

FACTORES QUE AFECTAN LA COMUNICACIÓN ORAL EN LOS ESTUDIANTES
DE LENGUAS MODERNAS DE LA ECCI.

ERIKA CHAVARRIA
LINA MARIA CORREDOR
ANDREA CRESPO
PAMELA ORDOÑEZ

ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES
FACULTAD DE HUMANIDADES
GRUPO 5 BN
BOGOTÁ, D.C.
2014

FACTORES QUE AFECTAN LA COMUNICACIÓN ORAL EN LOS ESTUDIANTES
DE LENGUAS MODERNAS DE LA ECCI.

ANDREA CRESPO
ERIKA CHAVARRIA
LINA MARIA CORREDOR
PAMELA ORDOÑEZ

PROYECTO DE GRADO

MARÍA DEL PILAR MONCADA

TUTOR

ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES
FACULTAD DE HUMANIDADES
GRUPO 5 BN
BOGOTÁ, D.C.
2014

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar queremos agradecer a Dios quien fue nuestro guía en cada paso que dimos durante este proceso de formación, le agradecemos por permitirnos vivir experiencias inolvidables y conocer personas maravillosas .Agradecemos a nuestros padres quienes con un gran esfuerzo nos brindaron todo su apoyo, compañía y amor, a nuestras familias quienes se convirtieron en el motor para continuar cada día y a nuestros maestros quienes nos brindaron todo su conocimiento convirtiéndose en ejemplo de profesionalismo y excelencia.

A lo largo del camino disfrutamos de muchos momentos que nos hicieron crecer como personas, hijas, hermanas, amigas y profesionales, y damos infinitas gracias a Dios por permitirnos vivir esta vida.

Finalmente queremos agradecer a todas las personas que hicieron posible la elaboración de este proyecto, a todos los profesionales que nos brindaron sus entrevistas, a las personas encuestadas y a nuestra tutora María del Pilar Moncada por asesorarnos y guiarnos para cumplir con este objetivo.

TABLA DE CONTENIDO

FACTORES QUE AFECTAN LA COMUNICACIÓN ORAL EN LOS ESTUDIANTES DE LENGUAS MODERNAS DE LA ECCI.....	1
INTRODUCCION	7
LINEA DE INVESTIGACION.....	8
TEMA	8
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 ANTECEDENTES.....	9
1.1.1 Exploración de las opiniones de los estudiantes y profesores del programa de lenguas modernas en torno a experimentar un constante ambiente de habla inglesa	9
1.1.2 Factores por los cuales las personas deciden estudiar ingles	10
1.1.3 Comprensión oral: un acercamiento al trabajo de aula.....	12
1.2 DESCRIPCION DEL PROBLEMA.	13
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	13
2. JUSTIFICACION	14
3. OBJETIVO GENERAL.....	15
3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS	15
4. MARCO TEORICO	16
4.1. MODELOS DE COMUNICACIÓN ORAL.	16
4.1.1 Primer modelo de comunicación oral.....	16
4.1.2 Modelo de comunicación oral de Hovland.	17
4.2 LA COMUNICACIÓN ORAL COMO COMPETENCIA LINGÜÍSTICA Y COMUNICATIVA.....	19
4.2.1 Competencia lingüística según Noam Chomsky.....	19
4.2.2 Competencia comunicativa según Dell Hymes.	21
4.3 COMUNICACIÓN PARALINGUISTICA.....	23
4.4 EL PAPEL DE LA PSICOLINGÜISTICA EN LA COMUNICACIÓN ORAL.	24
4.5 LA PROGRAMACION NEUROLINGUSITICA (PNL) COMO SOLUCION AL PROBLEMA PLANTEADO	27
4.5.1 Historia.....	29
4.5.2 La relación de la PNL con el Sistema Nervioso Autónomo (SNA).	30
4.5.3 La percepción sensorial como Herramienta básica para la PNL.	32
4.5.4 Claves para una comunicación exitosa.....	35
4.5.5 Que se espera conseguir con la programación neurolingüística.....	35
4.5.6 Fisiologías.....	36

4.5.6.1 Fisiología conflictiva.....	36
4.5.6.2 Fisiología meta.....	36
4.5.6.3 Fisiología de recursos.....	37
4.5.6.4 Fisiología de compromiso.	37
4.5.6.5 Fisiología mixta.	37
4.5.7 Comunicación y Oratoria con programación Neurolingüística e inteligencia emocional.	38
4.5.8 Herramientas que brinda la PNL para lograr una comunicación efectiva. .	40
4.5.8.1 Técnica Calibración.	41
4.5.8.2 Técnica Rapport (igualarse al otro).	42
4.5.8.3 Técnica Anclaje.....	43
4.5.9 Técnicas para mejorar la de Expresión oral.....	44
4.5.9.1 Articulaciones claras.	44
4.5.9.2 Fluidez.	44
4.5.9.3 Pronunciación correcta.	45
4.5.9.4 Volumen adecuado.	45
5. MARCO METODOLÓGICO.....	46
5.1 ENFOQUE INVESTIGATIVO.....	46
5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	47
5.3 POBLACIÓN.....	48
5.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.	48
5.4.1 Encuesta.....	48
5.4.2 Entrevista.....	49
6. ANALISIS DE RESULTADOS	50
6.1 ENCUESTA: DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE LENGUAS MODERNAS DE LA ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES – ECCI	50
6.1.1. Factores que afectan la comunicación.....	50
6.1.2. Razones por las que se presentan los factores negativos en la comunicación.....	54
6.1.3. Posibles alternativas de solución.....	57
6.2 ENTREVISTA: DIRIGIDA A: PSICOLÓGO, Y DOCENTES DE LA ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES- ECCI.....	59
6.2.1 Primera entrevista.....	59
6.2.2 Segunda entrevista.....	65
6.2.3 Tercera entrevista.....	76
6.2.4 Cuarta entrevista.....	80
6.2.5 Análisis de los indicadores descriptivos de la entrevista:.....	85

6.3 TRIANGULACIÓN ENCUESTAS – ENTREVISTA.	87
6.3.1 Factores que afectan la comunicación.....	87
6.3.2 Razones por las que se presentan los factores negativos en la comunicación oral.....	88
6.3.3 Alternativas de solución.....	89
7. CONCLUSIONES.....	91
8. RECOMENDACIONES.....	95
9. BIBLIOGRAFIA.....	97
10. ANEXOS.....	100
10.1 ANEXO ENCUESTA	100
10.2 ANEXO ENTREVISTA	103

INTRODUCCION

Teniendo en cuenta que la comunicación oral es una herramienta vital para los seres humanos, ya que desde épocas remotas los seres humanos han convertido la comunicación en una necesidad indispensable, siendo seres sociales por naturaleza siempre se busca una comunicación exitosa.

A lo largo de las generaciones se han observado, a nivel de exposiciones, sustentaciones y discursos, que los estudiantes a menudo muestran factores negativos que impiden lograr una comunicación satisfactoria con la audiencia; por tal razón este proyecto presenta la identificación de los factores negativos y limitaciones del lenguaje que en la mayoría de casos están ligados a factores psicológicos, físicos, sociales y ambientales los cuales interfieren en la comunicación oral.

Por lo tanto, al estudiar dichos factores se decidió enfocar el desarrollo de esta investigación a los estudiantes de Lenguas Modernas de la ECCI; teniendo en cuenta que no solo se desempeñaran hablando su lengua nativa, sino también otros idiomas, dentro de un campo empresarial en el cual deberán tener como fortaleza su oralidad en diferentes contextos, es por ello que este proyecto parte de los parámetros de una investigación descriptiva.

En primer lugar se ofrecen teorías del lenguaje hechas por algunos de los estudiosos más influyentes de esta disciplina, donde se destacan dos variables, una que habla del hablante oyente ideal, al que no le afecta nada dentro de su comunicación, es decir que es invariable y otra que habla del hablante oyente real, en el cual influyen determinados factores como situación y contexto, es decir mantiene una comunicación variable.

A continuación se exponen los elementos involucrados en la Comunicación oral, recapitulando las aportaciones de los intelectuales. Finalmente, se discuten los factores negativos que se presentan en exposiciones, sustentaciones y discursos, dentro de los estudiantes de Lenguas Modernas de la ECCI enfocada en generar posibles alternativas o ejercicios para que el expositor implemente técnicas que ayuden a disminuir estas barreras comunicativas.

Esta búsqueda se realizó tomando como referencia libros, compilaciones, artículos en línea, así mismo la realización de entrevistas a profesionales y encuestas a estudiantes de la ECCL.

LINEA DE INVESTIGACION

EJE TEMÁTICO TRANSVERSAL: Tecnologías de Investigación y comunicación, en el uso de las habilidades comunicativas. El uso de las lenguas a nivel empresarial.

Uso de medios tecnológicos como ayudas visuales a la hora de hacer una presentación en público y habilidades comunicativas para lograr una comunicación oral exitosa en el campo de Lenguas Modernas de la ECCL.

TEMA

El área de estudio se enfoca directamente en el desarrollo de la comunicación oral de los estudiantes de Lenguas Modernas de la ECCL, especializándose en las diferentes barreras que se reflejan en el momento de expresarse satisfactoriamente en diferentes contextos y diferentes audiencias, ya que de acuerdo al perfil de los egresados de esta carrera, deben ser profesionales que se caracterizarán por ser bilingües, manejando las cuatro habilidades básicas de la comunicación (escucha, habla, lectura y escritura), en un nivel que le permitirá actuar con alta competencia comunicativa en contextos empresariales.

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES

La comunicación ha sido una herramienta fundamental en la evolución de los seres vivos, especialmente en el desarrollo del hombre que ha complementado sus habilidades físicas con su capacidad de razonamiento. La comunicación oral se ha convertido en la forma más efectiva de expresar y comunicar ideas diferenciando a la raza humana del resto de los seres vivos. A lo largo de la historia, se han desarrollado diferentes estudios para identificar las características y los componentes que le permiten a un individuo intercambiar información y transmitir sus ideas de una forma adecuada.

De acuerdo con las investigaciones hechas anteriormente por algunos estudiantes de Lenguas Modernas de la ECCI, para muchos alumnos es difícil asimilar los diferentes factores internos y externos que les impiden desenvolverse adecuadamente en un entorno; aunque estas investigaciones están enfocadas desde el aprendizaje de una segunda lengua en este caso el inglés, es posible identificar de acuerdo a los estudios hechos, que la expresión oral de muchos estudiantes en su lengua materna no es la adecuada, lo que impide llevar a cabo una comunicación exitosa en otro idioma.

1.1.1 Exploración de las opiniones de los estudiantes y profesores del programa de lenguas modernas en torno a experimentar un constante ambiente de habla inglesa¹

Esta investigación nace principalmente para conocer la percepción de los estudiantes de Lenguas Modernas acerca de la adquisición del inglés, ya que en relación a algunas experiencias individuales muchos de ellos comentaban la falta de conocimiento del idioma aun cuando habían culminado con las asignaturas.

Como parte de desarrollo de esta investigación se tuvo en cuenta estudios y teorías planteadas por lingüistas como Terrel, quien afirma que en una situación comunicativa real lo más importante es transmitir la idea, y Vygotsky quien propone el aprendizaje

¹ OSPINA COLORADO. G. Exploración de las opiniones de los estudiantes y profesores del programa de Lenguas Modernas en torno a experimentar un constante ambiente de habla inglesa, Proyecto de Investigación, Eccí.2011

como un proceso en el que el individuo asimila determinada experiencia y se apropia de ella.

Partiendo de estas teorías se utilizó una metodología cualitativa con la cual fue posible interpretar la información recolectada a través de foros, entrevistas, encuestas, entre otras, las cuales fueron realizadas a los estudiantes y profesores del programa para dar respuesta a la pregunta de investigación planteada.

De esta investigación se concluyó que los estudiantes experimentan miedo al hablar porque creen que no cuentan con suficiente habilidad y fluidez para hacerlo, creando una barrera comunicativa donde no se logra transmitir la idea como afirma Terrel, quien propone que no es conveniente corregir al estudiante en sus estructuras cada vez que intente hablar su segunda lengua porque este le crearía temor a expresarse por miedo a errar.

Por otra parte los estudiantes expresaron su inconformidad frente a la posibilidad de tener un ambiente donde se pueda practicar y garantizar la fluidez del idioma, pues consideran que la universidad tiene falencias para proveer un espacio donde se ejecuten actividades especiales para el desarrollo del idioma.

1.1.2 Factores por los cuales las personas deciden estudiar inglés²

Diferentes razones motivan a las personas a iniciar un proceso educativo en una universidad, con el fin de identificar las principales motivaciones de las personas para matricularse en una carrera como Lenguas Modernas y basándose en experiencias individuales, conversaciones personales y observaciones de algunos hechos, un grupo de estudiantes realizó un trabajo de campo teniendo como objetivo principal identificar porque las personas se habían matriculado en una carrera como esta.

Esta investigación está sustentada con diferentes teorías las cuales permiten identificar una serie de factores que están correlacionados, e influyen en el aprendizaje de una segunda lengua. Teniendo como base las teorías de motivación de Alderfer, quien señala como el individuo actúa frente a la frustración y el no

² RAMIREZ Nidia Esperanza y LOPEZ DÍAZ Javier Andrés. Factores por los cuales las personas deciden estudiar inglés. Proyecto de Investigación. Eccí. 2011

cumplimiento de una meta, es posible conocer algunas características que debe poseer una persona; otra teoría importante y de gran aporte en la que está fundamentada esta investigación, es la teoría de fijación de metas de Locke, la cual resalta la importancia que tiene la autoevaluación, pues esto permite identificar en lo que se falla y como se puede mejorar para alcanzar la meta.

De acuerdo a la información recolectada mediante encuestas y entrevistas realizadas a los estudiantes del programa de Lenguas Modernas, en esta investigación fue posible determinar que las motivaciones están ligadas a un orden económico y social, ya que además de sentir un gusto por el idioma, muchos reconocieron que era indispensable para tener mejores oportunidades laborales y que consideraban que ayudaba a mejorar su expresión oral; relacionando estas conclusiones con las teorías planteadas por Alderfer y Locke se identifican que las principales motivaciones de los estudiantes están ligadas a mejorar su calidad de vida y cumplir metas personales.

El programa de Lenguas Modernas está enfocando en el desarrollo de habilidades para hablar, escuchar, leer y escribir en otros idiomas, sin embargo muchos estudiantes de este programa consideran que aún tienen falencias para competir en un campo donde una adecuada comunicación oral les brindara mayores oportunidades.

Realmente no existen muchas referencias de investigaciones acerca de la comunicación oral, sin embargo un grupo de estudiantes de la Universidad Javeriana tomo como referente algunos estudios realizados en lengua inglesa para desarrollar este proceso investigativo.

1.1.3 Comprensión oral: un acercamiento al trabajo de aula³.

Esta investigación surge a partir de una inquietud sobre las implicaciones que podría tener la vinculación de la enseñanza de la comprensión oral en la lengua materna en la escuela y determinar las posibilidades de progreso que ofrece está a los estudiantes en sus procesos de pensamiento. Teniendo como objetivo analizar las implicaciones de la enseñanza de la comprensión oral al interior del aula desde los componentes discursivos y meta verbales.

Se lleva a cabo la investigación basándose en teorías planteadas por Cassany, quien afirma que la comprensión oral gira en torno a un conjunto de habilidades (reconocer, interpretar, comprender entre otras) y que es necesario desarrollar un modelo didáctico que permita llevar a cabo este proceso. Por otro lado se analiza la postura de Taylor quien plantea cinco niveles de seguimiento general en la comprensión oral (Formal, Literal, Interaccional, Reflexivo y Relacional).

Mediante una metodología con enfoque cualitativo con la cual se buscaba generar espacios participativos donde se logrará conocer cómo se daba la dinámica y el proceso de aprendizaje en determinadas situaciones, en este caso dentro del contexto escolar; se realizó un trabajo de campo en la localidad de Ciudad Bolívar en uno de los colegios de la zona, con veinticinco estudiantes entre 8 y 11 años que cursaban tercero de primaria.

De esta exploración fue posible reconocer las dificultades que los estudiantes tienen en el proceso de comprensión oral, muestra de ello fueron los escasos procesos de comunicación académica en el aula e igualmente la poca reflexión que se lleva a cabo sobre la oralidad como parte fundamental del proceso de enseñanza y aprendizaje de la lengua materna, además se identificó que la lectura, la escritura y la oralidad (la cual va generalmente referida a la producción) se constituyen como pilares en la enseñanza de la lengua materna, dejando de lado la comprensión oral al considerarse como una habilidad innata que se desarrolla naturalmente.

³ ORTIZ GUTIÉRREZ, Jennifer, ROCHA RAMOS, Deysi y RODRÍGUEZ NIETO, Víctor. Comprensión oral: un acercamiento al trabajo de aula. Proyecto de Investigación. PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA. Colombia, Bogotá D. C., 2009.

Es evidente que una adecuada comunicación es un proceso complejo, es de aquí que parte la necesidad de identificar qué factores afectan este proceso y brindar posibles alternativas para corregirlos.

1.2 DESCRIPCION DEL PROBLEMA.

Este proyecto inicia a partir de la identificación de la necesidad que tiene el estudiante de Lenguas Modernas, a diferencia de muchas otras carreras, de una excelente expresión oral, debido a la responsabilidad que se tiene como futuro profesional, de comunicarse exitosamente no solo en su lengua materna, el español, sino también en los idiomas establecidos en el pensum como inglés, francés y alemán.

Teniendo en cuenta lo anterior se identificó que existen falencias en la comunicación oral, especialmente en la presentación de exposiciones, sustentaciones, y en general en el momento de hablar ante un público; por ello surge la necesidad de identificar los factores que afectan la comunicación oral en las aulas de clase y como esto puede afectar su futuro desempeño laboral.

Así mismo se enfoca en estudios del ser humano en situaciones en que se enfrenta a distintas barreras de comunicación, en la lucha por darse a entender y entender a los demás, teniendo en cuenta criterios de autores especialistas en el tema de la comunicación, se mencionan factores psicológicos, físicos, del ambiente, etc.

Adicionalmente se generó la necesidad de investigar acerca de posibles alternativas que al aplicarlas los estudiantes de Lenguas Modernas de la ECCI se vean beneficiados, al progresar en la expresión oral y así mismo en el aprendizaje. Por lo anterior se plantea la siguiente pregunta de investigación:

1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA.

¿Cuáles son los factores que afectan la comunicación oral en los estudiantes de Lenguas Modernas de la ECCI?

2. JUSTIFICACION

La comunicación oral es una herramienta vital para los seres humanos, ya que desde épocas remotas la han convertido en una necesidad indispensable, siendo seres sociales por naturaleza siempre se busca una comunicación exitosa; pero es claro que también existen muchas limitaciones y/o factores negativos que se pueden encontrar en actividades cotidianas.

Es importante señalar que el egresado de Lenguas Modernas de la ECCI debe manejar las cuatro habilidades comunicativas (escucha, habla, lectura y escritura), en un nivel que le permita actuar con alta competencia comunicativa en contextos empresariales; por ellos se hace necesario superar las barreras que puedan afectar dicha comunicación.

Las barreras comunicativas pueden traer consecuencias negativas a la vida y a la comunicación; por ello se decidió estudiar este importante campo, enfocándolo principalmente a la comunicación oral de los estudiantes de Lenguas Modernas de la ECCI. A menudo los estudiantes se enfrentan con situaciones tales como exposiciones, sustentaciones, discursos, etc. donde se pone a prueba sus capacidades y no siempre se obtiene el resultado deseado, es decir, lograr una comunicación satisfactoria entre la audiencia y el interlocutor.

Lo anterior llevara al proyecto a proponer alternativas o ejercicios prácticos que lleven, a los estudiantes de Lenguas Modernas a generar una comunicación exitosa, ya que lo que se busca es que el expositor implemente técnicas que le permitan desenvolverse ante todo tipo de público, con lenguaje corporal adecuado, preparación del tema, lenguaje verbal y medios audiovisuales que conviene utilizar a la hora de hablar ante determinada audiencia.

3. OBJETIVO GENERAL

Investigar los factores que pueden afectar la comunicación oral en los estudiantes de Lenguas Modernas de la ECCI.

3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar los factores que pueden afectar la comunicación oral en los estudiantes de Lenguas Modernas de la ECCI.
2. Analizar las razones por las que se presentan los factores negativos en la comunicación oral en los estudiantes de Lenguas Modernas de la ECCI.
3. Plantear técnicas y ejercicios para disminuir los factores que afectan la comunicación oral en los estudiantes de Lenguas Modernas de la ECCI.

4. MARCO TEORICO

4.1. MODELOS DE COMUNICACIÓN ORAL.

Existen muchos modelos de comunicación oral, para esta investigación se tendrán en cuenta los referenciados por Aristóteles y Hovland como introducción, ya que aportan más relevancia a este estudio y permiten un mayor entendimiento del proceso comunicativo.

4.1.1 Primer modelo de comunicación oral.

Se debe tener en cuenta que el primer modelo de comunicación oral fue presentado por Aristóteles, quien resalta la diferencia que representaban los hombres de los animales, por la capacidad de poseer un lenguaje con el que conceptualizó la comunicación con la relación de los tres elementos básicos: emisor, mensaje, y receptor.

El emisor es la parte que inicia el intercambio de información y conduce el acto comunicativo; el mensaje es la información transmitida, el cual se puede tomar de múltiples formas: oral, escrito, imágenes, señas, sonidos, etc. Y el receptor es quien recibe el mensaje. “El proceso aristotélico es lineal, es decir, todo gira en torno a los intereses del emisor, la disposición de los elementos y del resultado parecen depender del orador”⁴

Por lo cual el proceso de Comunicación oral se entiende que se da entre dos o más personas, que hablan un mensaje, es decir información decodificada a través de signos, mediante un canal o medio; durante este proceso intervienen ciertos tipos de interferencias con las cuales cuando el mensaje es recibido por el receptor, se crea una aceptación y empieza un nuevo proceso de comunicación oral, a este se le conoce como Feedback o retroalimentación. A partir de este modelo expuesto, se derivan todos los demás modelos que hasta el momento se han realizado.

⁴CASADO HIDALGO, Eleazar. Entrevista psicológica y comunicación humana: Modelos de comunicación. 3 ed. Caracas. Consejo de desarrollo de servicio y humanístico, 2005. P 62 – 64



Figura N° 1. Modelo de Aristóteles.

4.1.2 Modelo de comunicación oral de Hovland⁵.

Hovland es considerado uno de los cuatro padres de la comunicación y uno de los que más contribuyó con esta, ya que presentó un modelo donde describe el análisis de cuatro factores: el comunicador que trasmite; los símbolos transmitidos; los individuos que responden, y la respuesta del receptor. Con esto, Hovland, otorga particular importancia al efecto que pueda tener el mensaje en el receptor y entiende que los cambios de actitud que se desprenden de un proceso de comunicación obedecen a las circunstancias que rodean tanto al emisor (credibilidad, naturaleza del mensaje y su capacidad comunicativa) como al receptor (afinidad/oposición hacia la fuente, nivel de información, etc.).

Basados en el modelo de Comunicación oral de Hovland, cabe destacar que los factores influyen en que una comunicación sea o no eficaz, no basta con conocer la manipulación de los signos y medios sino también se debe comprender el funcionamiento lógico de estos para lograr una efectividad entre el hablante-oyente.⁶

⁵Ibid., p 64-71.

⁶COELLO, Manuel. Carl I Hovland, la persuasión y el cambio de actitud. Disponible en <<http://jaimecoellomanuell.wordpress.com/2012/03/14/carl-i-hovland-la-persuasion-y-el-cambio-de-actitud/>> consultado el 14 de Mayo de 2014



Figura No.2. Modelo de Hovland⁷

Para entender este modelo se tendrán en cuenta dos aspectos que Francois define: *situación* “conjunto de los elementos extralingüísticos presentes en la mente de los sujetos o, también, en la realidad física exterior, en el momento de la comunicación, y a los cuales se puede asignar un papel en el condicionamiento de la forma o de la función de los elementos lingüísticos”. Y a el contexto: “El contexto de una unidad de naturaleza determinada se define como el conjunto de las unidades de la misma naturaleza situadas en la proximidad y que, por su presencia, condicionan la presencia, la forma o la función de la unidad considerada”⁸.

Dando por supuesto los demás factores implicados, asevera que “el problema considerado (el de la determinación del contexto verbal) consiste en ver hasta qué punto toda unidad verbal particular se halla determinada por las demás unidades que la rodean”⁹ En este sentido, a diferencia de la competencia lingüística, la competencia comunicativa no es ideal ni invariable, como lo afirmaba Chomsky; ella tiene en cuenta

⁷Ibid., p 71.

⁸ MATTERLART, Armand. La invención de la comunicación: ¿Nuevas totalidades orgánicas? 1 ed. Paris. Siglo veintiuno editores, 1994. P 370 – 374

⁹ Ibid., p.400.

los contextos específicos donde se da la interacción. Por consiguiente una persona competente en el lenguaje es aquella que lo emplea para integrarse con los otros, entendiendo y haciéndose entender.

