



FORMATO DE PRESENTACIÓN FASE II

PROYECTO TERMINADO DE TRABAJO DE GRADO - MONOGRAFÍA

**OPINIONES Y CONOCIMIENTOS DE 6 FONOAUDIÓLOGAS DE
INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD EN
MEDELLÍN EN EL AÑO 2016, SOBRE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN
LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN TERAPÉUTICA**

JULIANA CARO LÓPEZ

MARIA CAMILA DELGADO VÉLEZ

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

FONOAUDIOLOGÍA

MEDELLÍN

2016

**OPINIONES Y CONOCIMIENTOS DE 6 FONOAUDIÓLOGAS DE
INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD EN
MEDELLÍN EN EL AÑO 2016, SOBRE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN
LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN TERAPÉUTICA**

JULIANA CARO LÓPEZ

MARIA CAMILA DELGADO VÉLEZ

**TRABAJO DE GRADO, REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
FONOAUDIOLOGÍA**

ASESOR

JHON FREDDY QUINTERO URIBE

Fonoaudiólogo

Mg. Filosofía – Fonoaudiólogo – Licenciado en Ciencias Sociales

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

FONOAUDIOLOGÍA

MEDELLÍN

2016

NOTA DE ACEPTACIÓN

Jurado

Jurado

Medellín, 21 de octubre de 2016

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos

A Dios por permitirnos dar este paso en nuestras vidas, pronto a terminar e iniciar nuevos caminos y por ayudarnos a llevar a cabo esta investigación.

A nuestros padres por el apoyo incondicional y la perseverancia que nos entregaron día a día para continuar entregando cada vez más de nosotras mismas y dar a conocer resultados positivos de nuestra investigación.

A Nuestro Asesor y Fonoaudiólogo Jhon Fredy Quintero Uribe, por su perseverancia, apoyo conceptual, teórico y acompañamiento en todo el transcurso de este camino.

A todos los fonoaudiólogos que hicieron participe de nuestra investigación como objeto de estudio

Y finalmente a las instituciones prestadoras de servicio, las cuales nos permitieron entrar a sus instalaciones y realizar las respectivas entrevistas a los fonoaudiólogos.

R.A.E. (RESUMEN ANALITICO EJECUTIVO)

Título:

Opiniones y conocimientos de 6 fonoaudiólogas de instituciones prestadoras de servicios de salud en Medellín en el año 2016, sobre la comunicación no verbal en los procesos de intervención terapéutica.

Autor o autores:

Juliana Caro López

María Camila Delgado Vélez

Fecha:

21 de octubre de 2016, II semestre académico

Tipo de imprenta:

Procesador de palabras Word 2010, imprenta Arial 12, texto a doble espacio y alineado a la izquierda.

Nivel de circulación:

Restringida

Acceso al documento:

La monografía queda a disponibilidad de las autoras: Juliana Caro López y María Camila Delgado Vélez; la Fundación Universitaria María Cano; el asesor Jhon Fredy Quintero Uribe; y las instituciones prestadoras de salud que facilitaron el progreso del trabajo

Línea de Investigación y Sublínea

- Línea institucional de investigación: Desarrollo humano
- Sublínea del grupo (FONOTEC) del programa de fonoaudiología: Asuntos profesionales

Modalidad de trabajo de grado:

Monografía

Palabras claves:

Comunicación no verbal, fonoaudiología, instituciones prestadoras de salud, comunicación, proxemia, kinésica

Descripción del estudio:

Es un estudio de tipo descriptivo, ya que busca mirar las opiniones que tienen los fonoaudiólogos con la comunicación no verbal a partir de la recolección de información de manera independiente a cada uno de los fonoaudiólogos, serán analizados y estudiados desde sus particularidades.

Contenido del documento:

La monografía es desarrollada en seis capítulos. El primero hace referencia al planteamiento del problema, en el cual se incluye el título, descripción general, formulación del problema, objetivos y justificación. El segundo capítulo es el marco metodológico donde se encuentra el tipo de estudio, método, enfoque, diseño, población, muestra, fuentes de información, técnicas e instrumentos. El tercer capítulo hace crónica del marco referencial, contiene el marco conceptual, histórico, contextual, legal y teórico. El análisis de la información y discusión de los resultados se encuentran en el cuarto capítulo. En cuanto a las conclusiones y recomendaciones hacen parte del quinto capítulo. Por último se establecen las referencias bibliográficas y anexos en el sexto capítulo.

La investigación se centró principalmente en obtener opiniones e información de la comunicación no verbal y su importancia en una intervención terapéutica por

medio de unas entrevistas las cuales fueron realizadas a seis fonoaudiólogas de diferentes instituciones prestadoras de servicios. Algunos hallazgos encontrados dentro de la investigación fueron fundamentados en que la comunicación no verbal es un elemento fundamental para un proceso terapéutico, puesto que sus diversas características como lo son la proxemia, gestos, miradas, movimientos corporales y faciales, intervienen de manera directa en dicho proceso, por ello deben ser tenidas en cuenta y manejadas adecuadamente en la comunicación no verbal, ya que sabemos que todo comunica y una mala actitud puede afectar un proceso de intervención; por el contrario si se tiene en cuenta la comunicación no verbal, esta generaría resultados positivos para con la intervención.

Metodología:

La monografía fue orientada desde un enfoque cualitativo con un método descriptivo, diseño no experimental, se realizaron 6 entrevistas; para la organización de la información se elaboró una matriz y posteriormente se procedió al análisis.

Conclusiones

Por medio de los resultados obtenidos y la información recopilada en el transcurso de la investigación, se llegó a la conclusión que la comunicación no verbal es un elemento fundamental en los procesos de intervención terapéutica, dado que puede generar un impacto ya sea positivo o negativo durante y al finalizar el proceso de intervención.

Así mismo se pudo ultimar que es un concepto muy olvidado por la fonoaudiología, dado que se encuentran pocas investigaciones acerca de la misma.

Debido a que la comunicación no verbal hace parte del desarrollo de la comunicación y del lenguaje, es importante destacar que ésta se encuentra estrictamente relacionada con la comunicación verbal , ya que ambas juegan un papel fundamental a la hora de transmitir y crear mensajes asertivos y efectivos, además cabe resaltar que el terapeuta en este caso el fonoaudiólogo debe contar con competencias comunicativas asertivas y efectivas en ambas partes, puesto que es el protagonista experto de la misma.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	13
CAPITULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1. TITULO.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3. OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORIAS DE ANALISIS, VARIABLES Y/O HIPOTESIS.....	16
2. OBJETIVOS	17
2.1. GENERAL.....	17
2.2. ESPECÍFICOS.....	17
3. JUSTIFICACIÓN	17
CAPITULO 2. MARCO METODOLÓGICO.....	20
4. MARCO METODOLÓGICO	20
4.1. TIPO DE ESTUDIO.....	20
4.2. MÉTODO	20
4.3. ENFOQUE	20
4.4. DISEÑO	21
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	21
4.5.1. Criterios de tipificación de la población.....	21

4.5.2. Muestra.....	22
4.6. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	22
4.6.1. Fuentes primarias.....	22
4.6.2. Fuentes secundarias.....	22
4.7. TECNICAS E INSTRUMENTOS.....	22
4.7.1. Procedimientos.....	23
CAPITULO 3. MARCO REFERENCIAL.....	24
5. MARCO REFERENCIAL.....	24
5.1. MARCO CONCEPTUAL.....	24
5.2. MARCO HISTÓRICO.....	26
5.3. MARCO CONTEXTUAL.....	30
5.4. MARCO LEGAL.....	32
5.5. MARCO TEÓRICO.....	36
CAPITULO 4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DISCUSIÓN.....	40
6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	40
6.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	46
CAPITULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
7. CONCLUSIONES.....	49
8. RECOMENDACIONES.....	50
CAPITULO 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICOS Y ANEXOS.....	52
BIBLIOGRAFIA.....	52

ANEXOS	55
ANEXO 1:.....	55
ANEXO 2:.....	56
ANEXO 3:.....	58

INTRODUCCION

Con el paso del tiempo la Fonoaudiología se ha convertido en una profesión fundamental para las relaciones interpersonales, puesto que su pilar principal es la comunicación humana y sus desordenes.

La comunicación no verbal en la terapia genera un gran esfuerzo para el Fonoaudiólogo, ya que éste debe no sólo hacerse entender de su usuario respecto a lo que debe hacer, sino también generar un buen impacto en él para que éste sea receptivo y permita realizar las intervenciones con éxito, generando un proceso de desarrollo que demuestre una evolución positiva por parte del usuario y es allí donde esta investigación entra en acción, puesto que se considera necesario conocer el trabajo del profesional para generar herramientas y estrategias que le ayuden a mejorar sus competencias, habilidades y tácticas a la hora de realizar su labor.

El estudio se llevó a cabo a través de entrevistas realizadas a algunos Fonoaudiólogos, lo que permitió un mejor análisis y una mejor perspectiva acerca de la comunicación no verbal por parte de los mismos.

La investigación tuvo algunos contratiempos, los cuales serán nombrados en el transcurso del texto, así mismo esta monografía da cuenta del diagnóstico que se hizo con la investigación, sin dejar de lado las expectativas propias, y la de los Fonoaudiólogos entrevistados.

Parte de 4 fases las cuales integran, primeramente, un análisis e investigación teórica, en segundo lugar se realizó la estructuración de las preguntas, en tercer lugar se dio inicio a la aplicación de las preguntas formuladas a partir de unas entrevistas a 6 Fonoaudiólogos de las diferentes instituciones prestadores de

servicio de salud, finalmente la cuarta fase consistió en el análisis y discusión de los resultados.

CAPITULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. TITULO

Opiniones y conocimientos de 6 Fonoaudiólogos de instituciones prestadoras de servicios de salud en Medellín en el año 2016, sobre la comunicación no verbal en los procesos de intervención terapéutica.

1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA

Las relaciones interpersonales van acompañadas de elementos que hacen que éstas puedan llevarse a cabo, como lo es la comunicación no verbal, la cual se caracteriza por expresar ideas, pensamientos y sentimientos por medio de gestos o signos. A medida que transcurre el proceso formativo surgen diferentes interrogantes, uno de estos: cuales son las opiniones que tienen los Fonoaudiólogos acerca de la comunicación no verbal en una intervención, ya que está puede aportar tanto de manera positiva como negativa al momento de llevar a cabo un tratamiento.

La comunicación no verbal hace alusión a paradigmas no lingüísticos, que se utilizan para transferir información de manera eficaz y asertiva. En esta se pueden ver inmersos los diferentes contextos socioculturales, para iniciar relaciones interpersonales. (Cestero, 2006)

Se posee un cúmulo de conocimientos sobre temas disciplinares propios de la fonoaudiología, en las áreas de habla, lenguaje y audición; también se han desarrollado reflexiones teóricas sobre enfoques y perspectivas de intervención. Sin embargo, no se evidencian investigaciones o conocimiento, sobre técnicas y estrategias propias del momento de interacción con las personas o usuarios,

entre ellas, las de comunicación no verbal del Fonoaudiólogo durante sus intervenciones (Cestero, 2006).

La intervención Fonoaudiológica, no depende solo de conocimientos disciplinares, es decir, de competencias en el orden del “saber”, sino también, de competencias sobre el “saber hacer”. Entre estas competencias está el de las técnicas, también tácticas, que aprende y desarrolla cada Fonoaudiólogo para garantizar el adecuado desarrollo de las sesiones terapéuticas.

