hay razonamientos, en cambio cuando vos tenés enfrente a una persona vos ves los gestos y ya sabes todo. Y lo no verbal es mucho más verdadero que lo verbal, sin duda.

Investigadora: Gracias O, eso fue todo.

Participante VM

Edad: 23 años

Carrera: Abogacía

Fecha de la entrevista: 05/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará parte de mi Trabajo Integrador Final, te voy a hacer unas preguntas que me gustaría que respondas de la forma más completa posible para poder conocer más acerca de tu comunicación no verbal.

VM: Hola Candelaria, perfecto comencemos entonces.

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un abogado?

VM: Yo creo que se visten bastante bien, o sea yo hablaba el otro día con una jueza y me decía que nosotras no invertimos en cosas materiales, más que en ropa, digamos, en trajes, en ese tipo de cosas. Y aparte creo que el perfil de la abogada como que impone mucho. O sea, entra a un lugar y como que está parada derecha, se sienta, habla y se nota que habla con seguridad y con propiedad y bueno, nada, eso para mí es lo que es imponente.

Porque da a entender, digamos, es como vos sabes lo que sabes y con ese conocimiento defendés cosas y tenés que ser plantada porque si no te pisan, digamos.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

VM: Yo creo que sí. Yo cuando hablo, bueno, hice algunas consultorías y cuando hablaba como que me acercaba al cliente en momentos de confidencialidad entre, bueno, profesional y cliente o por ahí nada, no sé, una señora me estaba contando algo que le dolía yo le he agarrado la mano y yo también soy muy de hablar con las manos, digamos.

Como que así están permanentemente ahí como en juego, en una conversación, digamos. O si enumeras algo y haces así. Claro. O... Y no sé, más que nada, si agarro algún objeto es por... por nervios o porque nada, para tener algo así en la mano digamos.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

VM: Yo creo que depende a quién me dirija. Por ejemplo, no sé, dame una clase, siempre trato de mantener una relación horizontal y por ahí, no sé, no me siento adelante, me siento con los alumnos o una capacitación también igual. Y después, bueno, no hice tantas consultorías, pero sí, por ejemplo, si es alguien que yo veo que se abre a contarme sus cosas, que por lo general pasa y se van por las ramas, sí, mantengo la proximidad, pero hay personas que no, que quieren hablar en términos... Profesionales. Y se limitan a eso, tipo, bueno, ¿y ahora qué hago? Bueno, hace esta demanda, pone en esta demanda, bueno, una, y termina ahí, digamos, como que... Depende de lo que me digan también, cómo me lo digan, yo me acerco, ¿no? Y nada, considero que es importante saber darse cuenta cuando el otro está dispuesto a acercarse y cuando no, digamos.

Investigadora: ¿Pero es como que vos estás más predispuesta a hacerlo, como que te parece más positivo, como que generas más confianza?

VM: Sí, me parece que sí porque, o sea, si bien yo como abogada, por ejemplo, litigante en un juicio, yo soy alguien que está más del lado de la ley que de mi cliente, si yo tengo que defender en algo, o sea, no es que yo estoy defendiendo a un amigo, digamos, pero cuando vos te interiorizas con el cliente, es como que trabajan como equipo, más que como dos partes separadas que hacen cosas distintas digamos entonces yo creo que sí o sea me manejo más con la proximidad.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

VM: Yo creo que medio que yo sobre pienso todo y soy re obsesiva y me estreso mucho entonces como que tiendo a querer hacer toda la vez. Pero como que mi carrera me enseñó, por ejemplo, teniendo que preparar materias tan largas, no podés hacer toda la vez entonces me enseñó cómo a organizarme y a decir, o sea, no es bueno hacer todo a la vez, digamos, sino organizarse y distribuir las tareas en el

tiempo y enfocarse en cada momento en una sola tarea, digamos, no en diez mil porque no es eficiente y los resultados no son buenos.

Investigadora: ¿En un abogado qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

VM: Bueno, lo que yo vi primero era, por ejemplo, en exámenes, cuando vos entrás y ya, tipo, cuando vos entrás y estás con un traje estás bien vestido estás pintada bien peinada y bueno con compañeros también cuando están en traje están con el pelo no un desastre y todo como que ya tienen uno o dos puntos ganados en un final, porque mis finales son sobre todo orales y la presentación es súper importante y les re importa a los profesores porque ellos van, o sea, ellos te dan clase en traje, digamos, o sea, imaginate si para un final no les va a importar que vos vayas presentable.

Investigadora: Claro, como que habla mucho del alumno en este caso y en un contexto laboral supongo que del tipo de profesional que sos.

VM: Claro, a nosotros nos dicen los profesores como, vas a una audiencia y lo mismo, o sea, si vas toda desastrosa, no... Primero, por ejemplo, yo no me sentiría cómoda, o me sentiría... Estaría todo el tiempo diciendo no estoy presentable, pero yo creo que para el otro genera una imagen mucho menos profesional, o sea, como diciendo, esta no sabe lo que está haciendo o no me respeta porque mira como vino vestida, tipo, así. Habla mucho de uno, digamos. Estar arreglado, digamos.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un abogado?

VM: Yo creo que, si tengo que decir en porcentaje, sería muy alto, un 40% con él. Porque yo tengo compañeros, por ejemplo, que nosotros hacemos simulaciones en juicios y tengo compañeros que por ahí no está bien lo que están diciendo, están inventando y por la manera en que lo dicen se compran a toda el aula digamos o a todo el jurado por así decirse y es tipo solo porque lo dijo con seguridad y hasta vi

en exámenes como mis amigas por ejemplo no sabían nada y hablaban con seguridad y aprobaban que eran un... O sea, siendo tan amplia la abogacía hay cosas que por ahí vos las decís con seguridad y por ahí no son tan correctas y pasa.

Investigadora: Claro, como que es un factor muy importante en su amito.

VM: Es re importante, o sea, nosotros sí tenemos seminarios de oratoria y bueno yo ahora estoy en un grupo que es cuando la trata de personas y damos capacitaciones y lo primero que le decimos a la gente que está bueno dar las capacitaciones porque practicas mucha oratoria digamos. O sea, como que presentarte y ver tu público y decir voy a hablar con estas palabras, voy a hacer estas preguntas, cómo lo voy a enfrentar al público y es re importante porque sobre todo nosotros, por ejemplo, en los juicios tenemos audiencias y en la audiencia lo más importante es la percepción que se quede el juez, por ejemplo, en un juicio penal si vos hablas y das un alegato que le llegue es importantísimo para ver cómo resuelve. O no se si viste en 1985, cómo da el fiscal ese alegato, tiene una oratoria increíble y nada, como que te re llega como un espectador, imagínate lo que estaba en ese juicio.

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Abogado?

VM: Mm... yo pensaba ponele en los juicios el lenguaje no verbal es muy importante porque, por ejemplo, tenés un cliente y... Bueno, primero cuando hablas con tu cliente solo es como te das cuenta cuando te está mintiendo, te das cuenta cuando no, cuando hablas con una víctima también te das cuenta de los detalles que miente y los que no. Por ahí yo creo que es importante aprender sobre el lenguaje corporal en ese sentido. O sea, hay muchos seminarios que son para abogados y son para aprender lenguaje corporal en los juicios. O sea, qué sé yo, viste cuando hacen así o no sé, distintos gestos que como que no es que decís, me está mintiendo esto, no es nada, pero hay algo.