4.2 LA COMUNICACIÓN ORAL COMO COMPETENCIA LINGÜÍSTICA Y COMUNICATIVA.

Como estudiantes de Lenguas Modernas, es importante tener conocimiento de los diferentes estudios que lingüistas realizaron con respecto a la adquisición, desarrollo y progreso de la lengua en los seres humanos y su impacto en las diferentes investigaciones ya que es de bastante utilidad saber los avances que se han logrado, es por esta razón que esta investigación parte de teorías de autores tan importantes como lo son Noam Chomsky y Dell Hymes, puesto que se tendrá en cuenta sus aportes en términos desarrollados, como lo fueron la competencia lingüística y la competencia comunicativa en el progreso de una efectiva comunicación oral.

4.2.1 Competencia lingüística según Noam Chomsky.

El lenguaje es indiscutiblemente una herramienta básica para nuestro diario vivir, desde que el ser humano nace, busca la forma de comunicarse, empieza por medio de balbuceos, palmadas y señas; al crecer, como seres racionales y sociales quiere conocer y aprender la forma de expresarse con otras personas por medio de la observación, escucha y de la misma práctica¹⁰.

Este aprendizaje de la lengua que se empieza a desarrollar desde bebés y así mismo desde niños, es para Chomsky¹¹ la teoría de la adquisición individual del lenguaje y de la existencia de un dispositivo cerebral innato “el órgano del lenguaje”, el cual permite aprender y utilizar el lenguaje de una forma instintiva; por otro lado, la existencia de la gramática universal es la teoría que proporciona un sistema de condiciones o reglas que son elementos o principios de todas las lenguas naturales.

¹⁰ OLARREA, Antxon. Orígenes del lenguaje y selección y natural: Chomsky: El lenguaje es una propiedad emergente. 1 ed. Madrid: Equipo Sirius. P 120 – 126.

¹¹ CHOMSKY, Noam. Sintáctica y semántica en la gramática generativa. 8 ed. Madrid: Siglo XXI de España editores s.a. 2007. P 75 – 130.

La competencia lingüística planteada por Chomsky se centra principalmente en el hablante oyente ideal (HOI) de una comunidad de habla completamente homogénea, que conoce su lengua perfectamente y que no le afectan condiciones irrelevantes a nivel gramatical como las limitaciones de memoria, las distracciones, los cambios de atención y de interés y los errores al aplicar su conocimiento de la lengua a la actuación real.

Con esto Chomsky afirmó que la competencia lingüística es tener la capacidad de hacer algo lo cual no equivale a saber hacer ese algo, sino a reconocer que una persona, dada su temporal constitución física y mental, y dadas las condiciones externas apropiadas, no necesita de mayor instrucción, adiestramiento, ni desarrollo físico para hacer ese algo.¹²

Con esto Chomsky¹³ señala que la competencia es el conocimiento teórico de la lengua; la actuación es el uso real de la lengua en la cotidianidad. En ese sentido, Chomsky separa la competencia, que es una capacidad idealizada, mental o psicológica, de la producción real de enunciados, que es la actuación.

De acuerdo a este estudio que señala Chomsky, es de donde se desprende esta investigación puesto que actualmente se ve en las aulas de clase a los estudiantes desempeñándose oralmente de diferentes maneras, en diferentes contextos y con diferentes audiencias, y es notorio que este desarrollo oral en todas las personas no es el mismo, opuesto a lo que afirma Chomsky, nombrado anteriormente, que al HOI, quien conoce su lengua perfectamente no le afectan condiciones irrelevantes a nivel gramatical como las limitaciones de memoria, las distracciones, los cambios de atención y de interés y los errores al aplicar su conocimiento de la lengua a la actuación real. Queriendo decir que a una persona no le pueden afectar factores externos para de esta manera ser un HOI.

¹²RUHSTALLER, Stefan y BERGUILLOS, Francisco. La competencia lingüística y comunicativa en el aprendizaje del español como lengua extranjera: sobre lo contrastivo y el conocimiento lingüístico previo en la enseñanza del español. 1 ed. Madrid: Edinumen y Universidad Pablo de Olavide. 2004.

¹³Apuntes de lingüística. Chomsky: Gramática generativa puntos de partida. Disponible en < <http://apunteslinguistica.blogspot.com/2010/12/chomski-gramatica-generativa-puntos-de.html>> Consultado el 10 de Abril de 2013.

A partir de esta afirmación, en las investigaciones realizadas se encontró que luego de sus estudios, Chomsky¹⁴ se da cuenta que desde un principio había aceptado que todos los aspectos del uso estaban relacionados con la actuación, pero luego reconoció que algunos aspectos están relacionados con reglas, entonces, aceptó que además de la competencia gramatical, también existe la competencia pragmática que va asociada con la psicolingüística la cual está referida al conocimiento de las condiciones y al modo de uso apropiado y la competencia gramatical, referida al conocimiento de la forma.

Este concepto de competencia lingüística de Chomsky, provocó reacciones importantes entre los investigadores situados fuera del marco de la gramática generativa ya que se considera inadecuado porque se limita a la competencia lingüística del HOI en una sociedad homogénea y no considera aspectos centrales del uso de la lengua. En efecto, el concepto de competencia propuesto por Chomsky supone una abstracción e idealización, que no tiene una relación directa con la capacidad y habilidad para utilizar una o varias lenguas en la comunicación interpersonal por parte de hablantes monolingües y plurilingües en sociedades multiculturales. Es un concepto útil dentro de la gramática generativa, pero que se torna demasiado reduccionista si se aplica a la adquisición y enseñanza de lenguas.

4.2.2 Competencia comunicativa según Dell Hymes.

Luego de estudiar esta conceptualización de Chomsky con respecto al hablante-oyente ideal, siendo sin duda un gran estudio y aporte a la lingüística guiando el camino a ser investigado a fondo por Dell Hymes quien principalmente conduciría a establecer la relación entre competencia y desempeño, siendo esta una relación que adquiere una relevancia extraordinaria ya que el desempeño es donde se va a manifestar la competencia, y siempre va a implicar el desarrollo de posibilidades de desempeño en los sujetos.

Por lo cual Hymes¹⁵ empezó a realizar estudios acerca de los aportes de Chomsky en la competencia lingüística y por consiguiente oponerse en gran parte a algunos

¹⁴CHOMSKY, Noam. Problemas actuales en teoría lingüística: temas teóricos de gramática generativa. 8 ed. Mexico, D.F: Siglo XXI editores S.A de c.v. 2005. P 9 – 118.

¹⁵RUHSTALLER, Stefan y BERGUILLLOS, Francisco Op. Cit.40-65.

conceptos que él había referenciado, proponiendo el establecimiento de un enfoque que se ocupara de investigar las reglas de uso de una lengua, teniendo en cuenta los diversos contextos socio-situacionales en que se realiza la comunicación verbal de una comunidad. Este enfoque tendría que dar como resultado las reglas que configuran la competencia comunicativa de los miembros de dicha comunidad, con esto, hizo notar que la dicotomía chomskiana, competencia y actuación, nombrada por Chomsky era insuficiente para explicar las reglas de uso de la interacción lingüística en la sociedad.

Es por esta razón que Hymes junto a otros autores que después lo apoyaron en su investigación, fueron quienes situaron la competencia más allá de lo lingüístico, establecieron el concepto de competencia comunicativa, en el conocimiento tácito de la lengua, la cual se trata de un hablante oyente real (HOR) que debe estar dotado de ciertos roles sociales y ser miembro de determinada comunidad lingüística, para lograr establecer una efectiva comunicación en situaciones culturalmente significantes y así mismo emitir mensajes verbales congruentes con cada situación que posee un grupo limitado de reglas para producir un número infinito de oraciones en esa lengua con que se plantean los usos y actos concretos dados a partir del lenguaje, dentro de contextos específicos.¹⁶

Concluían que la actuación lingüística, por su parte, es el uso real de esa lengua en situaciones concretas y esta puede ser influida por factores psicológicos tales como temor, descuido, nerviosismo, etc.; por factores fisiológicos, tales como dolor o cansancio; factores ambientales como ruido, un nuevo ambiente, etc.¹⁷

Siendo un estudio más real, a partir de esta investigación realizada por Hymes y viéndose reflejado a diario en las aulas de clase, a un HOR le pueden afectar factores psicológicos, fisiológicos, externos o ambientales, como los nombrados anteriormente, relacionados en contextos culturales, de lo cual se destaca que los estudiantes de Lenguas Modernas deberían saber manejar los diferentes escenarios en que se encuentre como futuros profesionales que hablarán distintos idiomas.

¹⁶Facultad de Filosofía y Humanidades de la Universidad Austral de Chile. En: Competencia comunicativa y análisis del discurso. Disponible en < http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S007117132001003600010&script=sci_arttext> Citado en 2003. Consultado el 20 de Abril de 2013.

¹⁷ Centro virtual cervantes. El concepto de competencia comunicativa. Disponible en < http://cvc.cervantes.es/Ensenanza/Biblioteca_Ele/antologia_didactica/enfoque_comunicativo/cenoz02.htm> . (S.F). p. 2

Por ello el interés en el estudio que realizó Hymes¹⁸, ya que explica que la adquisición de la competencia para el uso puede formularse en los mismos términos que la adquisición de la gramática: en la matriz social dentro de la cual el niño aprende un sistema gramatical adquiere al mismo tiempo un sistema para su uso, el cual incluye personas, lugares, propósitos, junto a las actitudes y creencias vinculadas a ellos.

Aprende, además, pautas del uso secuencial del lenguaje en la conversación, formas de tratamiento, rutinas estándares, etc. Y es precisamente en este proceso de adquisición donde reside la competencia comunicativa del niño y del desarrollo de este en su habilidad para participar en la sociedad no sólo como un miembro parlante, sino también como un miembro comunicante. Se desprende de lo anterior dicho por Chomsky el cual indicaba que un modelo de lengua no sólo debe reflejar los aspectos de la competencia lingüística, sino también los factores sociales y culturales que circunscriben al hablante-oyente en su vida social y en su comunicación. Por ello Hymes indica que la comunidad lingüística debe ser definida en términos del conocimiento compartido y de la competencia de sus miembros para la producción e interpretación del habla socialmente apropiada.¹⁹

4.3 COMUNICACIÓN PARALINGÜÍSTICA.

Esta investigación está enfocada en la comunicación, más específicamente en la oralidad, de ahí la importancia de dar atención a la Comunicación Paralingüística, ya que esta disciplina trata todo lo relacionado con los estímulos producidos por la voz humana, y que con la excepción de las palabras puede ser percibido por otras personas. Este estudio se ha cendrado principalmente en la lingüística y en la fonética; según F. Poyatos citado por Gómez y Herranz²⁰, el paralingüaje está constituido por las siguientes categorías:

Las cualidades primarias: son rasgos personales de la voz y se refieren al timbre de voz, la resonancia, la intensidad, el volumen, la velocidad, el ritmo empleado durante la emisión entre otros.

¹⁸ Ministerio de educación, cultura y deporte. Destrezas comunicativas en la lengua española: el saber lingüístico y el saber hacer cosas con las palabras. 1 ed. Madrid: Secretaría general técnica. 2001. P 21-25.

¹⁹ Facultad de Filosofía y Humanidades de la Universidad Austral de Chile. En: Competencia comunicativa y análisis del discurso. Disponible en < http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S007117132001003600010&script=sci_arttext> Consultado el 20 mayo de 2014.

²⁰ GOMEZ Blas y HERRANZ Antonio. Comunicación sin palabras. Sistema Paralingüístico. Marge Books. 2011. p 100-101 (ISBN: 978-84-92442-53-9)

Los tipos de voz: Estos son dependientes de factores biológicos, como la configuración anatómica de los órganos articulatorios y fisiológicos, grado de apertura de las cuerdas vocales, respiración, a estos se les suman factores psicológicos y emocionales. Ejemplos de tipos de voces pueden ser las agudas o graves.

Los sonidos fisiológicos o emocionales: son diferenciadores ya que son respuestas o reacciones incontrolables, los diferenciadores se emiten solos o en combinación con otros signos paralingüísticos, quinésicos o lingüísticos.

La ausencia de sonido: este hace referencia a las pausas que se hacen las que duran 0 a 1 segundo y las que duran más de un segundo, estas sirven para indicar el cambio de turno al hablar, presentar actos comunicativos verbales (preguntas, narraciones, peticiones de apoyo, etc.) o enfatizar lo que se acaba de mencionar, también permite que el interlocutor asimile el mensaje recibido y así mismo pueda emitir una respuesta.

4.4 EL PAPEL DE LA PSICOLINGÜÍSTICA EN LA COMUNICACIÓN ORAL.

El lenguaje tiene funciones muy diversas y estas, van asociadas a conceptos importantes que son, la comunicación, la información, el conocimiento y el intercambio de respuestas, conductas y así la provocación de respuestas. Todas estas funciones y conceptos son producidos principalmente por el cerebro, quien emite estas órdenes para que el lenguaje en sí se ponga en acción.

Esta acción fue llamada como psicolingüística, para Harris y Coltheart²¹ “los psicolingüistas intentan descubrir cómo el ser humano comprende y produce el lenguaje; en otras palabras, están interesados en los procesos implicados en el uso del lenguaje”. Esta exige que sus hipótesis y conclusiones sean contrastadas con datos de la conducta real de los hablantes.

A su vez esta se divide en dos categorías codificación (producción del lenguaje) y decodificación (comprensión del lenguaje) en la primera se analizan los procesos que hacen posible que el ser humano sea capaz de formar oraciones gramaticalmente correctas, y respecto a la decodificación, se estudian los factores que le afectan a

²¹ HARRIS Y COLTHEAR. 1986. p.3. Citado por VALLE Arroyo. Psicolingüística. 2 ed. Madrid: Morata, 1992. 11.(ISBN:84-7112-353-3)

esta, para este proyecto es fundamental la psicolingüística ya que mediante esta se probaran las teorías mencionadas anteriormente respecto a la existencia de factores que alteran la comunicación oral.

Como se ha analizado, la comunicación humana más importante es la lingüística en especial la lengua oral, precisamente la *Psicolingüística*²² o *Psicología del Lenguaje* es una disciplina que trata de descubrir cómo se produce y se comprende el lenguaje por un lado y como se adquiere y se pierde el lenguaje por el otro y estudia aspectos evolutivos y patológicos de la lengua. En la comunicación se presentan inconvenientes o factores que pueden alterar la producción e interpretación del mensaje, y en la carrera de Lenguas Modernas se presenta una variable adicional y es el manejo de una lengua distinta a la nativa. De ahí la importancia de conocer todos los factores que puedan alterar la comunicación oral.

La Psicolingüística parte de la Psicología y la Lingüística, pero la Lingüística estudia lo que constituye el lenguaje mientras que la Psicolingüística como se utiliza el lenguaje. En el campo de la producción, la Lingüística tiene como sujeto de estudio al hablante nativo ideal, por el contrario la Psicolingüística tiene como objeto de estudio el hablante real, precisamente es este último es el que Hymes tuvo en cuenta al oponerse a Chomsky como se mencionó anteriormente. Otro contraste entre estas dos es el objeto de estudio ya que mientras que la lingüística busca las formas elegantes, formales y abstractas, la psicolingüística busca los procesos de la operatividad.

La psicolingüística esta explicada principalmente desde la neuropsicología mediante el uso de técnicas de imágenes cerebrales y modelos cognoscitivos diseñados para explicar la complejidad de los procesos psicológicos y así lograr una comprensión del lenguaje.

Es necesario tener en cuenta que el que desea dar una orden, comunicar una información, o persuadir a alguien mediante la comunicación, debe tener muy en cuenta todos los elementos que pueden impedir que dicha comunicación sea interpretada como el emisor lo desea ya que existen barreras de muchos tipos; estas

²² FRIAS CONDE, Javier. IANUA, Revista Philologica Románica. ISSN: 1616-413X <http://www.romaniaminor.net/ianua>. 2002.

pueden distorsionar o impedir parcial o totalmente la transmisión del mensaje, influyendo en la buena comunicación.

Barreras personales: complejidad de las palabras, deficiente uso de la comunicación:

- ✓ Barreras de la percepción: falta de atención, de motivación, de información previa, cansancio y barreras anímicas.
- ✓ Las barreras sociales: son aquellas que la sociedad ha creado y que impiden al ser humano pertenecer al grupo debido a prejuicios establecidos.
- ✓ Las barreras culturales: son las que cada sociedad establece con respecto a las personas por sus diferencias y que impide la relación de unas con otras.
- ✓ Barreras Semánticas: Cuando el mensaje se puede interpretar de muy diversas formas. Si yo digo: «Vino a la mesa», se puede interpretar: «él llegó a la mesa» o también «lleva vino a la mesa».
- ✓ Barreras Físicas: Los ruidos del momento, la lejanía, los obstáculos: paredes, etc. la mala acústica del local, imágenes deficientes (radio, TV, etc.).
- ✓ Barreras Fisiológicas: La sordera u otros defectos físicos, la mala expresión de sonidos.
- ✓ Barreras Psicológicas: Los estados de ánimo de emisor y receptor, la vergüenza, el miedo, los prejuicios, el valorar demasiado a la propia persona.

Todos los factores hasta el momento mencionados, están directamente relacionados con la psicolingüística, siendo esta una rama de la psicología interesada en cómo la especie humana adquiere y utiliza el lenguaje y, así mismo estudia los factores psicológicos y neurológicos que capacitan a los humanos para la adquisición y deterioro del mismo, uso, comprensión, producción del lenguaje y sus funciones cognitivas y comunicativas.

Por todo ello resulta mucho más sensato y coherente hablar de dificultad del lenguaje como concepto más genérico y neutral, que permite, a su vez, concebir dichas dificultades en términos de necesidades educativas específicas, ya que la mayor parte de los problemas del lenguaje y de la comunicación se manifiestan, y en algunos casos se intensifican, en la situación de enseñanza-aprendizaje, y más adelante se pueden ver reflejados en la cotidianidad.

4.5 LA PROGRAMACION NEUROLINGUSITICA (PNL) COMO SOLUCION AL PROBLEMA PLANTEADO

Hablar de comunicación interpersonal es hablar de relación entre personas. Los seres humanos inician, mantienen, modifican, consolidan, distorsionan, deterioran y terminan las relaciones por medio de la comunicación. En cualquier ambiente, es crucial el conjunto o sistema de relaciones que se establece entre las personas, incluyendo las conversaciones que esas personas sostienen consigo mismas, su labor puede ser caracterizada la mayor parte del tiempo como una tarea comunicacional por excelencia, ya que la comunicación humana es la herramienta fundamental de trabajo.

Para muchas personas hablar en público se convierte en una actividad que encierra una cantidad de emociones como miedo, ansiedad, inseguridad, timidez, entre otras, este tipo de sensaciones impide que una persona logre expresarse adecuadamente y transmitir de manera eficaz una idea. Durante el proceso de formación de muchos profesionales, especialmente los que tienen que desarrollar habilidades comunicativas excelentes, se ha evidenciado que los estudiantes sienten vergüenza y temor a la evaluación social, lo que los impulsa a evitar o abandonar situaciones donde los demás los puedan observar de forma negativa, por lo cual prefieren quedarse callados o hablar únicamente cuando sea necesario.

Existe una diversidad de herramientas que pueden ayudar a una persona a enfrentar las dificultades que se presentan en un entorno comunicativo, en especial cuando se hace frente a un público en especial.

Es importante que las personas tomen conciencia de su propio estilo particular de comunicación, que se involucren en el proceso. De allí la importancia de que los miembros una organización, relacionen características que tienen los demás, identifiquen así ciertos patrones típicos de relación intra e interpersonal presentes en la vida y en las organización, y desarrollen algunas destrezas de comunicación aplicables en su futuro ámbito de trabajo, con el propósito de hacer más fluido y efectivo el funcionamiento de ese complejo sistema de transacciones en que se encuentran cotidianamente inmersos.

Estos aspectos pueden abordarse con bastante efectividad mediante diversos enfoques. La Programación Neuro-Lingüística (PNL), constituye uno de ellos. La PNL es un modelo de comunicación y de cambio de comportamiento que se ocupa de describir y sistematizar en términos de QUÉ y CÓMO, aquellos sutiles aspectos verbales y extra-verbales de la conducta del ser humano que siempre están presentes en toda relación entre personas, y que de alguna forma contribuyen a que se produzca algún resultado o algún cambio en la forma de actuar de los que están envueltos en esa relación y en el caso concreto de este proyecto la interacción con un público.

Teniendo en cuenta diferentes vivencias personales, se desarrolla este proyecto con el cual se está logrando identificar todas aquellas dificultades por las cuales atraviesa un estudiante cuando tiene que desenvolverse ante un público, sin embargo no solo es importante saber porque se presentan este tipo de situaciones, es importante conocer como un individuo puede hacer uso de diferentes técnicas que ayuden a desarrollar habilidades comunicativas para desenvolverse en cualquier entorno.

Este proyecto brinda información valiosa para cualquier lector, a través de una ardua investigación se ha encontrado una nueva tendencia que está siendo utilizada por muchas personas en todo el mundo. La Programación Neurolingüística, aunque fue descubierta para el siglo XX por Blander y Grinder hoy en día se conoce por la efectividad de esta gracias al conjunto de herramientas que brinda.

Por ello, en el caso específico de los estudiantes de la carrera de Lenguas Modernas de la ECCI y como futuros profesionales los estudiantes deben tener claro que en cualquier aspecto laboral que decidan ejercer con la carrera deben tener una excelente comunicación con los demás y tener la capacidad de expresarse exitosamente ante un público como comunicadores profesionales, deben ser un instrumento de comunicación dentro de la dinámica organizacional.

Por lo anterior este proyecto pretende plantear la PNL como solución a los problemas de comunicación oral en los estudiantes especialmente al hablar ante un público y la propuesta de incorporar dentro del pensum de la carrera esta útil herramienta.

4.5.1 Historia.

Según libro de Jiménez y Baldeon²³, La PNL se desarrolló en el periodo de posguerra como fruto de los cambios estructurales que se estaban presentando en la sociedad de la época. Durante este periodo se dio el auge de las herramientas hipnóticas, pues en el periodo de Guerras, fue necesario recurrir a estas técnicas para atender al enorme número de enfermos y afectados psicológicamente. Por medio de la hipnosis, las situaciones traumáticas eran analizadas y se realizaba una catarsis, para que así los individuos pudieran liberarse de las situaciones que tanto los angustiaban o traumatizaban. Mediante los procesos de hipnosis se inducía a las personas a curarse por medio de la sugestión, prácticas que son muy utilizadas en la Programación Neurolingüística.

La PNL surgió y se desarrolló a partir de los años setenta, con los estudios de dos jóvenes estadounidenses Richard Bandler (estudiante de psicología, informático, matemático y lingüista) y John Grinder (profesor ayudante de Lingüística de la Universidad de Santa Cruz) quienes investigaron las diferencias entre una comunicación normal y una exitosa. El objetivo de su investigación era precisar por qué los mensajes que los terapeutas estudiados lanzaban tenían más éxito y alcanzaban mayor eficacia que los de sus colegas.

En sus largas investigaciones y apoyándose en la observación sistemática, llegaron a la conclusión de que el procedimiento que empleaban con excelente resultado era la utilización de un patrón de comunicación particular.

Basándose en los datos obtenidos a través de todas sus investigaciones, Bandler y Grinder elaboraron el sistema que hoy es utilizado como “sistema genérico de aprendizaje o como terapia: Programación Neurolingüística, o con su sigla PNL. La definición de Programación es el el proceso de organización de los componentes del sistema con el fin de alcanzar resultados específicos; y Neuro representa la tesis que todo comportamiento es el resultado de unos procesos neurofisiológicos, y Lingüísticos que a través del lenguaje, los sistemas de comunicación, y los procesos nerviosos son representados, ordenados y secuenciados en forma de modelos.

²³ JIMENEZ, Manuela y BALDEON, Natalia. Programación neurolingüística como apoyo al éxito comunicacional. Bogotá: Pontificia universidad Javeriana, 2008.

Hoy en día la PNL ha consolidado una variada gama de herramientas por medio de las cuales se puede conseguir un cambio en las conductas de cada individuo y a partir de ellas empezar a indicarle al cerebro cuáles son los procesos adecuados para seguir, de tal manera que se consiga el éxito.

La mayoría de las herramientas de la Programación Neurolingüística toman a la comunicación como elemento para mejorar la forma de ver el mundo y las situaciones cotidianas. Es por eso que se considera importante conocerlas más a fondo y empezar a implementarlas en la vida diaria, en las empresas, en la salud, en los negocios y en los diferentes ámbitos de la vida, en donde sí se conoce, se pueden alcanzar comunicaciones más eficientes y efectivas que faciliten la interacción de los individuos.

Entre los elementos y herramientas que analiza la PNL se encuentran aspectos conductuales que han sido analizados por gran variedad de escuelas de psicoterapia y psicoanálisis.

4.5.2 La relación de la PNL con el Sistema Nervioso Autónomo (SNA).

Según el Dr. Estevez²⁴ La PNL está estrechamente ligada al Sistema Nervioso Autónomo (SNA) el cual controla una gran diversidad de funciones del organismo, permitiendo que este tenga la capacidad de responder a los estímulos internos o externos que puedan afectar directa o indirectamente el comportamiento de un individuo, es por esto que el SNA forma un soporte visceral para el comportamiento somático ajustando al organismo anticipadamente para responder al estrés de una forma independiente a la voluntad del individuo.