Dado que la comunicación no verbal es un tema no explorado se quiere indagar sobre las opiniones que tienen algunos Fonoaudiólogos de la misma en sus intervenciones, ya que se debe tener en cuenta al momento de realizar una evaluación y ultimar un diagnóstico, porque por medio de ella se pueden encontrar características indispensables del usuario para un mejor tratamiento.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué opiniones y conocimientos tienen 6 Fonoaudiólogos de instituciones prestadoras de servicios de salud en Medellín en el año 2016, sobre la comunicación no verbal en los procesos de intervención terapéutica?

1.3. OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORIAS DE ANALISIS, VARIABLES Y/O HIPOTESIS

De acuerdo a lo planteado en los textos se quieren observar las siguientes características.

Categoría	Subcategoría
Comunicación no verbal	Los sentidos (vista, tacto y olfato) y conducta humana

Comunicación Kinésica	Movimientos corporales (tipos de gestos)
Expresión Corporal	Sentimientos , emociones y pensamientos
Proxemia	Espacio personal

2. OBJETIVOS

2.1. GENERAL

Describir las opiniones y conocimientos de 6 Fonoaudiólogos de instituciones prestadoras de servicios de salud en Medellín en el año 2016, sobre la comunicación no verbal en los procesos de intervención terapéutica

2.2. ESPECÍFICOS

- Conocer las opiniones del uso de la comunicación no verbal de 6 Fonoaudiólogos.
- Conocer los conocimientos de los Fonoaudiólogos sobre la comunicación no verbal.

3. JUSTIFICACIÓN

La comunicación es indispensable para el funcionamiento de las sociedades humanas, y esto no es más que el intercambiar mensajes entre los individuos que se desenvuelven en ella. Para que está sea efectiva es necesario que ambas partes generen un mismo lenguaje que facilite la comprensión del mensaje. Así mismo cabe resaltar que para comunicar un mensaje este no se

da únicamente por medio de palabras sino de gestos, Como lo menciona el autor Edward T. Hall (1989: 7) en la siguiente cita:

No se trata sólo de que la gente “hable” entre sí sin utilizar palabras, sino que hay un universo completo de comportamiento que está sin explorar, sin examinar y que en gran medida se da por supuesto. Los que procedemos de una tradición europea vivimos en un “mundo de palabras” que creemos que es real, pero el que hablemos no significa que el resto de lo que comunicamos con nuestro comportamiento no sea igualmente importante.

Muchas veces la comunicación se da por medio de gestos, signos, y es por ello que en algunas ocasiones la simple transmisión de uno de éstos, puede generar barreras en la comunicación, de ahí la importancia de un primer acercamiento entre dos entes comunicativos. La primera impresión de una comunicación es no verbal, el impacto visual que proviene desde la forma de vestir, la manera en que se recibe o se saluda siempre genera una disposición.

Llegar a conocer las formas como el Fonoaudiólogo usa la comunicación no verbal para interactuar con sus usuarios, permite hacer un ejercicio de introspección del desempeño, donde se reflexione sobre las propias formas de usar la comunicación, como herramienta vital de proyección personal, profesional y disciplinar.

Es por esto que la presente investigación se enfoca en identificar cómo se da el intercambio comunicativo, ya que, un mal uso de la comunicación no verbal, puede generar malestares e inconformidades en las relaciones entre el

usuario y el terapeuta; esto puede afectar el proceso de intervención, en un espacio donde es fundamental tanto la comunicación verbal, como la no verbal.

También se quiso explorar por qué la comunicación no verbal sigue estando a menudo en un segundo plano, y puede no ser tomada en cuenta, tanto como la comunicación verbal. De esta manera, el presente trabajo permite mostrar la importancia de una comunicación efectiva a través de la comunicación no verbal.

El trabajo ayudaría a brindar información que puede ser útil para los profesionales en Fonoaudiología encargados de la comunicación y sus desórdenes, dando paso a mejorar las técnicas y tácticas de intervención, para obtener y ofrecer una información realmente completa, íntegra y válida del usuario. Se abre con éste estudio, el camino para continuar investigando sobre este tema tan importante para el desempeño profesional.

CAPITULO 2. MARCO METODOLÓGICO

4. MARCO METODOLÓGICO

4.1. TIPO DE ESTUDIO

La investigación es de tipo descriptivo, puesto que por medio de la entrevista como técnica principal, se caracterizarán los diferentes rasgos y comportamientos que se encuentran en la comunicación no verbal de 6 Fonoaudiólogos.

4.2. MÉTODO

El método que se utilizó en esta investigación fue el inductivo, puesto que se dio inicio a la misma por medio de entrevistas, las cuales nos permitieron registrar una serie de características que se encuentran en el proceso comunicativo. Luego de esto se recopiló toda la información para organizar, clasificar y analizar los datos, con el fin de generar unos resultados y conclusiones.

4.3. ENFOQUE

La investigación adoptó un enfoque cualitativo, puesto que se describieron las diferentes características que se encuentran en la comunicación no verbal tomando como referentes, las opiniones de los Fonoaudiólogos entrevistados.

4.4. DISEÑO

La investigación se orientó por un diseño no experimental, transversal, puesto que se analizó un fenómeno existente en un contexto específico, por medio de las entrevistas, para llevar a cabo una descripción detallada al momento de la recolección de datos y el análisis de los mismos.

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población: Fonoaudiólogos

Muestra: 6 Fonoaudiólogos de Medellín, las cuales 5 son profesionales egresados de la Fundación Universitaria María Cano y 1 profesional egresado de la Corporación Universitaria Iberoamericana.

Fonoaudiólogos	I.P.S Fundación Luisa Fernanda	I.P.S María Cano	Fundación ANDECOL	Hospital Pontificia Bolivariana	Tecnometropolis
Mujeres	2	1	1	1	1
Hombres	0	0	0	0	0

4.5.1. Criterios de tipificación de la población.

Se escogió la totalidad de 6 Fonoaudiólogos de las diferentes entidades, en ambas jornadas. No se requirió alguna característica importante para la selección de estos. No obstante que ejercieran la profesión.

Población	Cantidad	Edades
Fonoaudiólogos	6	23 - 45 años

4.5.2. Muestra

No probabilístico por conveniencia. En las diferentes instituciones prestadoras de salud, se dispuso de 6 Fonoaudiólogos. Por medio de una entrevista, los cuales suministraron información, opiniones e ideas propias de la comunicación no verbal.

4.6. FUENTES DE INFORMACIÓN

4.6.1. Fuentes primarias

Como fuentes primarias se realizaron entrevistas a 6 fonoaudiólogos

4.6.2. Fuentes secundarias

En las fuentes secundarias se usó como referencia: 6 textos y 7 artículos sobre la comunicación no verbal

4.7. TECNICAS E INSTRUMENTOS

Entrevistas

Este instrumento fue utilizado con el fin de encontrar soporte para caracterizar los diferentes aspectos que hacen parte de la comunicación no verbal entre

Fonoaudiólogos. La entrevista realizada fue de tipo estructurada, ya que se basó en realizar una serie de preguntas predeterminadas, con el objetivo de dar respuesta a diferentes interrogantes propuestos al inicio de la investigación.

4.7.1. Procedimientos

La monografía constó de 4 fases, las cuales fue necesario integrar estructuras teóricas, análisis, resultados y conclusiones. Para comenzar se realizó una búsqueda exhaustiva de información teórica relacionada con la comunicación no verbal, puesto que se necesita abarcar un tema que ha sido poco explorado, acto seguido se realizó la segunda fase que consistió en formular preguntas a partir de lo encontrado en los textos, así mismo se creó un consentimiento informado que se les entregó a los Fonoaudiólogos de las instituciones prestadoras de servicios de salud.

La tercera fase se concretó con los Fonoaudiólogos, puesto que se hizo la selección de estos, del mismo modo se les informó el contenido de la investigación, se continuó con la asignación de los días en los cuales podrían ser entrevistados.

Finalmente, la cuarta fase se enfocó en realizar un análisis de la información recolectada durante todas las 6 entrevistas, lo cual nos llevó a realizar una discusión de resultados que mostró el conocimiento que tenían acerca de la comunicación no verbal, así mismo conocer las perspectivas de la misma.

CAPITULO 3. MARCO REFERENCIAL

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. MARCO CONCEPTUAL

COMUNICACIÓN NO VERBAL: La comunicación no verbal es la comunicación percibida a través de los sentidos, la vista, el tacto y el olfato. Incluye todo tipo de conducta humana consciente e inconsciente, que puede interpretarse como portadora de información. Es por ello que además de servir de apoyo a la comunicación verbal, los mensajes no verbales expresan sentimientos conscientes o inconscientes, emociones, relaciones interpersonales e incluso valores personales y de la cultura.

El contexto sociocultural interviene en la comunicación no verbal, haciendo que un mismo mensaje se exprese de forma diferente según la cultura a la que pertenece el interlocutor. Es por ello que la interpretación del lenguaje no verbal también difiere según el entorno cultural en el que se da.

COMUNICACIÓN KINÉSICA: La kinésica es una ciencia que estudia el significado expresivo, apelativo o comunicativo de los movimientos corporales de todo tipo de gestos, ya sea solos o en relación con la estructura lingüística y paralingüística y con la situación comunicativa.

De una manera más simple, la kinésica es el lenguaje corporal que abarca los gestos, la postura, la expresión facial, la mirada y la sonrisa. Su función es otorgarle significados especiales a la palabra oral y a la vez complementarla para explicar mejor una idea.

Ray Birdwhistell (1971) antropólogo americano, fue quien otorgó el nombre de Kinésica, a la comunicación silenciosa en la que el cuerpo juega un papel a la hora de enviar un mensaje.

EXPRESION CORPORAL: La Expresión Corporal es la forma más antigua de comunicación entre los seres humanos, anterior al lenguaje escrito y hablado. Es el medio para expresar sensaciones, sentimientos, emociones y pensamientos. De esta forma, el cuerpo se convierte en un instrumento irremplazable de expresión humana que permite ponerse en contacto con el medio y con los demás. Es una disciplina que utiliza el lenguaje del cuerpo como forma de comunicación y manifestación de lo consciente e inconsciente del ser humano, fue creada y formalizada por Patricia Stokoe (1979) en la década del sesenta.

PROXEMIA: Término dado a espacio personal, y al espacio que rodea nuestro cuerpo. Denominada una comunicación no verbal, puesto que influye también en el trato con diferentes personas o frente a un público, ya que la proxemia envuelve el espacio de las personas a las cuales el emisor va a dirigirse, así mismo el manejo del espacio del mismo. Porque muchas veces se invade el espacio de otra persona y no se sabe que reacción este tenga, si será solo una molestia o actué con agresividad y en su defecto se retire y no continúe el acto comunicativo.

RELACIÓN TERAPEUTA- USUARIO: Con cada usuario al comienzo de un tratamiento, tenemos que manejar habilidades que nos permitan proporcionar

condiciones de posibilidad, oportunidades para la ejecución partiendo del respeto de las capacidades, intereses y limitaciones del individuo desde una postura neutral, objetiva dando una mayor comprensión del problema y de su situación. Es decir, establecer una relación entre el usuario y el terapeuta.

La relación terapeuta-usuario será el eje central del modelo organizativo en salud y que los profesionales de la salud deberán adaptarse a ella, debiendo por tanto generar en los profesionales del futuro, a través de la formación en valores, las actitudes que les permitan entablar un nuevo tipo de relación terapeuta-paciente más igualitaria, en la que los pacientes son conscientes de su derecho a la información, a la autonomía, y no aceptan de quienes los atienden actitudes paternalistas o autoritarias. La utilización del consentimiento informado de los pacientes como prueba de que se les ha informado, y no como salvaguarda del profesional, debe convertirse en una práctica profesional.