Yo creo que yo como abogada lo no verbal sí es muy importante porque nada, es distinto cuando alguien se para y no gesticula y no hace nada de cuando alguien solamente... O sea, perdón, de cuando alguien habla y se te acerca y te llega y te... No sé, o sea... O sea impacta.

Considero que el abogado tampoco puede dejar de lado lo verbal, yo creo que sí o sea no puede ser sólo el contenido como que van de la mano. Sí o sea creo que se complementan más que uno súper super ponerse sobre el otro

Pero si no sé en el abogado digo, pero en el ámbito de la abogacía es súper importante con lo que te dije de las víctimas, de los imputados, hasta de los jueces, tipo... todo eso como para ponerlo en práctica uno y como para poder analizarlo en el otro también. Yo creo que el lenguaje no verbal también tiene que ser tenido en cuenta con los abogados, de un lado negativo, como que te puede ensuciar, por así decirlo.

Psicología

Participante CA

Edad: 23 años

Carrera: Psicología

Fecha de la entrevista: 06/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará parte de mi Trabajo Integrador Final, te voy a hacer unas preguntas que me gustaría que respondas de la forma más completa posible para poder conocer más acerca de tu comunicación no verbal.

CA: Okey, lista para comenzar entonces.

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un Psicólogo/a?

CA: Bueno, yo creo que como que lo más importante es la escucha y a partir de ahí ir viendo, obviamente no solo lo que el paciente habla sino también lo que hace cuando habla. Por ahí también es depende el marco bajo el cual se rige el profesional, como que usan muchas técnicas. Por ejemplo, en algunos marcos teóricos tenés psicodiagnóstico, en el que sí necesitas que haya como más una comunicación entre paciente y psicólogo, pero por ahí hay otros marcos teóricos en el que es más necesario que el paciente hable vos lo escuches y por ahí intervenir en algunos puntos como muy específicos digamos.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

CA: Sí, para mí sí, porque por ejemplo en el tema de la postura, es como que dice mucho en el sentido de que, si lo estás escuchando o no, si te importa o no lo que dice, por ahí la mirada o si haces algún gesto en algo que dice como que no sé capaz te parece más importante algo que dijo o si habla mucho tiempo lo mismo como que capaz que también hace un gesto como esperando a que vaya algo como más puntual.

Considero que también influye en el profesional ya que, la postura que vos tengas también influye en como que el paciente se dé cuenta por ahí de que no sé si lo estás escuchando o no lo estás escuchando todo eso.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

CA: yo creo que desde mi punto de vista es más profesional porque creo que si hay un como mucho acercamiento siento que parece confunde los roles digamos.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

CA: No, yo creo que prefiero enfocarme en algo y después pasar a lo siguiente desde mi punto de vista.

Investigadora: ¿En un Psicólogo/a qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

CA: Yo creo que esa pregunta depende mucho del ámbito en el que trabaje. En un consultorio capaz que no tanto, pero por ahí si vas por ejemplo no sea el poder judicial a trabajar como que si influye digamos el tema de la actividad, pero creo que no es algo determinante pero sí depende en el área.

Para mí si dice algo sobre vos, sí transmite digamos y por qué yo siento que por ahí también es por ejemplo algo sobre formalidad o informalidad viste capaz que no sé hay psicólogas que prefieren a trabajar no sé en botas por ejemplo y hay otros que prefieren a trabajar más de sport y también dice como como como sos vos digamos.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un Psicólogo/a?

CA: Creo que influye en el como saber que decir y en que momento, yo creo que si sabes cómo en qué momento intervenir, como que ahí haces que el paciente haga un clic, pero no sé si es tanto persuadir sino hacer que más, más que el paciente se dé cuenta, más que vos persuadirlo o llevarlo a eso. Creo que vos lo estás tomando más como por el lado de según cómo lo decís el otro lo va a tomar también, si puede ser, si para mí sí por eso es importante saber que voy a intervenir.

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Psicólogo/a?

CA: Para mí es como lo más fundamental porque por ahí pasa mucho que capaz que el paciente está contando algo re triste y de repente se ríe y es como qué pasa ahí digamos porque se está contando algo triste se ríe o capaz está contando algo gracioso y de repente empieza a llorar entonces como que sí para mí influye mucho o también cómo se posiciona ante lo que está diciendo.

Investigadora: ¿Y en vos como psicóloga?

CA: Y en mí como psicóloga puede ser que también, porque capaz que, no sé, el paciente nos está contando, no sé, que se murió su mamá por ejemplo, y también es como que tenés que tener ese manejo. Pero ahí también como el hecho de que creo que vos como psicóloga entenderlo también te ayuda a captar como vos me decís al otro, digamos, o sea al paciente.

Yo creo que a veces de hecho tiene un mayor impacto por esto que te digo, de que capaz que está diciendo algo que no concuerda con su gesto, entonces por ahí es, tenés que ir al gesto digamos. Como que uno dice por qué hay una congruencia acá. Como que a veces sí tiene un poco más de relevancia que las palabras para mí.

Investigadora: Muchas gracias, esa ha sido la última pregunta.

Participante MP

Edad: 23 años

Carrera: Psicología

Fecha de la entrevista: 06/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará

parte de mi Trabajo Integrador Final, te voy a hacer unas preguntas que me gustaría que

respondas de la forma más completa posible para poder conocer más acerca de tu comunicación no verbal.

MP: Dale, te escucho Candelaria.

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un Psicólogo/a?

MP: En general, o sea, desenvuelta, tranquila, paciente. Yo creo que eso depende del área que vos elijas. O sea, por ejemplo, si uno elige el psicoanálisis, que es lo que más me gusta a mí, como que la postura del psicoanalista es como más de escucha, 100% de escucha. El psicoanalista como que no intenta tanto mostrarse, o sea, como que no es que invalida lo que él siente pero es como una posición neutral, más tranquilo,

o sea si te dicen algo, ponele no sé corté con mi novio vos no podés como ¡ah!
¡Cortaste no!, o sea es como ¿y cómo te sentís con eso?

En cambio, por ejemplo, la gestal, que es otro que me gusta mucho, habla mucho más desde su persona, o sea, como que se deja invadir por los sentimientos, por los gestos, son como más... Trabajan con el cuerpo, en cambio el psicoanalista no, esa es la diferencia más o menos.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

MP: Y para mí, es como te digo de nuevo, depende de donde te ubiques, pero yo creo que las personas sienten más empatía cuando vos sos gestual y como mostrás interés. O sea, porque no es lo mismo, por ejemplo, estar contándole algo... Como que hay algo en la psicología que se llama la transferencia, que es como la relación que vos estableces con el terapeuta, digamos. Entonces si vos, por ejemplo, le estás contando de algo que a vos te hace re mal y el otro está así mirándote y vos decís, no, este está re aburrido, y eso te juega en contra, como, o sea, yo por ejemplo estudio psicología y hago terapia, entonces como yo por ejemplo posicionándome como paciente, es como un bajón. Porque vos sentís que no te escuchan. Que no te están prestando atención. Y quizás sí. Y capaz que no te pinta contarle otra cosa que vos estabas por contarle.