Según, la revista de la asociación de inspectores de educación de España²⁵, Es así como en diversas ocasiones se puede observar como las personas reaccionan de

²⁴ ESTEVÉZ, Báez. Visión clásica del Sistema Nervioso Autónomo. Material publicado originalmente en formato html en: librosabiertos:vision_clasica_del_sistema_nervioso_autonomo. InfoWiki. October 14, 2007, 11:00 CDT. Disponible en http://infomed20.sld.cu/wiki/doku.php?id=librosabiertos:vision_clasica_del_sistema_nervioso_autonomo&rev=1192374032.

²⁵ REVISTA DE LA ASOCIACIÓN DE INSPECTORES DE EDUCACIÓN, Avances en supervisión Educativa. España. 2012 Rev. N° 16. ²⁵ ESTEVÉZ, Báez. Visión clásica del Sistema Nervioso Autónomo. Material publicado originalmente en formato html en: librosabiertos:vision_clasica_del_sistema_nervioso_autonomo. InfoWiki. October 14, 2007, 11:00 CDT. Disponible en http://infomed20.sld.cu/wiki/doku.php?id=librosabiertos:vision_clasica_del_sistema_nervioso_autonomo&rev=1192374032.

²⁵ REVISTA DE LA ASOCIACIÓN DE INSPECTORES DE EDUCACIÓN, Avances en supervisión Educativa. España. 2012 Rev. N° 16.

diferentes maneras frente a situaciones donde se ven bajo algún estado de presión, ya que estas reacciones se ven influenciadas por el control parcial que puede tener el SNA sobre la conducta de cada persona, y las cuales se hacen evidentes a través signos físicos como en la alteración de la tensión arterial, la sudoración, la temperatura corporal, entre tantas otras.

El sistema nervioso autónomo, se encuentra dividido en sistema parasimpático y sistema simpático, los cuales cumplen con funciones específicas dentro del organismo; el sistema parasimpático es el responsable de la regulación de órganos internos del descanso, de la digestión y las actividades que ocurren cuando el cuerpo está en reposo, este produce generalmente acciones más localizadas y su principal papel es el de protección y conservación de las reservas orgánicas.

El sistema simpático está organizado para reacciones generalizadas y se plantea que se caracteriza por gastar la energía acumulada, desde el punto de vista psicológico es el que prepara al individuo para la acción ya que está asociado con la psicopercepción de un estímulo de carácter emocional, con este se activan las denominadas situaciones E (escape, estrés, ejercicio, emergencia) las cuales hacen que una persona actúe de determinada manera frente a diferentes situaciones.

Un claro ejemplo de la influencia que tiene el sistema simpático en los individuos se presenta en la comunicación oral, y se hace evidente cuando una persona está frente a determinado público haciendo una presentación o tratando de transmitir alguna idea, es en este tipo de situaciones donde los individuos muestran signos físicos como dilatación de las pupilas, aumento de la fuerza y los latidos del corazón, sudoración excesiva, estimulación de las glándulas suprarrenales etc., los cuales se convierten en un camino de escape como respuesta a cada estímulo.

A partir de lo anterior se encuentra en la PNL un conjunto de técnicas y habilidades que ayudan a mejorar las comunicaciones interpersonales y a obtener un crecimiento personal, una utilización adecuada de las herramientas que brinda la PNL le puede permitir a un individuo dominar las reacciones producto de los estímulos a los que este se enfrenta en diferentes situaciones.

4.5.3 La percepción sensorial como Herramienta básica para la PNL.

El ser humano dispone de cinco sentidos. La vista, el oído, el tacto, el gusto y el olfato que permite recoger información de lo que los rodea y que sensaciones siente al respecto, y con el uso de los sentidos se percibe simultáneamente todo tipo de percepciones sensoriales, pero muchas veces no se es consciente de ello.

De acuerdo con esta variación entre las personas se clasifican en visuales, auditivos y kinestésicos:

Los *visuales* perciben mejor su entorno mediante el sentido de la vista, se caracterizan por hablar más rápido de lo normal, su tono de voz es alto, postura rígida, respiración superficial y rápida. Gustan de actividades agradables a la vista: el cine, teatro, las artes, paisajes, etc.

La capacidad de abstracción y la capacidad de planificar están directamente relacionadas con la capacidad de visualizar, por eso las personas que utilizan el sistema de representación visual tiene más facilidad para absorber grandes cantidades de información con rapidez.

Visualizar ayuda además a establecer relaciones entre distintas ideas y conceptos.

Las personas visuales perciben fácilmente las siguientes características: Blanco y Negro / Color, equilibrio de colores, brillo, contraste, densidad, claridad, enfoque, localización, distancia, transparente-opaco, dirección de la luz, simetría-asimetría, forma, marco-panorámica, textura, 1er o 2o plano, foto fija-película, velocidad lenta o rápida, orientación(horizontal-vertical), perspectiva, dimensión-volumen, dirección del movimiento de la imagen, asociada-disociada(visto desde dentro de uno mismo o visto por un observador), proporción, aleatorio-secuencial.

Los visuales se identifican por usar expresiones como: No está bien visto, después veremos, a primera vista, me di cuenta de todo, ¿Viste? Es así.

Los *auditivos* perciben mejor su entorno mediante el sentido de oído, se caracterizan por una postura distendida, posición de escucha telefónica, respiración bastante amplia, voz bien timbrada, ritmo mediano, palabras auditivas (oye, escucha). Gustan

de actividades relacionadas con la escucha como: la música, contar historias, interactuar con otras personas, etc.

Las personas auditivas perciben fácilmente las siguientes características: tono, volumen, ritmo, continuo-discontinuo, timbre, tonalidad, melodía, nitidez, resonancia, origen del sonido(interno-externo), dirección del sonido, distancia, tipo de fuente, mono-estéreo, asociado o no, ruido, voces, número de sonidos, duración.

Los auditivos se identifican por usar expresiones como: Es mejor hacer oídos sordos, me llama mucho la atención que..., no sé, no me suena, es el último grito de la moda, este traje no me dice nada, no hay peor sordo que el que no quiere oír o es como música para mis oídos.

Finalmente están las personas consideradas *kinestésicas* ya que perciben el mundo a través de los sentidos del tacto, gusto y olfato. Se caracterizan por postura muy distendida, movimientos que miman las palabras, respiración profunda y amplia, voz grave, ritmo lento con muchas pausas. Las personas kinestésicas necesitan moverse. Gustan de actividades físicas, así como del contacto con otras personas.

Se utiliza este sistema, naturalmente cuando se aprende un deporte y otras actividades físicas, por ejemplo cuando se aprende a montar en bicicleta, no se olvida nunca, esto se debe a que una vez se aprende algo con el cuerpo, es muy difícil que se olvide, gracias a la memoria muscular.

Las personas kinestésicas aprenden cuando hacen cosas como, por ejemplo, experimentos de laboratorio o proyectos.

Las personas kinestésicas perciben fácilmente las siguientes características: presión, localización, extensión, textura, temperatura, movimiento, duración, intensidad, tamaño, frecuencia, interno-externo, humedad, olor, peso, sabor (dulce, amargo, ácido, salado), dolor-placer.

Los kinestésicos se identifican por usar expresiones como: Tuvimos una discusión acalorada, ¿Me das una mano con la tarea?, si tuviera los pies sobre la tierra, es una persona muy cálida, pisando fuerte, la discusión me dejó un sabor amargo o me pone los pelos de punta.

A continuación esta grafica muestra diferentes rasgos característicos de las personas con percepciones sensoriales distintas:

	VISUAL	AUDITIVO	KINESTESICO
Conducta	Organizado, ordenado, observador y tranquilo. Preocupado por su aspecto Voz aguda, barbilla levantada Se le ven las emociones en la cara	Habla solo, se distrae fácilmente Mueve los labios al leer Facilidad de palabra, No le preocupa especialmente su aspecto. Monopoliza la conversación. le gusta la música Modula el tono y timbre de voz Expresa sus emociones verbalmente.	Responde a las muestras físicas de cariño le gusta tocarlo todo se mueve y gesticula mucho Sale bien arreglado de casa, pero en seguida se arruga, porque no para. Tono de voz más bajo, pero habla alto, con la barbilla hacia abajo. Expresa sus emociones con movimientos.
Aprendizaje	Aprende lo que ve. Necesita una visión detallada y saber a donde va. Le cuesta recordar lo que oye	Aprende lo que oye, a base de repetirse a si mismo paso a paso todo el proceso. Si se olvida de un solo paso se pierde. No tiene una visión global.	Aprende con lo que toca y lo que hace. Necesita estar involucrado personalmente en alguna actividad.
Lectura	Le gustan las descripciones, a veces se queda con la mirada perdida, imaginándose la escena.	Le gustan los diálogos y las obras de teatro, evita las descripciones largas, mueve los labios y no se fija en las ilustraciones	Le gustan las historias de acción, se mueve al leer. No es un gran lector.
Memoria	Recuerda lo que ve, por ejemplo las caras, pero no los nombres.	Recuerda lo que oye. Por ejemplo, los nombres, pero no las caras.	Recuerda lo que hizo, o la impresión general que eso le causo, pero no los detalles.
Imaginación	Piensa en imágenes. Visualiza de manera detallada	Piensa en sonidos, no recuerda tantos detalles.	Las imágenes son pocas y poco detalladas, siempre en movimiento.
Almacena la información	Rápidamente y en cualquier orden.	De manera secuencial y por bloques enteros (por lo que se pierde si le preguntas por un elemento aislado o si le cambias el orden de las preguntas.	Mediante la "memoria muscular".
Comunicación	Se impacienta si tiene que escuchar mucho rato seguido. Utiliza palabras como "ver, aspecto..."	Le gusta escuchar, pero tiene que hablar ya. Hace largas y repetitivas descripciones. Utiliza palabras como "sonar, ruido..".	Gesticula al hablar. No escucha bien. Se acerca mucho a su interlocutor, se aburre en seguida. Utiliza palabras como "tomar, impresión..."
Se distrae	Cuando hay movimiento o desorden visual, sin embargo el ruido no le molesta demasiado.	Cuando hay ruido.	Cuando las explicaciones son básicamente auditivas o visuales y no le involucran de alguna forma.

Figura N° 3. Rasgos de perceptores sensoriales

4.5.4 Claves para una comunicación exitosa.

Para ser un comunicador excelente, se necesitan 3 cosas.

- ✓ Un objetivo claro: Un conocimiento claro de lo que desean lograr.
- ✓ Flexibilidad en la conducta, poder variar y adaptar la conducta a diferentes situaciones.
- ✓ Experiencia Sensorial, darse cuenta las respuestas que están obteniendo o si han logrado lo que deseaban.

Si se cuenta con estas tres capacidades, basta con alterar su conducta hasta que obtengan las respuestas que quieren.

4.5.5 Que se espera conseguir con la programación neurolingüística.

- ✓ “Ayudar a saber lo que se quiere y como conseguirlo
- ✓ Aumentar la confianza y la autoestima
- ✓ Permite lograr controlar las emociones
- ✓ Fortalecer la capacidad de conectar con los demás
- ✓ Permite la comunicación más efectiva y persuasiva
- ✓ Permite potenciar habilidades que ya se tienen
- ✓ Cambiar las creencias que ponen límites entre la persona y el mundo
- ✓ Permite ser más creativo
- ✓ Ayudar a controlar la manera en que se piensa, se siente y se actúa
- ✓ Permite conseguir los objetivos personales y profesionales”²⁶

²⁶ BAKISTER, Steve y VICKERS, Amanda. Programación neurolingüística, claves para una comunicación más efectiva. En editorial Amat. Barcelona. 2011. P.20

4.5.6 Fisiologías.

Según MOHOL²⁷, para la PNL es importante percibir ciertos estados que se reflejan en las llamadas Fisiologías. Se identifican mediante la observación de las expresiones de las personas, los rasgos como la respiración, la coloración del rostro, la tensión muscular, la postura, los movimientos inconscientes, la dirección visual, el reflejo de los parpados, la humedad de los ojos. etc. En cuanto a lo la voz es posible observar el tono de voz, el volumen y el timbre. A partir de lo anterior Thies Stahl distingue varios estados o fisiologías, la conflictiva, la meta, de recursos y de compromiso las cuales se detallara a continuación.

4.5.6.1 Fisiología conflictiva.

Es la que refleja una persona que recuerda una situación que no fue de su agrado, la intensidad de los sentimientos varia bastante con respecto a la experiencia vivida, desde el exterior es posible percibir ese estado por la palidez de su rostro, la respiración, la postura tensa o la vista dirigida al ángulo inferior izquierdo. Estas situaciones se han evidenciado muchas veces en un alumno al momento de exponer o hablar ante un público; al recordar alguna situación del pasado muchas veces vergonzosa o que le afecto en algún nivel así demostrando su temor al fracaso y eso convirtiéndolo en pánico e inseguridad.

4.5.6.2 Fisiología meta.

Es la consciencia que va adquiriendo cada individuo de la forma de resolver sus problemas y se imagina vívidamente implicando todos sus sentidos en un objetivo, aunque para cada individuo es diferente ya que se debe adquirir un continuo progreso en la comunicación de manera particular; es una manera de detectar e identificar el desarrollo de una persona que ha descubierto y perfeccionado la manera de resolver sus problemas.

²⁷ MOHOL, Alexa. Manual de ejercicios prácticos de programación Neurolingüística. En: El aprendiz de Brujo. España. 1996
Edi N. 6 Sirio S.A. 1996. P 30.

4.5.6.3 Fisiología de recursos.

Es la que aplica la persona cuando indica las experiencias y conocimientos, aptitudes y energías, los medios y caminos a través de los cuales puede alcanzar sus objetivos en situaciones determinadas se asocia con la fisiología meta pero varía en cada individuo y caso y su intensidad permite deducir la eficacia de los resultados.

4.5.6.4 Fisiología de compromiso.

Es la persona consciente de que cada situación negativa tiene una contraparte positiva, lo que en muchos contextos puede parecer negativo puede constituir en otros una capacidad muy útil incluso imprescindible. Dicha conducta de conciencia le permite a la persona reconciliarse con un sentimiento muchas veces rechazado y combatido.

4.5.6.5 Fisiología mixta.

En la PNL es fundamental alcanzar esta fisiología. La solución de un problema radica a veces en que la persona sepa aplicarle la situación conflictiva recursos que ya posee y emplea en otros conceptos. Se trata de un estado intermedio entre el conflicto y la solución en el que la persona se imagina ampliamente la manera en que aplicaría dichos recursos a la circunstancias problemáticas por la que se atraviesa.

4.5.7 Comunicación y Oratoria con programación Neurolingüística e inteligencia emocional.

Según conferencia de la Doctora Pérez,²⁸ hablar en público tiene tres claves fundamentales que es la naturalidad, humildad y hablar desde el corazón. Que permiten al ser humano resolver todos los inconvenientes que se puedan presentar y evitar los miedos que son comunes en el ser humano como miedo a hacer el ridículo. Considerando que aun en una charla con amigos algo puede que salir mal; hablar ante un público es lo mismo, es por eso que recomienda hablar normalmente, ser naturales y tener conciencia que los seres humanos pueden cometer errores.

En algunos aspectos hacer la diferencia con algo especial que a muchos pueda parecerles extraño logra llamar la atención al público, así sea extraño puede crear una gran recordación en las personas. La humildad frente a la superioridad, hay cosas que no se tiene conocimiento y es normal no hay que tener miedo de a las preguntas así no se sepa la respuesta, simplemente se puede admitir que no se sabe, por qué no se está exento de que esa situación suceda, se debe saber manejar la situación y no dar la impresión de sobrevalorarse como persona sino conservar siempre la humildad. Hablar con el corazón frente a la frialdad, hay que mostrarse humano y transmitir esa emoción que se desea para llegar al público, las manos abiertas sin nada en ellas trasmite seguridad.

Ella describe que es importante la Inteligencia emocional, que lo define como un manual de instrucciones de cómo funciona el ser humano, puede parecer evidente, pero la realidad es que la mayoría de las personas no saben cómo gestionar las emociones, solo viven el día a día sin saber el poder que se tiene al tener el control de las propias emociones y también las de las demás, y la conciencia de que esto puede hacer la diferencia y hasta lograr ser más feliz.

Pérez identifica seis emociones características del ser humano: miedo, tristeza, asco, enfado, alegría y sorpresa las cuales es importante saber controlar y equilibrar. En la oratoria es importante buscar la forma adecuada de decir las cosas, pensar antes de

²⁸ PEREZ, Mónica. Conferencia de Comunicación y Oratoria con programación Neurolingüística e inteligencia emocional. En Universidad Pública de Navarra España. 2013.

actuar ya que esas emociones pueden llevar a la persona a actuar incorrectamente, por eso precisamente la PNL permite hacer cambios en la vida, el enfoque primordial que tiene la PNL es la escucha activa con los 5 sentidos y lograr alcanzar la neutralidad que significa una buena gestión de emociones.

Los oradores están tan preocupados en lo que se va a decir y no en gestionar su cuerpo, en cuanto a la postura suele suceder que la posición corporal se le resta importancia o sencillamente la incomodidad del momento hace que el cuerpo demuestre ansiedad, usualmente no se sabe dónde ubicar el cuerpo, ni las manos, ni las piernas, etc. Pérez sugiere que se debe permanecer con postura de neutralidad ya que esto demuestra seguridad generalmente con los pies y la cadera derechos, sin recostarse, mover las manos cuando se hable y cuando no, se deben dejar caer con el cuerpo, caminar por el escenario que se tenga dispuesto con naturalidad y mientras se habla; evidentemente esto no resulta fácil pero menciona que es como aprender a conducir al principio se debe hacer tantas cosas al tiempo que parece difícil pero con la práctica se logra que el inconsciente ya efectúe esos pasos sin problema.

Pérez también define la PNL como el manual de instrucciones de la relación con los demás; aprender de sí mismo y de los demás. Se llama así, por cómo el ser humano está programado; cómo funciona el cerebro como individuo, como piensa (neuro) y como se expresa (la lingüística). Ya que cada individuo es diferente muchas veces no es lo que le pasa al individuo sino lo que cree que le pasa, ya que cada persona tiene diferentes formas de ver las cosas que pasan a su alrededor y la idea es no ver nada como fracasos sino como experiencias positivas, no hay fracaso solo retroalimentación, así bien, hay técnicas que pueden ayudar a cambiar la percepción de las cosas.

No es recomendable usar palabras que tienen gran carga emocional como son fracaso, traición, enemigos, odio, son palabras muy duras que no ayudan al cerebro a ver las cosas positivamente y realmente no es necesario hacerse daño con el lenguaje. El ser humano está programado neurolingüísticamente por todo lo que ha pasado en la vida, el ser humano pasa mucho tiempo haciendo lo que regularmente hace, que se condiciona a hacer siempre las cosas del mismo modo, así no le funcionan, sin embargo así mismo se pueden hacer cambios, reprogramando esos

hábitos de pensamiento y haciendo pequeños cambios que con el tiempo pueden significar grandes cambios.

Por último habla de los sentidos, aunque todos los seres humanos usan los sentidos para percibir el entorno que los rodea, las personas tienden a ser más visuales o auditivas o kinestésicas, está comprobado que las personas tienen más empatía con las que tienen en común estos sentidos, así que para ser un buen orador se debe hablar en todos los sentidos, para lograr empatía con cada persona del público.

Esto se realiza mediante un tema llamado la calibración que la define como la observación del otro; su postura, gestos, expresión facial, como respira, ya que el lenguaje no verbal se presenta como el 55% de nuestro lenguaje, el para verbal que es el referente de la voz un 38% y el resto sería el mensaje, así que como se puede notar que no solo se escucha únicamente con los oídos sino con todos los sentidos. Se debe identificar las características de cada persona e imitarla, cuando esto se logra con todos los sentidos, se está más preparado para hacerlo ante un público sabiendo cómo actuar en determinado momento, usando las diferentes características de los sentidos.

4.5.8 Herramientas que brinda la PNL para lograr una comunicación efectiva.

La Programación Neuro-Lingüística proporciona un conjunto de Modelos y técnicas que ofrecen un amplio rango de vías para comunicarse con sí mismo y con otros, para persuadir e influir.

La PNL se ve por lo general como una forma de "manipular" el cerebro, pero esta es un tipo de manipulación positiva pues está diseñada para conseguir efectos positivos en un individuo "consiente". La manipulación positiva está destinada a alcanzar el bienestar de los individuos en diferentes ámbitos mediante una variada gama de herramientas por medio de la cuales se puede conseguir un cambio en las conductas de cada persona y de tal manera alcanzar el éxito.

La idea de aplicar esta metodología es que la persona consiga una realización personal y profesional, estas técnicas les permitirán a los estudiantes de Lenguas Modernas de la ECCI, una mentalidad y autoconfianza que le ayudara a tener el

control de los pensamientos negativos y conseguir cumplir más de un objetivo, incluyendo la comunicación oral ante un público determinado.

Dentro de estas herramientas se encuentran:

4.5.8.1 Técnica Calibración.

Según O'Connor y Seymour²⁹, la Calibración es la palabra empleada por la PNL que significa reconocer cuándo la gente está en estados diferentes. Es ésta una habilidad que todos tienen, emplean en su vida diaria, y que es muy útil desarrollar y pulir.

Cada persona distingue expresiones sutilmente diferentes de la misma forma que otros experimentan recuerdos diferentes y estados diferentes. La forma que cada persona trasmite las experiencia es diferente por ejemplo una escalofriante de una agradable y en el lenguaje corporal se pueden distinguir esas percepciones, sin embargo muchas veces la calibración es tan pobre que sólo se da cuenta de que alguien tiene un problema o cuando comienza a llorar. Se confía demasiado en las palabras de otra persona para saber cómo se siente.

Hay un ejercicio de la PNL que le permite darse cuenta de aspectos que normalmente pasan inadvertidos. Son la expresión externa de los pensamientos. Son esos pensamientos en la dimensión física. La calibración se puede empezar con pedirle a una persona que piense en alguien que le agrada y en alguien que no le agrada, luego observar cómo difieren esos signos, leer esas evidentes y sutiles señales.

La mayoría de las personas calibran inconscientemente. Por ejemplo, si se le pregunta a alguien si quiere salir a comer, la persona que pregunta sabrá la respuesta de manera intuitiva, antes de que responda, no se puede evitar responder con el cuerpo, la mente y el lenguaje ya que son elementos que están muy unidos.

²⁹ O'CONNOR, Joseph y SEYMOUR John. Introducción a la PNL. En ediciones Urano Barcelona. 1995. 8ª Edición. P.90.

4.5.8.2 Técnica Rapport (igualarse al otro).

Rapport es el nombre dado en la PNL a una de las herramientas que permite establecer una buena comunicación. Con esta herramienta se produce una optimización de procesos, pues tanto el emisor como el receptor pueden establecer comunicaciones más rápidas y eficientemente. Esta modalidad permite establecer una relación armónica entre dos personas y se convierte en la base de una buena comunicación, como afirma Krusche "si no existe Rapport entre un orador y su público, es mejor ahorrarse la conferencia"³⁰

En las técnicas de la PNL el Rapport es un elemento fundamental, este se puede conseguir logrando mayores relaciones entre los individuos que se están comunicando, es decir que exista una afinidad entre los emisores y los receptores. Es por esto que una de las claves que ofrece el modelo para establecer un Rapport armónico consiste en adaptarse al otro, ir más allá de una simple aceptación y hacerle sentir a los demás que se comprende lo que se dice, no en contenido, pero sí en la forma en la que se quiere expresar.

De igual manera, se habla de la importancia de utilizar las mismas palabras de los espectadores, ya que esto permite establecer una relación más fructífera, Krusche afirma "La adaptación verbal resulta tan eficaz como la física. Emplear el mismo lenguaje que tu interlocutor es crear un espacio común"³¹

La modalidad de Rapport se convierte en una herramienta útil para cualquier orador, pues si la utiliza de una manera adecuada, esta puede ayudar a crear un vínculo que genere mayor confianza entre el público y el emisor teniendo como objetivo principal transmitir el mensaje eficientemente.

La mejor manera de mejorar las habilidades de Rapport en PNL, es elegir un elemento y practicar en situaciones en las que se pueda relajar y no necesite concentrarse en otra cosa. Hacer coincidir la postura y al mismo tiempo hacer coincidir la respiración es una muy buena combinación para trabajar construyendo Rapport. Esta situación

³⁰ KRUSCHE, Helmut. . La rana sobre la mantequilla PNL: fundamentos de la Programación Neurolingüística. Barcelona: Sirio S.A. 1996

³¹ Ibid., p.88

se puede presentar mientras se hace una fila, cuando se va en el bus o se está en un restaurante o una cafetería, y se puede poner en práctica con alguna persona extraña, la manera de verificar que funciona es si la persona advirtió de su presencia.

Para establecer Rapport con otra persona es importante la observación de los siguientes elementos

- ✓ Frecuencia respiratoria
- ✓ Tono de voz, ritmo y volumen
- ✓ El lenguaje sensorial (hacer coincidir las modalidades sensoriales)
- ✓ Adaptación Emocional (permanecer en el mismo estado emocional)
- ✓ Postura física (por ejemplo, si se está sentado frente a una persona con las piernas cruzadas, se puede hacer que coincida en el lado opuesto. Asemejando la postura y pareciendo la imagen del espejo)
- ✓ Movimientos físicos (es decir, tomar la copa o tocarse el cabello al mismo tiempo).

