

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL DE LOS DOCENTES EN ENTORNOS VIRTUALES: VIDEOLLAMADAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA

A COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL DE PROFESSORES EM AMBIENTES VIRTUAIS: CHAMADAS DE VÍDEO EM TEMPO PANDÊMICO

THE NON-VERBAL COMMUNICATION OF TEACHERS IN VIRTUAL ENVIRONMENTS: VIDEO CALLS IN TIMES OF PANDEMIC

Julio Pereiro[1]

Resumen: Qué sucede cuando no podemos percibir al otro de forma “completa”, solo una parte, su voz, y una mínima parte de su fisonomía, de su cuerpo. Se pierde la postura, las distancias entre los cuerpos, los gestos con las manos. Lo no verbal queda reducido al paralenguaje y a una parte de la kinésica. La proxémica desaparece por completo. La presente investigación tiene como objetivo, a partir de la experiencia de docentes en el uso de videollamadas con estudiantes, indagar cómo la comunicación no verbal de educadores influye en los procesos de comunicación sincrónica en entornos virtuales. El resultado de dicha investigación permitirá reevaluar el potencial de la CNV para la comunicación pedagógica, atendiendo a la reconfiguración que demandan por los entornos de enseñanza virtual en el contexto de pandemia.

Palabras claves: Comunicación no verbal; entornos virtuales de aprendizaje; comunicación sincrónica.

Resumo: O que acontece quando não conseguimos perceber o outro de forma “completa”, apenas uma parte, sua voz, e uma pequena parte de sua fisionomia, de seu corpo. Perde-se a postura, as distâncias entre os corpos, os gestos das mãos. O não verbal é reduzido à paralinguagem e a uma parte da cinésica. A proxemia desaparece completamente. A presente pesquisa objetiva, com base na experiência de professores no uso de videochamadas com alunos, investigar como a comunicação não verbal de educadores influencia os processos de comunicação síncrona em

[1] Profesor y Licenciado en Comunicación Social. Facultad de Ciencias Sociales de Olavarría, dependiente de la Universidad Nacional del Centro (FACSO - UNICEN). Correo electrónico: juliopereiro@hotmail.com

ambientes virtuais. O resultado desta pesquisa nos permitirá reavaliar o potencial da CNV para a comunicação pedagógica, levando em consideração a reconfiguração exigida pelos ambientes virtuais de ensino no contexto de uma pandemia.

Palavras-Chave: Comunicação não verbal; ambientes virtuais de aprendizagem; comunicação síncrona.

Abstract: What happens when we cannot perceive the other in a “complete” way, only a part, his voice, and a minimum part of his physiognomy, of his body. Posture is lost, distances between bodies, hand gestures. The non-verbal is reduced to paralinguage and to a part of kinesics. The proxemics disappears completely. The present research aims, based on the experience of teachers in the use of video calls with students, to investigate how non-verbal communication of educators influences synchronous communication processes in virtual environments. The result of this research will allow us to reassess the potential of the CNV for pedagogical communication, taking into account the reconfiguration demanded by virtual teaching environments in the context of a pandemic.

Keywords: Non-verbal communication; virtual learning environments; synchronous communication.

Introducción

La pandemia COVID 19 transformó de una manera profunda y a una velocidad inusual la forma en que nos vinculamos. Las relaciones interpersonales presenciales han quedado reducidas a las consideradas esenciales y, en muchos casos la virtualidad, es decir, la comunicación mediada por la tecnología, se ha erigido como la única alternativa posible de interacción entre las personas, tanto en el ámbito laboral y de estudio, así como en el de las relaciones afectivas.

De los múltiples entornos virtuales, uno de los que mayor relevancia ha cobrado es el empleo de videollamadas por medio de diferentes plataformas y aplicaciones, entre las que destacan *Zoom*, *Meet*, *Skype*, entre otras. Esto se debe, en gran parte, a los avances en las tecnologías de la comunicación, así como a una ampliación del acceso a las mismas por una mayor parte de la población.