Porque vos decís, no bueno ya está, termino acá porque claramente lo aburrí. Constantemente está ese aceptar del otro, digamos, porque se ve al psicólogo como ese supuesto saber que vos como que el paciente como que constantemente busca satisfacerte en algún punto, porque él como que quiere ser atractivo, quiere ser divertido, para que vos realmente lo atiendas que en realidad eso es como algo persecutorio del paciente, ¿no? Pero yo creo que sí es importante porque la persona se muestra interesada o sea, siente que vos estás interesado O sea, habla sobre él,

sobre vos, sobre lo que es la atención o la no atención que le estás dando. Entonces una sonrisa o incluso por ejemplo la gestal si es necesario te da la mano.

En ese sentido yo creo que sí estoy de acuerdo. Incluso por ejemplo yo hago gestal y a mí me hacen trabajar con plastilina para que la persona como que vos puedas como canalizar esa emoción, esa tensión y sirve un montón.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

MP: desde la psicología el rol es asimétrico, siempre. Son dos roles distintos, vos te tenés que posicionar como analista, no sos ni el amigo, ni el hermano, ni nada. O sea, vos sos analista. Entonces como que esa diferencia tiene que estar marcada, la distancia tiene que ser correcta porque tampoco la idea es que se sienta incómodo, pero tampoco que se sobrepasen límites. Entonces hay que marcar una distancia que sea un límite. O sea, no vas a estar como cuando estás con una amiga que estás ahí todo. Incluso hasta en el lenguaje, o sea no le vas a decir che boluda, no, o sea es como el lenguaje 100% profesional. Igual, o sea, creo que con el tiempo igual como que medio que esa distancia se va como borrando.

Pero aparte, o sea, una cosa también es el lenguaje que usa el paciente con el terapeuta y otro es el que usa el terapeuta, porque el paciente en un momento como que si se le pierde un poco eso porque ya entró más en confianza, entonces ya dice malas palabras, todo.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

MP: Y yo creo que... Que se tienen que hacer muchas cosas a la vez, porque... nosotros trabajamos mucho con la observación, y con la escucha, y con el tomar nota, y por ejemplo, si estás haciendo un test, tenés que estar tomando el tiempo. Y si estás, por

ejemplo, nosotros estábamos haciendo las prácticas de clínica en el hospital. Entonces vos vas a un cuarto y está capaz la madre, el hermanito, la hermana, el paciente. Entonces vos tenés que estar observando todo y en lo posible si podés escuchar algo de afuera, o sea, como que sí se tiene que hacer muchas cosas a la vez.

Investigadora: ¿En un Psicólogo/a qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

MP: Por eso también que te digo de las formas, o sea la formalidad, yo creo que tiene que mostrarse un poco esa simetría, ¿no? O sea, no me refiero a que tenés que estar de tacones, ¿no? No, no de tacones. Pero como, adecuado. Estar a la altura de la situación.

No vas a andar con chancletas, ni... por más que atiendas en tu casa, que muchos psicólogos hacen eso, tenés que mantener cierta imagen. O sea, por ejemplo, yo tengo rulos. Y ahora me planché el pelo porque me pasa eso, o sea, como que siento que estoy desprolija. O sea, yo sí le doy un poco de importancia a eso yo por ejemplo nunca iría a las prácticas con pantalones rotos.

Mira por ejemplo yo soy muy chica, o sea, la mayoría de mis compañeros tienen 27 años, ponelo así. Entonces me pasa de que, como que, yo cuando voy a hacer las prácticas se nota un poco mi edad. Y eso inconscientemente juega un poco en contra, porque la gente piensa eso de... ¿Qué va a saber esta si no tiene hijos? O cosas así. Entonces como que siento que a mí por lo menos, como que si me viene bien un poco mantener una imagen como un poco más seria.

Investigadora: Como para que te tome más en serio por así decirlo. Como que habla de vos y como de tu responsabilidad ante la situación.

MP: Claro, sí, como que sí intento ocuparme un poco de eso.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un Psicólogo/a?

MP: Y yo creo que es re importante, porque... o sea, más allá del tipo de lenguaje que pasa mucho, por ejemplo, hay muchos psicólogos, sobre todo los psicoanalistas, que es como que ellos te quieren decir todo en lenguaje difícil para confundirte un poco, digamos. Entonces, yo creo que eso está un poco mal porque la gente no entiende y las intervenciones sobre todo las psicoanalíticas son al grano. O sea como que te van a decir algo muy concreto, muy preciso y que te puede decir un montón de cosas. Entonces como que sí es importante sobre todo tomar lo que ellos dicen.

Como que por ahí muchas veces el lenguaje está basado en lo que dice el paciente, la forma en que el paciente te dice si lo dice medio calladito o si agarra y como que se planta y te dice: No, pero ponele.

O sea, no sé, te doy un ejemplo, ¿no? Estábamos haciendo las prácticas y viene la chica y le dice... Que estaba embarazada y quería abortar. Y ya había tenido un aborto que la madre la había obligado a abortar. Entonces viene y le dice... Ella le dice al analista, no, si yo vuelvo a abortar mi mamá me mata. Entonces viene y le dice el analista, ¿a vos te mata? ¿Entendés? O sea, como haciendo referencia a vos o al bebé.

O sea, como esas pocas palabras que capaz que en la persona despiertan como un montón de cosas, ¿me entendés? Entonces es como algo muy preciso, muy concreto, que tiene que estar muy bien utilizado. Entonces tenés que tener como una buena oratoria para poder transmitir o dar tu opinión o intervenir, como decimos. Y sobre todo para la parte de la ciencia, o sea, si te gusta escribir o cosas así, en psicología se lee un montón. Entonces si necesitas también eso para poder como crear nuevo conocimiento.

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Psicólogo/a?

MP: Bueno, la psicología es prácticamente lenguaje no verbal. Es más importante que la verbal. Nosotros constantemente estamos dando cuenta de eso, o sea, no me

acuerdo el porcentaje, pero creo que era lo importante es el 70% lo no verbal digamos.

Entonces, nosotros constantemente, porque por ejemplo no es lo mismo que yo te diga “estoy re contenta que Seba, él Seba” estoy negando, ¿entendés? O sea, es como constantemente lo que vos dijiste te lo refuta por completo o no tu cuerpo. Entonces eso es re importante. Como que ahí vos agarrás y decís como acá hay algo. Y bueno y a nosotros nos pasa que yo todavía como que no lo puedo poner muy en práctica porque, por ejemplo, a nosotros nos hacían transcribir las entrevistas y por ahí no nos daban la posibilidad de grabarlo. Entonces yo tenía que estar escribiendo y me perdía eso no verbal que es muy importante. Nosotros le damos mucha importancia a lo no verbal. Mucha importancia. Y después ponele el tema de los ojos, que se mira para arriba, que se mira para la derecha, la izquierda. Sí, como que no está prestando atención. Los gestos, si estás para adelante, si estás para atrás, si tienes la mano en la cabeza. Todo es importante.