4.5.8.3 Técnica Anclaje.

Martínez ³² considerada una de las mejores técnicas terapéuticas. Se trata de evocar una experiencia o fragmento de una situación concreta recreando en la mente información sensorial captada y almacenada en un momento, así, se puede revivir una melodía que puede revivir recuerdo de un amor, un olor a la cocina de la abuela o de su madre, también la imagen de un viaje y en general cualquier información sensorial concreta es capaz de servir como ancla para recordar una vivencia.

Este procedimiento en la modificación del comportamiento puede establecerse para movilizar experiencias de éxito en las personas y recurrir a ellas cuando se necesitan. Las anclas se deben establecer en cualquiera de los sistemas sensoriales pero el kinestésico es el más sencillo.

³² MARTINEZ, Marta. Curso Introductorio Teórico Práctico "Programación Neurolingüística" - Comisión de Jóvenes Profesionales del Colegio de Psicólogos de Tucumán. Tucuman. 2012. P.1

Condiciones para instalar un Anclaje:

- ✓ Estado asociado: En el momento en que se suministra el estímulo, la persona debe encontrarse en un estado totalmente asociado a la experiencia que debe recordar.
- ✓ Tiempo; Se administra el anclaje en el momento culminante de la experiencia, para ello hay que calibrar la fisiología. Si se anticipa o retarda el estímulo el anclaje no se establecerá.
- ✓ Lugar: Debe destinarse un lugar específico que debe ser exclusivo para esta experiencia.
- ✓ Presión: Debe estar en relación con la intensidad de la vivencia.

Permite:

- ✓ Acceder a los recursos (sentimientos y estados) que quiera cuando quiero
- ✓ Sustituir sentimientos y pensamientos no deseados por otros que elija
- ✓ Adquirir el control sobre las emociones
- ✓ Influir sobre las respuestas que provoca en otras personas.
- ✓ Conectarse con los recuerdos y con su imaginación como parte del desarrollo personal.

4.5.9 Técnicas para mejorar la de Expresión oral

4.5.9.1 Articulaciones claras.

- ✓ Pronuncie buenas palabras con buena dicción y suficiente volumen.
- ✓ No una las palabras
- ✓ Mantenga la cabeza erguida y abra la boca lo suficiente.
- ✓ Practique la relajación de cuello, mandíbula, labios, músculos faciales y la garganta.

4.5.9.2 Fluidez.

- ✓ Practique la lectura en voz alta
- ✓ Aprenda a pensar primero en las ideas y luego expresarlos en oraciones completas.

4.5.9.3 Pronunciación correcta.

- ✓ Consulte las reglas de acentuación en caso necesario

4.5.9.4 Volumen adecuado.

- ✓ Hable con el volumen necesario para que le oigan con comodidad.
- ✓ Aprenda a respirar llenando de aire la parte inferior de los pulmones

5. MARCO METODOLÓGICO.

5.1 ENFOQUE INVESTIGATIVO.

Esta investigación tiene un enfoque investigativo mixto, es decir cuantitativo y cualitativo, ya que teniendo en cuenta el desarrollo y el avance que se le quiere dar a este proyecto es necesario abarcarlo desde ambos puntos de investigación.

Según Ruiz “Con el enfoque cuantitativo puede tenerse la explicación de una realidad, expresada en datos, números, frecuencias, coincidencias, promedios y afirmaciones. Este enfoque permite: apreciaciones globales, tendencias, intenciones, registros estadísticos. No tiene en cuenta las subjetividades, las interpretaciones, las motivaciones”.³³

Por esta razón para el desarrollo de este proyecto se tiene en cuenta este enfoque ya que una de las técnicas de recolección son encuestas realizadas a estudiantes de Lenguas Modernas de primer y quinto semestre, se quiere expresar la realidad de su desempeño oral en datos, números, promedios y afirmaciones para obtener registro estadísticos que den un resultado verídico a esta investigación.

Para el desarrollo de este proyecto se tiene en cuenta también que “con un enfoque cualitativo, se reúnen significados e interpretaciones de las personas participantes, relaciones, subjetividades, explicaciones, sentimientos, interacciones, motivaciones y, a partir de ahí, se construyen categorías que permiten una interpretación de esas interpretaciones”.³⁴

En esta investigación se quiere resaltar las opiniones de la población estudiada, quienes son, los estudiantes de Lenguas Modernas frente a esta problemática de los factores negativos que pueden afectar la comunicación oral, posibilitando un mayor acercamiento a las personas.

³³ Ruiz, Ana. Diagnóstico de situaciones y problemas locales: El enfoque cuantitativo en el diagnóstico de situaciones y problemas locales. 1 ed. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia EUNED. 2006. P 18.

³⁴ Ibid., p20.

El enfoque cualitativo³⁵ ofrece una alternativa a la explicación causal, buscando una relación causa-efecto y buscando la predicción del enfoque cuantitativo, posibilitando entender la motivación de los actos humanos, que es lo que se quiere conocer a través de las encuestas y las entrevistas realizadas, y de esta manera lograr obtener una relación entre estos dos enfoques, como resultado desde la perspectiva de los fenómenos: intención y percepción, con el objetivo de dar a conocer una conclusión confiable que además ayude a obtener como fruto alternativas a tomar frente a esta problemática que le afecta a las personas en su cotidianidad, pero que como estudiantes y futuros profesionales de Lenguas Modernas lo más indicado es tener un manejo y un excelente desempeño en su comunicación oral.

5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Este proyecto está enfocado a un tipo de investigación descriptiva, puesto que parte del objetivo de esta investigación es conocer detalladamente características o rasgos de los estudiantes de Lenguas Modernas en aspectos relacionados con el desarrollo oral que sostienen en la cotidianidad con su proceso educativo y así con su perfil profesional enfocado hacia un futuro ámbito laboral.

Para tener el concepto de investigación descriptiva más claro, es de resaltar como afirma Sampieri en el libro de Metodología de la investigación que “una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto”³⁶, puesto que esto ayuda a conocer las situaciones, costumbres y actitudes en estudiantes de Lenguas Modernas con respecto a los factores negativos que les han afectado en la comunicación oral en su cotidianidad.

³⁵ *Ibíd.*, p21.

³⁶SAMPIERI, Roberto. Metodología de la investigación: Definición del tipo de investigación a realizar: básicamente exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. 4 ed. Mexico DF: MacGraw-Hill/Interamericana. 2006. P 69 – 72. explicativa. 4 ed. Mexico DF: MacGraw-Hill/Interamericana. 2006. P 69 – 72.

5.3 POBLACIÓN.

La selección de población de este proyecto es no probabilístico, la cual obtiene un resultado de muestreo por conveniencia, puesto que con esta “se obtienen datos básicos y tendencias con respecto a esta investigación intentando obtener una muestra de elementos conveniente.”³⁷

Es decir, en este estudio se realiza una selección de personas que son accesibles y que tengan que ver con esta investigación, en este caso son estudiantes de Lenguas Modernas y psicólogos y profesores voluntarios quienes aportarán al desarrollo de este proyecto a través de encuestas y entrevistas.

5.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

5.4.1 Encuesta.

Hoy en día la encuesta es utilizada en diferentes campos cuando se quiere examinar los efectos sociales de un fenómeno que ocurre en una comunidad mediante investigaciones técnicas.

Se implementó una encuesta personal y de diagnóstico ya que se pretende averiguar cómo una serie de factores que afectan la comunicación oral contribuye a una inadecuada expresión y comunicación dada ante un público. Por esta razón para el proyecto fue fundamental generar el método de la encuesta, ya que al aplicarla en los estudiantes de Lenguas Modernas de la ECCI de primer y quinto semestre (10 a cada grupo), se puede comprobar y evidenciar aún más, que efectivamente los estudiantes presentan factores que afectan su comunicación oral, y la necesidad de alternativas que permitan a los estudiantes aprender técnicas que le permitan en su futuro como profesionales desarrollar una presentación ante un público de una manera exitosa.

Teniendo en cuenta datos secundarios que se desarrollan a lo largo del proyecto, se organizó la información con el fin de recopilar los datos primarios mediante las encuestas que servirán para la complementación recíproca de los datos ya recopilados de diferentes autores.

³⁷MALHOTRA, Naresh. Investigación de mercados un enfoque aplicado: Técnicas de muestreo no probabilístico. 4 ed. México DF: Pearson Educación. 2004. P 321.

5.4.2 Entrevista.

Para el desarrollo del proyecto se implementó la entrevista estandarizada o estructurada ya que se efectúa el mismo formato de entrevista para todos los entrevistados, con el fin de asegurar que todos están respondiendo a la misma cuestión y poder comparar las respuestas.

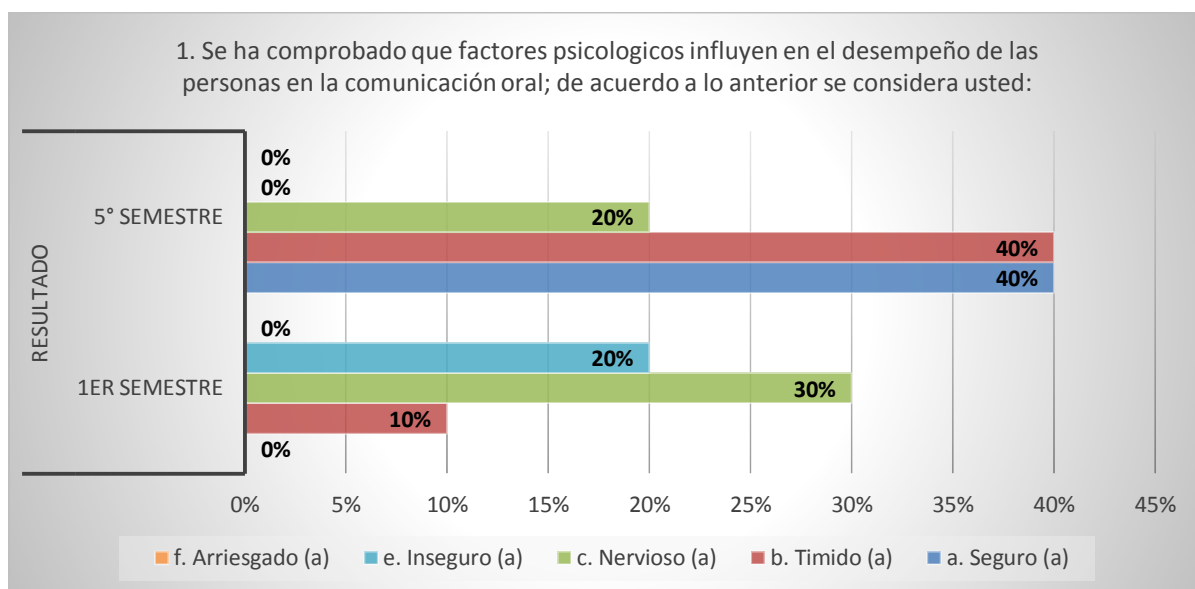
Se decidió entrevistar a 3 psicólogos, teniendo en cuenta que su punto de vista profesional contribuye a la investigación, ya que conocen en términos más técnicos, cómo funciona el cerebro de un ser humano y cómo afecta al cuerpo y a la expresión oral. Adicionalmente es importante conocer su punto de vista con respecto a la PNL ya que de acuerdo a sus estudios y a sus vivencias como psicólogos, pueden estar o no de acuerdo con la implementación de la PNL como alternativa para ayudar a los estudiantes de Lenguas Modernas de la ECCI a tener una mejor comunicación oral, especialmente dirigida ante un público determinado, y a 1 docente de la ECCI, que dicta, específicamente, clases en las que la Comunicación oral es su enfoque principal.

Se considera indispensable la opinión de los profesionales en este asunto, ya que pueden brindar a la investigación la oportunidad de comparar las encuestas y los datos secundarios, y así soportar y complementar la información recopilada, con la opinión de un profesional calificado.

6. ANALISIS DE RESULTADOS

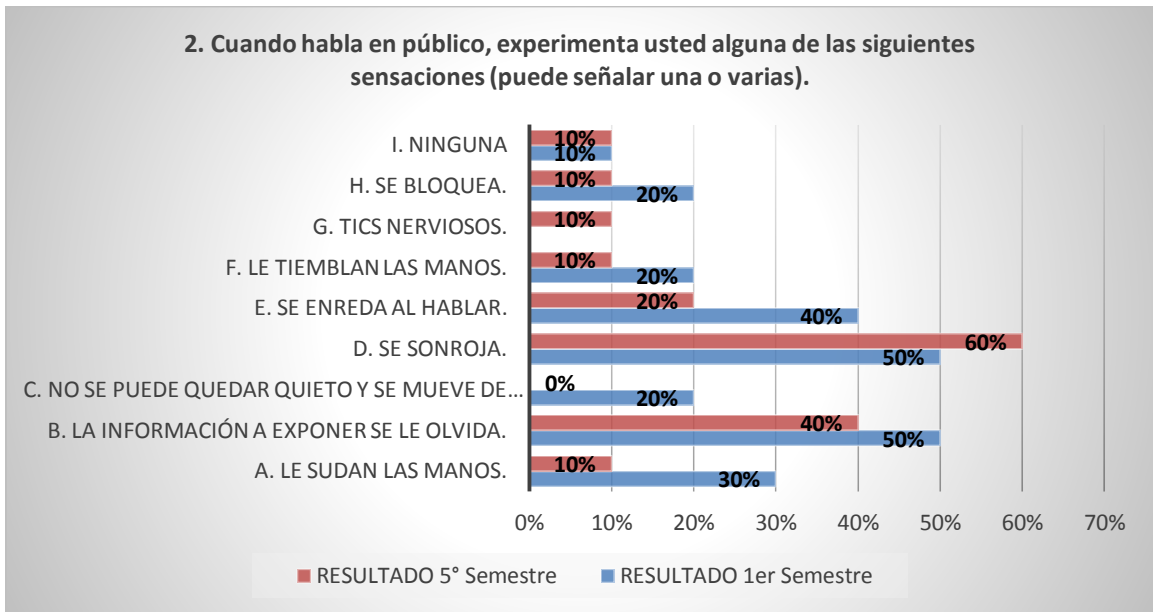
6.1 ENCUESTA: DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE LENGUAS MODERNAS DE LA ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES – ECCI

6.1.1. Factores que afectan la comunicación.



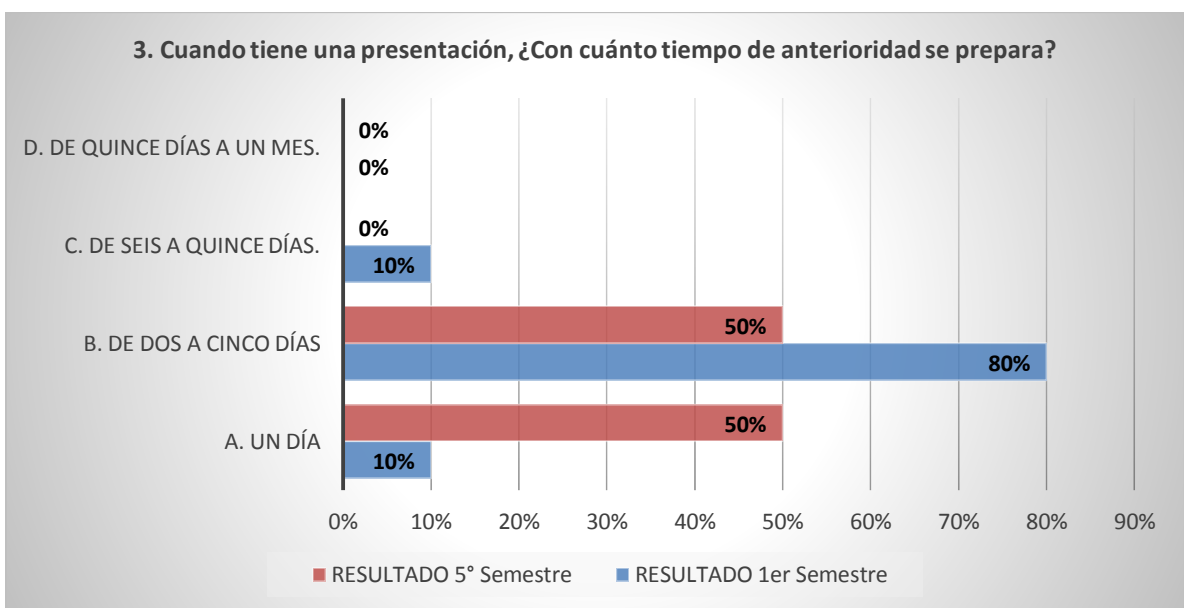
GRAFICA 1. Factores Psicológicos

Se evidencia que los estudiantes de primer y quinto semestre de Lenguas Modernas son personas que se caracterizan por tener rasgos en sus personalidades donde predominan estados como timidez, nerviosismo e inseguridad, el 80% de los estudiantes de quinto semestre se consideran personas tímidas e inseguras, sin embargo un 20% de estudiantes de este semestre se consideran personas seguras, lo cual se puede tomar como una señal de la experiencia que ellos pueden haber adquirido durante el proceso de formación académica; por otro lado al observar estos datos es posible notar que en los estudiantes de primer semestre el nerviosismo predomina en el 30% de ellos.



GRAFICA 2. Reacciones al momento de hablar en público.

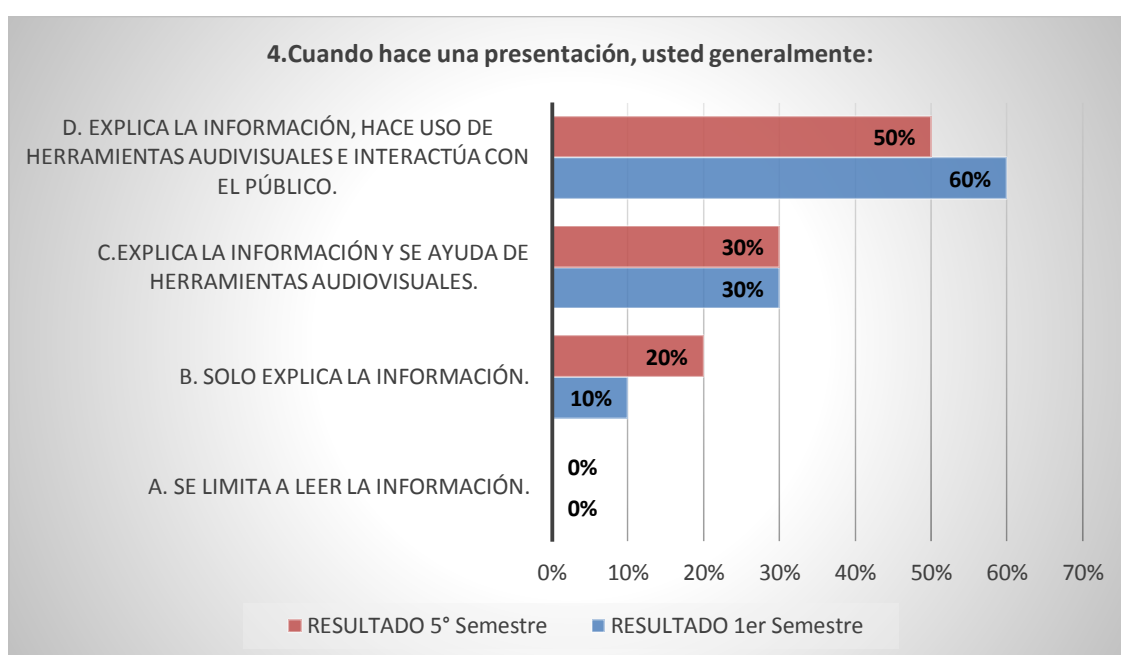
Se evidencia que muchos de los estudiantes tienen reacciones similares cuando están frente a un público, de los datos recolectados se analiza que las sensaciones como enredarse al hablar, sonrojarse o que la información a exponer se olvida predominan en los estudiantes cuando tienen que sustentar impidiendo transmitir las ideas adecuadamente. El 60% de los estudiantes de quinto semestre y el 50% de los estudiantes de primer semestre se sonrojan cuando tienen que hacer una presentación frente a un público, esta se convierte en la reacción más común en los estudiantes.



GRAFICA 3. Antelación con la que prepara presentaciones.

Se evidencia que un 80% de los estudiantes de primer semestre prefieren prepararse de dos a cinco días antes de realizar la presentación, mientras un 50% de los estudiantes de quinto semestre se preparan con un día de antelaciones posible decir que esto se convierte en una señal de la experiencia que van adquiriendo durante el proceso educativo.

Por otro lado se debe tener en cuenta que hay factores que pueden impulsar a los estudiantes a prepararse antes de la presentación, factores como la dificultad o extensión del tema y el tipo de público al que se va a dirigir.

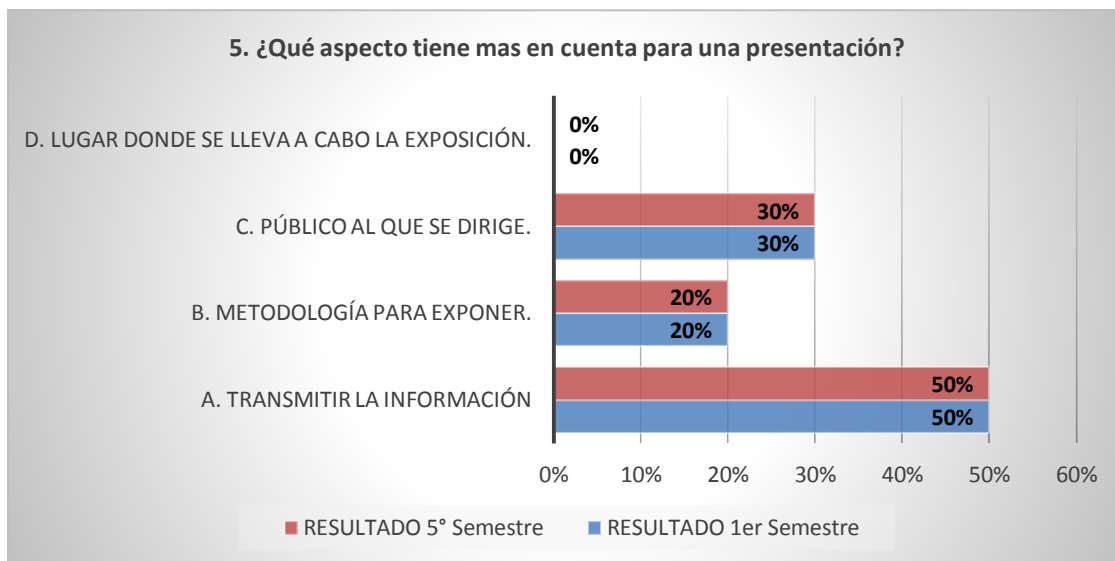


GRAFICA 4. Metodología para la presentación.

El 50 % de los estudiantes de primer y quinto semestre cuando hacen una presentación no se limitan a leer la información, lo cual se convierte en un punto a favor de los expositores, ya que en muchas ocasiones depender de la información que se investiga demuestra falta de conocimiento e inseguridad.

Las herramientas audiovisuales se convierten en una ayuda importante tanto para los expositores como para el público, por esta razón 90% de los estudiantes de quinto semestre y 80% de los estudiantes de primer semestre comúnmente hacen uso de estas para explicar la información, aunque realizar una presentación frente a un público es una tarea compleja pues siempre se tiene como objetivo transmitir una

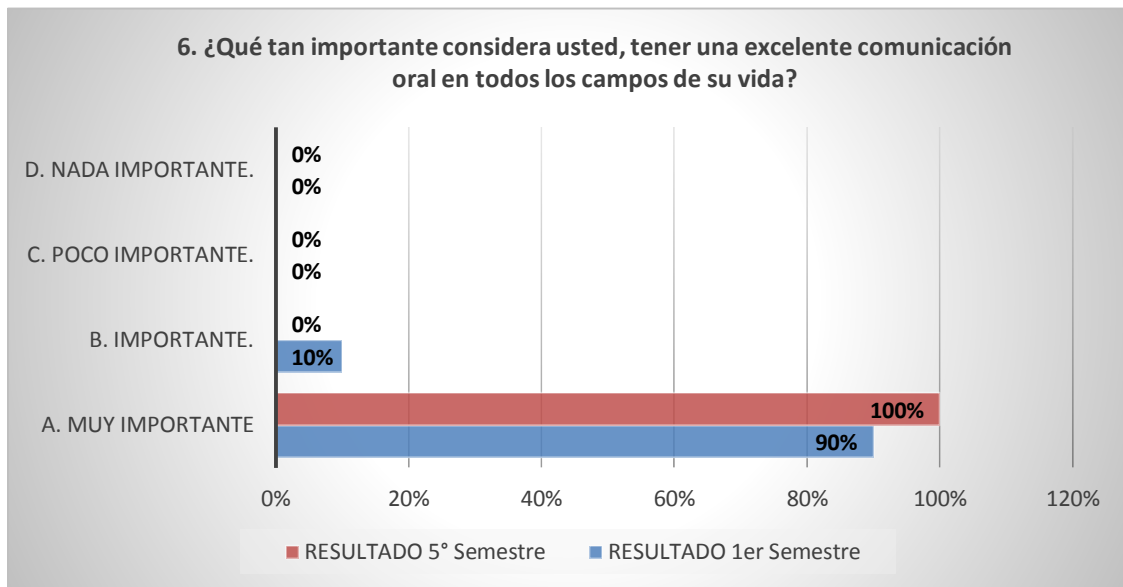
idea en muchas ocasiones depende de la habilidad del orador, aun así un 20% de estudiantes de primer semestre y un 10% de quinto semestre se limitan a explicar la información.