INTERVENCIÓN TERAPÉUTICA: Son diferentes estrategias y procedimientos que se realizan al usuario, con el fin de mejorar su calidad de vida a nivel mental, físico, social y funcional, dando así respuestas efectivas a las necesidades requeridas por cada usuario.

5.2. MARCO HISTÓRICO

La comunicación humana tuvo inicios desde la prehistoria donde los primeros seres humanos utilizaban un lenguaje arcaico para comunicar sus ideas y pensamientos, así mismo pinturas donde plasmaban un lenguaje escrito.

Las primeras civilizaciones que dieron lugar de lo oral a lo escrito se situaron en el medio oriente alrededor de los 4000 a. c, los sumerios crearon un tipo de escritura con iconos, la cual representaba conceptos, es decir una escritura cuneiforme, así mismo escribían tablillas de arcilla con un palo que luego se cocía.

Seguidamente los egipcios desarrollaron un sistema de escritura apoyado en iconos con nombre de jeroglíficos, además usaron el papiro como soporte de escritura, compuesto por fibras de una planta del Nilo. Poco a poco la lengua fue evolucionando hasta que los iconos se fueron convirtiendo en sonidos vocálicos, descendiendo tanto hasta conformar alfabetos antiguos como los fenicios y griegos.

En el transcurso de las culturas clásicas los alfabetos y el lenguaje evolucionaron tanto que los griegos formaron grandes obras teatrales y literarias. El origen de nuestro alfabeto desciende del alfabeto latino de los romanos que se extendió por todo el occidente, idearon una escritura moderna con diversos tipos de letra y utilizaron nuevos modelos de escritura como el pergamino realizado por medio de pieles curtidas de animales.

Durante la edad media la cultura padeció un retroceso, dado que fue un tiempo de crisis y guerra. La cultura de escribir era almacenada en los monasterios y dirigida únicamente por los monjes, quienes copiaban libros de temas religiosos, eran escritos manualmente y luego ilustrados con pequeñas miniaturas, la escritura de un libro se tardaba alrededor de tres meses, siendo un dificultoso trabajo de varios monjes.

En el siglo XII surgieron las universidades como nuevos centros de cultura, las cuales se dedicaron a promocionar libros, así mismo por este tiempo los árabes

utilizaron el papel que habían inventado los chinos a través de la península ibérica, este se realizaba por medio de trapos macerados, donde seguidamente se empezó a ejecutar con fibras vegetales.

Es importante resaltar que nuestros antepasados les bastaba con una mueca, una sonrisa o un sonido onomatopéyico de un animal para expresar sus ideas, sentimientos o estados de ánimo, así mismo usaban diferentes medios para comunicarse, los romanos utilizaban a personas para que llevaran las noticias de un lugar a otro, los indios americanos armaban fogatas para identificar donde se encontraban o para comunicarse con otra aldea, además el tambor era utilizado para establecer comunicación con sus compatriotas en caso de guerra y los espejos se empleaban con el fin de reflejar la luz y conocer la ubicación de un individuo.

La comunicación no verbal se define como un canal, que hace parte de un proceso comunicativo que integra al ser humano. Desde siglos pasados se han venido realizando estudios de la comunicación verbal contando con apoyos teóricos y aunando sus esfuerzos con el fin de obtener nuevas investigaciones. Pese a ello en el panorama de la comunicación no verbal todo ha sido muy distinto. El inicio de dicho canal comunicativo se encuentra relacionado con la aparición del ser humano, y se estima un antecedente de la comunicación verbal, un claro paradigma se muestra en la figura del hombre cavernícola, el cual se valía principalmente de la gesticulación para llevar acabo las situaciones cotidianas. Cabe denotar que la comunicación no verbal se ha visto evidenciada desde el inicio de los tiempos por el comportamiento de los animales.

La comunicación no verbal es un fenómeno que ha sido establecido a través de épocas antiguas por medio de autores como Homero, Platón, Aristóteles y Cicerón, los cuales reflejaron en sus obras aportes con diversos conformados de comunicación no verbal. Principalmente se llevaron a cabo investigaciones sobre los rasgos físicos, la relevancia del rostro del conocimiento de la urbe, incluso se analizaron los diferentes gestos en analogía con la oratoria.

Domínguez (2008) citado en Choliz Montañez (s.f.) piensa que

La implantación de la Comunicación no Verbal como ciencia estricta se produce en el siglo XIX de la mano de Charles Darwin y su obra “La expresión de las emociones en los animales y en el hombre” cuya obra supuso un salto en la implantación de la Comunicación no Verbal en el ámbito social de la época. A pesar de que la evolución de las emociones aparece ampliamente reflejada en la teoría evolucionista y en el principio de selección natural, en dicha ilustración, Darwin ahonda en el análisis de tres principios fundamentales de las emociones que componen al ser humano: Hábitos útiles asociados, Antítesis y Acción directa del sistema nervioso.(p.2)

Tras leer algunos autores se apreció que desde épocas anteriores el término no verbal fue usado para denominar lo que ahora llamamos comunicación no verbal, la cual es usada para describir conductas y gestos que no trascienden a palabras. “La investigación sobre comunicación no verbal puede dividirse en los siguientes 7 aspectos: *movimiento corporal o cinésica, características físicas, comportamientos táctiles, paralenguaje, proxemia, artefactos y el entorno*” (Knapp,1980) dado lo anterior las características mencionadas son importantes para la buena interacción y mejor relación interpersonal con el usuario, ya que

a través de la historia se ha visto que los gestos son signos universales, los cuales llegan a convertirse en un proceso global de comunicación, no obstante se realizó una búsqueda exhaustiva donde se concluyó que la comunicación no verbal cuenta con pocas investigaciones que apoyaron la misma, puesto que no se encontraron bases teóricas y conceptuales acerca de la comunicación no verbal en la Fonoaudiología, lo que dificultó en menor medida el proceso de búsqueda de la información.

5.3. MARCO CONTEXTUAL

I.P.S Fundación Universitaria María Cano.

Es una institución prestadora de servicio de salud de segundo nivel de baja complejidad, cuenta con los servicios de Fonoaudiología, Psicología, Fisioterapia y Medicina general, su principal objetivo es brindar programas de prevención, promoción, diagnóstico, evaluación e intervención, con el fin de mejorar la calidad de vida de los usuarios.

I.P.S Fundación Luisa Fernanda

Es una IPS privada sin ánimo de lucro, que cuenta con los servicios de Fonoaudiología, Fisioterapia, Psicología, Terapia Ocupacional y Educación Especial, con criterios de eficiencia y calidad, en el cual manejan la inclusión con diversas discapacidades, favoreciendo el bienestar biopsicosocial y la calidad familiar.

Fundación Andecol

Es una entidad prestadora de servicios sin ánimo de lucro, con una experiencia de 16 años, donde cuentan con servicios de terapias de Fonoaudiología, Fisioterapia, Psicología, Terapia Ocupacional, Hidroterapia y Educación Especial, con el fin de promover una mejor calidad de vida y un desarrollo de las capacidades de cada usuario. Cuentan con una población en su totalidad con Discapacidad.

Universidad Pontificia Bolivariana Clínica Universitaria

Es una institución prestadora de servicios integrales y costo efectivo de salud, ofrece servicios en todos los niveles de atención, con énfasis en los de mediana y alta complejidad, cuentan con seguridad, ética, calidad humana, científica y un espacio de asistencia al conocimiento a través de la investigación y la docencia, lo cual aumenta el bienestar clínico de los prestadores de servicio, así mismo presta servicios ambulatorios, hospitalarios, clínicos, quirúrgicos y servicios de apoyo diagnóstico.

Corporación Educativa Tecnometrópolis

Es una Entidad Educativa, sin ánimo de lucro de la Gobernación de Antioquia, presta servicios de, Educación, Psicología, Sociología y Fonoaudiología, su principal objetivo es favorecer una calidad humana a través de programas de promoción, prevención, investigación, asesorías y servicios de apoyo, así mismo formar personas con capacidad autónoma y críticas con competencias ciudadanas que contribuyan a la sociedad.

5.4. MARCO LEGAL

De acuerdo a lo planteado, se reconoce que el Fonoaudiólogo puede desempeñarse en diferentes sectores, sin embargo, se quiere hablar desde las normas del Fonoaudiólogo, especialmente las competencias que deben desarrollar como profesionales, a partir de esto se enmarca la Ley 376 de 1997(asesoría, asistencia, docencia, investigación y administración) Por la cual se reglamenta la profesión de Fonoaudiología y se dictan normas para su ejercicio en Colombia.

El congreso de Colombia decreta:

Artículo 1o. definición. Para todos los efectos legales, se entiende por Fonoaudiología, la profesión autónoma e independiente de nivel superior universitario con carácter científico. Sus miembros se interesan por, cultivar el intelecto, ejercer la academia y prestar los servicios relacionados con su objeto de estudio. los procesos comunicativos del hombre, los desórdenes del lenguaje, el habla y la audición, las variaciones y las diferencias comunicativas, y el bienestar comunicativo del individuo, de los grupos humanos y de las poblaciones.

Parágrafo. Para todos los efectos legales se considera también profesional en Fonoaudiología, todo aquel que antes de la vigencia de la presente ley haya obtenido el título de nivel superior universitario en terapia del lenguaje.

Artículo 2o. áreas de desempeño profesional. El profesional en Fonoaudiología desarrolla los programas fonoaudiológicos en

investigación, docencia, administración, asistencia y asesoría en las siguientes áreas de desempeño profesional, lenguaje, habla y audición.

Artículo 3o. campos generales de trabajo. El ejercicio de la profesión en Fonoaudiología, va encaminado a la realización de toda actividad profesional dentro de los siguientes campos generales de trabajo y/o de servicio así:

- a) Diseño, ejecución y dirección de investigación científica
- b) Participación y/o dirección de investigación interdisciplinaria, multidisciplinaria y transdisciplinarias destinada a esclarecer nuevos hechos y principios que contribuyan al crecimiento del conocimiento y la comprensión de su objeto de estudio desde la perspectiva de las ciencias naturales y sociales.
- c) Docencia en facultades y programas de fonoaudiología, y en programas afines.
- d) Administración y dirección de programas académicos para la formación de profesionales en fonoaudiología u otros.
- e) Gerencia de servicios fonoaudiológicos en los sectores de la salud, educación, trabajo, comunicaciones, bienestar y comunidad.
- f) Diseño, ejecución, dirección y control de programas fonoaudiológicos de prevención, promoción, diagnóstico, intervención, rehabilitación, asesoría y consultoría dirigidos a individuos, grupos y poblaciones con y sin desórdenes de comunicación.

g) Asesoría en diseño y ejecución y dirección en los campos y áreas donde el conocimiento y el aporte disciplinario y profesional de la fonoaudiología sea requerido y/o conveniente el beneficio social.

h) Diseño, ejecución y dirección de programas de capacitación y educación no formal en el área.

i) Toda actividad profesional que se derive de las anteriores y que tengan relación con el campo de competencia de la Fonoaudiología.

Todo Fonoaudiólogo ya sea en formación o profesional debe tener conocimientos previos de cada uno de los artículos anteriormente mencionados, puesto que estos son el pilar legal hacia la ejecución en los diferentes contextos que lo involucran como profesional del área de la salud, así mismo son diferentes artículos que protegerán la integridad tanto laboral como social, en el momento de establecer relaciones terapeuta –usuario.