Investigadora: Muchas gracias MP por tus respuestas, eso ha sido todo.

MP: Por favor, de nada.

Participante AM

Edad: 24 años

Carrera: Psicología

Fecha de la entrevista: 07/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará parte de mi Trabajo Integrador Final, te voy a hacer unas preguntas que me gustaría que respondas de la forma más completa posible para poder conocer más acerca de tu comunicación no verbal.

AM: Dale comencemos.

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un Psicólogo/a?

AM: Para mí es una persona observadora que tiene en cuenta detalles, por ahí no sé, ¿puedo decir una experiencia personal?

Investigadora: Sisi, por favor adelante.

AM: A mí me pasó que cuando apenas empecé la facultad no era tan observadora como ahora, o sea, ponele cuando empecé la facultad no me interesaba, pero a medida que fui avanzando en la carrera me di cuenta de que me hice mucho más abierta a la percepción de lo que pasaba en el momento, a observar más las situaciones, a inferir cosas por ahí de estas situaciones.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

AM: Sí, totalmente, porque es mucho más lo que comunicamos, y esto si lo sé, no lo sé de este curso, yo ya lo estudié. Esto lo estudiamos en la carrera y es mucho más importante lo que comunicamos con las expresiones corporales, los gestos, que con las palabras.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

AM: En la psicología se necesita proximidad física, o sea, tenés que estar cerca del otro. No sé, creo que eso como que le da un signo, una señal al otro de que lo estás entendiendo, que estás siendo empático con él, que podés ayudarlo.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

AM: No, yo siento que hay que hacer muchas cosas a la vez. Porque justamente, por ejemplo, también la psicología tiene muchas ramas y diferentes ámbitos, pero por ejemplo si hablamos en la clínica, en el trato con un paciente o un cliente, tenés que prestar la atención a su discurso como así también gestos silencios o sea tenés que tener la atención en múltiples lugares o anotar por ahí la atención justamente flotante que es esto de poder prestar la atención a toda la situación.

Investigadora: ¿En un Psicólogo/a qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

AM: Para mí en realidad no sólo por el psicólogo, o sea, en general es muy importante cómo nos vestimos, pero en el sentido de que esto va a ayudarnos a comunicar. Me acuerdo que una vez en la carrera, un compañero se presentó a rendir en ojetas y la profesora lo desaprobó y medio que lo sacó a las patadas por justamente cómo se va a presentar a rendir en ojetas, entonces como que creo que más allá de, o sea, como que nuestras maneras de vestir como que hablan sobre uno, comunican y como que también te da respeto y nada como que te ubica en la situación.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un Psicólogo/a?

AM: Creo que es súper importante porque la psicología es como que es una ciencia que está destinada a ayudar al otro, ya sea en cualquiera de los ámbitos que te dije, no te dije los ámbitos pero digo, ya sea como que trabajes en un área de recursos humanos, un área jurídica, en un colegio o sea siempre vas a tener el fin de ayudar a otro entonces la oratoria como que si vos no podés comunicar lo que necesita saber el otro para ayudarlo, creo que como que tu tarea está quedando ahí como troncada e insuficiente, entonces siento que es muy importante.

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Psicólogo/a?

AM: Y es totalmente importante y que se complementa con la comunicación verbal. Por ahí siento que tiene mayor impacto porque desde la teoría sistémica, la teoría de la comunicación, que lo estudiamos, de hecho, lo hemos estudiado, la manera, la entonación, la pronunciación, los gestos que acompañen a ese discurso van a definir el sentido del mismo. Entonces creo que es muy importante que un psicólogo pueda acompañar ese conocimiento que él tiene con su cuerpo y que así la comunicación sea más efectiva.

Investigadora: Tal cual, muchas gracias, AM.

Participante SM

Edad: 24 años

Carrera: Psicología

Fecha de la entrevista: 08/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará parte de mi Trabajo Integrador Final, te voy a hacer unas preguntas que me gustaría que respondas de la forma más completa posible para poder conocer más acerca de tu comunicación no verbal.

SM: Buenísimo, dale.

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un Psicólogo/a?

SM: Bueno, para mí es una persona que es puntual, que tiene como su consultorio, las cosas en orden relativamente, no yéndose al extremo, pero en orden, que te das cuenta que te está escuchando cuando habla, cuando vos hablas, que te mira a los

ojos, que también, o que, no sé, por ejemplo, en mi caso... Sí, eso, que te mire a los ojos, que tenga como presencia cuando llega a un lugar no sé si tanto un consultorio, pero sea a otro lugar donde trabaje que tenga presencia, que la gente se dé cuenta que transmite como cierta seguridad que el hecho de que por ahí acercarse a hablar con ella le va a dar una orientación o una o le va a poder resolver el problema por el cual ella va.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

SM: La postura sí, la mirada también y los gestos también. Me parece porque por ahí una persona cuando se acerca a hablar con otra, medio que evalúa inconscientemente todo eso antes de ver lo que le va a decir. Quizás no es lo que... como que hace un registro medio automático, medio inconsciente, entonces eso hace que la persona sepa hasta dónde le va a decir a la otra. Como que genera confianza.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

SM: Yo creo que en mi profesión en particular sí se necesita un contacto más cercano con el otro. No sé si la palabra sería contacto físico, pero sí como un... cercanía, como un... Sí.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

SM: Sí, una a la vez, o sea, no podés hacer muchas cosas. No.

Investigadora: ¿En un Psicólogo/a qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

SM: Creo que sí tiene importancia, porque es lo que te digo, que tiene que tener presencia. Por ejemplo, se me ocurre que por ahí y además es como que el psicólogo de alguna manera como que tiene que inspirar no sé si sabiduría, pero el hecho que una persona se acerque y diga esta persona sabe, me va a resolver el problema o por lo menos me va a orientar y siento que eso está relacionado con la edad. Es decir, si yo me vistiera para ir a atender mi consultorio como estoy ahora vestida con un buzo fucsia, pantalón roto y unas zapatillas, no inspiraría esa presencia que tendría que sostener para mí, para mí entender, una imagen profesional de un psicólogo.

Investigadora: Claro.

SM: Siento que por ahí esa libertad puede aparecer, no sé, en otras profesiones. Pero no sé, para mí un psicólogo cuando te abre la puerta del consultorio y te hace pasar, sí, influye muchísimo la forma de vestirse. Una forma que categorizaría como formal, no digo de traje, obviamente, pero no sé, no de zapatillas.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un Psicólogo/a?

SM: Y yo creo que es importante porque por ahí la comunicación humana tiene medio, no sé, malentendidos o tropiezos y la oratoria es como medio una herramienta que permite evitar de alguna manera al menos un poco que ocurran esos malentendidos o sea como que permite a las personas comunicarse de forma más clara transmitir sus ideas de manera más clara.

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Psicólogo/a?

SM: Mm... me parece que tiene el mismo impacto que la comunicación verbal.