GRAFICA 5. Elementos externos en una presentación.

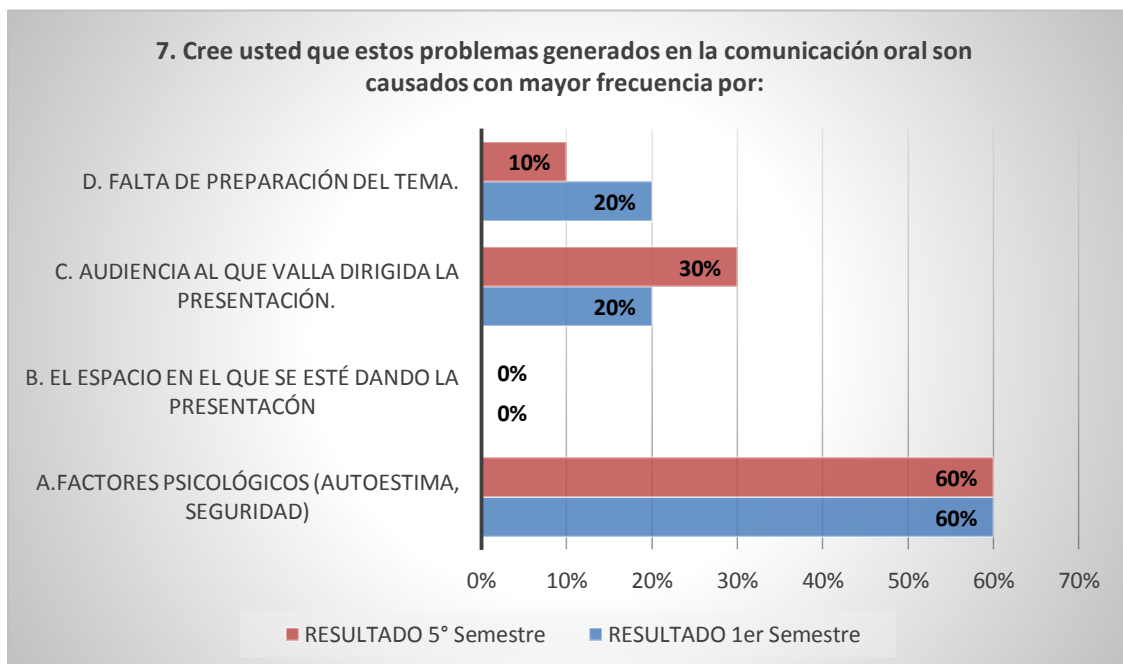
El 50% de los estudiantes de ambos semestres siempre tienen como objetivo transmitir adecuadamente la información, aunque esto siempre se convierte en lo más complejo pues depende de otros factores, como el público al que se dirige y en este solo el 30% de estudiantes de ambos semestres lo toman en cuenta. Otro aspecto importante es la metodología usada al hacer una presentación pero solo el 20 % restante de cada semestre lo tienen en consideración. Qué hay del entorno, espacio o lugar donde se realiza la presentación es un factor clave que influye en la presentación pero del cual ningún estudiante lo tiene presente.

6.1.2. Razones por las que se presentan los factores negativos en la comunicación oral.



GRAFICA 6.Relevancia de la comunicación Oral.

Para el 100% de los estudiantes de primer semestre, como para el 90% de los estudiantes de quinto semestre de Lenguas Modernas de la ECCI, es muy importante tener una excelente comunicación oral en todos los campos de sus vidas, teniendo en cuenta razones como para hacerse entender y transmitir el mensaje de forma correcta ya que es muy importante para sus carreras, y el tener esta excelente comunicación oral, puede aportar oportunidades y buenos contactos para tener éxito en cada una de sus vidas.



GRAFICA 7. Causas de problemas en la Comunicación oral.

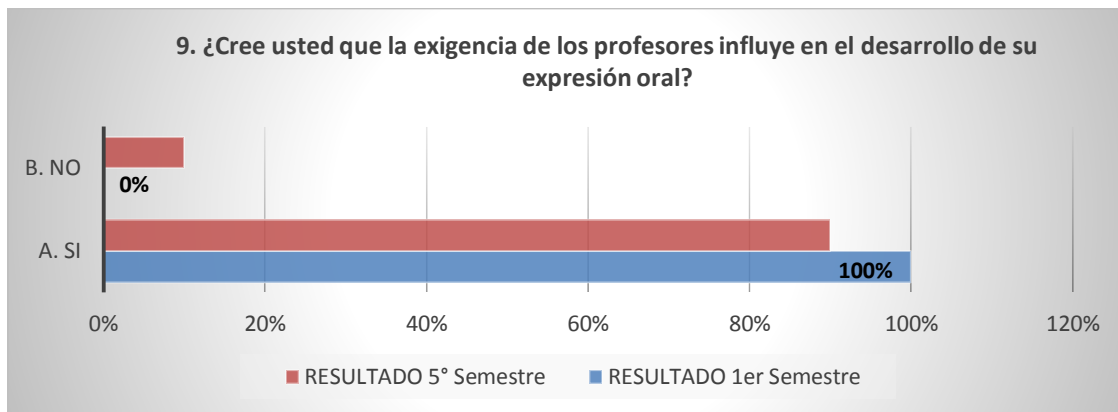
Un alto porcentaje (60%) de los estudiantes encuestados de ambos semestres consideran que los factores psicológicos son los que tienen una mayor repercusión en la expresión oral, convirtiéndose en una barrera que impide llevar a cabo con éxito una comunicación.

El 40 % de los estudiantes de cada semestre consideran que existen factores externos que se convierten en un problema frecuente, entre estos están la audiencia a la que se vaya a dirigir y la falta de preparación del tema, ya que esto puede generar en el estudiante un mayor temor para expresarse.

8. ¿Considera usted que el proceso educativo a lo largo de su vida ha influido en su expresión oral? ¿De qué manera?

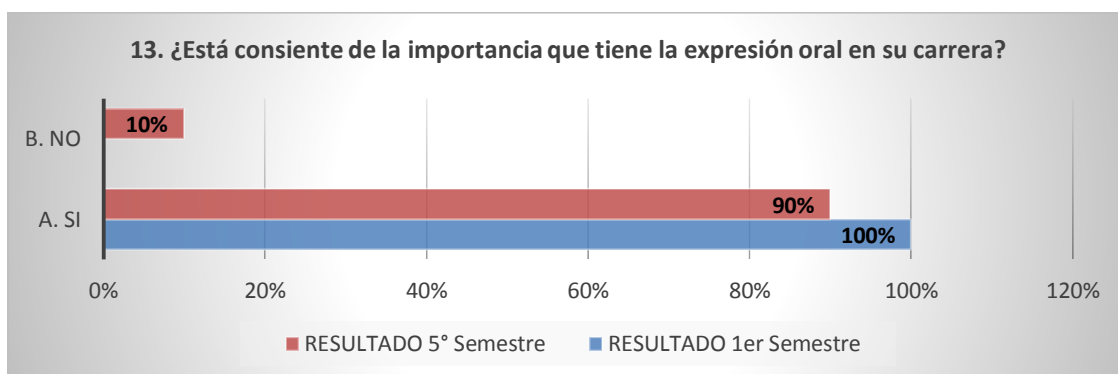
Para un 10% de estudiantes de primer semestre de Lenguas Modernas no consideran que el proceso educativo haya influido en su expresión oral a lo largo de su vida ya que para ellos la expresión oral es un proceso a desempeñar individualmente. En cambio para el 90% de los estudiantes de primer semestre de Lenguas Modernas si consideran que el proceso educativo a lo largo de su vida ha influido en su expresión oral.

El caso de los estudiantes de quinto semestre de Lenguas Modernas, el 20% no consideran que el proceso educativo haya influido en su expresión oral a lo largo de su vida por una razón parecida a lo que piensa el 10% de los estudiantes de primer semestre quienes consideran que la expresión oral es un proceso a desempeñar individualmente, contrario a lo que piensa el 80% de los estudiantes de quinto semestre de Lenguas Modernas, quienes si consideran el proceso educativo que han llevado a cabo a lo largo de su vida, ha sido influida en su expresión oral porque consideran que es la base de experiencia de cada una de las personas con la práctica que se tiene en la formación educativa en presentaciones y la exigencia y enseñanza de los profesores.



GRAFICA 8. Influencia de los docentes.

Para el 100% de los estudiantes de primero y quinto semestre de Lenguas Modernas, la exigencia de los profesores influye en el desarrollo de su expresión oral, con la explicación de que la exigencia y la guía de ellos ayuda a que se vaya perdiendo el miedo de hablar y con esta se logra mejorar su oralidad y su expresión oral, ya que un profesor que enseñe correctamente repercute en la formación de sus alumnos.

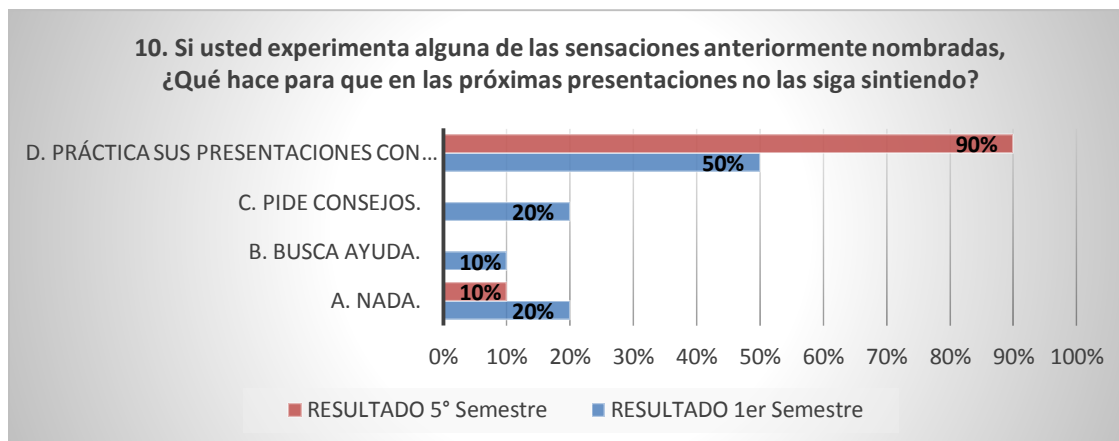


GRAFICA 9. Importancia de la expresión oral.

Teniendo en cuenta las encuestas realizadas a los estudiantes de 5to semestre el 90% de los encuestados son conscientes de la importancia de la expresión oral en la carrera de Lenguas Modernas puesto que lo consideran como una prioridad y fundamento en la carrera ya que la carrera va encaminada en gran medida a la comunicación oral y más aun teniendo en cuenta que la carrera se concentra no solo en la expresión del idioma natal, sino también diferentes idiomas y que mediante eso se tiene la oportunidad de conocer e interactuar con diferentes culturas. Solo un 10% de los encuestados no están de conscientes de la importancia en la carrera.

Teniendo en cuenta las encuestas realizadas a los estudiantes de 1er semestre el 100% de los encuestados son conscientes de la importancia de la expresión oral en la carrera de Lenguas Modernas puesto que consideran que la expresión oral es fundamental para el campo laboral en el que se desarrollaran teniendo en cuenta que para transmitir mensajes posiblemente ante un público numeroso y en varios idiomas se necesita una comunicación oral exitosa y un buen dominio de los idiomas.

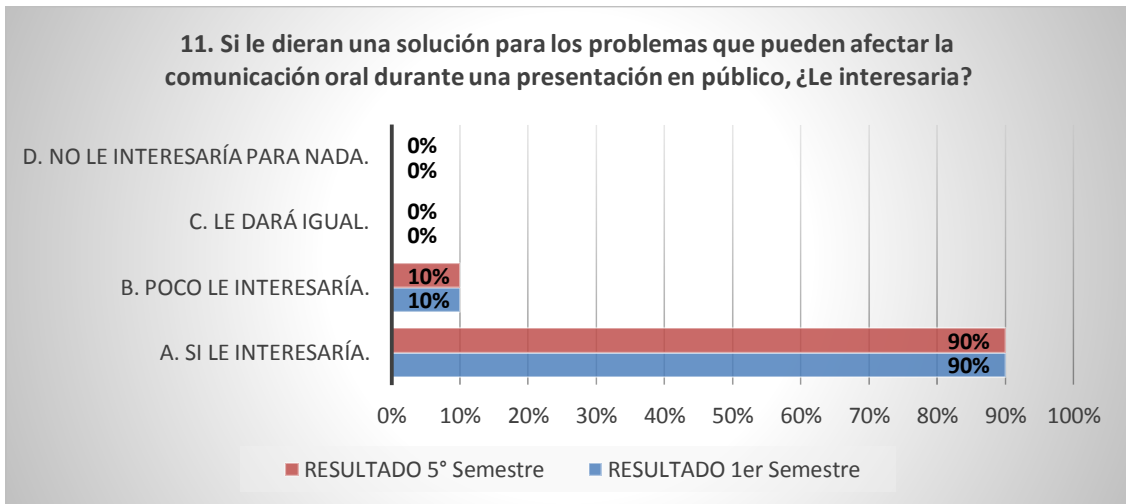
6.1.3. Posibles alternativas de solución.



GRAFICA 10. Soluciones a problemas de comunicación durante las presentaciones.

Según encuestas realizadas a los estudiantes de 5to semestre el 90% de los encuestados opinan que la práctica es fundamental para realizar presentaciones en público por qué tener un manejo del tema y estar bien preparados les brinda más confianza y experiencia, Solo un 10% de los estudiantes no se preocupan por mejorar en futuras presentaciones.

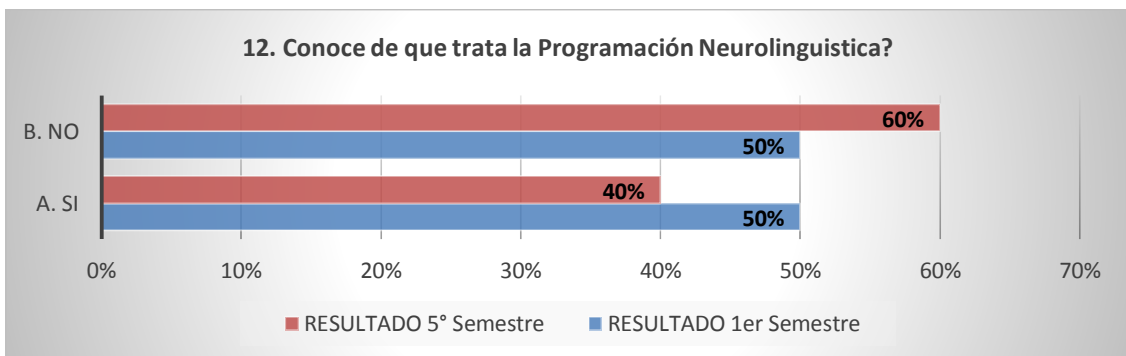
Según encuestas realizadas a los estudiantes de 1er semestre el 50% opinan que practicar sus presentaciones con anticipación es importante a la hora de hablar ante un público ya que les proporciona seguridad, mientras que un 20% prefieren pedir consejos y un 10% buscar ayuda porque les puede ayudar a corregir los nervios, poner en práctica tips, aplicar los consejos y esto les ayuda a mejorar en sus futuras presentaciones. Sin embargo un 20% no se preocupan por mejorar en futuras presentaciones.



GRAFICA 11. Interés por tener una buena comunicación.

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estudiantes de 5to semestre el 90% de los encuestados les interesaría conocer una posible solución a los problemas de comunicación oral, ya que consideran que necesitan mejorar su expresión oral y con esto se beneficiarían no solo en las aulas de clases ya que sería una ayuda a mejorar sus presentaciones en público sino también en la vida en general. Solo un 10% de estudiantes les interesa poco.

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estudiantes de 1er semestre el 90% de los encuestados les interesaría conocer una posible solución a los problemas de comunicación oral, argumentando que les ayudaría a no cometer tantos errores al realizar presentaciones en público, manejar el pánico escénico, a sentirse seguros, a mejorar la expresión oral y les interesa la idea de encontrar algo efectivo ya que podría ser una herramienta muy útil en su futuro. Solo un 10% de estudiantes les interesa poco.



GRAFICA 12. Programación Neurolingüística.

De los estudiantes de primer semestre encuestados, un 50% conoce sobre que trata la Programación Neurolingüística y un 50% desconoce, porcentaje similar en los estudiantes de quinto semestres donde un 60% conoce y el 40% restante desconoce.

6.2 ENTREVISTA: DIRIGIDA A: PSICOLÓGO, Y DOCENTES DE LA ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES- ECCI.

Las siguientes entrevistas tienen como finalidad identificar los factores que afectan la comunicación oral en las personas, posibles alternativas de solución y la opinión individual de los entrevistados.

6.2.1 Primera entrevista.

Nombre: Claudia Castelblanco.

Disciplina: Psicóloga, Directora de Bienestar Institucional

1. ¿Considera usted importante el desarrollo de la expresión oral en todas las instancias de la vida? ¿Por qué?

“Bueno, claro que sí porque digamos que el ser humano (ehh...) esta nuestra herramienta vital la comunicación oral entonces (ehh...) en esta medida es supremamente importante y mucho más para los estudiantes al tener una universidad, de echo sería muy importante que esa asignatura que ustedes ven que se llama Competencia Comunicativa (ehh...) los estudiantes le sacaran un poco más de provecho, si, no solamente de pronto a veces que pena la palabra que la vean como relleno pero es significativa porque es fortalecer esas habilidades comunicativas como su nombre lo dice. La comunicación es vital para todo, a la hora de negociar, a la hora de yo venderme entre comillas hablando en una entrevista, (ehh..) a la hora de generar un proyecto , de buscar un ascenso o para todo en mi vida personal con mi novio o mi pareja, mi familia, solucionar un problema ¿a través de qué? de la comunicación oral”.

2. ¿Qué problemas asociados a la comunicación oral ha visto usted, reflejados en sus pacientes, alumnos, allegados y/o compañeros? ¿De qué manera se hacen evidentes?

“Bueno, uno la ligereza con la cual se toma la información, entonces tú me dices algo, yo no indago nada, solamente me quedo con lo superficial y con lo que alcanzo a coger por que no cojo lo que 100% me están diciendo y como con eso manejo una cantidad de información para decirle al otro que me dijo y empieza como el rumor y toda la tergiversación de la información, si entonces como la ligereza (ehh...) (dos mmm...) que a veces no sabemos expresarnos, entonces pienso una cosa y digo otra completamente diferente entonces digamos que ahí los estudiante y digamos que los docentes y administrativos debemos fortalecer en ustedes esa claridad de pensamiento para saber que expreso, que comunico y que quiero ¿sí? aquí nos ha pasado y como lo evidenciamos que es la otra pregunta que esta (mm...) llegan los estudiantes acá a preguntar algo o a hablar de una dependencia entonces yo les indago les indago y cuando me doy cuenta al final era completamente diferente lo que estaban preguntando entonces digamos que le hacemos la claridad entonces tú, entonces se le dice tú estás haciendo referencia a la asignatura de tal o al departamento de ciencias básicas en otra coordinación, como que a veces uno da la realimentación del proceso para que le quede claro y yo digamos que si les puntualizo en eso, les digo ojo con la comunicación o de pronto dicen no es que no me dieron a tención en tal sitio, déjame ver que paso, cuando nos damos cuenta, es que claro, es que no es que no te hallan dado atención si no es que no es allá el punto donde te dan esa información ¿sí? Entonces es básicamente es eso como la ligereza, el no transmitir lo que yo quiero (emm...) y obviamente si le sumamos otro tema que también de pronto impacta en tema de la comunicación oral como la agresividad ¿sí? O como o ponerme a la defensiva y eso tampoco permite que yo entienda y comprenda que es lo que me estoy preguntando, qué es lo que me están preguntando o que es lo que quiero decir eso sería”.

3. ¿Con que frecuencia usted que se presentan estos casos?

En los chicos de primeros semestres bastante, muchísimo, muchísimo, muchísimo, muchísimo desde el Departamento de Bienestar Institucional por ejemplo manejamos un tema muy importante que es la permanencia estudiantil (ehh...) y manejamos la inducciones institucionales en el Teatro ECCL, recibimos a los estudiantes y claro digamos que le damos mucha información a los muchachos y sabemos que de eso retienen solamente el 20% entonces digamos que yo hago mucho énfasis a los

estudiantes que están escuchando, que ante cualquier situación, ante cualquier problema que tengan busquen ayuda y se les hace y se les recalca muchísimo y uno se da cuenta cuando hacemos el seguimiento en los cursos de primero y segundo que los chicos se fueron, simplemente abandonaron los estudios, y uno llama, cuéntame que paso, no es que tuve un problema no sé qué tuve un problema de salud, tuve un problema económico, y le dije tu buscaste ayuda? No es que! entonces digamos, entonces, entonces uno empieza a indagar, ¿tu estuviste en el Teatro ECCI? Y nosotros tenemos, en el Teatro ECCI los recibimos y le damos una información, yo dispongo a todos los psicólogos, a los practicantes que nos ayudan con todos los cursos de primero que son bastantes que son 80, 90 cursos de primero a que pasen cada uno se llaman charlas de Adaptación a la vida Universitaria, en donde se les indica las estrategias de permanencia, y y es el colmo que uno vea por allá en el segundo corte tercer corte no el chico no volvió, o no sabía que habían tutorías, y se los reparte la hoja de tutorías académicas, entonces hombre (ehh...) a veces los chicos como que no aterrizan todavía, creen que están en el colegio y cuatro meses se les pasa así rapidito, cuando despiertan perdió el semestre, entonces digamos que muchísimo, la frecuencia es bastante alta en los chicos de primeros semestres ya en los profesionales ya uno los ve un poco más estructurados

4. ¿En qué situaciones comunicativas, ha visto usted que se reflejan los problemas de comunicación oral?

No pues aquí digamos que en la ECCI, digamos que el contexto académico y en temas neta..., digamos académicos (ehh...) y digamos temas obviamente personales familiares y laborales, situaciones que ellos presentan y evidencian con el trabajo, entonces uno les dice bueno que ¿has hablado con tu jefe? no si yo... Por ejemplo el tema de que no llegan, no pueden llegar a tiempo a clase entonces uno les indaga bueno pero ¿hablaste con tu jefe? No pues yo le dije, pero él me dijo que después, bueno en fin, como tomas de de.. de dejar muy claro esa solicitud que yo quiero hacerle al jefe para que me deje me permita estar a las 6 de la tarde para poder ingresar a estudiar si? Entonces digamos que en todos los entornos, según lo que nos manifiestan los muchachos, en el académico, con los docentes y compañeros, en el laboral con sus jefes y compañeros y en el familiar obviamente con sus, con su pareja o con su papa o su mama

5. ¿Cuáles considera usted que son las razones por las cuales las personas presentan problemas en la comunicación oral?

Ehhmm... digamos que una... ehh... la falta de lectura, si digamos que a veces, los chicos los jóvenes no leen mucho y en la medida que yo leo y leo bien, comprendo y tengo mejor vocabulario me expreso de una mejor manera, digamos que esa podría ser una de las razones (ehh...) el tema de pronto de los medios de las ayudas tecnológicas de las redes sociales, de todo este tema de WhatsApp, entre más cortico yo escriba si a veces uno ve la conversación de unos chicos y esto que es jaja quien me traduce esto jaja la carita y el que, digamos que eso obviamente altera en cierta medida la comunicación oral que se ve reflejada en la comunicación escrita (ehh...) y siento también que digamos que el colegio ahorita con el sistema de logros académicos aunque ya salimos hace unos tres años de ese tema hubo 10 15 años de una promoción automática que le llamaban, si? Entonces el tema de los logros entonces a que no pasaban incluso al siguiente eran se pasaba al siguiente grado debiendo logros del semestre del año anterior, jum entonces digamos que como la falta de rigurosidad de disciplina, ¿sí? (ehh...) y súmale que si el docente no es estricto, exigente entonces ahí sí que peor, de pronto digamos que falencias a nivel de colegio, muchísimas entonces los chicos están llegando a la universidad tenaz, tenaz, no entienden, no comprenden, no leen (ehh...) pues obviamente ahí si como se van a expresar, como les piden y la idea es que obviamente en la universidad se estructuren mucho mejor los procesos comunicativos a nivel oral. Recuerden que la comunicación no solo es oral, ósea está obviamente la parte oral, está la parte escrita que es significativa y la parte gestual que me dice mucho más de lo que yo estoy hablando.

6. ¿Considera usted que la formación educativa a lo largo de la vida influye en la expresión oral de una persona? ¿Cómo?