Por otro lado el documento (en construcción) sobre las competencias específicas del Fonoaudiólogo, es importante porque resalta el rol que tiene el profesional en cuanto a la promoción y prevención no sólo en la salud comunicativa, sino también en los desórdenes de la comunicación que se presentan en la población a intervenir buscando controlar el avance de sus consecuencias, de igual manera, genera un seguimiento mediante diversos monitoreos de acuerdo a unos protocolos específicos a los programas ejecutados y evalúa las condiciones generadas en cuanto a salud comunicativa.

Esto se realiza utilizando en parte los avances tecnológicos y científicos que se encuentran al alcance del profesional, mediante herramientas e instrumentos idóneos para las intervenciones terapéuticas que busquen generar una rehabilitación del lenguaje e igualmente, tratar los desórdenes del mismo,

independiente del tipo de población y de los diferentes escenarios en los que se desenvuelvan los usuarios.

Todo lo anterior parte de los aportes realizados por diferentes grupos de Fonoaudiología, Odontología y Medicina del país. Así mismo se apoyaron en lo pertinente a la Ley 376 1997, Ley 1164 de 2007, Ley 1438 de 2011 y el proyecto Ley Código de Ética de Fonoaudiología.

Las leyes anteriormente mencionadas fueron tenidas en cuenta en el proceso investigativo, dado que son de gran importancia al momento de realizar el ejercicio profesional desde la Fonoaudiología, ya que nos dan los principios y derechos generales para llevar a cabo un proceso de intervención terapéutico, así mismo nos rigen a nivel legal y profesional en el ámbito laboral.

La Fonoaudiología hace parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud, puesto que apoya procesos de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en las áreas de voz, audición y comunicación, así mismo la ley 1164 del 2007 afirma que todo profesional del área de la salud debe contar con procesos de “planeación, formación , vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del talento humano del área de la salud, mediante la articulación de los diferentes actores que intervienen en estos procesos” (artículo 1. 2007). Todo lo anterior se relaciona con la comunicación no verbal, dado que se deben contar con competencias comunicativas no verbales y diversas características las cuales apoyan un adecuado y efectivo proceso de intervención.

Finalmente es relevante tener en cuenta que las profesiones del área de la salud están orientadas a brindar atención en los diferentes aspectos y competencias idóneas como promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación, como lo

afirma la ley 1164 del 2007 en el artículo 17 De las profesiones y ocupaciones, Las profesiones del área de la salud están dirigidas a brindar atención integral en salud, la cual requiere la aplicación de las competencias adquiridas en los programas de educación superior en salud. A partir de la vigencia de la presente ley se consideran como profesiones del área de la salud además de las ya clasificadas, aquellas que cumplan y demuestren a través de su estructura curricular y laboral, competencias para brindar atención en salud en los procesos de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación (p.14)

5.5. MARCO TEÓRICO

Según Jambat (2014) citado en Quintana Luz (2015) identifica que

Reconocen cuatro tipos de comunicación: la comunicación verbal, que cuenta con una estructura lingüística organizada y lógica, e implica un medio de expresión como la boca, las manos o un computador, un código o conjunto de símbolos con significado para intercambiar información en una comunidad; la comunicación no-verbal, que carece de alguno de los componentes del lenguaje: léxico, semántico, morfosintáctico, pragmático y fonológico: la comunicación vocal, que está estrictamente asociada a la producción de voz; y la comunicación no-vocal, en la cual, no hay producción de voz.(p. 41)

Dentro de los componentes a tener en cuenta para lograr desarrollar una interacción positiva y efectiva en la comunicación, se encuentra la comunicación

no verbal – vocal en la que hay carencia de uno o más factores lingüísticos, pero se emite la voz, y la comunicación no verbal – no vocal en la que igualmente hay carencia de uno o más factores lingüísticos y de igual manera, hay carencia absoluta de voz, por lo que la persona se debe comunicar por otros medios.

El lenguaje no verbal se emplea a través de multitud de signos, que abarca las imágenes sensoriales, los sonidos, los gestos, los movimientos corporales, entre otros. Este lenguaje cumple un papel fundamental durante el acto comunicativo, pues según algunos semiólogos hay mayor cantidad de información no verbal que verbal transmitida y recibida durante tal acto. Adicionalmente, el uso de este contribuye al uso del lenguaje verbal, ampliando o reduciendo el significado del mensaje, dado que lo acompaña, completa, modifica o sustituye. (Molina. Vargas, 2014. P, 117)

Para lograr una buena comunicación no verbal por diferentes medios como la comunicación aumentativa y alternativa se requiere de diversas habilidades perceptuales, cognitivas, motrices y comportamentales que son evaluadas por el Fonoaudiólogo para determinar el tipo de intervención a desarrollar.

Otra forma de comunicación no verbal que se emplea es la arteterapia, la cual se presenta como una herramienta terapéutica para realizar intervenciones a una persona a través de las artes plásticas utilizando diferentes técnicas con cualquier cantidad de materiales y representaciones generando libertad de expresión, emociones, sentimientos por medio de la comunicación artística para la cual, el usuario no requiere experiencia previa en esta área. (Molina. Vargas, 2014)

Diversos estudios muestran un interés en los factores que intervienen en una buena relación interpersonal y en la comunicación, los cuales deben ser tenidos en cuenta principalmente por parte del terapeuta. Entre estos factores se encuentra, el valor del respeto hacia el otro, la empatía, un uso adecuado del lenguaje verbal y gestual, el uso moderado de un lenguaje médico, la capacidad de escucha, el cumplimiento de las funciones de la comunicación y las características del usuario, siendo todas estas cualidades fundamentales que debe tener toda persona que efectúe lazos comunicativos y relaciones interpersonales con usuarios prestadores de servicios de salud.

Por otra parte la comunicación no verbal es un pilar fundamental y un apoyo sumamente importante en la comunicación oral, puesto que no solo ayuda a expresar los sentimientos, emociones o pensamientos que se quieren transmitir sino que también es plurifuncional, es decir, cumplen una o más funciones dentro de las relaciones interpersonales, como añadir información al contenido de un mensaje o enunciado verbal, sustituir el lenguaje oral por medio de la gestualidad, regular la interacción de una conversación mediante la pausa, entre otras funciones.(Cestero, 2004)

Aunque la comunicación no verbal pueda utilizarse de manera consciente y a su vez inconsciente, es importante tener presente que esta debe ser manejada y manipulada de manera asertiva y efectiva en las relaciones interpersonales como lo afirma Sánchez (2009):

Los signos no verbales se utilizan de manera consciente o inconsciente, aun cuando el emisor no se dé cuenta de su empleo, el receptor captará estos actos comunicativos involuntarios. Son algunos de ellos los cambios

de postura cuando queremos tomar el turno de palabra, distanciarnos cuando alguien no nos agrada, desviar la mirada cuando algo no nos interesa, así como algunas aspiraciones o sonidos alargados.(p.4)

Finalmente se da por hecho que la comunicación no verbal es la expresión y recepción de ideas, sentimientos, pensamientos por medio de gestos, posturas, signos y diversas características que tienen una estrecha comunicación con la misma, como lo menciona Torres (2014) “definimos comunicación no verbal como una división de la comunicación, que se basa en la transmisión y recepción de mensaje, por medio de signos, gestos, posturas, entonaciones, apariencias, contacto visual, y todas aquellas formas de transmitir mensajes que carecen de una estructura sintáctica verbal”.(p.1)

CAPITULO 4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DISCUSIÓN

6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

CARACTERÍSTICAS DE COMUNICACIÓN NO VERBAL DE LOS FONOAUDIÓLOGOS DURANTE LAS ENTREVISTAS:

Fonoaudióloga 1

Se observó por medio de la entrevista que la Fonoaudióloga se caracterizó por ser expresiva y en algunas respuestas se muestra tímida, pese a ello se evidencia una buena comunicación no verbal, puesto que utiliza las partes de su cuerpo como apoyo para manifestar sus ideas, con ojos expresivos demostró asombro, ya que levanto las cejas y abrió mínimamente la comisura labial, además de esto mostró gracia al momento de responder la mayoría de preguntas, sin embargo no respondió a tiempo, dado que se tardaba en ocasiones para dar respuesta a la mayoría de preguntas.

Fonoaudióloga 2

Se evidencio por medio de la entrevista que la Fonoaudióloga se caracterizó por ser poco comunicadora verbal y taciturna al momento de expresar sus ideas, puesto que utiliza de manera breve la kinesia, pese a ello, manifestó un amplio bagaje conceptual para responder las preguntas, además su intención comunicativa fue despectiva y sus palabras no son acordes con su gestualidad, observándose una mirada sin expresión, ojos, cejas sin movimiento y una mirada reguladora, la cual se define como una observación, donde se puede solicitar o eliminar respuestas.

Fonoaudióloga 3

Se observó por medio de la entrevista que la Fonoaudióloga se caracterizó por ser sumamente expresiva y comunicativa, además de mostrarse sonriente, dado que manifestó un amplio bagaje conceptual y un buen apoyo gesticular, extendiéndose en sus respuestas. Mostró poco contacto visual, manifestando timidez frente a la cámara, no obstante realizó una relación entre sus intervenciones y las preguntas. Sus palabras fueron acordes con su expresión corporal, apreciándose en movimientos gesticulares repetitivos, cinética ocular y sonrisas sociales.

Fonoaudióloga 4

Se apreció por medio de la entrevista que la Fonoaudióloga se caracterizó por ser neutra en su comunicación no verbal, puesto que su expresión facial y corporal son limitadas sin llegar a extremos, así mismo se evidencio un amplio bagaje conceptual y dominio de la misma. Se observó una mirada expresiva con movimientos oculares repetitivos, cejas levantadas, curvadas y altas, las comisuras de los labios superpuestas, y mostró poca carencia de movimiento corporal.

Fonoaudióloga 5

Se evidencio por medio de la entrevista que la Fonoaudióloga se caracteriza por ser poco expresiva, dado que no se apoyó del lenguaje corporal y kinésico para expresar sus ideas y pensamientos acerca de la comunicación no verbal, pese a ello realiza algunos movimientos de afirmación con la cabeza, cejas levantadas, curvadas, altas y movimiento ocular, así mismo demostró una buena

actitud frente a la entrevista y un poco de timidez, sin embargo posee un buen bagaje conceptual para con el tema.

Fonoaudióloga 6

Se evidencio por medio de la entrevista que la Fonoaudióloga se caracterizó principalmente por ser una persona tímida y poco amante de hablar en público, puesto que los movimientos corporales, específicamente de las manos así lo manifestaron, así mismo se observó que utiliza su cuerpo como apoyo para expresar ideas y pensamientos con movimiento ocular, cejas levantadas, curvadas y altas, las comisuras de los labios superpuestas, movimientos de cabeza, además expreso una buena actitud frente a la entrevista, lo que fue manifestado por medio de una sonrisa.

OPINIONES Y CONOCIMIENTOS DE LAS FONOAUDIÓLOGAS SOBRE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL:

Analizando las respuestas de las Fonoaudiólogas se encontró lo siguiente:

Ante la pregunta qué es la comunicación no verbal se encontró que la mayoría manejan conceptos similares frente a esta, todas consideraron que es una recepción de emociones, miradas, movimientos y gestos innatos, los cuales sirven de apoyo en la comunicación verbal, con el fin de que el interlocutor comprenda lo que se quiere manifestar.