Porque muchas veces los psicólogos, cuando una persona nos está contando algo en situación consultoría, se me ocurre, una persona nos está contando algo, capaz nosotros no le estamos respondiendo durante el relato, capaz estamos haciendo

como gestos que salen por ahí inconscientes automáticos y que eso también comunica, porque la otra persona más siendo un paciente está como medio a la expectativa de cuál es la cara que pone un psicólogo cuando le está contando no sé, traumas o cosas que hace que capaz nadie más sepa.

Como que el psicólogo se mueve en ese espacio en el cual por ahí circula información que no circula en otros lugares y el hecho de que un paciente las pueda contar o por ahí se niega a contarlas depende de las expresiones del psicólogo. Claro, como que está ahí bajo la lupa, digamos.

Investigadora: Entonces, por eso es que consideras...

SM: No, en realidad para mí impacta más, influye más que la verbal.

Investigadora: Ok. Eso es todo. ¡Terminamos! Gracias, por tomarte el tiempo.

SM: De nada, fue un gusto poder ayudarte.

Participante AB

Edad: 25 años

Carrera: Psicología

Fecha de la entrevista: 09/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará parte de mi Trabajo Integrador Final, te voy a hacer unas preguntas que me gustaría que respondas de la forma más completa posible para poder conocer más acerca de tu comunicación no verbal.

AB: Okey.

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un Psicólogo/a?

AB: O sea que como que si tendrías que describir el perfil sería como una persona de escucha activa, tranquila. Hoy en la actualidad una persona que acompaña a las personas que van a verlo, digamos, a los pacientes a través de la escucha activa, la observación, y que lo que busca justamente es ayudar a las personas a mejorar su calidad de vida o a ayudarlas con un problema específico que tengan, ya sea que estemos hablando de enfermedades o problemas más cotidianos, pero que estén causando un problema a esa persona. Pero siempre desde lo que es la escucha activa e intentando que sea la persona la que encuentre en sí misma las herramientas para el cambio, justamente.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

AB: Sí, creo que sí. A ver, lo que sucede es que va a depender quizás también del tipo de terapia que trabaje el profesional, porque si hablamos de psicoanálisis, por ahí el paciente recostado en el diván no va a ver lo que yo como profesional esté haciendo detrás del diván. Pero en otras terapias ya sea cognitivo, gestal, familiar, sistémica, en donde hay un frente a frente con el paciente, sí tiene que ver lo que es la comunicación no verbal, o sea, lo que son los gestos, lo que es la postura, lo que es esto que yo puedo estar haciendo en este momento, que es comunicarme con las manos. No es lo mismo que venga un paciente y me esté hablando y yo esté como tirada para atrás en el sillón, apoyada contra el respaldo o de brazos cruzados, a que si estoy quizás sentada de manera más firme, inclinada un poco hacia adelante, como mostrar una predisposición a lo que me está diciendo en lugar de un rechazo, digamos.

Entonces me parece que sí influye lo que yo haga y lo que yo comunique no verbalmente a mis pacientes. De igual forma, lo que los pacientes comunican no verbal también va a tener algún significado dentro de la terapia, digamos.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

AB: Bueno, yo creo que depende, yo ya hice las prácticas pre profesionales y en las prácticas pre profesionales trabajé tanto con personas adultas como con niños. Quizás con los niños la distancia, hablando físicamente, es menor porque el trabajo con los niños requiere de mucho juego, de mucho contacto, de estar mostrando, interacción, el hacer, no tanto de estilo verbal, digamos, justamente entra más en juego la acción, en juego la corporalidad. Quizás con los adultos sí es una distancia mayor, hablando en relación a lo corporal. Es una distancia mayor. No distancia que marque un rechazo, pero sí una distancia respetuosa, digamos. Profesional, por así decirlo.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

AB: Bueno, no de que se pueden hacer cosas a la vez considero que sí, pero cuando estás con un paciente sí la atención está abocada en lo que es los dichos y el comportamiento del paciente en el momento de la sesión. No hay quizás un estar tomando full notas de lo que dices, sino es esto de que hablamos al principio de la escucha activa digamos, de estar en el momento de la sesión y después quizás bueno sí, todo lo que sean anotaciones, o si necesitas llevar registro de algo, o si tenés que hacer un contrato en relación al contrato profesional, digamos. Entonces es como primero enfocarse en una sola acción y después como bueno ir llevando a lo siguiente digamos.

Investigadora: ¿En un Psicólogo/a qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

AB: Sí, creo que también depende con esto que hablábamos al principio de los estereotipos que se tienen de los profesionales. Siento que hay personas a las que

quizás no les molesta tanto y están más abiertas a esto de que cada uno elige cómo vestirse, es dueño de su cuerpo y igualmente seguimos, o sea, como que estamos medio en transición, digamos, porque hay gente grande que si yo como profesional me recibo y voy al consultorio de chinelas no lo va a ver de manera correcta, no va a ser profesional si así se quiere. Entonces como que siento que tiene que ver con otras variables como quizás la edad, si por ejemplo es un paciente que es de una edad más cercana a la mía y que entonces quizás va a compartir códigos de vestimenta o un estilo, una moda, a que si me veo una persona mayor.

Por ejemplo, a ver pasa mucho, que incluso pasaba en la facultad, esto de que ahora se usan mucho los pantalones rotos, y que de repente una moda que está instalada y que se usa y que podemos hacer un montón de cosas de esto del vestirse y de que cada uno puede vestirse la manera que crea apropiada, correcta, que le guste, pero que no está bien visto digamos. Entonces si va a influir en la percepción que tenga esa persona, obvio no creo que sea solamente lo que influye la vestimenta, sino como te digo otras variables que tienen que ver con la persona que me está viendo y con las diferencias que pueda tener en cuanto a esto que te digo de edad, si es más contemporáneo, si no, si es una mujer, si es un hombre, pero sí creo que todavía hay estereotipos en relación a eso e influye.

Es la forma en la que te presentas, yo creo que es tu carta de presentación la manera en la que te ven. Quizás un paciente, a ver, no es que vas a ser mejor o peor profesional por la forma en la que te vestís, pero sí creo que influye que por ejemplo que llegue a una primera sesión o que yo vaya a una entrevista laboral o que esté trabajando en un centro, en una escuela, en donde sea. Por ejemplo que vaya con chinelas, o que vaya con una remera demasiado escotada a un lugar donde trabajó con adolescentes. Son cosas que no están bien vistas y que la primera impresión de esas situaciones generalmente tiende a decir o a relacionarse con el profesionalismo o no de la persona.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un Psicólogo/a?

AB: Yo creo que es sumamente importante, nosotros como psicólogos trabajamos con la palabra, o sea es una de las herramientas principales de nuestro trabajo, es la escucha y la devolución con interpretaciones, con construcciones y en todo eso tiene que ver la palabra, digamos, la palabra y los silencios, digamos, o sea, no estoy hablando solamente de comunicación verbal, sino la comunicación no verbal también, digamos.