(Eehh...) si la formación educativa si, súper ehh... digamos que en el colegio yo les decía a ustedes, que en el colegio faltaba un poco más de rigurosidad la idea es que un chico a once con 17 18 años este muy estructurado y y pueda ya expresarse de una manera adecuada cierto, pero entonces digamos que entra a la universidad y ahí es donde nosotros tenemos que fortalecer mucho ese papel si? y como ya vienen enfocados a fortalecer su proyecto de vida con su carrera, de pronto en el colegio

bueno lo hacían por que tocaba, porque el papa, porque... digamos que en la universidad ya aterriza un poquitico porque es mi vida, es mi carrera ya tienen que, ósea o se tienen o se tienen que mejorar los procesos comunicativos y si la persona trabaja sí que es cierto que es mucho mejor ese proceso fortaleza a medida que yo voy estructurándome académicamente e todas las áreas en lo laboral en la comunicación oral obviamente (ehmm...) en la parte labora también me va fortaleciendo entonces y digamos que el... y luego después de la universidad pues obviamente procesos de especialización y maestrías si que te exigen mucho más te dicen a ti prepara tu proyecto y lo defiendes y el otro argumentándote en contra frente a tu proyecto y tu oralmente justificando muy bien con criterios sólidos tu propuesta entonces obviamente uno tiene que fortalecer muchísimo la comunicación oral.

7. ¿Qué alternativas de solución ha aplicado usted a las personas que presentan estos problemas en la comunicación oral?

Digamos que yo como Directora de Bienestar que hago, cuando se ven situaciones de timidez que afectan la comunicación oral, el no preguntar en clase por ejemplo, "no es que yo quedo con dudas" que pasa por que no preguntas en clase, no la pena entonces que hace uno manda a los psicólogos educativos, tenemos dos aquí de permanencia que manejan hábitos técnicas, manejo de la ansiedad o la parte clínica, porque la parte clínica digamos que hay factores clínicos personales, familiares que pueden interferir con eso con esa timidez ¿sí? Temas de inseguridad, entonces se maneja la parte clínica para que él pueda obviamente expresarse y si se burlan de mí, pues me burlo yo también, ¿sí? son temas como de autoestima como de... digamos que se les da un manejo clínico y así es como Bienestar Institucional los remite, yo los remito a la parte clínica o a la parte educativa para que se fortalezcan.

8. ¿Qué respuestas ha obtenido?

Pues los chicos que... bueno digamos que los motivos de consulta, no sé si el psicólogo les hablo un poquitico de eso, los motivos de consulta a nivel clínico digamos que no se enfocan a que uno puede expresarse oralmente sino que digamos que se problemáticas de pareja, elaboración de, otros temas y digamos que con los chicos de primero y segundo cuando vemos temas de ansiedad de timidez se les ayuda y se observa cierta mejoría ¿sí? Pero igual es fundamental el aporte que la persona haga

porque si se les dejan unas estrategias unas tareítas unas pequeñas actividades que hagan en el aula de clase y si no lo hacen pues es muy complicado. Creo que hemos tenido dos casos muy complejos y de personas mucho mayores que si era porque digamos que tenían una problemática familiar muy compleja tanto así que ni siquiera están hoy en la universidad porque la habilidades sociales eran completamente nulas, entonces muy complicado, pero el resto digamos que logran salir adelante con las asesorías que se les dan de Bienestar, con el acompañamiento también de los docentes del profesor logran digamos que logran aprender esas habilidades sociales a expresarse.

9. ¿Cree que la Programación Neurolingüística (PNL) es una alternativa para solucionar los problemas de comunicación oral? ¿Por qué?

Digamos que no conozco a fondo lo...digamos que todo la teoría de la PNL, he escuchado algo y si digamos que como el coaching como otras alternativas que salen si pueden ser interesante para pues todo lo que aporte en beneficio de la comunicación oral súper, no solamente, ósea no solamente que se vea la PNL como una alternativa o la única alternativa, pienso que hay muchas alternativas importantes para esa... para ese fortalecimiento oral ¿sí? El tema de habilidades sociales, por ejemplo sería espectacular que la... y creo que si lo hacen en algunas asignaturas o en algunos programas académicos el tema de habilidades gerenciales, súper fundamental el tema oral, si yo no se me expresar digamos que como que voy a hacer yo, digamos que un profesional mínimo debe saber expresarse y fortalecer eso digamos que es interesante pero no como la única alternativa lo que un de varios temas que le aportan a la comunicación oral.

10. ¿Conoce usted casos donde se ha implementado la PNL? Mencione los que considere más importantes, incluyendo sus resultados.

Mmm... no, no no, donde se ha implementado, no no conozco.

11. Cree usted pertinente implementar la PNL, para mejorar la expresión oral de los estudiantes de la ECCI? Explique de qué manera.

Mm... bueno de pronto la, digamos que tiene razón a lo que ya les respondí yo de la pregunta nueve, ¿Cómo única? No, ¿sí? Digamos que sería chévere no como PNL,

sería chévere una asignatura que se llame habilidades gerenciales no sé. .. El mundo va hacia lo que es la educación virtual, ahora se ofrecen lo que son las maestrías virtuales y profesiones también conozco compañeras de Psicología y uno dice psicología virtual y excelentes profesionales, sabes dónde está el tema que siento que debemos articular.

6.2.2 Segunda entrevista.

Nombre: Luis Eduardo Ariza Corredor

Disciplina: Psicólogo

1. La primera pregunta es, considera usted importante el desarrollo de la expresión oral en todas las instancias de la vida? Y porque?

“Si, importantísimo, importantísimo por que ehhh la comunicación oral está presente en todos nuestros ámbitos no? Con la comunicación oral empezamos a hacer sociedad, con nuestra familia, con nuestros amigos, los compañeros y hasta con los que no conocemos, entonces de ahí partimos de que... es uno de los factores fundamentales para que nosotros podamos hacer interacción. La comunicación oral también da mucho a entender de lo que somos nosotros, entonces ehhh importantísimo porque yo soy de los que pienso que con la comunicación oral y ahorita lo hablamos también en la introducción, tal vez no verbal también uno puede trascender no? Yo colocaba aquí en lo que estaba escribiendo que ehhh yendo un poquito más a lo filosófico, no tanto a lo teórico técnico ni nada si no más a lo espiritual y filosófico, pues lo que dicen algunos abuelos no es tan descabellado, al fin y al cabo cuando uno se va de este mundo deja de pronto los mensajes que uno dejo no? Entonces la comunicación oral es vitalmente importante en mi opinión.”

2. ¿Qué problemas asociados a la comunicación oral ha visto usted, reflejados en sus pacientes, alumnos, allegados y/o compañeros? Y ¿De qué manera se hacen evidentes?

“Ehhh Generalmente en mi caso lo he visto muchísimo; en la expresión en público, en la expresión en público es normal que sea difícil no no hay ningún inconveniente con eso; lo que pasa es que cuando pasa el tiempo y.. y no mejoramos ese aspecto ya es

preocupante entonces es normal ver que la comunicación entonces oral ya no es tan fluida, que recurrimos a algunos tics o a algunos ehh algunas palabras que a veces ni existen yo he visto muchísimas cosas. He visto que de los nervios se han hasta desmayado entonces eso hace que se obstruya la comunicación oral entonces muchas veces nosotros por dentro queremos transmitir un mensaje y no lo transmitimos como debía ser precisamente porque no tenemos ese adecuado manejo de la comunicación, tanto en público como personal únicamente en una comunicación personal también pueden haber fallas.

Personalmente que he visto yo ehh hay problemas de comunicación en en múltiples ámbitos pero las que más he visto yo es comunicación en público en presentaciones en público, cuando se tienen que pasar al frente, hablar frente a un auditorio, frente a muchas personas es es algo muy difícil y que.. y que de pronto se dificulta para que el mensaje sea transmitido.”

3. Bueno ¿Con que frecuencia ve usted que se presentan este tipo de casos?

“Bueno es difícil el tiempo no? Es difícil describir cada cuanto porque a veces uno siente que es todos los días y a veces uno siente que como en este momento que estoy pensando uy.. Cuando fue la última vez que vi algo así, hace rato no? De repente eso depende por temporadas no?

La frecuencia exacta no ehhh no estaría seguro realmente de cada cuanto lo que sí puedo estar seguro es que es seguido.”

4. Listo. ¿En qué situaciones comunicativas, ha visto usted que se reflejan los problemas de comunicación oral?

Entrevistado: ¿En qué situaciones?

Entrevistador: aja

“Exposiciones en la Universidad ehh en grupos de trabajo también uy en grupos de trabajo lo he visto muchísimo ¿porque? Porque unos van por un lado y otros por otro entonces la comunicación oral falla muchísimo ahí, comunicación oral cuando los

superiores ehh no no dan la suficiente confianza para que sus trabajadores vayan y se comuniquen con él o con ella y estos no tienen la fluidez para hablar.

He visto muchísimos casos por ejemplo en el tema estoy hablando específicamente empresarial no? He visto muchísimos casos donde el el trabajador es de una forma tiene su carácter, tiene su personalidad, y es una persona que uno puede entablar una comunicación normal y cuando está en público es una persona completamente distinta y cuando esta con el jefe completamente distinta también.

Entonces eso es. En la universidad talvez no se ve tanto en ese aspecto porque todos somos compañeros cuando estamos en la universidad y por qué hay cierto grado de confianza cuando estamos nuestro grupito de amigos pero al pararse al frente la comunicación oral ya cambia no? Es aquella persona que es súper fluida y que vuela hablando y que habla y le salen letreros cuando se calla. Esa persona esta allá hablando y a veces no sabe que hablar, a veces trata de evadir y no hablarle a nadie, entonces esos son los aspectos que más he visto.

En otros aspectos no recuerdo en este momento haber visto seguramente si pero no lo recuerdo ahorita.”

5. Listo ¿Cuáles considera usted que son las razones por las cuales las personas presentan problemas en la comunicación oral?

“Falta de confianza y seguridad aunque eso va muy de la mano con... pongámoslo en el plano universitario eso va muy de la mano con la no preparación del tema no? Porque es normal que ahh es difícil pararse al frente a hablarle a muchas personas y si no se preparó correctamente el tema peor todavía, entonces ese tema de la improvisación a muchos... a muchos les da éxito pero para otros es completamente un fracaso y eso es complicado de manejar entonces aspectos.. aspectos personales de seguridad que son alimentados con el tiempo, a que me refiero con que son alimentados con el tiempo, entonces les voy a poner así el ejemplo el primer semestre tuve una exposición el primer día y me fue mal porque se me olvido el tema y entre en shock y preferí sentarme y decirle al profesor que no era capaz y de esa experiencia siguieron las demás exposiciones y seguí evadiendo exposiciones entonces no voy a decir que no hubo un interés de cambiar el tema de cambiar esa forma de

comunicación si no que muchas veces nosotros al transcurrir el tiempo alimentamos esa inseguridad entonces traemos a colación esos recuerdos malos de cuando exponemos y no lo superamos entonces eso es un tema a atacar porque nosotros mismos nos estamos poniendo zancadillas si pensamos objetivamente y con cabeza fría cuando estamos al frente y nos ponemos nerviosos y todo eso no son nuestros compañeros los que nos ponen las zancadillas somos nosotros mismos.”

6. ¿Considera usted que la formación educativa a lo largo de la vida influye en la expresión oral de una persona? Y si es así ¿Cómo?

“Si, ehh desde el colegio desde muy niños incluso por que la seguridad bueno en la etapa de crecimiento y en lo que de pronto los psicólogos más técnicamente llamamos ciclo vital que es desde cuando nacemos todos los ciclos que pasamos la adolescencia y todo eso son momentos muy...muy susceptibles a cambios porque estamos adquiriendo carácter no? Y a veces el tema de la comunicación enfrente de muchas personas requiere un nivel de carácter un poco más maduro y adulto, pero eso tiene que ver a pesar de todo porque...ehhh muchas unas veces las malas experiencias del pasado hacen que la autoestima de la persona sea bastante baja o bastante alta y eso es un factor también que influye a la hora de nuestra adultez de tener una confianza lo suficientemente fuerte para podernos parar en frente de un auditorio con 500 personas y poder hablar eso eso es un eso es un factor y eso va en la autoestima ehhh yo pienso que son factores.. Ese tema de la seguridad y la confianza para poder desempeñar la comunicación oral ese es un tema que se pule como casi todas las cosas que uno aprende en la vida no? Entonces por ejemplo muchachas ustedes están aprendiendo idiomas y el idioma no fue que hoy entraron les colocaron el chip de alemán y oprimieron el botón y mañana saben alemán no? entonces mañana perdón ehhh en transcurrir el tiempo ustedes van a ir aprendiendo equivocándose trastabillando pero al fin y al cabo van a aprender y van a pulir la habilidad lo mismo pasa con este tipo de cosas a pesar de las experiencias que se tengan buenas o malas en el pasado uno siempre puede ser mejor en el futuro en el presente y en el futuro.”

7. Bueno ¿Qué alternativas de solución ha aplicado usted a las personas que presentan estos problemas en la comunicación oral? De pronto a sus pacientes o de pronto que usted lo ves día a día.

“Ehhh a mí me gusta más que superar potenciar, a mí me gusta mas no solo la expresión sino que es lo que más he trabajado ehh cuál es la diferencia, la diferencia es que la superación viene de algo de atrás entonces uno tiene que trabajar primero el problema y ya ir mejorándolo yo realmente ehhh he potenciado más ese tema y creo que me ha dado más resultado con las personas que lo he trabajado que tratando de hacer una terapia desde atrás mirando a ver como solucionamos un problema de seguridad que viene desde atrás.”

“Como potencio, todos los seres humanos tenemos habilidades y eso es obvio y evidente y a veces unos tenemos más habilidades para una cosa y otras habilidades para otra eso es normal, yo lo que hago es lo vamos a tratar con Programación neurolingüística, por ejemplo de tantas cosas que uno puede, herramientas como otros psicólogos también les dieron otras herramientas el tema de ser visual, kinestésico, auditivo, no? Entonces algunas personas aprenden más de forma auditiva o visuales que kinestésicamente entonces yo trato de de de identificar primero si tú eres auditiva kinestésica o visual y a partir de eso yo te doy bases para que tú puedas mejorar una habilidad específica entonces si la persona viene y me dice tengo problemas de aprendizaje hago una prueba y la persona tiene su tema cognitivo completamente normal y no tiene ningún tipo de retardo ni mucho menos entonces hombre lo que hay que hacer es un trabajo un poco más específico para que ese aprendizaje sea más fluido, como lo vamos a hacer entonces si usted aprendía de tal forma entonces cambiemos la forma como usted aprendía a esta estudie de tal forma, darle tips ese tipo de cosas son las que yo trabajo. Porque? Porque yo parto de una fortaleza que ya tienen para aportar y ser mucho más, eso es lo que mmm a mí me gusta trabajar ehh es lo que he trabajado realmente.”

8. Ehh bueno ¿Qué respuestas ha obtenido? De esa forma como ehh como trata esas soluciones de pronto que le da a las personas que con lo que ha trabajado.

¿Respuesta de ellos o qué?

Entrevistadora: Si como cuál es el resultado que ha obtenido con esa manera de trabajar y tratar de solucionar esos inconvenientes

“Sí, yo estoy muy contento con los resultados a pesar de que para uno hablar de resultados uno tiene que hablar de mucho tiempo porque estas son cosas que se aprenden con el tiempo y uno solo puede identificar resultados, cada jummm realmente si uno tiene un seguimiento continuo a la misma persona y el mismo caso, digámoslo así, pero los resultados que yo he obtenido a mí me dejan muy satisfecho porque yo he trabajado con niños he trabajado con ... creo que con la única población que no he trabajado es con adulto mayor, con abuelitos, yo he trabajado más que todo con jóvenes, adolescentes, niños y he aplicado de todas las técnicas que uno puede aplicar la PNL se ha aplicado y los resultados han sido muy buenos, buenos en qué sentido o en que me baso yo en buenos, es porque ehhh el trabajo que yo he hecho por ejemplo en algún caso, en colegios en algún momento que lo hice era para que los niños fueran mucho más empáticos los unos con los otros que eso es un problema grave que hay en los colegios no? Entonces si pasa... si pasa digamos un periodo escolar un año escolar y al otro año escolar le llega a uno el comentario de que los niños realmente son otros o bien una felicitación por ahí de vez en cuando da a entender que hubo muy buenos resultados y más si le llegan de los profesores que son los que están todos los días con ellos, entonces sí.”

9. Seguimos ¿Cree que la Programación Neurolingüística (PNL) es una alternativa para solucionar los problemas de comunicación oral? ¿Por qué?

“Si. Si si ehh es una de tantas alternativas que uno puede brindar pero la programación neurolingüística tiene muchísimas facultades muy buenas que puedes facilitar este tema también de comunicación oral la programación neurolingüística trabaja y se basa también en la confianza y tiene un trabajo muy interesante frente a la confianza de las personas que tiene mucho que ver en la forma como nos comunicamos no? Entonces podemos entrever que una persona que de pronto no se comunica ehhh entre comillas

correctamente ehh de pronto tiene que ver con un problema de confianza no hablo de autoestima no hablo de ese tipo de cosas porque esos son cosas de psicología clínica que ya va mucho más a fondo no? Yo hablo un poquito más a lo superficial pero la PNL tiene ehh tiene elementos son importantes con los cuales uno puede fortalecer muchas habilidades y una de las tantas habilidades es la comunicación en todos sus aspectos y si me preguntan por comunicación oral obviamente también la tiene.”

10. Listo ¿Conoce usted casos donde se ha implementado la PNL? Mencione los que considere más importantes, incluyendo sus resultados.

“Bueno los resultados bueno si si voy a tomarme el atrevimiento de hablar de un... de un profesor mío que es un gran amigo aparte de ser un gran maestro que trabaja muchísimo tanto con esta disciplina como con otras pero la programación neurolingüística él la ha utilizado muchísimo él trabaja con... él es un psicólogo trabaja con coaching y el tema del coaching esta entrelazado y ligado íntimamente con PNL la programación neurolingüísticas es un ismo importantísimo en el trabajo con coaching yo soy coach certificado entonces a mí me encanta por eso el tema por eso es que yo los entrelazo ehhh que resultados puedo hablar en el tema de él y ahorita hablo si de pronto puedo hablar algo de lo mío por que no sé qué tantos resultados puedo yo todavía hablar todavía estoy muy pollo en ese tema entonces voy a hablar de él, que es de propiedad.

Él ha trabajado ya con empresas bastante grandes con ese tema, él es consultor ehhh y trabajo con una empresa muy importante a nivel internacional es decir es una empresa multinacional llamada Belmont, Belmont es una empresa de reciclaje no es la de cigarrillos que yo pensaba al principio, es una empresa de reciclaje ehhh de ehhh es una empresa que recicla partículas de celulares digámoslo de esa forma de esa forma, tiene su base en estados unidos es una empresa que trabaja en todo el mundo ehhh él fue contratado por el Gerente de Latinoamérica para trabajar únicamente aquí en Colombia, cuáles fueron los resultados y porque lo cito a él, porque él se basó en técnicas de programación neurolingüística para trabajar distintos aspectos que el detecto que estaban fallando en la empresa cierto? Después de él haber trabajado con estos aspectos los resultados fueron que el mismo informe del gerente de de de todo Latinoamérica han colocado como ejemplo a Colombia dentro

de todos los lugares donde esta Belmont establecido como una de las empresas que más crecimiento en producción ha tenido; eso hasta ahora en producción; ahora clima organizacional mejoro muchísimo, tengo entendido por comentario que él me hizo, por conversaciones que tuvimos y todo lo que él me cuenta, que cuando el llevo allá; el tema de clima organizacional era muy complicado como mucha empresa que uno se puede encontrar no? Después del trabajo y al transcurrir el tiempo el clima organizacional ha cambiado entonces ese tema de clima organizacional, no existía allá de hecho por eso era tan malo y ahora uno de los estándares altos y a lo que más atacan en esa empresa es en que los trabajadores se sientan bien y en lo que están haciendo entonces el trabajó con técnicas de PNL programación neurolingüística entre otras cosas que el también trabajó y tuvo bastante éxito porque en Estados unidos que es donde está establecida la base central de Belmont citan el trabajo hecho aquí en Colombia como muy bueno y seguramente él va a tener trabajo por delante con el resto de Latinoamérica por que le han pedido que haga ese mismo trabajo con toda esa gente, lo que pasa es que él no ha podido hacer eso todavía porque estamos hablando de una persona para muchísimo trabajo entonces, pero eso es un buen resultado, en mí caso yo obviamente la he aplicado pero no tanto como un trabajo con resultados tan amplios como los de él obviamente lo he trabajado más como por ponencia de proyectos que yo he hecho que he impulsado a mí me gusta mucho el tema de las organizaciones de las empresas a pesar de que yo soy psicólogo, a mí me gusta mucho ese tema entonces yo he hecho dos ponencias internacionales donde la base fundamental ha sido la comunicación; no lo estoy diciendo para adornar la presentación, es una coincidencia que ustedes me hablen de comunicación realmente yo trabaje comunicación organizacional específicamente y puse algunos elementos de PNL que eran muy importantes junto con emmm con logoterapia que es otro tema choco loco que a mí me gusta por allá de otro lado y esos son los resultados que puedo hablar ahorita.”

11. Listo la última sería entonces ¿Cree usted pertinente implementar la programación neurolingüística para mejorar la expresión oral en los estudiantes de la ECCI? Explique de qué manera se podría hacer.

“Claro que si eh hh es una, lo lo primero que me estaban diciendo cuando llegaron eh hh hh importantísimo primero porque cuando uno quiere mejorar un aspecto uno hace pruebas, a ver como mejoro otra cosa, como mejoro otra, sino se ha implementado

programación neurolingüística a mi forma de ver y a mi parecer es válido perfectamente que se haga la implementación y que se vean los resultados, creo que mejorar un aspecto uno hace pruebas la programación neurolingüística como lo decía ahorita tiene muchísimas facultades que vale la pena ser ehhh implementadas y afianzadas.

Cuando uno lee programación neurolingüística, ehhh esta con las personas que trabajan el tema son a veces muy poético y por eso es que no le gusta a mucho psicólogo ese tema no porque ehhh así como existen pseudociencias que uno cree que... que existen y uno dice no no ehhh existen pero no tienen mucho fundamento. La programación neurolingüística también algo algo así para muchos no tiene sustento, donde están los resultados. ¿cuál es el problema de la programación neurolingüística? el el problema es que las investigaciones hechas no tienen la documentación fuerte que uno quisiera como para que... como para que uno tenga todo todos los papeles así en el como para que uno diga estos son los resultados, esto esto esto, tiene muchas cosas, muchos resultados, pero todavía le falta mucha documentación, porque hay muchas empresas sigo hablando de empresas yo sé, pero muchas empresas, universidades, porque ehhh mucho mucho docente de psicología trabaja programación neurolingüística en sus ratos libres sin que sus estudiantes lo sepan, sin que ellos lo sepan ehhh ellos trabajan eso y aun así ehhh no hay una documentación, es decir eso se queda en el aire.

Entonces como lo trabajaría yo, yo bueno de hecho como lo trabajaría no, como lo trabaje, yo ya lo trabaje el semestre pasado como les decía muchachos aquí en la ECCI yo hice un abordaje con programación neurolingüística a un grupo de estudiantes, a los de primer semestre de mecánica automotriz, no fueron todos los grupos porque me quedaba muy difícil, pero bueno pues no no me puedo quejar de ocho grupos intervine en siete, grupos numerosos de casi cuarenta casi cuarenta y dos ehhh cual era mi meta, mi meta es brindarles un apoyo en cuanto a las técnicas de estudio que ellos puedan tener, técnicas de estudio que pueden ustedes también adoptar y que cualquier persona puede adoptar, ehhh ustedes pueden venir aquí a bienestar institucional y pueden decir tengo problemas por algún motivo de no estar aprendiendo tal cosa, yo le pongo todas las pilas y le pongo atención al profesor y no le entiendo nada, entonces aquí se les brinda todo el apoyo y cada profesional le brinda el apoyo en programación neurolingüística ehhh no perdón en técnicas de

estudio, mira estudia de tal forma, mira este tip hazlo de esta forma el espacio todo; yo lo que hice fue... yo fui a un grupo hice eso mismo sin que vinieran ellos acá les y di todos los tips posible de acuerdo a programación neurolingüística, entonces sin alargarme todo lo que hice, porque dure una hora haciendo eso, pero lo que hice básicamente fue dividí el grupo en tres grupos...el grupo en tres grupos, entonces un grupo de los visuales, un grupo de los kinestésicos y un grupo de los auditivos ¿cómo hice eso? lo hice con una implementación que yo hice una una dinámica que yo realice de acuerdo a otras dinámicas, es decir yo hice como una... como una unión de varias cosas que se pueden trabajar en programación neurolingüística y la trabaje un poquito más sencilla para que ellos no se aburrieran es que una cosa muy distinta es yo ponerles un test en una hoja y respóndanme este test y yo les evaluó si son visuales, kinestésicos o auditivos, no me van a trabajar igual tuve que hacerlo bastante dinámico y funciona bastante bien espero, porque como eso fue el semestre pasado tengo la la inquietud de cómo me fue entonces el otro semestre, este semestre que viene voy a volver a entrar ya esos muchachos deben estar ya en segundo, entonces voy a entrar allá a ver cómo cómo evoluciona el tema, entonces si yo... yo lo implementaría de esa forma

La programación neurolingüística es flexible, flexible en qué sentido, es flexible en que tiene muchas formas para aplicarla tiene... y tiene y es muy rica para sacar de ahí cosas entonces yo yo como lo aplique de una forma dinámica, cada ambiente tiene su... cada contexto tiene su... su labor por así decirlo, entonces eh aquí yo lo trabajo así porque estamos hablando de una población joven que son muchachos y todo eso, en un ambiente organizacional se trabaja de otra forma mucho más formal, se trabaja de una forma más teórica incluso, más magistral donde uno se puede parar y uno puede hacer una presentación sobre PNL completamente y a los muchachos yo ni siquiera, yo les dije les empecé a lanzar cositas de que era PNL y al final les di todo sustento de que era la PNL y porque les estaba haciendo eso, pero una presentación en tema empresarial la idea es antojarlos de lo de lo de todas las bondades que tiene esta disciplina y que si ellos no realizan la siguiente dinámica vean lo que se van a perder, eso en cuanto a que haría yo ¡no!, en cuanto a los resultados lo que yo les dije desde un inicio también y es los resultados son basados en el buen trabajo entonces uno puede hablar muy bonito uno puede hablar las maravillas de las cosas pero realmente el trabajo y la aplicación de las herramientas es lo que vale lo que vale la pena, entonces antes de cualquier cosa hay que documentarse bastante bien, no

hacer las cosas por hacerlas hay tener un muy buen sustento para que uno con con con la corbata digámoslo así uno se la ponga y uno diga este es mi sustento, pueden criticármelo no hay ningún inconveniente, pero yo lo trabajo de esa forma y lo vamos a evaluar después para ver las mejoras que tenemos.