El objetivo de la presente investigación fue indagar cómo la comunicación no verbal de docentes influye en los procesos de comunicación sincrónica en entornos virtuales, en parti-

cular en el uso de aplicaciones de videollamadas con estudiantes. La misma se realizó entre los días 27 y 30 de mayo de 2020, a poco más de dos meses de decretarse el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio en Argentina, el cual motivó el cierre de los establecimientos educativos y el inicio de un proceso de continuidad pedagógica, por lo cual los docentes del sistema educativo formal debieron continuar con el dictado de sus clases en un formato no presencial.

Marco Teórico

En la década de 1960s, la Escuela de Palo Alto, uno de los principales referentes en el estudio de la Comunicación a nivel mundial, propuso una premisa simple de enunciar, pero con una enorme complejidad: “todo comunica. Todo. Si algo existe, ese algo comunica; es imposible no comunicar” (PEREIRO, 2019, p. 3). Esa premisa es clave a la hora de comprender los procesos de comunicación, en especial en lo que concierne a la comunicación no verbal (CNV), ya que se la entiende como una parte inescindible del proceso de comunicación interpersonal, la cual desempeña un rol fundamental en el mismo, independientemente de que en la mayoría de los casos interviene de forma inconsciente.

El término *comunicación no verbal* comprende una serie de áreas de estudio, entre las que se destacan tres por su mayor relevancia: la **kinésica**, la proxémica y el paralenguaje. Enunciado brevemente, la kinésica estudia la interpretación de los movimientos corporales, como por ejemplo la postura corporal, los gestos, las miradas (oculésica) y las expresiones faciales. Por otra parte, la **proxémica** analiza la manera en que los sujetos perciben y usan el espacio con los demás, es decir, el conjunto de comportamientos no verbales en relación a la organización del espacio, así como las distancias que guardan las personas en un acto comunicativo. En tercer lugar, el **paralenguaje** es el componente vocal de un discurso que se encuentra más allá del lenguaje; refiere al *cómo*, a la forma. Dentro del mismo se destacan como elementos de análisis las cualidades primarias de la voz (tono, ritmo y volumen), así como también el uso de pausas y los silencios, y la prosodia emocional (POYATOS, 1994). Cabe destacar que el paralenguaje se encuentra estrechamente vinculado al mensaje verbal, ya sea para confirmarlo o para contradecirlo, y en él se manifiesta el estado de ánimo del hablante, sus emociones y sentimientos.

Respecto a la importancia de la CNV, autores clásicos como Raymond Birdwhitell (KNAPP, 1997) y Albert Mehrabian (1981) sostienen que, en una conversación, casi las dos terceras partes de los mensajes intercambiados son de naturaleza no verbal. Ahora bien, dichos estudios se

focalizaron exclusivamente en la comunicación presencial, de modo tal que cabría preguntarse si tal relevancia se mantiene en los entornos virtuales.

Por otra parte, numerosos estudios (PAREJO, 1995; RINCÓN, 2010; PETISCO, 2014; ÁLVAREZ NÚÑEZ, 2012) han analizado los procesos de comunicación no verbal en el contexto de aprendizaje; pero nuevamente, la mayoría de los mismos se centraron en el contexto áulico, es decir, en la interacción presencial.

En este sentido, lo que caracteriza principalmente a los entornos virtuales de aprendizajes es que la comunicación entre docentes y estudiantes se encuentra mediada por el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, lo cual nos invita a reflexionar en torno a las mutaciones que podrían producirse –o no– en los aspectos no verbales de la comunicación.

En los entornos virtuales, las herramientas de interacción se pueden clasificar en dos tipos (GARCÍA, 2006); por un lado, la comunicación asincrónica, es decir, en tiempo diferido, en la cual los interlocutores no comparten el mismo espacio ni el mismo tiempo, como por ejemplo los correos electrónicos, los foros de discusión, así como la elaboración de páginas que se construyen y editan de forma colaborativa (*wikis*). Y, por otro lado, la comunicación sincrónica, la cual tiene lugar en tiempo real, entre los que se destacan los chats y las videollamadas.

Para la presente investigación se abordará solamente la comunicación sincrónica, focalizada en el uso de videollamadas entre docentes y estudiantes.