O sea, los silencios, los gestos, las miradas, la entonación, influye en la interpretación que yo quizás estoy haciendo de algo que me dijo el paciente, de la devolución que estoy realizando, de la manera en que estoy abordando las diferentes temáticas que se van a ir abordando a lo largo de la sesión, de las situaciones que se van a ir dando, y no solamente en lo que se refiere al paciente. Si trabajas quizás en el ámbito más laboral y estás dentro de un área de recursos humanos, quizás se trabajan mucho hoy los psicólogos con todo lo que es capacitaciones, es sumamente importante tener buena oratoria para pararte frente a un grupo humano con el que estás trabajando y lograr capacitarlos para cumplir con los objetivos que vos te propones.

Lo mismo pasa si trabajas en un equipo institucional en una escuela, o sea creo que no es solamente en la clínica que es en el cara a cara con el paciente o trabajando en grupos sino como en los diferentes ámbitos de la psicología es necesario tener una buena oratoria para tener una buena comunicación.

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Psicólogo/a?

AB: Bueno, yo esto aparte, yo me acuerdo nosotros hicimos una capacitación en comunicación y como que el porcentaje que decían de lo que impactaba la comunicación verbal era muy pequeño al lado de la no verbal, o sea, estoy hablando de algo así como un 7% frente a un 50% ahí. Esto hablando como en estudios antropológicos, digamos, o sea, soy consciente de que estos estudios están hechos y de que es así.

Sí considero que es muy importante, por esto que te digo, a ver, no sé si está al mismo nivel que lo que es la comunicación verbal, sino que creo que tienen que ser interpretadas hablando desde la psicología juntas. Porque no es lo mismo que yo esté hablando con vos y que te diga “Cande, me encantó la entrevista, me trataste re bien, fueron muy lindas tus preguntas, muy acertadas, a que agarre y me pare así, la verdad Cande, hermosa tu entrevista, tus preguntas divinas” O sea, te estoy hablando verbalmente de lo mismo, pero corporalmente, con el tono de voz, con la postura, te estoy diciendo cosas diferentes. Entonces siento que no podés interpretar las palabras solas, ni lo verbal solo, sino que son un combo que quizás van a ir teniendo mayor o menor influencia según la situación de la que se trate, digamos.

Quizás con adultos, trabajando con adultos es esto de que los adultos ya tienen un nivel de lenguaje desarrollado completamente, entonces pueden expresar, se pueden abstraer al nivel de expresar verbalmente qué es lo que sienten, no así con los niños. Entonces quizás con los niños es lo que te digo, va a ir variando, hay niños que sí te van a poder comentar verbalmente lo que sienten y hay otros que lo van a mostrar a través del cuerpo. Entonces siento que son como dos elementos de la comunicación, o sea lo verbal y lo no verbal, que tienen que ir de la mano, que se tienen que tomar de la mano como... En conjunto.

Investigadora: Claro. Ok, bueno, gracias por tu participación, esa era la última pregunta.

Participante J

Edad: 23 años

Carrera: Psicología

Fecha de la entrevista: 11/05/2023

Investigadora: Buen día, ¿Cómo estás? Te recuerdo que esta entrevista formará parte de mi Trabajo Integrador Final, te voy a hacer unas preguntas que me gustaría que respondas de la forma más completa posible para poder conocer más acerca de tu comunicación no verbal.

J: Buenísimo, te escucho entonces.

Investigadora: ¿Cómo es el estereotipo de un Licenciado/a en Psicología?

J: Bueno, para mí es una persona digamos que tiene como la principal característica el saber escuchar y tener la capacidad y las herramientas para poder brindarte estrategias para que lleves tu máximo potencial, digamos, en cuanto a los distintos aspectos de tu vida, donde encuentres algún tipo de problemática que necesitas resolver. Y que por ahí no es que no sepas hacerlo, pero en ese momento no contás con las herramientas para lograrlo y necesitas ese tipo de ayudas, digamos. Como que te da una perspectiva diferente y objetiva y no solamente lo que te conviene o lo que querés escuchar, sino más allá de eso, digamos, y cómo afecta en todos los aspectos de tu vida.

Pero también creo que, como un estereotipo, digamos, de psicología, como que la gente piensa que, como que lo ven muy solamente para cuando tenés algún problema grave, por ejemplo, o para una situación muy particular, qué sé yo, la muerte de algún ser querido, o porque tuviste un accidente, o por algo que realmente sea traumático. Y en general, por ahí, lo único que te puede ayudar, por ejemplo, para tomar una decisión o para cualquier aspecto de tu vida, digamos, no tiene que ser sí o sí algo que sea como tajante o que marque un antes y un después, digamos, en un cierto aspecto.

Investigadora: ¿La mirada, la postura, la sonrisa, los gestos faciales, la manipulación de objetos con las manos y el movimiento de las mismas crees que juegan un papel importante a la hora de comunicarse? ¿Por qué?

J: Sí, totalmente, es más creo que una de las cosas que alguna vez una profesora nos dijo es que tenemos que aprender a controlar y a manejar también nuestras emociones porque por ahí te están contando algo y en un contexto más casual, digamos, o familiar con tus amigos, es como que uno tiende a hacer determinados gestos como, no sé, bolear los ojos o hacer como el ceño fruncido. Cosas que no tenes que hacer en la terapia porque justamente esto puede influir tanto en la interpretación del paciente de que diga, ay, lo que le dije está mal o lo que le dije, no sé, fue raro.

Incluso justamente uno cuando va a terapia va a contar las peores cosas, digamos, que uno tiene. Cosas que justamente no se lo diría a nadie. Y eso es lo que nosotros tenemos que recibir y lo tenemos que recibir como que con toda la neutralidad posible. Y justamente aceptar como que esa información con la confianza que nos están brindando sin que nuestros gestos, no solamente de forma positiva ni no solamente de forma negativa, digo, sino que tampoco positiva, ni festejar ni las cosas que nos dicen, sino en una manera neutral, porque bueno, como que todo tipo de comunicación no verbal, digamos, influye no sólo en ese momento particular de la comunicación, sino también en todas las diferentes como reflexiones, interpretaciones, imaginaciones, digamos, que tenga la persona posteriormente a lo que pasa en ese momento.

Y capaz incluso influye hasta en decisiones o cosas que no se dan directa, o sea que se relacionan indirectamente con eso, pero bueno todo a partir de un simple gesto, digamos que alguien hizo una terapia, como que me parece súper importante.

Investigadora: ¿En tu profesión cómo es la distancia, proximidad física con la que te manejas con un tercero?

J: Depende mucho también con quién se trabaje, o sea, particularmente yo ahora estoy trabajando con niños y el contacto es muy estrecho porque, o sea, yo estoy a la altura de ellos, digamos, estamos como que los dos en el piso jugando al mismo tiempo, le pido un juguete, le paso y como que ahí también funciona, o sea, como que

creo que incluye, influye muchísimo más una comunicación no verbal a la hora de trabajar con niños que una comunicación verbal, porque no, yo no me puedo sentar, más que bueno, yo trabajo con discapacidad, con niños con autismo, con parálisis cerebral, con retraso madurativo, con deficiencia intelectual, etcétera. Entonces, no me puedo sentar y decir, ¿qué comiste hoy? ¿Cómo estás? ¿Qué es lo que te gusta? ¿Qué vas a hacer más tarde? No existe eso.