Si es la última pregunta yo lo único que digo es la programación neurolingüística tiene...tiene todas las bondades que ustedes puedan encontrar en muchos campos en muchas habilidades que quieran ehhe potenciar en una persona, vuelvo e insisto me gusta mucho el tema potenciar a mí me gusta que las personas con una habilidad que ya tienen hay que mejorarla, entonces a pesar de que muchos en comunicación oral ehhe digamos entre comillas "tengan falencias "parece abusivo uno hablar de eso, porque tal vez uno también tenga sus falencias, pero a pesar de eso tienen , están posicionados en un lugar, tienen un nivel no pongamos nivel uno nivel dos no, tienen un nivel cual es la idea que en ese nivel vaya creciendo, no miremos las arandelas de que fue lo que paso antes y porque y porque y porque no, eso es lo que tiene la programación neurolingüística no es un tema convencional de terapia así de sencillo y lo trabaja, se trabaja perfectamente, el coaching que es ese tipo de trabajo se trabaja con PNL y ha funcionado muy bien y en las investigaciones que ustedes pueden hacer sobre PNL con coaching van a encontrar que las dos están como casadas, como que una con la otra funciona muy bien y han tenido muy bueno resultados en muchos países en muchas investigaciones que puedan encontrar."

Entrevistadora: Listo muchísimas gracias.

6.2.3 Tercera entrevista.

Nombre: Jair Amaya

Disciplina: Psicólogo clínico ECCL.

1. ¿Considera usted importante el desarrollo de la expresión oral en todas las instancias de la vida? ¿Por qué?

“Sí, porque la comunicación es la que nos permite expresar, entender y comprender las vivencias de los demás y expresar las propias.”

2. ¿Qué problemas asociados a la comunicación oral ha visto usted, reflejados en sus pacientes, alumnos, allegados y/o compañeros? ¿De qué manera se hacen evidentes?

“Hace muchísimo tiempo existía algo que se llamaba la urbanidad de Carreño, entonces nos daba una serie de normas o establecía una serie de normas del proceso de la comunicación, hoy en día, este ya se eliminó, se olvidó, es muy difícil el proceso de comunicación y se evidencia no solamente en las personas de aquí, sino en todas partes, porque no sabemos, no sólo comunicarnos, no sabemos más que todo escuchar. Estamos diseñados para escuchar, es por eso que tenemos dos orejas y una boca, de lo contrario tendríamos dos bocas y una oreja, pero no sabemos escuchar y cuando uno no sabe escuchar, no va a comprender, y cuando uno no comprende es como si no existiera la comunicación.”

¿De qué manera han sido evidentes estos problemas asociados a la comunicación oral en estas personas?

“En que primero la expresión la hacen de una manera, en algunas ocasiones, intransigente, tratando de imponer sus propios puntos de vista, sin generar la suficiente cultura, educación y calidad del habla como tal, equivocándose en el mismo hecho de saber hablar.”

3. ¿Con que frecuencia ve usted que se presentan estos casos?

“Todo el tiempo.”

4. ¿En qué situaciones comunicativas, ha visto usted que se reflejan los problemas de comunicación oral?

“Desde... Bueno tengo que aceptar que nuestro propio presidente tiene un buen léxico, expresa oralmente, da el mensaje adecuado, independientemente del partido político que seamos, pero hay que aceptar las situaciones. Y soy amante del profesor “súper O”, quien nos enseñó muchas veces y todo el tiempo a que sabiendo hablar nos sabemos expresar. Y en donde, en todas partes, en todos los ámbitos Socioeconómico - culturales, existen problemas de comunicación.”

5. ¿Cuáles considera usted que son las razones por las cuales las personas presentan problemas en la comunicación oral?

“Por la falta de calidad de la enseñanza en Colombia.”

Es decir que con esa afirmación que usted hace, en otros países donde la educación es mejor, ¿no se presentan problemas de comunicación oral?

“Excelente pregunta, no es la comunicación, es el entendimiento, es la comprensión como tal, lo que yo estoy diciendo y la crítica que estoy generando, recuerden que somos de los peores países en comprensión, no sabemos leer, no sabemos escribir, por consiguiente no comprendemos ni siquiera de lo que leemos, puede que en lo escrito este la comunicación, es el factor primordial que es transmitir un mensaje que este bien, pero nosotros no lo sabemos hacer bien, somos de los peores países a nivel mundial estamos por debajo de países en vía de desarrollo, que tienen menos calidad de vida que nosotros, eso no implica que el proceso de transmisión del mensaje como tal, sea óptimo en los otros países, que en el nuestro y está completamente evidenciado es peor que en los demás. No estoy diciendo que en los demás no halla y que en el de nosotros sí.”

6. ¿Considera usted que la formación educativa a lo largo de la vida influye en la expresión oral de una persona? ¿Cómo?

“Si, definitiva y totalmente, porque es evidente, y se los voy a expresar, voy a tratar de contestar esa pregunta, del maltrato al español, cada uno de nosotros se comunica vía chat, o por mails o por celular de alguna manera, y se dan cuenta que hoy en día maltratamos tanto que ya no escribimos el porqué, sino escribimos una “x” y una “q”, y hacemos una serie de minimizaciones que hace que se proyecte que de aquí en 30 años, los dedos pulgares sean los únicos que nos funcionen, porque es con lo único con los que trabajamos, ya el mismo hecho de escribir, todo lo hacemos digitalmente, nadie se comunica escribiendo, por lo menos con papel y lápiz.

Entonces ese maltrato cotidiano que se hace al mismo idioma hace que lo vallamos cambiando, que lo vallamos diferenciando eliminando de muchas maneras. De hecho la real academia española de la lengua ha tenido que aceptar una gran cantidad de palabras, que se ha generalizado tanto a nivel mundial, que se ha visto en la obligación de aceptarlas como bien dichas aunque tengan errores gramaticales, ortográficos o lo que sea.”

7. ¿Qué alternativas de solución ha aplicado usted a las personas que presentan estos problemas en la comunicación oral?

“Bueno, pienso que he sido un poco, voy a utilizar el término grosero, y cuando la gente se expresa mal o dice algo mal, la corrijo en muchas partes, en algunas ocasiones, delante de quien sea y donde sea, desde mi punto de vista, pero, infortunadamente el artífice de modificar el proceso educacional en nuestro país se han visto opacados por otras cuestiones y otros intereses que son más importantes o que nuestros dirigentes creen que son más importantes que ponerle cuidado a la calidad de la educación en nuestro país.”

¿Esa es la alternativa de solución que siempre utiliza?

“La pregunta es cual utilizo yo te respondo esa es la mía.

En caso de una terapia, con un paciente, ¿qué alternativa utiliza?

Yo les digo lean, afortunadamente muchos de los textos antes de ser publicados siempre tienen que pasar por una serie de correcciones ortográficas, conjugaciones, verbos, entre más uno más lea, por lo cual entre tu más leas, más te instruyas menos errores gramaticales y mejor comunicación y mejor comprensión vas a tener.”

8. ¿Qué respuestas ha obtenido?

“He obtenido respuestas muy positivas, afortunadamente la gente ha acuñado las críticas que en su momento les digo, hacen, bueno no todas pero si un alto porcentaje, se instruyen con respecto a mejorar su comunicación de una manera adecuada, de una manera correctiva y si ha dado resultado, personalmente hablando.”

9. ¿Cree que la Programación Neurolingüística (PNL) es una alternativa para solucionar los problemas de comunicación oral? ¿Por qué?

“Es una de varias soluciones, que nos brinda herramientas, pero no nos podemos dejar sesgar, porque como todas las demás alternativas, tienen sus pro y sus contra, que tiene muchos pro que la gente se ha aferrado a ella en los últimos tiempos, en los últimos 20, 30 años, pero pienso que debería complementarse con otras alternativas que nos pueden dar soluciones y mejoras en el proceso comunicativo.”

10. ¿Conoce usted casos donde se ha implementado la PNL? Mencione los que considere más importantes, incluyendo sus resultados.

“No, solo conozco instituciones específicas donde tienen diplomados, cursos, cortos, de qué es, como funciona, para que sirve, y hasta ahí, conozco personas que lo han hecho, que les ha gustado, pero repito que les dé una satisfacción de un 100 por ciento, no.”

11. Cree usted pertinente implementar la PNL, para mejorar la expresión oral de los estudiantes de la ECCI? Explique de qué manera.

“Repito, me parece importante, pero complementada con otras alternativas, para que fusionado todo, nos den resultados óptimos. De iniciarlo desde los primeros semestres, que es donde las falencias son más evidentes, sobre todo desde primero,

segundo, tercero, ya que primero las personas vienen con la necesidad de un proceso adaptativo desde el colegio a la universidad, en algunas veces influyen factores económicos, culturales que hace que sea de vital importancia que se incluya este tipo de enseñanza en todas las carreras.”

6.2.4 Cuarta entrevista.

Nombre: Alexis García

Disciplina: Docente de la ECCI

Bueno esta es la entrevista que se le va a realizar al profesor Alexis García, acerca de la comunicación oral, el profesor dicta clases de contemporary english context de cuarto, conversation for international business de quinto y public discours de noveno... bueno entonces empezamos con la primera pregunta

1. ¿profesor considera usted importante el desarrollo de la expresión oral en todas las estancias de la vida? ¿por qué?

“Si, definitivamente la expresión oral juega un factor decisivo e importante a la hora de comunicarnos en sociedad, no solo en sociedad sino cuando estamos en comunidad, llámese comunidad en la escuela, cuando estamos inmersos dentro de una cultura, digamos un grupo o cualquier otro de estos elementos que conforma la sociedad juega un papel importante ahí, porque por medio de esta expresión oral nos comunicamos con otros.”

2. Ok. Profesor ¿qué problemas asociados a la comunicación ha visto usted reflejado en sus alumnos, allegados, o compañeros y pues de qué manera estas personas lo hacen evidentes?

“Bueno, dentro del concepto como docente he notado que hay dos problemas básicos, el primero que la información no llega total, llega más bien parcial a los estudiantes y la segunda que esa información después a la hora de recibir la retroalimentación no es sustentable, cuando digo no es sustentable es que muchas veces lo que se refiere en el ámbito educativo es puramente repetitivo ese proceso en los estudiantes, mas no de sustentación, entonces ahí encontramos factores o elementos o problemas

como recurren a la memoria a la repetición mas no hay una comprensión de ese conocimiento para después poder digamos sustentarlo.”

3. ¿con que frecuencia ve usted que se presentan estos casos?

“En el día a día, digamos en mi área específica, en las asignaturas cuando tienen que enfrentar digamos ya sea una presentación o una sustentación en clase de manera oral o ya sea de manera escrita, porque pues digamos que estas dos son las únicas maneras que el estudiante tiene para argumentar sus ideas, entonces digamos que en el día a día.”

4. ¿En qué situaciones comunicativas, ha visto usted que se reflejan los problemas de comunicación oral?, eso es algo más o menos de lo que estaba precisamente hablando.

“En las presentaciones, en las sustentaciones orales, en las...a la hora de apoyar una idea de debatirla, digamos que esas son básicamente las actividades donde he notado falta allí sustentar.”

5. ¿Cuáles considera usted que son las razones por las cuales las personas presentan problemas en la comunicación oral?

“Definitivamente desde pequeñitos tenemos que incentivar digamos no solo esa repetición y esa parte memorística, sino que debemos desde la primaria diría yo ya formar individuos que puedan argumentar una idea y defenderla no a un nivel muy profundo, pero sí que desde cuando están digamos en párvulos los niños sepan identificar, pero más que identificar que analicen y más que analicen propongan, digamos que la clave estaría allí que desde pequeñitos se formen seres críticos autónomos que respondan digamos como a esa necesidad que exige hoy el mundo, ya en las universidades de poder argumentar con bastante solidez una idea.”

6. Bueno, yo creo que de aquí viene precisamente nosotros lo pensamos también de esa manera, viene también esta pregunta ¿Considera usted que la formación educativa a lo largo de la vida influye en la expresión oral de una persona?

“Definitivamente, y está muy relacionado con el campo de las artes, las humanidades puesto que, sin menospreciar las ciencias exactas como la matemática, la química donde digamos que solo requerimos de números y los números como dice el dicho hablan por sí solos, en este caso nosotros debemos argumentar con hechos y también parte mucho de nuestras experiencia, si yo dentro de mi experiencia educativa pues no tuve un proceso en el cual tuve que leer libros, tuve que enfrentarme a poder inferir si, son muchas cosas después no voy a tener los elementos o las herramientas para poder argumentar y soportar mi ideas con autores, con novelas, con libros, con escritores, bueno con toda esa gama o todo ese abanico de elementos que tenemos para poder llevar a cabo ese proceso de argumentación.”

7. OK. ¿Qué alternativas de solución ha aplicado usted a las personas que presentan estos problemas en la comunicación oral? de pronto a los a alumnos o personas que usted conoce de pronto como ayuda o contribuye para mejorar esto.

“Si, digamos que para la mejora pues lo primero identificar ya sea por medio de un examen, por medio de una sustentación o por medio de una actividad. Por medio de una actividad identifico si el estudiante tiene esos problemas a la hora de comunicarse, si cuando yo hablo de comunicación oral, hablo puede ser de la comunicación oral directa o la comunicación también escrita, aunque pues las dos son...que se le llaman, pero pues básicamente se hace un test diagnostico se identifica cual es el problema y se enfoca entonces hacia esa necesidad que tiene el estudiante, entonces digamos si el estudiante está realizando una sustentación pues en este caso se le daría una segunda oportunidad para que el identifique cuales fueron como sus errores, trabaje en ellos, los mejore y vuelva a tener una nueva oportunidad para poder presentarse, digamos que esa es básicamente mi experiencia desde el punto de vista educativo.”

8. Bueno, ¿Qué respuestas ha obtenido cuando aplica de pronto estos métodos?

“He encontrado muy buenos resultados, en cuanto a que el estudiante primeramente necesita ser consciente de que está teniendo un problema y es de comunicación oral, segundo haciendo digamos o teniendo en cuenta ese plan que yo le sugiero al estudiante para que pueda mejorar en esa área específicamente en la comunicación, el estudiante también va a direccionarse hacia esa necesidad especifica que él tiene, por decir algo si el estudiante está haciendo una sustentación de su tesis de grado en

ese mismo momento si identificamos que lo que él está diciendo no está acorde a la parte escrita, ahí está teniendo problemas de comunicación oral, que se hace, se le recomienda al estudiante " mira estas teniendo problemas en esto ,esto y esto, estás leyendo mucho, estas siendo muy repetitivo, no estás dándole a los puntos importantes de lo que podría ser tu sustentación", se le re agenda nuevamente con esos puntos donde fallo y nos volvemos a reunir para poder entonces llevar a cabo un buen proceso y ha dado muy buenos resultados porque los estudiantes responden con base en las necesidades y con base a lo que ellos necesitan."

9. Bueno ¿Cree que la Programación Neurolingüística (PNL) es una alternativa para solucionar los problemas de comunicación oral? ¿Por qué?

" Si, desde el punto de vista, bueno para lo que se planteó la Programación Neurolingüística lo único que hace es modelar el ordenador un computador con la mente humana y de allí combinar estos dos y poder digamos llevarlo a lo que es el comportamiento y lo que son las habilidades ya del pensamiento humano, entonces en el caso que estamos analizando que es el lenguaje podría encaminarse a como perfeccionarlo y darle como al estudiante esas herramientas para que pueda ser un estudiante en este caso en el ámbito educativo exitoso, por ejemplo si el estudiante está teniendo problemas con el uso de los conectores a la hora de comunicarse de manera oral, pues obviamente que se le pueden brindar esas herramientas para que el uso de los conectores no sea algo aburrido, tedioso para el estudiante sino que por el contrario sea algo que le de coherencia, cohesión cierto a la hora de expresarse no solo en la parte escrita, porque recordemos que la comunicación oral también juega un papel importante en la sociedad como le dije anteriormente."

10. Bueno, ¿Conoce usted casos donde se ha implementado la PNL? Mencione los que considere más importantes, incluyendo sus resultados.

"Pues en términos generales y pues siguiendo a los dos autores de esta teoría que son... bueno no recuerdo exactamente, recurriendo a ellos dos pues sé que se ha trabajado sobre todo en cuanto al éxito, va encaminado a lograr el éxito y en cuanto a la relaciones interpersonales, pero especifico que haya escuchado casos no o que conozca no, no he ahondado en este tema".

11. listo, perfecto y la última pregunta sería, ¿Cree usted pertinente implementar la PNL, para mejorar la expresión oral de los estudiantes de la ECCI? Explique de qué manera.

“Definitivamente podría ser una muy buena herramienta, pero tocaría encaminarla desde el punto de vista de los estilos de aprendizaje; teniendo en cuenta los estilos de aprendizaje del estudiante podría ser una muy buena herramienta para mejorar en ellos la comunicación oral, me explico siendo conscientes de ese problema que tiene el estudiante, se le podrían brindar esas herramientas para que pueda comunicarse en este caso ya me voy al problema real que planteo desde la primera pregunta, si un estudiante no es capaz de argumentar sus ideas no estaría en condiciones de llevar a cabo un buen proceso académico, porque recordemos que la base de la educación es que el estudiante no solo identifique, no solo reconozca, pero que analice, que proponga y que argumente sus ideas y la Programación Neurolingüística podría ser digamos una herramienta, un elemento, un factor decisivo allí para que el estudiante pueda desempeñarse mucho mejor de lo que viene haciendo en este siglo XXI que tanto necesita de esa herramienta que se llama la Programación.”

Bueno, profesor muchas gracias

6.2.5 Análisis de los indicadores descriptivos de la entrevista:

Indicadores		1	2	3	4	5
Factores que afectan la comunicación.	*Falta de fluidez en la comunicación oral		X			
	*Nervios, Recurrir a tics y palabras que no existen			X		
	*Desmayos		X			
	*Evadir y no hablarle a nadie		X			
	*Recurrir a memorizar y repetir mas no a aprender				X	
	*Falta de lectura					X
	*No saber escuchar				X	
	*Ligereza al tomar la información					X
	*Coherencia con lo que se piensa y lo que se habla					X
	*Agresividad al hablar		X			
	*Redes sociales dañan el idioma				X	
	*Rigurosidad de disciplina en los colegios				X	
	- Con frecuencia se presentan factores que afectan la comunicación oral					X
	* Situaciones Laborales (Grupos de trabajo), familiares y académicas					X
	*Comunicación entre Superiores y empleados			X		
*En presentaciones en público, exposiciones, sustentaciones frente a un auditorio					X	
*Al apoyar una idea			X			
Razones por las que se presentan los factores negativos en la comunicación oral.	*Es Herramienta Vitalmente importante para interactuar					X
	*Capacidad para argumentar una idea y defenderla				X	
	*Falta de análisis y propuestas		X			
	*La comunicación oral está presente en todos los ámbitos de la vida					X
	*Con ella empezamos a hacer sociedad					X
	*Nos identifica		X			
	- *Falta de confianza y seguridad			X		
	*Por no saber escuchar				X	
	*Falta de calidad y exigencia en la enseñanza					X
	*No saber expresarse				X	

	*Falta de comprensión				X	
	*No preparar correctamente el tema				X	
	*Revivir recuerdos de experiencias pasadas			X		
	*Autoestima baja				X	
	*La comunicación oral se pule con el tiempo				X	
Posibles alternativas de solución.	*Identificar los problemas y corregirlos para mejorarlos					X
	-Potenciar las habilidades de las personas			X		
	*A través de PNL identificar si la persona es visual, auditiva o kinestésica				X	
	*Cambiar la forma de aprender.			X		
	*Brindar consejos, tips, como uso de técnicas, estrategias, y manejo de la ansiedad					X
	*Leer bastante				X	
	*Buscar ayuda profesional					X
	*Habilidades sociales				X	
	- Satisfechos con sus resultados					X
	* Si, pero fusionar la PNL con otras alternativas					X
	*Si por que la PNL trabaja en la confianza y es flexible				X	
	*Porque se puede fortalecer muchas habilidades de la comunicación		X			
	*Porque va encaminado al éxito		X			
	*Casos donde se ha aplicado la PNL y coaching con resultados		X			
*La PNL tiene facultades que vale la pena ser implementadas y afianzadas					X	

6.3 TRIANGULACIÓN ENCUESTAS – ENTREVISTA.

6.3.1 Factores que afectan la comunicación.

Tanto para los estudiantes encuestados como para los profesionales entrevistados uno de los factores que afecta notablemente la comunicación oral son los factores psicológicos, como por ejemplo los nervios e inseguridad, que se evidencian de distintas maneras o reacciones, tales como desmayos, tics nerviosos, poca fluidez conversacional, sonrojarse, bloqueos, entre muchas otras.

Los profesionales estuvieron de acuerdo al mencionar que esto se puede presentar por la falta de lectura de las personas, ya que esta le permite aprender nuevo vocabulario y a expresarse, etc. Si bien es cierto que el nivel de lectura en Colombia es bajo, según la última Encuesta de Consumo Cultural, realizada por el DANE en 2012, el 48% de los colombianos mayores de 12 años leyó algún libro en el último año. Este porcentaje oscila entre 48 y 54 para las diferentes regiones del país; el 50% leyó revistas y el 63% leyó periódicos³⁸.

Respecto a esto los estudiantes lo toman en cuenta al momento de preparar una presentación ya que lo hacen con antelación y estudiando a fondo el tema, pero cabe resaltar que en estudiantes de quinto semestre de lenguas modernas el tiempo de preparación se reduce a un día ya que durante todo el proceso se va adquiriendo seguridad y experiencia al hablar en público.

Este tiempo de preparación se hace notorio al momento de la presentación ya que los estudiantes expresan que no se limitan a leer la información, lo cual puede convertirse en un punto a favor de los expositores, porque en muchas ocasiones dependiendo de la información investigada, genera conocimiento y seguridad en el momento de una presentación en público relacionada con los factores que resaltan los profesionales quienes indican que la ligereza al tomar la información y que la falta de escucha afecta que al momento de una presentación no se tenga la coherencia de lo que se piensa con lo que se habla para apoyar la idea a transmitir.

³⁸ ZAPATA Fernando. 2013. Tomado de < <http://www.elespectador.com/entretenimiento/unchatcon/va-lectura-colombia-articulo-422010>> consultado el 12 de junio de 2014.

Aunque es claro que al exponer el objetivo de los estudiantes es transmitir adecuadamente la información, también influye el público al que se dirigen y la metodología al exponer. Según los profesionales entrevistados muchas veces los estudiantes les falta fluidez y recurren a usar palabras que no existen o memorizar y repetir en vez de adquirir verdaderamente el conocimiento y este es un factor para considerar, ya que teniendo en cuenta que los problemas en la comunicación oral se presentan frecuentemente en todos los ámbitos de nuestra vida, (al hablar frente un público, en la familia, en lo laboral, etc.) como futuros profesionales los estudiantes deben trabajar en mejorar falencias con el propósito de desempeñarse en profesionalmente.

6.3.2 Razones por las que se presentan los factores negativos en la comunicación oral.

La gran mayoría de estudiantes y profesionales entrevistados son conscientes de la importancia de tener una excelente comunicación oral ya que con ella se empieza a hacer sociedad y la consideran vital para interactuar, para hacerse entender y transmitir el mensaje de forma correcta ya que es necesaria para el futuro desempeño de la carrera.

Durante la investigación se pudo notar que existen factores psicológicos que tienen repercusión en la expresión oral, de echo un 60% de los estudiantes encuestados lo consideran así, convirtiéndose en una barrera que impide llevar a cabo con éxito la comunicación, también existen factores externos como la audiencia ya que esta varía en número, en género y en el conocimiento que esta tiene en el tema.

Como se mencionó antes, y en esto coinciden los profesionales y estudiantes, la falta de preparación del tema influye en gran medida con la comunicación oral, adicionalmente complementan que la falta de seguridad, confianza, comprensión, autoestima baja, experiencias, falta de lectura, análisis y falta de propuestas afectan a los estudiantes en su expresión oral ante el público.