Metodología

La presente investigación es de carácter exploratorio; la muestra estuvo comprendida por 216 docentes de los niveles de educación media y superior, tanto universitario como no universitario, de la provincia de Buenos Aires. La herramienta de recolección de datos seleccionada fue la encuesta, la cual “se aleja de las formas de observación directa de los hechos. Por el contrario, la información se recoge a través de las manifestaciones verbales de los sujetos que resultan de la formulación de preguntas previamente establecidas” (LOPÉZ ROLDAN y FACHELLI, 2015, p. 9). En este sentido, la encuesta presenta una serie de ventajas respecto a otras técnicas como la observación o las entrevistas, ya que las primeras pueden aplicarse a un gran número de personas de forma rápida y con un bajo costo económico. Asimismo, garantiza el anonimato de las personas relevadas, lo cual supone un mayor grado de sinceridad en las respuestas vertidas por parte de los docentes.

El cuestionario estuvo conformado por 17 preguntas; el mismo se compartió como un formulario de *Google Drive* a partir de diversas redes sociales, principalmente *Whatsapp*. La participación fue voluntaria y anónima

El objetivo fue indagar cómo los diferentes elementos propios de la CNV de los docentes se manifiestan, se transforman e incluso desaparecen en el pasaje de lo presencial a la virtualidad a partir de las experiencias en el uso de videollamadas con los estudiantes, así como el grado de importancia que los educadores les atribuyen a los mismos durante el proceso de enseñanza aprendizaje en un entorno virtual concreto.

Análisis de resultados

La mudanza compulsiva de la presencialidad a los entornos virtuales del sistema educativo formal encontró a gran parte de los docentes sin la formación y experiencia necesaria para dicho cambio. En tal sentido, el 61.6% de los docentes encuestados manifestó que previo a la pandemia nunca había recibido capacitación en enseñanza en entornos virtuales; asimismo, el 71.8% aseveró que no tenía experiencia en el dictado de clases virtuales.

Respecto al uso de videollamadas, el 82.4% de los docentes encuestados comenzó a implementarlas por medio de diferentes plataformas y aplicaciones como una estrategia pedagógica para el dictado de sus clases. Ahora bien, es importante destacar que, previo a la pandemia, solamente el 9% había optado por esta forma de interacción con los estudiantes.

El primer escollo que se presenta en dicha transformación se vinculó con la desigualdad en el acceso a los medios para poder llevar adelante dicho pasaje, tanto por parte de los docentes como de los estudiantes, así como con las dificultades propias de las herramientas tecnológicas que median los procesos de comunicación (a los que denominaremos de manera genérica como 'problemas de conectividad'). Al respecto, el 34.1% manifestó que al menos una vez tuvo problemas de conectividad, mientras que el 61.1% indicó que en varias oportunidades la comunicación se vio afectada por problemáticas vinculadas con fallas técnicas; dichas fallas podrían ser catalogadas como 'ruido' en el esquema básico de la comunicación propuesto por Jakobson (1981).

Los problemas de conectividad dificultan en gran medida el proceso de comunicación en general, pero aún más en lo que concierne a lo no verbal. Planteado en otros términos, si la conexión se interrumpe, es muy probable que los estudiantes se lo informen de forma inmediata

al docente, ahora bien, si la imagen se “congela” por unos instantes, mientras la voz se siga emitiendo, el intercambio continuará sin interrupciones aparentes, aún cuando parte del cúmulo de mensajes emitidos por el docente y los estudiantes se haya interrumpido, y sin que las partes lo perciban de forma consciente. Asimismo, un desfase entre la voz y la imagen dificulta en gran medida el proceso de decodificación.

Del mismo modo, dentro de la CNV se reconoce la importancia de los silencios como portadores de significado. En tal sentido, los silencios pueden ser una respuesta, tanto negativa como positiva, frente a una pregunta o al discurso del otro. Asimismo, el silencio puede denotar duda o reflexión, así como asombro o contemplación, o bien desconocimiento sobre lo que se habla, o simplemente deseo de no participar de la conversación; puede usarse también para enfatizar algo que se haya dicho, invitando a los demás interlocutores a reflexionar sobre lo expuesto. Ahora bien, un silencio, en el contexto de una videollamada, puede ser confundido como una falla en la conexión de internet y, en términos de Poyatos (1994) producirse una decodificación errónea, en el cual el sujeto es consciente de un determinado elemento propio de la CNV, pero le otorga otro significado.