Entonces, mi comunicación es, por ejemplo, mostrar un juguete. Y es el wow y el ah y así todo con gestos y cosas y por ejemplo también buscar el contacto visual de esos niños es como que complicado entonces hay mucha proximidad diferente de lo que sería por ejemplo en una clínica más con adolescentes, con adultos, donde tenés unos metros de distancia, digamos un metro o dos metros de distancia, porque está del otro lado del escritorio.

Investigadora: Claro, como que ... depende por ahí del contexto y del paciente.

J: Claro, eso creo. Depende de la edad, digamos, del paciente. Y bueno, también por ejemplo con niños, qué sé yo, más o menos a los 9 años, 11 años, como que sí mantiene cierta distancia, porque pueden establecer cierta comunicación más allá de lo verbal en cuanto a, no sé, contarte qué les pasa, o qué les gusta, qué necesitan, como que podés preguntarles cosas y que comprendan una pregunta a niños de cuatro años, de tres años, donde no, digamos, vos solamente podés comunicarte a través del juego y sí o sí tenés que estar como que muy próximos.

Investigadora: ¿Al momento de ejecutar tu profesión podés realizar muchas tareas a la vez o te concentras primero en una y luego pasas a otra? ¿Cómo organizas ese manejo del tiempo?

J: Particularmente donde yo estoy haciendo ahora es tener que hacer muchas cosas a la vez, porque bueno, como te digo, tenés que aprovechar cada momento, digamos, que pueda expandir, o sea, cada momento de interés del niño, donde es, o sea, lo tienes que tomar como una oportunidad de aprendizaje, digamos, como un

disparador, como un momento que, en ese, donde puedes intervenir. Y por ahí tenés niños donde esos momentos son muchos durante la terapia, que generalmente son de media hora o de 40 minutos, y hay otros donde tenés dos o tres, y tenés que estar atento, y tenés que intervenir, y tenés que saber llevar el hilo, vendría a ser como que sostener, digamos, ese interés, y poder, no sería transformarlo, sino mecanizarlo, digamos, para que se vaya diversificando y expandiendo a otros objetos o a otras ideas, a otros colores, como que a partir de eso.

Entonces no solamente tenés que estar atendiendo al niño y a lo que te está mostrando en ese momento y por ejemplo no sé si agarro un autito, decís un auto y el auto hace brum brum y vos vas en el auto con el papá y con la mamá y que qué lindo el auto y cuál es el auto que más te gusta y te pones el auto cerca de la cara para poder establecer contacto y en eso ya estás viendo que no se ha ido al maderito y decir bueno una maderita y esto y como que vas introduciendo más objetos si o si como es una atención más, no sé, multidinámica digamos.

Investigadora: ¿En un Psicólogo/a qué importancia tiene la forma de vestirse y/o arreglo personal?

J: Sí, tiene importancia, pero también depende del contexto. Por ejemplo, no sé si solamente la forma de vestirse en sí, sino la presencia en general, porque me pasó, por ejemplo, en el consultorio que yo tenía antes rapado acá la cabeza al costado y era algo que me desestimaba frente a los padres porque me veían como no profesionalmente, digamos, como que decían por qué la psicóloga que atiende a mis hijos tiene la cabeza rapada, digamos. Y yo empecé a notar eso, empecé a notar también la vida o las cosas y era como, como, es una desaprobación, digamos, en algún punto, o como que te desacredita como autoridad o como alguien que pueda ejercer de alguna forma psicología o cualquier tipo de profesión.

Y después también, no sé si necesariamente un ambo o algo por el estilo, pero con niños, ropa cómoda, porque te tienes que tirar en el piso por todos lados. Y también con adultos, por ejemplo, depende con cómo te relaciones. Por ahí con un

adolescente, con un adulto de 20, 30 hasta 40 años, capaz que no le prestan tanta atención, pero por ahí más de 40 años es como que lo tienen muy presente porque justamente antes o a su edad hay mucha más formalidad en el sentido de camisa, pantalón de vestir, todo ese tipo de cosas. Que hoy en día, vos vas al consultorio y todo el mundo tiene una remera, un jean, una zapatilla, un suéter y ya está. O bueno, te pones el ambo, pero sí o sí, no sé, tenés cualquier otra cosa encima o un rodete. Y por ahí eso en el trabajo con niños no influye tanto porque justamente te relacionas directamente con los niños, pero si tenés que hacer al momento de una devolución para los padres, al momento de una reunión con las escuelas, ese tipo de cosas, sí, llevas otro tipo de vestimenta porque creo que también te da ciertas características, no sé si de personalidad, pero como que dicen.

Investigadora: ¿Qué papel juega la oratoria en un Psicólogo/a?

J: Y súper importante, me parece. Por ahí, incluso, me parece que tendríamos que desarrollarlo más en la carrera, porque las prácticas o todo eso como que llegan muy al final. Si está bueno que sé yo lo de los exámenes orales, pero después como que la vida real al momento de, por ejemplo, me pasó particularmente de una madre que venga a contarte sobre la separación de un padre, sobre como que toda la situación, con qué herramientas necesita y cómo lo puede ayudar y cómo lo tiene que decir al niño y cómo se tiene que relacionar a partir de ese momento el niño con la familia.

Son cosas que por ahí uno no tenés un esquema o no sé, como que todas las intervenciones en psicología nunca son de manual. Nunca vas al libro, página 13, y ahí te dice, si el paciente llora, decile tal cosa, digamos. Si el paciente tiene tal cosa, decile esto. Eso nunca pasa. Y entonces tenes que tener como que un vocabulario determinado y también la forma de vos mantener la calma, de expresarte correctamente y querer dar realmente el mensaje que querés transmitir y no algo que quede a la interpretación del otro y que como que tiene que ser lo más objetivo posible para, bueno, evitar confusiones, digamos, y más si estás dando indicaciones o interpretaciones a partir de cosas tan delicadas que se pueden presentar en psicología, me parece como fundamental, digamos, la oratoria.

Investigadora: ¿Qué importancia crees que tiene la Comunicación No Verbal en un Psicólogo/a?

J: Bien, en cuanto como profesional, bueno me parece fundamental digamos a la hora de relacionarte con los pacientes justamente para evitar interpretaciones, para evitar, porque incluso capaz, no sé, no es lo que le dijiste sino cómo se lo dijiste o la cara que tenías, la forma, el trato, lo que hace que un paciente no vuelva a una sesión más allá de lo que realmente le estaba pasando, por ejemplo. Siento que puede tener hasta ese tipo de impacto y por ahí me parece, o sea, como que tienen suma importancia las dos en cuanto a la comunicación verbal puede tener mucho contenido explícito, que no sé, por ejemplo, para indicar acciones, para ese tipo de cosas, para conversar, pero la comunicación no verbal me parece que como que lleva un trasfondo de contextualización, digamos, por ahí puedes tener exactamente el mismo texto, pero va a cambiar circunstancialmente, o sea, va a cambiar en su totalidad la interpretación y lo que querés decir de acuerdo a cómo sea tu comunicación, o sea, la comunicación no verbal en ese momento, digamos, por más, o sea, un hola, ¿cómo estás? No es lo mismo, puede ser exactamente la misma palabra, pero nunca va a ser lo mismo dirigido a un desconocido, a una amiga, a un familiar, a un niño, a todo, digamos.