Pero todo lo anterior no es algo nuevo, los profesionales y estudiantes opinan en que la educación juega un factor importante, porque consideran que es la base donde se forma el carácter y parte de la personalidad de la persona, adicionalmente contribuye

el nivel de exigencia de los colegios y/o docentes con los que se ha interactuado. Los profesionales entrevistados argumentan que la persona constantemente recuerda y revive experiencias negativas del pasado que le afectan en las presentes y futuras presentaciones ante un público.

6.3.3 Alternativas de solución.

La práctica es fundamental para realizar presentaciones en público, esto ya se había mencionado antes como factor que afecta la comunicación oral y no sobra mencionarla ahora como una alternativa de solución. El 90% los estudiantes de 5to semestre encuestados opinan que este factor es muy importante, ya que mediante este se logra tener un buen manejo del tema y estar preparados brinda confianza y experiencia, Solo un 10% de los estudiantes no se preocupa por mejorar en futuras presentaciones.

Adicionalmente algunos piensan que pedir consejos y tips también ayuda a disminuir los nervios. Los profesionales agregan que la manera como ellos aplican soluciones con los estudiantes es: primero a través de un análisis e identificación de fallas, luego se puede proceder a emplear varias alternativas como potenciar habilidades, comentar sugerencias, consejos, o cambiar la metodología de aprendizaje, con el objetivo de mejorar la comunicación y expresión oral en los estudiantes, adicionalmente argumentan que la lectura brinda herramientas esenciales. En cuanto a sus resultados el total de los entrevistados argumentan que les ha funcionado bastante bien ya que han visto progreso en los estudiantes y personas con las que han trabajado.

Mediante la investigación y probándolo con la entrevistas y encuestas se ha logrado demostrar que si existen ciertos factores que intervienen en la comunicación y que algunas veces influyen en el desarrollo de esta impidiendo que sea efectiva, de ahí que los estudiantes estén interesados en conocer alternativas de solución para mejorar su comunicación y expresión oral ya que la consideran fundamental para la aplicación en clases y para su futuro como profesionales.

Según la encuesta realizada hay un balance prácticamente equitativo entre las personas que conocen y las que no conocen acerca de la PNL, sin embargo la

totalidad de profesionales entrevistados la conocen y les parece que es una alternativa de solución bastante buena ya que la PNL trabaja en la confianza, es flexible y a través de ella se pueden fortalecer muchas habilidades de la comunicación entre ellas la comunicación oral, sin embargo consideran que es necesario complementarla con otros métodos y técnicas que pueden funcionar exitosamente al aplicarlos en la carrera de Lenguas Modernas de la ECCI.

Según entrevistas realizadas las opciones para implementar la PNL en la carrera de Lenguas Modernas de la ECCI se puede aplicar a través de ejercicios y técnicas que se pueden implementar en los primeros semestres como una metodología incluida en clases ya establecidas en el pensum o como una clase enfocada a la práctica de métodos y alternativas de solución para mejorar la comunicación y expresión oral de los estudiantes.

7. CONCLUSIONES.

Teniendo en cuenta los modelos de comunicación propuestos por Aristóteles y Hovland; donde Aristóteles conceptualiza la comunicación con los tres elementos básicos: emisor, receptor y mensaje, con los que se da el acto de comunicación cuando el mensaje es recibido correctamente por el receptor, se empieza un nuevo proceso de comunicación oral conocido como retroalimentación. Y Hovland, que presentó un modelo donde describe el análisis de cuatro factores: el comunicador que transmite; los símbolos transmitidos; los individuos que responden, y la respuesta del receptor. Resaltando la importancia al proceso de comunicación que obedecen a las circunstancias las cuales rodean tanto al emisor (credibilidad, naturaleza del mensaje y su capacidad comunicativa) como al receptor (afinidad/oposición hacia la fuente, nivel de información, etc.).

Este proyecto parte de las teorías de Noam Chomsky y Dell Hymes; donde Chomsky se enfoca principalmente en el hablante oyente ideal, quien conoce su lengua perfectamente y no le afectan condiciones irrelevantes a nivel gramatical como las limitaciones de memoria, las distracciones, los cambios de atención, de interés y los errores al aplicar su conocimiento de la lengua a la actuación real. Y Hymes que por el contrario argumenta que un hablante-oyente real le puede afectar factores psicológicos, tales como temor, descuido, nerviosismo, etc.; factores fisiológicos, tales como dolor o cansancio y factores ambientales como ruido, un nuevo ambiente, etc. La psicolingüística, también fue un gran apoyo a esta investigación ya que la lingüística estudia lo que constituye el lenguaje mientras que la psicolingüística explica cómo se utiliza.

De acuerdo a lo propuesto por Hymes no solo los factores internos como los psicológicos o fisiológicos juegan un papel determinante en el proceso comunicativo, pues se identifican factores externos como el entorno, el público, el tipo de mensaje que se quiera transmitir, las herramientas tecnológicas, la falta de preparación entre otras; todos estos factores se convierten en agentes internos del proceso comunicativo ya que afectan de manera directa este. Se identificó que Factores psicológicos o rasgos característicos en la personalidad de los estudiantes como el nerviosismo, la timidez o la inseguridad se convierten en una barrera que le impide no solo a los estudiantes sino a cualquier ser humano lograr una comunicación

exitosa.

Es por ello que a partir de los factores anteriormente nombrados, esta investigación tomó un camino al desempeño que se ha visto cotidianamente en las aulas de clase, especialmente en la carrera de lenguas modernas de la ECCI, ya que mediante la observación de compañeros de clase y experiencias propias; se identifica que los estudiantes tienen problemas con su expresión oral especialmente en el momento de la presentación ante un público, ya que para la mayoría de estudiantes hablar en público se convierte en una actividad que encierra una cantidad de emociones como miedo, ansiedad, inseguridad, timidez, entre otras, este tipo de sensaciones impide que una persona logre expresarse adecuadamente y transmitir un mensaje de manera eficaz.

Se identificó que una de las razones por las cuales se presentan estos factores es debido al Sistema Nervioso Autónomo (SNA), que controla una gran diversidad de funciones del organismo, los seres humanos tienen la capacidad de responder a los estímulos internos o externos que puedan afectar directa o indirectamente su comportamiento somático, ajustando al organismo anticipadamente para responder al estrés de una forma independiente a la voluntad del individuo.

Es así como se evidencia en diferentes ocasiones que las personas reaccionan de maneras distintas frente a situaciones de presión, ya que estas reacciones se ven influenciadas por el control parcial del SNA sobre la conducta de cada persona, a través del sistema simpático, que se activan en situaciones de escape, estrés y ansiedad, las cuales se hacen evidentes a través de signos físicos como en la alteración de la tensión arterial, la sudoración, la temperatura corporal, entre otras.

Por otro lado, teniendo en cuenta la recolección de datos hechos, se identifica como una adecuada educación desde una temprana edad se convierte en una herramienta fundamental, la cual puede ayudar a desarrollar en cualquier individuo excelentes habilidades comunicativas. De acuerdo a la opinión de los estudiantes, ellos consideran que la educación de las primeras etapas juega un papel fundamental, ya que desde el primer proceso de formación académico que vive una persona es posible fortalecer las habilidades con las que cuenta e identificar las falencias. Si desde el

colegio una persona no es capaz de analizar, argumentar, comprender o comunicarse adecuadamente, su proceso de formación como profesional puede ser más complejo.

Con la investigación de este proyecto se logró encontrar que la PNL es una alternativa de solución a los problemas que afectan la comunicación oral ya que gracias a Bandler y Grinder creadores del sistema que hoy es utilizado como “sistema genérico de aprendizaje o como terapia”, compuesto por sus nombres, “Programación” que consiste en el proceso de organización de los componentes del sistema con el fin de alcanzar resultados específicos; “neuro” que representa la tesis de que todo comportamiento es el resultado de unos procesos neurofisiológicos, y “Lingüística” que a través del lenguaje, los sistemas de comunicación, y los procesos nerviosos son representados, ordenados y secuenciados en forma de modelos.

De acuerdo a la PNL, todos los seres humanos poseen cinco sentidos: La vista, el oído, el tacto, el gusto y el olfato, los cuales permiten recoger información de lo que los rodea y de las sensaciones que se siente al respecto, aunque muchas veces no se es consciente de ello, se resalta que la mayoría de individuos desarrolla unos sentidos más que otros, y por eso se logra identificar y denominar entre visuales, auditivos y kinestésicos (olfato, gusto y tacto).

Teniendo en cuenta lo anterior la programación Neuro-Lingüística proporciona un conjunto de Modelos y técnicas que ofrecen un amplio rango de vías para comunicarse con sí mismo y con otros, con el propósito de lograr aumentar la confianza y la autoestima, persuadir e influir en las personas, fortalecer la capacidad de conectarse con los demás, cambiar las creencias que ponen límites entre las personas y el mundo, incrementar la creatividad, ayudar a controlar la manera en que se piensa, se siente y se actúa además hace la comunicación más efectiva y persuasiva y permite conseguir los objetivos personales y profesionales.

Es una excelente alternativa a tomar ya que esta se ocupa de describir y sistematizar aquellos sutiles aspectos verbales y extra-verbales de la conducta del ser humano, y contribuyen a que se produzca algún resultado o algún cambio en la forma de actuar de los involucrados y en el caso concreto de este proyecto la interacción con un público.

Es por ello que para este proyecto se tomó como alternativa la PNL para solucionar los problemas de la comunicación oral en los estudiantes de lenguas modernas de la ECCI, ya que identificando las personas visuales, auditivas y kinestésicas se capacita a los humanos para la adquisición, uso, comprensión, producción del lenguaje desarrollando sus funciones cognitivas y comunicativas, potencializando así las habilidades de cada individuo para un desempeño efectivo en su oralidad en los diferentes contextos de su vida y su profesión.

Se demostró por medio de las encuestas realizadas con los estudiantes de primer y quinto semestre de lenguas modernas de la ECCI y de entrevistas a profesionales, como lo fueron psicólogos y profesores, que la PNL es una alternativa apropiada a usar tanto en la universidad como en el desarrollo de la futura profesión; siendo esto un valor relevante para los futuros profesionales de esta carrera, quienes hablarán no sólo su idioma nativo en el ámbito empresarial, el cual es el énfasis de la carrera, sino los otros idiomas establecidos en el pensum de la universidad, por lo anterior se realizó la investigación con el objetivo de buscar una alternativa capaz de ayudar a solucionar estos problemas en la comunicación oral.

Por lo anterior este proyecto pretende además de identificar los factores y causas que afectan la comunicación oral en los estudiantes de Lenguas Modernas de la ECCI, plantea la PNL como solución a los problemas de comunicación oral en los estudiantes especialmente al hablar ante un público y la propuesta de incorporar dentro del pensum de la carrera esta útil herramienta.

8. RECOMENDACIONES.

Quedan como recomendaciones de este estudio las siguientes:

- ✓ Se plantea la necesidad de implementar la PNL como una herramienta que puede ayudar a los estudiantes de la ECCI a mejorar su expresión oral, específicamente aquellos que se encuentran en proceso formativo en el área de Lenguas Modernas; teniendo en cuenta que los estudiantes de esta carrera deben desarrollar excelentes habilidades comunicativas, la PNL ofrece una cantidad de técnicas con las cuales el estudiante puede lograr el éxito en diferentes campos de su vida.
- ✓ Se debe fortalecer en los estudiantes las habilidades comunicativas, pues como futuros profesionales es fundamental que sepan expresarse adecuadamente, en este caso la PNL específicamente brinda una útil técnica conocida como Rapport, esta modalidad permite establecer una relación armónica entre dos personas, pues le permite a un individuo adaptarse a las necesidades del otro.
- ✓ Se recomienda que los estudiantes trabajen en técnicas que le permitan una expresión oral exitosa, basándose en las técnicas de confianza como la técnica de anclaje que le permiten tener más seguridad al hablar y al expresarse ante un público.
- ✓ Se recomienda identificar si la persona es auditiva, visual o kinestésica y a partir de esto potenciar las habilidades que posee a través de ejercicios y técnicas enfocadas a desarrollar nuevos hábitos, facilitar los cambios, e incrementar la calidad de la comunicación oral.
- ✓ Se propone incorporar el uso de la PNL como parte del proceso formativo de los estudiantes, ya que el conjunto de técnicas que se derivan de esta pueden ayudar a los estudiantes a fortalecer las habilidades con las que ya cuentan.

- ✓ Los estudiantes pueden hacer uso de la PNL, ya que esta les ayuda a modificar su comportamiento de forma progresiva, permitiéndoles alcanzar el éxito en diferentes aspectos de su vida, específicamente relacionándolo con las habilidades comunicativas, les permitirá tener un mayor dominio de sus actitudes y reacciones.

- ✓ Se recomienda dar importancia a los procesos formativos por los cuales pasan los estudiantes, pues es evidente que muchos tienen falencias que vienen desde el colegio, incentivar el hábito de lectura puede ayudar a las personas a mejorar su expresión oral.

- ✓ Se recomienda la PNL como una herramienta que logra abrir ante el estudiante múltiples posibilidades de crecimiento al permitirle desarrollar sus capacidades y crecer intelectualmente.

9. BIBLIOGRAFIA

- ✓ Apuntes de lingüística. Chomsky: Gramática generativa puntos de partida. Disponible en < <http://apunteslinguistica.blogspot.com/2010/12/chomski-gramatica-generativa-puntos-de.html>> Consultado el 10 de Abril de 2013.
- ✓ BAKISTER, Steve y VICKERS, Amanda. Programación neurolingüística, claves para una comunicación más efectiva. En editorial Amat. Barcelona. 2011. P.20
- ✓ CASADO HIDALGO, Eleazar. Entrevista psicológica y comunicación humana: Modelos de comunicación. 3 ed. Caracas. Consejo de desarrollo de servicio y humanístico, 2005. P 62 – 64
- ✓ Centro virtual cervantes. El concepto de competencia comunicativa. Disponible en <http://cvc.cervantes.es/Ensenanza/Biblioteca_Ele/antologia_didactica/enfoque_comunicativo/cenoz02.htm> . (S.F). p. 2
- ✓ CHOMSKY, Noam. Problemas actuales en teoría lingüística: temas teóricos de gramática generativa. 8 ed. México, D.F: Siglo XXI editores S.A de c.v. 2005. P 9 – 118.
- ✓ CHOMSKY, Noam. Sintáctica y semántica en la gramática generativa. 8 ed. Madrid: Siglo XXI de España editores s.a. 2007. P 75 – 130.
- ✓ COELLO, Manuel. Carl I Hovland, la persuasión y el cambio de actitud. Disponible en < <http://jaimecoellomanuell.wordpress.com/2012/03/14/carl-i-hovland-la-persuasion-y-el-cambio-de-actitud/>> consultado el 14 de Mayo de 2014
- ✓ ESTEVÉZ, Báez. Visión clásica del Sistema Nervioso Autónomo. Material publicado originalmente en formato html en: librosabiertos:vision_clasica_del_sistema_nervioso_autonomo. InfoWiki. October 14, 2007, 11:00 CDT. Disponible en http://infomed20.sld.cu/wiki/doku.php?id=librosabiertos:vision_clasica_del_sistema_nervioso_autonomo&rev=1192374032.
- ✓ Facultad de Filosofía y Humanidades de la Universidad Austral de Chile. En: Competencia comunicativa y análisis del discurso. Disponible en < http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S007117132001003600010&script=sci_arttext> Citado en 2003. Consultado el 20 de Abril de 2013.
- ✓ Facultad de Filosofía y Humanidades de la Universidad Austral de Chile. En: Competencia comunicativa y análisis del discurso. Disponible en < http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S007117132001003600010&script=sci_arttext> Consultado el 20 mayo de 2014.

- ✓ FRIAS CONDE, Javier. IANUA, Revista Philologica Románica. ISSN: 1616-413X <http://www.romaniaminor.net/ianua>. 2002.
- ✓ GOMEZ Blas y HERRANZ Antonio. Comunicación sin palabras. Sistema Paralingüístico. Marge Books. 2011. p 100-101 (ISBN: 978-84-92442-53-9)
- ✓ HARRIS Y COLTHEAR. 1986. p.3. Citado por VALLE Arroyo. Psicolingüística. 2 ed. Madrid: Morata, 1992. 11.(ISBN:84-7112-353-3)
- ✓ JIMENEZ, Manuela y BALDEON, Natalia. Programación neurolingüística como apoyo al éxito comunicacional. Bogotá: Pontificia universidad Javeriana, 2008.
- ✓ KRUSCHE, Helmut. . La rana sobre la mantequilla PNL: fundamentos de la Programación Neurolingüística. Barcelona: Sirio S.A. 1996
- ✓ MALHOTRA, Naresh. Investigación de mercados un enfoque aplicado: Técnicas de muestreo no probabilístico. 4 ed. México DF: Pearson Educación. 2004. P 321.
- ✓ MARTINEZ, Marta. Curso Introdutorio Teórico Práctico “Programación Neurolingüística” - Comisión de Jóvenes profesionales del Colegio de Psicólogos de Tucumán. Tucuman. 2012. P.1
- ✓ MATTERLART, Armand. La invención de la comunicación: ¿Nuevas totalidades orgánicas? 1 ed. Paris. Siglo veintiuno editores, 1994. P 370 – 374
- ✓ Ministerio de educación, cultura y deporte. Destrezas comunicativas en la lengua española: el saber lingüístico y el saber hacer cosas con las palabras. 1 ed. Madrid: Secretaría general técnica. 2001. P 21-25.
- ✓ MOHOL, Alexa. Manual de ejercicios prácticos de programación Neurolingüística. En: El aprendiz de Brujo. España. 1996 Edi N. 6 Sirio S.A. 1996. P 30.
- ✓ O’CONNOR, Joseph y SEYMOUR John. Introducción a la PNL. En ediciones Urano Barcelona. 1995. 8ª Edición. P.90.
- ✓ OLARREA, Antxon. Orígenes del lenguaje y selección y natural: Chomsky: El lenguaje es una propiedad emergente. 1 ed. Madrid: Equipo Sirius. P 120 – 126.
- ✓ ORTIZ GUTIÉRREZ, Jennifer, ROCHA RAMOS, Deysi y RODRÍGUEZ NIETO, Víctor. Comprensión oral: un acercamiento al trabajo de aula. Proyecto de Investigación. PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA. Colombia, Bogotá D. C., 2009.
- ✓ OSPINA COLORADO. G. Exploración de las opiniones de los estudiantes y profesores del programa de Lenguas Modernas en torno a experimentar un constante ambiente de habla inglesa, Proyecto de Investigación, Eccí.2011
- ✓ PEREZ, Mónica. Conferencia de Comunicación y Oratoria con programación Neurolingüística e inteligencia emocional. En Universidad Pública de Navarra España. 2013.

- ✓ RAMIREZ Nidia Esperanza y LOPEZ DÍAZ Javier Andrés. Factores por los cuales las personas deciden estudiar inglés. Proyecto de Investigación. Ecci. 2011
- ✓ REVISTA DE LA ASOCIACIÓN DE INSPECTORES DE EDUCACIÓN, Avances en supervisión Educativa. España. 2012 Rev. N° 16.
- ✓ RUHSTALLER, Stefan y BERGUILLOS, Francisco. La competencia lingüística y comunicativa en el aprendizaje del español como lengua extranjera: sobre lo contrastivo y el conocimiento linguístico previo en la enseñanza del español. 1 ed. Madrid: Edinumen y Universidad Pablo de Olavide. 2004.
- ✓ RUHSTALLER, Stefan y BERGUILLOS, Francisco Op. Cit.40-65.
- ✓ Ruiz, Ana. Diagnóstico de situaciones y problemas locales: El enfoque cuantitativo en el diagnóstico de situaciones y problemas locales. 1 ed. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia EUNED. 2006. P 18.
- ✓ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la investigación: Definición del tipo de investigación a realizar: básicamente exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. 4 ed. Mexico DF: MacGraw-Hill/Interamericana. 2006. P 69 – 72.explicativa. 4 ed. Mexico DF: MacGraw-Hill/Interamericana. 2006. P 69 – 72.
- ✓ ZAPATA Fernando. 2013. Tomado de <
<http://www.elespectador.com/entretenimiento/unchatcon/va-lectura-colombia-articulo-422010>> consultado el 12 de junio de 2014.

10. ANEXOS

10.1 ANEXO ENCUESTA

ENCUESTA

DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE LENGUAS MODERNAS DE LA ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES – ECCI

La siguiente encuesta tiene como finalidad identificar los factores que afectan la comunicación oral en los estudiantes de Lenguas Modernas de la ECCI, debido a la importancia que tiene la comunicación y adecuada expresión oral en esta carrera, le pedimos que conteste de la manera más consciente y honesta.

1. Se ha comprobado que factores psicológicos influyen en el desempeño de las personas en la comunicación oral; de acuerdo a lo anterior se considera usted:

- a. Seguro (a)
- b. Tímido (a)
- c. Nervioso (a)
- d. Extrovertido (a)
- e. Inseguro (a)
- f. Arriesgado (a)

2. Cuando habla en público, experimenta usted alguna de las siguientes sensaciones (puede señalar una o varias).

- a. Le sudan las manos
- b. La información a exponer se le olvida
- c. No se puede quedar quieto y se mueve de un lado a otro.
- d. Se sonroja
- e. Se enreda al hablar
- f. Le tiemblan las manos
- g. Tics nervioso
- h. Se bloquea

Otra: _____ ¿Cuál? _____

3. Cuando tiene una presentación, ¿Con cuánto tiempo de anterioridad se prepara?

- a. Un día
- b. De dos a cinco días
- c. De seis a quince días.
- d. De quince días a un mes

4. Cuando hace una presentación, usted generalmente:

- a. Se limita a leer la información
- b. Solo explica la información
- c. Explica la información y se ayuda de herramientas audiovisuales
- d. Explica la información, hace uso de herramientas audiovisuales e interactúa con el público.

5. ¿Qué aspecto tiene más en cuenta para una presentación?

- a. Transmitir la información
- b. Metodología para exponer
- c. Público al que se dirige
- d. Lugar donde se lleva a cabo la exposición.

6. ¿Qué tan importante considera usted, tener una excelente comunicación oral en todos los campos de su vida?

- a. Muy importante
- b. Importante
- c. Poco importante
- d. Nada importante

¿Porqué? _____

7. Cree usted, que estos problemas generados en la comunicación oral son causados con mayor frecuencia por:

- a. Factores psicológicos (Autoestima, seguridad)
- b. El espacio en el que se esté dando la presentación
- c. Audiencia al que valla dirigida la presentación
- d. Falta de preparación del tema

8. ¿Considera usted que el proceso educativo a lo largo de su vida ha influido en su expresión oral? ¿De qué manera?

9. ¿Cree usted que la exigencia de los profesores influye en el desarrollo de su expresión oral?

a. Si

b. No

¿Porqué? _____

10. Si usted experimenta alguna de las sensaciones anteriormente nombradas, ¿qué hace para que en las próximas presentaciones no las siga sintiendo?

a. Nada

b. Busca ayuda

c. Pide consejos

d. Práctica sus presentaciones con anterioridad.

¿Porqué? _____

11. Si le dieran una solución para los problemas que pueden afectar la comunicación oral durante una presentación en público, ¿Le interesaría?

a. Si le interesaría

b. Poco le interesaría

c. Le daría igual

d. No le interesaría para nada.

¿Porqué? _____

12. ¿Conoce de que trata la Programación Neurolingüística?

a. Si

b. No

13. ¿Esta consiente de la importancia que tiene la expresión oral en su carrera?

a. Si

b. No

¿Porqué? _____

10.2 ANEXO ENTREVISTA

ENTREVISTA

DIRIGIDA A: PSICÓLOGO, Y DOCENTES DE LA ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES- ECCI

La siguiente entrevista tiene como finalidad identificar los factores que afectan la comunicación oral en las personas, posibles alternativas de solución y la opinión individual de los entrevistados.

Nombre:

Disciplina:

1. ¿Considera usted importante el desarrollo de la expresión oral en todas las instancias de la vida? ¿Por qué?
2. ¿Qué problemas asociados a la comunicación oral ha visto usted, reflejados en sus pacientes, alumnos, allegados y/o compañeros? ¿De qué manera se hacen evidentes?
3. ¿Con que frecuencia ve usted que se presentan estos casos?
4. ¿En qué situaciones comunicativas, ha visto usted que se reflejan los problemas de comunicación oral?
5. ¿Cuáles considera usted que son las razones por las cuales las personas presentan problemas en la comunicación oral?
6. ¿Considera usted que la formación educativa a lo largo de la vida influye en la expresión oral de una persona? ¿Cómo?
7. ¿Qué alternativas de solución ha aplicado usted a las personas que presentan estos problemas en la comunicación oral?
8. ¿Qué respuestas ha obtenido?

9. ¿Cree que la Programación Neurolingüística (PNL) es una alternativa para solucionar los problemas de comunicación oral? ¿Por qué?
10. ¿Conoce usted casos donde se ha implementado la PNL? Mencione los que considere más importantes, incluyendo sus resultados.
11. Cree usted pertinente implementar la PNL, para mejorar la expresión oral de los estudiantes de la ECCI? Explique de qué manera.