Por otra parte, se indagó cuál era el plano que privilegiaban los docentes al momento de realizar las videollamadas, ya que el mismo posee una gran importancia, y de este dependerá si es posible para los estudiantes observar -o no- los gestos realizados por el docente con sus manos. En este sentido, el 86.6% de los docentes indagados se posiciona frente a la cámara de manera tal que se proyecta su rostro y la parte superior del torso, mientras que el 10.1% sólo enfoca su cara. Es decir que, en la mayoría de los casos, los docentes realizan los gestos ya que estos constituyen otra forma de expresar, de manera paralela, lo expresado verbalmente. No obstante, dichos gestos no son observados por los estudiantes, perdiéndose de esta manera, una parte importante del mensaje.

Paul Ekman y Wallace Friesen (KNAPP, 1997) proponen una clasificación de cinco tipos diferentes de gestos que se pueden realizar con las manos. Los mismos son grandes portadores de significados, tanto para quienes los emplean como para quienes los perciben. Ahora bien, durante las videollamadas, dichos gestos no son registrados en la mayoría de los casos. De este modo, uno de los principales elementos del lenguaje corporal como son los gestos dejan de ser percibidos, y, por ende, de formar parte del proceso de comunicación.

Asimismo, otra dificultad es que, según los docentes que participaron de la investigación, en un promedio general de los encuentros que han mantenido con sus estudiantes al momento de responder la encuesta, el 56.1% manifestó que aproximadamente la mitad de los educandos no se conectan con la cámara encendida, es decir que no hay un intercambio visual.

Si retomamos la premisa de que ‘todo comunica’, aún si un estudiante permanece en silencio durante un encuentro presencial, éste continúa emitiendo una gran cantidad de mensajes a su entorno, los cuales el docente es capaz de decodificar. Ahora bien, con una cámara web apagada y un micrófono silenciado, el estudiante se convierte en un receptor anónimo, y la comunicación interpersonal adquiere características de comunicación masiva.

En cuanto a la finalidad de las videollamadas con estudiantes, las respuestas de los docentes son variadas, pero entre las mismas destacan tres: en primer lugar, con un 36.1%, los educadores manifestaron que las videollamadas son una manera para fortalecer el vínculo emocional con los estudiantes y para mantenerlos motivados en la resolución de las tareas. La segunda opción más elegida (25%) fue la de realizar de forma sincrónica el cierre o repaso de temas abordados por otros medios virtuales. Por su parte, el 23.9% prefiere destinar principalmente las videollamadas para explicar temáticas nuevas.

El contagio emocional puede ser entendido como el proceso por el cual se produce un aumento de la similitud de las emociones entre individuos que interactúan entre sí, y el mismo puede darse de forma consciente o inconsciente. En este punto resultan interesantes las investigaciones acerca del contagio emocional a través de entornos virtuales. Al respecto, Goldenberg y Gross (2020) consideran que la exposición a las emociones de otras personas a través de un medio virtual, como por ejemplo en una videoconferencia, puede mantener a un grupo de individuos comprometidos con una actividad virtual. Es decir, que sí es posible para un docente motivar a sus estudiantes a través del contagio de las emociones. En tal sentido, el paralenguaje juega un rol esencial, ya que por medio del mismo es posible introducir contenido emocional en el mensaje, lo cual facilita la comprensión del mismo, de forma tal que los sujetos son capaces de comunicarse en un nivel emocional, como por ejemplo, a partir de la generación de empatía lo que la convierte en un excelente recurso para la persuasión o la motivación.

Respecto a los elementos inherentes del paralenguaje, el 83.3% de los docentes encuestados reconocen que el tono, el ritmo y el volumen de su voz durante las videollamadas es muy importante, mientras que para el 11.1% es lo más importante. De esta forma, puede observarse que los educadores reconocen el potencial de dicha área de la CNV como portadora de sentido.