Y por ahí también algo que me parece súper importante y que siento que no se habla ni se plantea en ningún lado, es por ejemplo el lenguaje de señas o para, bueno, justamente sordomudos o cosas así en cuanto a que tienen pura y exclusivamente una comunicación no verbal que quedan tan excluidos, limitados, digamos, de lo social que incluso, por ejemplo, las personas con autismo les cuesta mucho más la comunicación no verbal, no la entienden, no la comprenden y la manera en que eso influye en su falta de inclusión social, te das cuenta de cómo te atraviesa totalmente, digamos de principio a fin, tanto de una persona, por ejemplo, que es sordomuda, digamos, que se comunica a través del lenguaje de señas, que va a hacer un trámite y no puede decir su documento porque la otra persona no puede recibirlo a ese punto. O también como, no sé, un niño con autismo que tampoco no entienden por qué no se puede comunicar, por qué no puede subir un colectivo, por qué no puede

determinadas cosas que parecen tan naturales, tan normales para todo el resto de la gente, pero se encuentran como que totalmente atravesados por eso y bueno, creo que la importancia es que es la base de nuestra comunicación humana y con todo, más allá de la comunicación verbal, digamos, siento que con el lenguaje corporal te podés comunicar incluso no sé cerrando los ojos la boca y todo seguís comunicándote digamos como que no sólo sea el mismo comportamiento la conducta en sí ya implican un mensaje digamos para todo y bueno eso.

Notas autorizadas sobre cantidad de alumnos en cada carrera

Se informa que la cantidad de alumno del último año de la carrera de abogacía modalidad presencial UCASAL en promedio es de 31 alumnos año lectivo 2022 plan 8707, la misma se debe a que tienen posibilidad los alumnos de cambiarse a modalidad campus virtual destinados alumnos con imposibilidad de hacer presencial.

5 AÑO							
05 0300	FILOSOFÍA DEL DERECHO	8707	A	-	1	Tarde	29
						TOTAL DE ALUMNOS:	29
05 0610	DEONTOLOGÍA JURÍDICA	8707	2º Sem	-	1	Tarde	40
						TOTAL DE ALUMNOS:	40
46 0070	FINANZAS Y DERECHO FINANCIERO	8707	2º Sem	-	1	Tarde	44
						TOTAL DE ALUMNOS:	44
60 0120	PRÁCTICA FORENSE II	8707	A	-	1	Tarde	15
				-	2	Tarde	6
				-	3	Mañana	6
						TOTAL DE ALUMNOS:	27
60 0450	DERECHO CIVIL SUCESIONES	8707	2º Sem	-	1	Tarde	29
						TOTAL DE ALUMNOS:	29
60 0550	DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO	8707	2º Sem	-	1	Tarde	31
						TOTAL DE ALUMNOS:	31


 Prof. Eduardo Javier Cru
 Secretario Técnico
 Facultad de Ciencias Jurídicas
 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SALTA

Página 3 de 3
27-ABR-23 16:37:07
UCAL47E

CUADRO RESUMEN DE INSCRIPTOS POR MATERIA
(1° SEMESTRE)

LUGAR: 1 - SALTA - CASTAÑARES PRESENCIAL
SECTOR: 1 - ARTES Y CIENCIAS
CARRERA: 105 - LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA
MODO: 1 - PRESENCIAL
PLAN: 2011

M A T E R I A S	PLAN	R.	CAT.	COM	TURNO	TOTAL
5 AÑO						
07 0490 PSICOLOGÍA DE LAS ORGANIZACIONES	2011	1° Sem	-	1	Tarde	20
					TOTAL DE ALUMNOS:	20
07 0500 PSICOTERAPIA DE GRUPO	2011	1° Sem	-	1	Tarde	14
					TOTAL DE ALUMNOS:	14
07 0510 PSICOLOGÍA FORENSE	2011	1° Sem	-	1	Tarde	14
					TOTAL DE ALUMNOS:	14
09 1520 TRABAJO INTEGRADOR FINAL	2011	A	-	1	Tarde	20
					TOTAL DE ALUMNOS:	20
75 2450 SALUD PÚBLICA	2011	1° Sem	-	1	Tarde	7
					TOTAL DE ALUMNOS:	7
97 0190 PRÁCTICA PRE PROFESIONAL SOCIO COMUNITARIA	2011	1° Sem	-	1	Tarde	2
					TOTAL DE ALUMNOS:	2
97 0240 PRÁCTICA PRE-PROFESIONAL EDUCACIONAL	2011	1° Sem	-	1	Tarde	5
					TOTAL DE ALUMNOS:	5
97 0250 PRÁCTICA PRE-PROFESIONAL LABORAL	2011	1° Sem	-	1	Tarde	5
					TOTAL DE ALUMNOS:	5
97 0260 PRÁCTICA PRE-PROFESIONAL CLÍNICA	2011	1° Sem	-	1	Tarde	9
					TOTAL DE ALUMNOS:	9
Promedio de alumnos por curso:						12

CUADRO RESUMEN DE INSCRIPTOS POR MATERIA
(2° SEMESTRE)

5 AÑO						
07 0240 PSICOLOGÍA CLINICA II	2011	A	-	1	Tarde	8
					TOTAL DE ALUMNOS:	8
09 1520 TRABAJO INTEGRADOR FINAL	2011	A	-	1	Tarde	9
					TOTAL DE ALUMNOS:	9
Promedio de alumnos por curso:						9



ADRIANA ANABEL MAMANÍ FLEITAS <aamamani@ucasal.edu.ar>
para mí ▾

27 abr 2023, 19:20

Buenas tardes estimada Candelaria disculpa la demora la cantidad de alumnos registrados en el 4º año de la carrera Licenciatura en Turismo en el año 2022 fueron 26.

Saludos



Adriana Mamaní Fleitas

Administrativa – Escuela Universitaria de Turismo



www.ucasal.edu.ar

+54 387 4268567

aamamani@ucasal.edu.ar

Hoja de Evaluaciones**UCASAL – Universidad Católica de Salta****Facultad de Artes y Ciencias****Carrera: Licenciatura en Comunicaciones Sociales**

Tema: LAS CARACTERÍSTICAS DEL USO DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL SEGÚN LOS SUBSISTEMAS EN LAS FORMAS DE VINCULACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL ALUMNADO DE ÚLTIMO AÑO DE TURISMO, ABOGACÍA Y PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA EN SALTA CAPITAL DURANTE EL 2022.

Alumno/a: Candelaria María Delgado Iacuzzi – DNI 43.137.346


Candelaria María
Delgado Iacuzzi

Director/a: Antonella Zigarán – DNI 39.888.529


Antonella Zigarán Carrizo
Lic. en Comunicación Social
Profesora Universitaria**EVALUACIÓN:** _____**OBSERVACIONES:** __________

_____**FECHA:** _____