Con respecto al interrogante cual es la primera impresión que cada Fonoaudióloga tiene ante un usuario que ve por primera vez se apreció que principalmente observan los diferentes aspectos y características de tipo

comunicativo no verbal, así mismo resaltan la importancia de dar cuenta de la motivación del usuario y que cada uno tiende a ser diferente, no obstante, hablan del apoyo de la familia hacia el mismo.

Por otro lado se indago el proceso de proxemia con los usuarios, evidenciando poco bagaje conceptual, dado que no tienen conocimiento del termino manifestándose en respuestas como *“primero que todo un saludo muy cordial mantener siempre el espacio limpio que el usuario se sienta cómodo y después se mira toda la parte de escucha”* (expresión dada por la Fonoaudióloga 6 durante la entrevista). Dos de las seis entrevistadas demostraron manejo del tópico, ya que contestaron que la proxemia es no generar un espacio cercano e incómodo ante el usuario sino demostrar diferentes conductas de empatía y agrado.

Igualmente se preguntó sobre la opinión de la importancia de la apariencia física, es decir forma de vestir y accesorios, apreciando que todas consideran importante esta, puesto que todo comunica, determina a un contexto e inicialmente se da una lectura de imagen de cada usuario proporcionando una buena o mala impresión. Cabe resaltar que por medio de la apariencia física, específicamente de los accesorios se puede ver alterada la atención del usuario.

Con respecto a los elementos que generan una buena relación con los usuarios respondieron que inicialmente se debe entablar una buena relación, por medio de un saludo amable y empatía para que el usuario se sienta cómodo independiente de la edad, así mismo resaltaron que es importante el juego en

los niños y en los adultos entablar tópicos conversacionales que sean de agrado para cada uno, además manifestar información pertinente para con los padres al momento de dar un diagnóstico y los avances durante el proceso de intervención.

Acto seguido se preguntó qué tan consciente son del manejo de la expresión corporal encontrando que la mitad es consciente y la otra mitad manifestó costumbre ante tantos años de experiencia, por lo cual no fue empleada en su proceso de intervención, también mencionaron que abusan de la expresión corporal, puesto que realizaron movimientos exagerados reflejados en miradas y kinesia de manos.

De igual manera se les preguntó si observan el lenguaje no verbal del usuario durante la intervención, manifestando que realizan una lectura detallada, puesto que observan los gestos, emociones, sentimientos y pensamientos reflejados en un acto no verbal, además le dan importancia a realizar una buena intervención teniendo en cuenta las características del usuario, ya que esto da paso a ser eficiente o ineficaz, así mismo dar cuenta de las habilidades y destrezas que presentan los usuarios dejando de lado el estereotipo de que *“si no habla entonces no me está entendiendo nada de lo que yo le estoy hablando”* (expresión dada por la Fonoaudióloga 1 durante la entrevista) Siguiendo esta misma línea se indagó por la importancia que le dan a la comunicación no verbal, apreciando una opinión conjunta acerca de la misma, dado que expresaron tener en cuenta gestos y expresiones faciales con el objetivo de una buena interacción comunicativa. Cabe destacar que como Fonoaudiólogas expertas en

comunicación, se deben tener en cuenta estos conceptos para lograr un buen acercamiento en la intervención y resultados productivos.

Por otra parte, se interrogó sobre poder detectar cuando el usuario se siente incómodo con la terapia, observando respuestas positivas por parte de las Fonoaudiólogas. Una de ellas argumentó *“si claro, muchas veces inclinan el cuerpo hacia la mesa, no te miran, no se...los gestos”* (expresión dada por la Fonoaudióloga 6 durante la entrevista). Así mismo se logró identificar que la mayoría le dan relevancia a la expresión facial, argumentando que como seres humanos expresamos con el rostro, es decir, se realizan movimientos con los ojos, con la boca y las manos.

Seguidamente se preguntó acerca de si la comunicación no verbal influye en los procesos de aprendizaje, afirmando ser un sistema conjunto, puesto que la buena comunicación no verbal influye en un proceso de aprendizaje, es decir que un buen lector de la comunicación no verbal dará cuenta pronto de las habilidades comunicativas de los usuarios, además de situaciones confusas que necesiten una segunda explicación.

Se concluyó que ante la pregunta de si las Fonoaudiólogas consideraban si la mala comunicación no verbal intervenía en el proceso terapéutico, todas consideraron que definitivamente *“sí”* es importante, puesto que la comunicación no es sólo oral, sino que además, comprende todos esos otros elementos que aportan a la efectividad y asertividad de la interacción entre las personas; y para el caso de la población atendida por las Fonoaudiólogas, los elementos de

comunicación no verbal, aportan a su aprendizaje del lenguaje, porque quizá es el canal más privilegiado para ello.

6.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

A partir de los resultados obtenidos de la investigación se describe las características de la comunicación no verbal. Es importante resaltar que no se lograron cumplir algunos de los objetivos propuestos al inicio de la investigación, dado que fue difícil concretar la participación de algunos Fonoaudiólogos por motivos ajenos; así mismo se evidenció dificultad para que algunas instituciones accedieran a que sus terapeutas participaran, además, se contó con tiempo limitado y algunos contratiempos personales, pese a ello se encontraron los siguientes resultados.

Primeramente se denota la importancia de la comunicación no verbal por parte de las Fonoaudiólogas en una intervención, puesto que la mayoría de estas trabajan con personas en situación de discapacidad, exponiendo así que es el canal principal de comunicación, dado que sus usuarios no pueden producir un lenguaje oral, pese a esta ser poco investigada y estudiada. Por otra parte, se observó que algunas de ellas presentaron características poco kinésicas, lo que conllevó a una comunicación no asertiva, manifestándose en sus intervenciones.

En segundo lugar, con base a una de las preguntas se analizó que algunas de las Fonoaudiólogas no tienen conocimiento de la “proxemia”, que según Ricci, P.; Cortesi, S. (1980): “el término de proxémica se denomina a todos aquellos

aspectos que giran en torno a la utilización y estructuración del espacio personal y social y la percepción del mismo por parte de los individuos” (p.8) Dado que eran imprecisas al momento de responder y solicitar repetir la pregunta. Así mismo manifestaron la importancia de la apariencia física en el momento de comunicar, puesto que mencionaron *“todo entra por los ojos”* (expresión dada por la Fonoaudióloga 2 de acuerdo a la entrevista).

En tercer lugar, se encontró que con el paso de los años de intervención, manifestaron una poca prevalencia del manejo respecto a la expresión corporal en sus terapias con los diferentes usuarios, lo cual se correlaciona con Ekman y Friesen (1969):“señalan que la postura es menos controlable que el rostro o el tono de voz, por lo que puede revelar a los demás la actitud de los sujetos, así como la confianza o la imagen que tienen de sí mismos.” (p.2) Por lo anterior se afirma que las Fonoaudiólogas entrevistadas fueron dejando a un lado la importancia de un buen manejo de la expresión corporal, ya que es un aspecto que no se puede controlar cuando se realiza un proceso de intervención.

Finalmente, la comunicación es el principal pilar de la Fonoaudiología, por lo tanto, es de suma importancia que todo Fonoaudiólogo le dé la importancia pertinente al lenguaje no verbal, utilizándola siempre de manera fructífera para todo tipo de intervención, por consiguiente, cabe resaltar que la comunicación va más allá de articular palabras, producir voz y utilizar prosodia, es decir que todo nuestro cuerpo es un comunicador efectivo para las relaciones interpersonales como lo afirma Rulicki, S. Cherny, M (2007) 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 nos comunicamos en forma constante. El conjunto de estos elementos- y también la disciplina que los estudia- reciben el nombre de comunicación no verbal. (p.13)

La investigación arrojó grandes conclusiones acerca de la comunicación NO verbal y sus características, una de estas y la más importante para nuestro proceso investigativo sin dejar de lado lo demás encontrado, fue que es esencial que todo Fonoaudiólogo y futuro Fonoaudiólogo emplee una adecuada comunicación no verbal en su proceso de intervención terapéutico, puesto que puede ser la principal fuente para generar una buena relación terapeuta- usuario, con el fin de obtener resultados significativos y fructíferos durante y después de la intervención.

CAPITULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7. CONCLUSIONES

- Se determinó que la comunicación no verbal tiene múltiples características, las cuales están sumamente relacionadas con el lenguaje oral, estas incluyen una proxemia, definida como el espacio que crea cada persona en una conversación, gestos, miradas, movimientos corporales y faciales, cuyo principal objetivo es expresar ideas, sentimientos, pensamientos y demás.
- Se encontró por medio de la investigación que la comunicación no verbal es un tema poco estudiado y explorado en la Fonoaudiología, lo cual no permite adquirir los suficientes conocimientos de la misma.
- Esta investigación arrojó conclusiones las cuales fueron analizadas por medio de las diferentes opiniones de cada Fonoaudiólogo entrevistado, encontrando que la comunicación no verbal es importante en una intervención, dado que es un apoyo a está expresando así emociones, ideas, sentimientos y actitudes que los usuarios no pueden manifestar por medio de palabras.
- Paradójicamente la mayoría de los Fonoaudiólogos a quienes se les realizó la entrevista intervenían personas en situación de discapacidad, lo que dio paso a concluir por medio de las respuestas de cada una, que la comunicación no verbal es indispensable y casi uno de los más relevantes canales por el que estos usuarios pueden expresar sus pensamientos y manifestar lo deseado, ya que no pueden oralizar ni producir palabras.

- Así mismo es importante tener en cuenta la expresión corporal, la proxemia, una primera impresión y una empatía con el usuario, puesto que todos son elementos que deben primar y ser manejados adecuadamente en la comunicación no verbal, ya que sabemos que todo comunica y una mala actitud puede afectar un proceso de intervención.
- Dado que la comunicación no verbal hace parte del desarrollo de la comunicación y del lenguaje, tal como la producción de palabras y la prosodia de la voz. Un lenguaje oral sin comunicación no verbal, sería una comunicación robotizada, es decir que ambos deben ir acompañados y relacionados, con el fin de crear mensajes efectivos y asertivos al momento de expresar pensamientos e ideas, además al interactuar con los usuarios la comunicación no verbal puede convertirse en el canal más importante, puesto que tanto el terapeuta como el usuario están haciendo lectura de gestos, movimientos y diversos factores no verbales.

8. RECOMENDACIONES

Principalmente es importante sugerir a todos los Fonoaudiólogos ya sean estudiantes, docentes, y profesionales que se documenten acerca de la comunicación no verbal, que la conozcan y puedan aplicarla en sus vidas, procesos terapéuticos y relaciones interpersonales, dado que en nuestra cotidianidad un gesto puede ser más significativo que una palabra hablada. Así mismo se les quiere invitar a resaltar y destacar la comunicación no verbal, no hablada; quién más que los Fonoaudiólogos para investigar y discutir de ella,

igualmente que los distintos terapeutas de la comunicación le den el valor en sus intervenciones, dado que la comunicación no verbal es uno de los elementos más importante de una intervención, ya que se puede apreciar que está pensando o sintiendo el usuario sin expresarlo de manera verbal, además emplear una adecuada o mala comunicación no verbal puede traer consigo implicaciones en el proceso y los resultados terapéuticos.

De igual manera se sugiere realizar charlas que promuevan la comunicación no verbal desde diversos contextos a partir del área de la salud, ya que dichos profesionales están en constante relación con los usuarios, por ende deben conocer el manejo interpersonal con estos. Así mismo se vería necesario o productivo implementar en los currículos académicos de las diferentes instituciones del área de la salud, un programa que inicie con el desarrollo de conocimientos acerca de la comunicación no verbal.