Conclusiones

A partir de la investigación presentada en este artículo se comenzó una indagación acerca

La comunicación no verbal de los docentes en entornos virtuales: videollamadas en tiempos de pandemia

de los modos en los que la CNV se reconfigura en el contexto de aislamiento social producto de la pandemia, específicamente en relaciones de enseñanza-aprendizaje a través de entornos virtuales. Si bien la misma fue de carácter exploratorio, nos permite comenzar a vislumbrar algunas posibles hipótesis para futuras investigaciones:

La comunicación en general, pero en especial en lo que concierne a lo no verbal, se ve obstaculizada por los problemas de conectividad. Si consideramos que la CNV refuerza el sentido de las comunicaciones con los estudiantes, quienes no cuenten con buena conectividad se verán limitados en la experiencia que se propone, lo cual puede tener en futuras investigaciones una lectura acerca de la desigualdad de acceso a las tecnologías y la consecuente diferencia en las experiencias de comunicación de las propuestas pedagógicas.

El paralenguaje adquiere una mayor relevancia. La hipótesis es que este área se fortalece para suplir las otras dos. En tal sentido, puede afirmarse que el paralenguaje se fortalece para “compensar” el cúmulo de mensajes no verbales.

La proxémica desaparece del proceso de comunicación, ya que los interlocutores no interactúan en el mismo espacio.

La kinésica disminuye su relevancia: la postura, si bien está presente, depende principalmente de la ubicación de la cámara web. Los desplazamientos son nulos en la mayoría de los casos.

En lo que respecta a los gestos de las manos, si bien se siguen realizando, se dependerá del ángulo y del tipo de plano que se utilice para la transmisión de la videollamada, para que los mismos sean percibidos por los interlocutores.

En síntesis, el potencial de la CNV para la comunicación pedagógica pierde en parte el sentido que le otorgaba la presencialidad para reconfigurarse en el contexto de pandemia, atravesado –como toda experiencia de estos tiempos– por los entornos de enseñanza virtual.

Bibliografía

ÁLVAREZ NÚÑEZ, Q. La comunicación no verbal en los procesos de enseñanza-aprendizaje: El papel del profesor. **Innovación educativa**, 22. Santiago de Compostela. 2012. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4137298>. Recuperado el 8 de junio de 2020.

GARCÍA, L. **La educación a distancia**: De la teoría a la práctica. Barcelona. Editorial Ariel Educación. 2006.

GOLDENBERG A. y GROSS J. **Digital Emotion Contagion**. Trends Cogn Sci. 24 (4). 2020. Disponible en https://www.hbs.edu/faculty/Publication%20Files/digital_emotion_contagion_8f38bccf-c655-4f3b-a66d-0ac8c09adb2d.pdf. Recuperado el 7 de junio de 2020.

JAKOBSON, R. **Lingüística y poética**. Madrid. Cátedra. 1981.

KNAPP, M. **La comunicación no verbal**. El cuerpo y el entorno. México. Editorial Paidós. 1997.

LÓPEZ ROLDÁN, P. y FACHELLI, S. **Metodología de la investigación social cuantitativa**. Bellaterra. Universidad Autónoma de Barcelona. 2015.

MEHRABIAN, A. **Silent messages: Implicit communication of emotions and attitudes**. Belmont. Wadsworth Publishing Company. 1981.

PAREJO, J. **Comunicación no verbal y educación**. El cuerpo y la escuela. Barcelona. Editorial Paidós. 1995

PEREIRO, J. Sin palabras: génesis y desarrollos de los estudios sobre la comunicación no verbal. **Revista Question**, 1(64). La Plata. 2019. Disponible en <https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/5291>. Recuperado el 5 de junio de 2020.

PETISCO, J. M. **La comunicación en el aula**. Cuando la postura y el gesto toman la palabra. Madrid. Dykinson. 2014.

POYATOS, F. **La comunicación no verbal I: Cultura, lenguaje y conversación**. Madrid. Editorial Istmo. 1994.

RINCÓN, G. La importancia de la comunicación no verbal en la enseñanza. **Ingeniería Solidaria**, 6 (11). 2010. Disponible en <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/in/article/view/460>. Recuperado el 4 de junio de 2020.

Como citar

PEREIRO, J. La comunicación no verbal de los docentes en entornos virtuales: videollamadas en tiempos de pandemia. *Revista Ipê Roxo, Jardim*, volume 2, número 2, páginas 01-09, 2020.