Finalmente aludir a los estudiantes que siguen este camino, para continuar con la investigación puesto que muchos elementos importantes quedaron pendientes y no fueron explorados con detenimiento, dado a numerosas circunstancias las cuales fueron ajenas.

CAPITULO 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICOS Y ANEXOS

BIBLIOGRAFIA

Aguilera. (2010) comunicación no verbal; consultado en:
<http://comunicatesinpalabras.blogspot.com.co/2010/10/que-es.html>

Cestero, A. (2006). La comunicación no verbal y el estudio de su incidencia en fenómenos discursivos como la ironía, eluá, 1-21.

CESTERO, A.M. (2004): “La comunicación no verbal”, en J.Sánchez Lobato e I.Santos Gargallo (eds.) Vademécum para la formación de profesores. Madrid.SGEL, pp. 593-612.

Davis, F. (2010). La comunicación no verbal. Recuperado 12 septiembre 2016, de <https://comunicacionenlaunsj.files.wordpress.com/2011/09/la-comunicacion-no-verbal.pdf>

Fernández Pérez de alejo c Gudelia. Profesora titular de la universidad pedagógica ej. Varona. “enfoque cubano de atención a los trastornos de la comunicación y el lenguaje. Actualidad y perspectivas”. Ciudad de la habana, cuba.

Knapp, M. (1982). La comunicación no verbal. Barcelona [etc.]: Paidós.

La importancia de la comunicación no verbal en el desarrollo cultura de las sociedades. (2008). razón y palabra. Recuperado 11 octubre 2016, de http://www.razonypalabra.org.mx/n/n70/reyes_revisado.pdf

Ley 1164 de 2007. (2007). ministerio de salud y protección social. Recuperado de:https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201164%20DE%202007.pdf

- Ley 1438 (20011) ministerio de salud y protección social. Recuperado, de:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41355>
- Ministerio de educación. (1997). ley 376 de 1997. [Web] Recuperado de:
http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-105005_archivo_pdf.pdf
- Molina Bejar R., Vargas Mosquera M. P. (2014). “arteterapia y fonoaudiología en la potenciación de las habilidades comunicativas en jóvenes con discapacidad intelectual”. En arteterapia: papeles de arteterapia y educación artística para la inclusión social vol.: 9. páginas 113- 122. Madrid.
- Navarro, E. (2005). La historia de la comunicación. Documenta. Recuperado 12 septiembre 2016, de <http://catedu.unizar.es/documenta>
- Ospina, D. (2008) relación terapeuta-paciente en el mundo contemporáneo, universidad de Antioquia / facultad de enfermería / investigación y educación en enfermería / Medellín, vol. xxvi n. ° 1
- Quintana, L. (2015). “comunicación aumentativa y alternativa como herramienta fonoaudiológica”. Revista areté: issn: 1657-2530 (impreso), issn: 2463-2252 (en línea). 2015, vol. 15 n°2. pág. 39 a 47.
- Ricci, P.; Cortesi, S. (1980) Comportamiento no verbal y comunicación. Barcelona
- Rulicki, S.; Cherny, M. (2007). Comunicación no verbal. Buenos aires, México: Granica.
- Sampieri, R. (1997) metodología de la investigación. Naucalpan de Juárez, Edo, México: editorial McGraw - Hill interamericana de México, s.a. de C.V.
- Segura, M. & Molina, R. (2014). Perfil y competencias profesionales del fonoaudiólogo en Colombia. Ministerio de salud y protección social.

Recuperado20 Octubre 2016, de
[http://file:///C:/Users/DELL/Downloads/Fonoaudiologia_Octubre_2014%20\(1\).pdf](http://file:///C:/Users/DELL/Downloads/Fonoaudiologia_Octubre_2014%20(1).pdf)

Torres, M. (2014).La comunicación no verbal en la cultura [mensaje en un blog].comunicación no verbal. Recuperado de <http://comunica-no-verbal.blogspot.com.co/2014/12/momento-4.html>

Verde, F. (2005) expresión corporal, movimiento, creatividad, comunicación y juego; consultado en <http://www.educaweb.com/noticia/2005/03/28/expresion-corporal-movimiento-creatividad-comunicacion-juego-364/>

ANEXOS

ANEXO 1:

FORMATO ENTREVISTA

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA DE LOS FONOAUDIÓLOGOS

1. ¿Para usted que es la comunicación no verbal?
2. ¿Cuál es la primera impresión que usted tiene ante un usuario que lo ve por primera vez?
3. ¿Cómo es su proceso de proxemia con los usuarios?
4. ¿Cree usted que la apariencia física (forma de vestir y accesorios) comunican?
5. ¿Qué elementos tiene usted en cuenta para generar una buena relación con sus usuarios?
6. Cuando comienzas una terapia ¿eres consciente de como utilizas tu expresión corporal para dar a entender algo?
7. Cuando el usuario responde a tus preguntas ¿te fijas en su lenguaje no verbal?
8. ¿Eres capaz de detectar cuando el usuario se siente incómodo con la terapia antes de que él lo diga?
9. ¿Qué tanta importancia le da a la comunicación no verbal en una sesión terapéutica?
10. ¿Cree usted que la comunicación no verbal también influye en el proceso de aprendizaje?
11. ¿Considera usted que la mala comunicación no verbal interviene en el proceso terapéutico?, argumente por qué

ANEXO 2:

FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO



CONSENTIMIENTO INFORMADO

CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN 6 FONOAUDIÓLOGOS DE MEDELLÍN DURANTE SU INTERVENCIÓN TERAPÉUTICA

Usted ha sido invitado a participar en la investigación para el trabajo de grado denominado: *“Características de la comunicación no verbal en 6 fonoaudiólogos de Medellín durante su intervención terapéutica.”* de las estudiantes de VIII semestre: María Camila Delgado Vélez y Juliana Caro López y el asesor investigador Jhon Fredy Quintero del programa de Fonoaudiología de la Fundación Universitaria María Cano; esto con el fin de identificar, a partir de su experiencia como fonoaudiólogo, cuáles son las principales características de la comunicación no verbal durante su intervención terapéutica. Para su participación en la investigación, conozca y autorice los siguientes aspectos. También, tendrá la oportunidad de hacer preguntas que considere necesarias para mayor comprensión del proceso.

Su participación en la investigación es voluntaria y se dará en un tiempo de aproximadamente 2 meses. Usted está en todo derecho de tomar la decisión de retirarse en cualquier momento sin explicación ni exigencia alguna.

- La información que usted entregue será utilizada únicamente para el trabajo de grado con el fin de obtener resultados acerca de las características de la comunicación no verbal durante su intervención terapéutica.
- Su identidad estará protegida y no se utilizará su nombre ni identificación para la descripción del trabajo.
- En el procedimiento del estudio los estudiantes encargados realizarán una entrevista y una observación, con el fin de obtener los datos necesarios para la investigación.
- En algunos casos será necesario hacer videos o grabaciones de voz con el fin de almacenar información.
- En caso de necesitar desplazamiento de su domicilio a una entidad o institución para la realización de la prueba éste será cubierto, en cuanto a transporte respecta, por los encargados de la investigación.

Yo he leído (o alguien ha leído para mí) la información que se detalló anteriormente. Se me ha dado la oportunidad de preguntar. Todas mis preguntas fueron respondidas satisfactoriamente. He decidido, voluntariamente, firmar este documento para poder participar en este estudio de investigación.

Nombre del participante _____

Cédula _____

Firma _____ Fecha _____

Nombre del testigo _____

Cédula _____

Firma _____ Fecha _____

He explicado personalmente el estudio de investigación al participante y he respondido a todas sus preguntas. Creo que él (ella) entiende la información descrita en este documento de consentimiento informado y consiente libremente en participar en esta investigación.

ANEXO 3:

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Preguntas	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6
1 ¿Para usted que es comunicación no verbal?	“Para mí la comunicación no verbal son todas aquellas expresiones que realizamos con nuestro cuerpo con nuestras miradas con nuestros gestos	“Bueno la comunicación no verbal para mí es todo lo que transmitimos diferente al medio oral es decir por medio de miradas de	“Son todas las acciones que son de tipo comunicativo que no representan una habla expresiva”	“La comunicación no verbal es donde no intervienen las palabras, es donde a través de gestos, de movimientos, de risas, de expresiones	“La comunicación no verbal es la comunicación informativa por medio de los gestos de la persona, todo gesto comunica y cualquier	“Para mí la comunicación no verbal es toda esa recepción de emociones que se manifiestan sin palabras a través del cuerpo”

	<p>para expresar como nos sentimos frente a una determinada situación manifestando- le al interlocutor si hemos comprendido lo que nos está diciendo y también de pronto apoyar nuestra comunicación verbal para que el</p>	<p>gestos de movimientos”.</p>		<p>nosotros podemos manifestar todo lo que queremos decir. La comunicación no verbal es muy importante entender de que esta comunicación es innata, cuando nosotros vemos a los niños en los primeros meses</p>	<p>actitud comunica”</p>	
--	---	--------------------------------	--	---	--------------------------	--

	interlocutor también comprenda lo que nosotros le queremos manifestar”			de vida nos podemos dar de cuenta, podemos entender lo que ellos nos quieren decir con un simple movimiento, una simple expresión, podemos entender si ellos están a gusto, o están en desacuerdo con		
--	---	--	--	---	--	--

				<p>el alimento que les estamos dando, si hay una persona que es agradable para él o no es agradable para él. Esa parte de la comunicación no verbal es innata, y hay otra parte de la comunicación no verbal que nace del contexto, de</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				las personas, de la cultura, de donde yo estoy, de las personas con las que comparto, entonces, la comunicación no verbal es todo eso, que no son palabras, pero que nos dan a entender un mensaje.”		
--	--	--	--	--	--	--

<p>2 ¿Cuál es la primera impresión que usted tiene ante un usuario que lo ve por primera vez?</p>	<p>“Cuando yo tengo un usuario por primera vez ante mí la primera impresión que yo tengo es básicamente es observar precisamente esos aspectos de tipo comunicativo no verbal que me permiten darme cuenta por ejemplo si el</p>	<p>“En el momento en que él ingresa es como de susto como de suspenso de saber con qué me voy a encontrar que va a tener el usuario y cómo voy a empezar como va a ser ese primer</p>	<p>Depende del usuario, no todos los usuarios hablan bien al principio, igual es depende de la persona que entre, cómo entre, con que motivación llegue y para lo que llegue.”</p>	<p>Mi primera impresión cuando veo un paciente es que yo puedo desglosar con una sola mirada que yo le haga de donde viene, si es de un estrato alto, un estrato bajo, o si la familia lo cuida o no lo cuida, si el niño está</p>	<p>Es relativo, los pacientes son diferentes cada uno tiene un rasgo diferente al del otro, somos personas pero somos diferentes, cada uno tiene sus rasgos personales y sus formas de ser”</p>	<p>“ Mi primera impresión es ver la actitud en cómo llega al consultorio a recibir toda la información y obviamente la terapia la intervención”</p>
---	--	---	--	--	---	---

	<p>paciente o el usuario va a tener las habilidades para poder responder a ciertas pruebas que yo le voy a realizar entonces miro cuando yo lo saludo que hace el sí es capaz de responder mi saludo a través de una sonrisa a través de un</p>	<p>acercamiento con el usuario”.</p>		<p>contento, feliz con la terapia o no quiere estar, creo que nosotros como terapeutas hacemos como esa lectura de los muchachos y nos damos cuenta de muchas cosas de ellos.”</p>		
--	---	--------------------------------------	--	--	--	--

gesto o directamente de las palabras siempre le pregunto cómo esta y observo también sus respuestas para a partir de las respuestas que él me vaya dando inicialmente como ir enfocándome hacia que pruebas					
---	--	--	--	--	--

	específicas puedo hacer con él para ya elaborar un proceso de evaluación diagnostico”					
3 ¿Cómo es su proceso de proxemia con los usuarios?	“ Depende de la edad del usuario digamos que cuando es un adulto se guarda cierto grado de proxemia pero donde el usuario sienta esa	“Bueno pues como generalmente acá en la fundación todos son niños entonces trata uno de entrarles con el	“Trato de recibir pues siempre a la gente con una sonrisa, comentarles yo quien soy, trato de no hacer cercanías o toques desde el	“En cuanto a la proxemia yo considero que yo permito que ellos me muestren hasta qué punto llegar. Nosotros como seres humanos	“La mía es cercana. Dependiendo, con los niños soy muy cercana porque me gustan los niños, creo que tener una	“ Primero que todo u saludo muy cordial mantener siempre el espacio limpio que el usuario se sienta cómodo y después se mira

	<p>empatía por parte mía pero sin que sea uno demasiado cercano para no generar incomodidades o ser muy confianzudo con el usuario y cuando es un niño entonces digamos que poco a poco se va dando el</p>	<p>juego de manera tierna de manera delicada como para generar confianza en ambas partes”.</p>	<p>primer momento, más que todo porque si son niños se pueden intimidar mucho. Extiendo mi mano, saludo, digo mi nombre y ya espero como la respuesta de la persona.”</p>	<p>tenemos una burbuja invisible que es una burbuja corporal donde yo, este es mi espacio y yo mismo soy el que doy permiso o no doy permiso de que la persona se acerque, entonces, porque no me gusta de alguna</p>	<p>actitud amorosa, cercana con ellos sería más fácil de intervenir y evaluar”</p>	<p>toda la parte de se procede a escucharse”</p>
--	--	--	---	---	--	--

	<p>acercamiento, porque a veces los niños pueden sentir que uno les está invadiendo su espacio pero pues digamos que a los niños si hay que de pronto buscar como más acercamiento con ellos para generar más empatía en el momento de la evaluación pero</p>			<p>manera violentar esa burbuja, yo permite que sea el usuario el que me muestre hasta qué punto pueda llegar. Hay usuarios en los cuales uno puede tocar incluso la burbuja o hay usuarios que uno dice no, este es tu espacio y este</p>		
--	---	--	--	--	--	--

	<p>de una manera paulatina para que el niño no vaya a sentir como que se le está invadiendo su espacio sino de acuerdo como a las conductas que él también va mostrando yo también me voy acercando cada vez más”</p>			<p>es el mío, yo puedo dar mi terapia con toda mi facilidad, pero yo sé que no me puedo acercar porque no me permiten, entonces, yo creo que ellos son las personas que le dan a uno el punto de partida para saber hasta qué</p>		
--	---	--	--	---	--	--

				punto o hasta que lugar estar con ellos.”		
4 ¿Cree usted que la apariencia física (Forma de vestir y accesorios) comunican?	“Si comunican mucho acerca del otro en el sentido de que da como a conocer las diferentes formas de conducirme en la vida por ejemplo si mi manera de vestir es una manera desordenada si	“La verdad considero que sí creo que sí no determina todo pero la realidad es que todo entra por los ojos inicialmente y una buena impresión deja mucho que	“Pues en el contexto en el que estamos por lo menos llevar bien un uniforme estar relativamente bien organizado pues porque eso te hace la característica de profesional que	“La apariencia física si es muy importante todo lo que la persona lleva nos da a entender de donde es que le gusta si es una persona que está adaptada a una sociedad o no está adaptada a	“Sí todo comunica dependiendo como sea la apariencia corporal de una persona también podemos observar de qué manera vamos a intervenir”	“Claro que si totalmente uno puede mirar muchas cosas aparte del gusto musical puede ser la forma personalidades se alcanzar a ver a evidenciar”

	<p>me veo sucia si me veo como desarreglada puede dar a entender que es una persona desinteresada de pronto en mi trabajo lo hago de manera desorganizada o si por el contrario estoy llena de accesorios que afectan la</p>	<p>decir de una persona”</p>	<p>eres y la limpieza y el aseo más que todo porque estamos en una institución del área de la salud”</p>	<p>una sociedad es totalmente importante tanto en los niños en los usuarios como en los padres como en nosotros. Es tanto que uno terapeuta en algún momento llegue a trabajar esa parte de la apariencia no siendo terapeuta</p>		
--	--	------------------------------	--	---	--	--

	<p>atención del otro por que se están fijando es en mis accesorios también puede darse a entender que soy una persona que se fija como en cosas más superfluas y como que no tiene en cuenta aspectos más importantes entonces creo</p>			<p>ocupacional pero si manifestándole a los papás la necesidad de que el niño acepte ciertas normas sociales dentro de su vida para que pueda manifestar y comunicar lo que son”</p>		
--	---	--	--	--	--	--

	que la manera de vestir y los accesorios que uno utiliza si comunican con qué tipo de persona es uno en cuanto a otras esferas”					
5 ¿Qué elementos tiene usted en cuenta para generar una buena relación	“Yo creo que buscar empatía y la empatía digamos que una manera inicial de generarla es con	“La verdad como ya te dije como es con niños lo primero es que como me gustan	“Depende del tipo de usuario que sea hay cosas que se deben sacar entonces entre	“Yo me valgo mucho de la calidez humana creo que la calidez humana para mí es	“Tengo mucha cercanía soy tierna pero obviamente con distancias sin nada de	“Elementos el saludo iniciar con un tema de conversación que se evidencie

con sus usuarios?	un saludo afectuoso pero un saludo no solamente expresado oralmente sino con la expresión facial de agrado una sonrisa donde el paciente sienta que uno se siente agradado al verlo y al saber que va a trabajar con él un tono de	tanto se me hacen fácil llegarles o sea por el juego lo primero y lo principal con los niños, por al menos yo como lo hago es con el juego y con un trato delicado”.	los elementos que se tiene en cuenta dependen de las características del usuario que se va atender de los elementos lo más importante es ser cordial y simpático con la persona que se va a recibir darle la información	fundamental yo no me puedo olvidar e que a la otra persona tengo que acercármele tengo que darle un trato adecuado tengo que ser cordial con mis palabras tengo que llegar a esa persona de alguna manera tengo que	confianza pero quiero que el usuario se sienta cómodo conmigo independiente de la edad”	que al usuario le guste “
-------------------	--	--	--	---	---	---------------------------

	<p>voz emotivo como manifestando que lo que se va hacer en la sesión va a ser grato no solamente para el cómo usuario sino que yo voy a estar satisfecha durante el proceso voy a estar motivada alegre por tener a esa persona para atenderla</p>		<p>pertinente pues para cada caso y según si es un niño o una persona con algún tipo de discapacidad obviamente toda la lúdica y la didáctica es como lo más pertinente para poder acceder más fácilmente a esa persona.”</p>	<p>conquistarlos entonces para mí la calidez humana es sumamente importante también el respeto creo que debemos respetar a las personas y entender de que todos somos diferentes tenemos una</p>		
--	--	--	---	--	--	--

	<p>entonces yo creo que la sonrisa el saludo afectuoso el saludo amable es básico porque a partir de allí empieza la terapia si yo fui tosca si fui grosera si no le sonreí si utilice las palabras sin colocar el énfasis de que estoy contenta de verlo</p>			<p>biodiversidad de personas entonces también me valgo mucho del respeto por la otra persona por la cultura trato de ser muy asertiva con las palabras porque las palabras también son importantes no es lo mismo yo decirle a un</p>		
--	---	--	--	---	--	--

	pues se va a romper esa empatía y no va haber el mismo proceso”			usuario quédate ahí sentado quédate quieto o yo decirle ven es importante que estemos sentados porque podemos aprender mucho más entonces si me valgo mucho de las palabras asertivas”		
--	---	--	--	--	--	--

<p>6 Cuando comienzas una terapia ¿Eres consciente de cómo utilizas la expresión corporal para dar a entender algo?</p>	<p>“Cuando comienzo mis terapias soy consciente de que el esquema corporal ayuda muchísimo por lo general ofrezco muchas facilitaciones a mis usuarios a través de mi no verbalidad los usuarios que yo he atendido por lo</p>	<p>“No yo creo que uno no cuando uno se va a ver uno mismo no uno después se mira y ahg hago esto hago muchos gestos soy muy gestual o por el contrario o sea que yo sea consciente no trato de ser siempre lo</p>	<p>“No no soy tan consciente yo creo que ya después de tantos años de trabajo ya se le vuelve a uno como rutina como como hace las cosas y también depende mucho del espacio donde se esté</p>	<p>“Sí soy demasiado consciente a veces incluso creo que abuso de mi esquema corporal cuando estoy en terapia porque me muevo mucho trato de estar allí trato de estar allá porque yo sé que ellos hacen lectura de mí</p>	<p>“Si claro creo que aunque el ser tierna no siempre es bueno porque hay muchos usuarios que lo malinterpretan y hay usuarios o que son groseros o que no quieren hacer una intervención de la forma que se</p>	<p>“ no solamente cuando tengo dolor de cabeza siempre pido excusas porque sé que estoy haciendo gestos inadecuados pero de resto no”</p>
---	--	--	--	--	--	---

	<p>general son mejor con ellos desarrollando la entonces no debe llevar a</p> <p>usuarios con de no hacer terapia.” quiero que cabo entonces</p> <p>discapacidad muchos movimientos sientan que también hay que</p> <p>entonces para que los distraigan o que estoy así tan tener algo de</p> <p>ayudarlos a que los de pronto a monótona sino criterio al</p> <p>entender un poco de pronto a ellos los momento de</p> <p>mejor lo que de pronto a ellos los llevar a cabo las</p> <p>estamos ellos los intervenciones</p> <p>trabajando en la intimidan pero entonces que no</p> <p>sesión utilizo que sea malinterpreten</p> <p>mucho mi consciente del la ternura o el</p> <p>expresión no todo no porque buen trato con</p> <p>verbal utilizo la la verdad no me otra cosa”</p> <p>mirada, utilizo veo a mi misma</p> <p>mucho el entonces no sé</p>
--	---

	<p>movimiento de las manos utilizo mucho como la representación de la situación que quiero que el comprenda con todo mi cuerpo entonces creo que es importante recurrir a esos recursos en el momento de realizar la terapia cuando hace las</p>	<p>cómo actúo en muchas situaciones”</p>				
--	--	--	--	--	--	--

	<p>cosas bien por ejemplo si se trata de un niño entonces lo felicito con una voz que demuestre emotividad también a través de sonrisas de aplausos donde la persona se dé cuenta que lo está haciendo bien y se sienta más</p>					
--	---	--	--	--	--	--

	motivado para seguir trabajando en la sesión”					
7 Cuando el usuario responde a tus preguntas ¿te fijas en su lenguaje verbal?	“Todo el tiempo más porque trabajo con personas con discapacidad entonces muchas de esas personas oralmente no tienen producción entonces la parte no verbal me permite darme	“Si claro porque ellos con el cuerpo con las miradas con los gestos hacia nosotros nos dan mucho que decir también porque y más con este tipo de población que es con	“Sí, hago una lectura de ellos, incluso ese lenguaje no verbal que ellos me muestran a mí me sirve para modificar mis terapias, yo muchas veces planeo algo pero si ese día	“Sí hago una lectura de ellos incluso ese lenguaje no verbal que ellos me muestran a mí me sirve para modificar mis terapias yo muchas veces planeo algo pero si ese día el	No se dio respuesta por parte de la fonoaudióloga entrevistada en esta pregunta.	“Si claro si hay tristeza si esta incómodo”

	<p>cuenta si el realmente está entendiendo lo que yo le estoy hablando entonces todo el tiempo me fijo en su expresión no verbal en sus miradas en los movimientos que pueda tener de los ojos en los movimientos que pueda tener de</p>	<p>discapacidad muchas veces no habla o el habla es muy inteligible entonces es poco lo que logran transmitir por medio de la comunicación verbal entonces nos toca estar muy pendientes de cada gesto</p>	<p>el usuario está decaído o yo veo que está aburrido o está enfermo o de alguna manera me manifestaron que tiene problemas, yo hago lectura de eso, entonces, para mí es sumamente importante</p>	<p>usuario está decaído o yo veo que está aburrido o está enfermo o de alguna manera me manifestaron que tiene problemas yo hago lectura de eso entonces para mí es sumamente importante porque eso me</p>		
--	--	--	--	--	--	--

	<p>las manos en sus sonrisas en sus no sonrisas en sus malas caras en sus buenas caras porque todo esto me comunica entonces así permito darme cuenta de las potencialidades del usuario y no decir que porque no habla entonces no me</p>	<p>de cada movimiento de cada cosa que ellos hagan.”</p>	<p>porque eso me puede definir a mí si una terapia que yo programo puede ser efectiva o no puede ser efectiva.”</p>	<p>puede definir a mí si una terapia que yo programo puede ser efectiva o no puede ser efectiva.”</p>		
--	--	--	---	---	--	--

	está entendiendo nada de lo que yo le estoy hablando”					
8 ¿eres capaz de detectar cuando el usuario se siente incómodo con la terapia antes de que él lo diga?	“Cuando los usuarios están incomodos frente a la terapia o incluso disgustados o están inconformes frente a la terapia claro que a través de la expresión no	“Si claro eso es fácil uno aprende a conocer a sus niños a sus usuarios si está...”	“Pues digamos nosotros que trabajamos con personas con discapacidad ellos nunca te va a reportar que están incómodos con la terapia ver su rostro su llanto	“Sí lo mismo que estaba hablando ahorita yo puedo detectarlo con la mirada como se sienta con la expresión como se mueve yo puedo detectar todas esas cosas y como decía	“Si claro todos los rasgos físicos comunican como ya te lo había dicho y si se siente cómodo en una expresión física y corporal se nota”	“Si claro muchas veces inclinan el cuerpo hacia la mesa no te miran no se los gestos “

	<p>verbal logro identificar eso porque como todos los seres humanos nosotros expresamos mucho con nuestro rostro si algo no nos gusta nosotros hacemos ciertos movimientos con los ojos con la boca hacemos</p>		<p>el querer salir del consultorio siempre cambian las facciones ese tipo de cosas te dan a entender si está contento o no dentro de la terapia.”</p>	<p>ahorita eso me lleva a mi determinar qué rumbo va a tomar mi terapia porque esa lectura que yo haga y de como yo lo vea que se está manifestando no con palabras sino con esa parte no verbal yo puedo</p>		
--	---	--	--	---	--	--

	ciertas gesticulaciones entonces es importante ver eso en el usuario para saber de qué manera uno lo motiva si es que se encuentra desmotivado para algo de la terapia o de pronto buscar una alternativa para que él se motive			determinar muchas cosas.”		
--	---	--	--	------------------------------	--	--

	mucho más frente a la actividad que se le está proponiendo”					
9 ¿qué tanta importancia le da a la comunicación no verbal en una sesión terapéutica?	“La importancia que le doy a la comunicación verbal es grande por lo que decía hace un momento muchas personas oralmente no pueden expresar muchas cosas pero de manera	“Mucha, porque como te dije anteriormente muchos de ellos no poseen comunicación verbal entonces toca estar pendiente de cada gesto de cada mirada,	“Pues es muy importante y más que todo con niños que son con discapacidad muy pocos tienen expresiones orales entonces ahí nos tenemos	“Para mí es sumamente importante porque eso me puede definir a mí si una terapia que yo programo puede ser efectiva o no puede ser efectiva.”	“Mucha como ya te dije la expresión corporal comunica y si me siento disgusta por algo que el usuario no hizo tengo que demostrárselo	“Por ahí el cincuenta por ciento , le doy toda esa importancia”

	<p>no verbal pueden expresar muchísimas cosas entonces a veces por ejemplo hay personas a las que se les dificulta poner en palabras lo que entienden de una situación específica pero lo logran expresando a través de toda</p>	<p>de cada movimiento que haga para ver si están a gusto si están inconformes, si tienen pereza si les agrada la actividad y por parte mía lo mismo porque para ellos tenerme al frente yo soy el referente de</p>	<p>que pegar de esa parte no verbal pues para poder conseguir cosas con ellos y desde mi parte pues trato de ser muy expresiva aunque en la vida normal no lo soy pero en la terapia trato de ser muy</p>		<p>con una actitud sin ser grosera con palabras sino que si ponerme algo seria o si me pareció que hizo bien algo de la intervención también tengo que demostrarle de una manera positiva que lo hizo bien para que él también</p>	
--	--	--	---	--	--	--

	<p>esa comunicación no verbal entonces yo creo que es importante para nosotras como fonoaudiólogos que somos expertos en comunicación darle esa relevancia a la comunicación no verbal para saber de verdad cuales</p>	<p>ellos y para ellos mirarme como con pereza, con cansancio, aburrida, eso no está bien, uno siempre debe transmitirles la mejor energía y mejor disposición posible.”</p>	<p>expresiva para que los niños entiendan que es lo que yo necesito conseguir de ellos o que respuesta es la que necesito.”</p>		<p>se sienta cómodo con la intervención “</p>	
--	--	---	---	--	---	--

	<p>son las habilidades de nuestro usuario y que habilidades podemos potencializar no pensando en el habla solo como comunicación porque la comunicación va más allá del habla muchas personas no pueden hablar absolutamente</p>					
--	--	--	--	--	--	--

	nada no pueden oralizar ninguna palabra pero son efectivamente comunicadores”					
10 ¿cree usted que la comunicación no verbal influye en los procesos de aprendizaje?	“Si influye tanto para el alumno como para los docentes para los docentes porque si ellos son unos buenos lectores de la comunicación no verbal se van a	“Sí yo creo que es un proceso conjunto porque es que por ejemplo a nosotros nos ha pasado cuando uno por ejemplo tiene un profesor o	“Si si creo que influye creo que va muy de la mano de la comunicación verbal o sea una nunca se puede desprender de la otra y si insisto si	“Claro me parece que influye en los procesos de aprendizaje porque muchos de nuestros usuarios no van a alcanzar un 90% del producciones	“Si claro todas las personas no tenemos la misma empatía entonces puede que tú y yo tengamos una empatía y nos funcione para lograr los	“ Totalmente como lo decía anteriormente si el usuario estamos trabajando lectoescritura y se inclina mucho hacia la mesa o quiere trabajar

	dar cuenta de pronto las habilidades que tienen los niños pero también que situaciones les están pareciendo un poco confusas enredadas que necesitan que se les vuelvan a explicar por qué los niños no lo dicen de pronto verbalmente pero	tuvimos profesores que eran planos que siempre hablaban como de la misma manera se volvía monótono lo mismo pasa con los niños con los usuarios con los adultos con cualquier tipo	estamos hablando de personas con discapacidad pues es la que más fuerte tienen, la no verbal entonces es primordial en cualquier proceso de aprendizaje sea comunicativo cognitivo motor o el que sea”	orales entonces uno debe de valerse de todos los medios de cómo transmitir la comunicación y es importante que como fonaudiólogos nos quitemos a veces ese chip de que hable y hable listo si habla si su capacidad da	objetivos planteados pero puede que no entonces por más de que yo trate que el usuario mejore o que los objetivos planteados se desarrollen del mejor manera puede que él no este motivado y no quiera	entonces o te va a facilitar la terapia”
--	---	--	--	--	--	--

	<p>si lo pueden expresar de manera no verbal y entonces el docente puede estar ahí listo para reforzarles el proceso de aprendizaje”</p>	<p>de población si nosotros les hablamos siempre de la misma manera no manifestamos emoción ante lo que ellos hacen ni alegría de verlos ni enojo cuando las cosas no están bien la terapia se hace va a</p>		<p>para hablar que hable pero si no debemos de valerlos de todo es expresión si un método digamos que selección de imágenes no nos da entonces qué con expresiones podemos trabajar todo eso. Hace poquito estaba</p>	<p>hacerlo entonces de nada sirve”</p>	
--	--	--	--	---	--	--

		presentar un transcurso muy monótono y muy aburridor para ambas partes.”		trabajando con los muchachos y trabajé un taller de mimos para mí fue increíble en una hora que tuvimos de terapia ver como los muchachos me entendieron todas las instrucciones que yo les daba sin yo producir una sola palabra		
--	--	--	--	---	--	--

				entonces fue para mí una manera que yo decía listo valgámonos de todo esto para que estos muchachos puedan comunicarse puedan decir yo no les decía listo vamos a dar una vuelta a la manzana no yo		
--	--	--	--	---	--	--

				les hacía con mis gestos lo que teníamos que hacer y ellos me seguían en algún momento hicimos como si alguien se desmayara y teníamos que darle auxilio entonces la cara de espanto de que venga ayudémoslo		
--	--	--	--	--	--	--

				entonces claro es un momento importante”		
11 ¿Considera usted que la mala comunicación no verbal interviene en el proceso terapéutico?	“Ya directamente con el niño porque todo lo que aprendemos lo podemos manifestar a través de una oralidad entonces por ejemplo yo le presento al niño o al usuario unas imágenes que él	“Si claro, muchos de ellos no poseen comunicación verbal, entonces toca estar pendiente de cada gesto, de cada mirada, de cada movimiento que	“Sí, muy pocos tienen expresiones orales, entonces ahí nos tenemos que pegar de esa parte no verbal pues para poder conseguir cosas con ellos.”	“Yo no me puedo olvidar de que a la otra persona tengo que acercármele, tengo que darle un trato adecuado, tengo que ser cordial con mis palabras, tengo que llegar a esa	“Si también creo que a ver te entiendo la mala comunicación no verbal que es de la forma en la que yo tomo mis actitudes negativas hacia el usuario si hay actitudes	“Totalmente eso puede hacer que un usuario no vuelva al servicio puede ser un gesto x cualquiera y el usuario se siente incómodo de pronto piensa ahí la terapeuta de pronto no me

	<p>ha visto en el pasado en su proceso de aprendizaje pero no me puede decir el nombre pero el a través de la no verbalidad logra expresar que es lo que está viendo entonces puede ser con las manos puede ser con algún gesto puede ser con</p>	<p>haga para ver si están a gusto, si están inconformes, si tienen pereza, si les agrada la actividad”</p>		<p>persona, de alguna manera tengo que conquistarlos. Esa lectura que yo haga y de como yo lo vea que se está manifestando, no con palabras sino con esa parte no verbal, yo puedo determinar muchas cosas.”</p>	<p>negativas en cuanto a que a mí me disguste algo que él pueda hacer entonces si también puede funcionar”</p>	<p>quiere atender o está enojada o no me tiene paciencia entonces es muy importante”</p>
--	---	--	--	--	--	--

	algún movimiento entonces esa comunicación no verbal fue la que le permitió adquirir ese aprendizaje y poder manifestar que si lo tiene”					
--	--	--	--	--	--	--