

Experiencias de interacción con actores del ámbito musical académico: varias respuestas para un mismo planteo

Alice Elizabeth González¹, Carolina Ramírez García², Beatriz Lozano Barra³, Ulrich Schrader⁴

Recibido: 14/04/2024; Aceptado: 30/07/2024
DOI: <https://doi.org/10.37125/ISR.11.1.02>

Resumen

La comunicación entre las personas es mucho más que el intercambio de palabras que, deseablemente, tienen un mismo significado para las partes involucradas: hay un sinfín de aspectos no verbales en juego. Ese complejo campo no es fácil de dominar. Muchas veces, el intercambio con actores en el contexto de la extensión universitaria pone a prueba las habilidades comunicacionales; hasta puede resultar inesperado que un mismo mensaje pueda generar respuestas tan diferentes. En este trabajo se analiza un caso de comunicación con actores extrauniversitarios a quienes se invitó a sumarse —sin costo— a un proyecto que en principio evaluamos que debería interesarles. Se obtuvieron cinco respuestas disjuntas que llevaron al equipo de trabajo a reflexionar sobre el acto comunicativo. Se muestran falencias que tuvo nuestro equipo en cada caso, cuyo reconocimiento puede ayudar a preparar mejor ciertas instancias para maximizar las posibilidades de éxito.

Palabras clave: comunicación, neuronas espejo, empatía, assertividad.

Resumo

A comunicação entre as pessoas é muito mais do que a troca de palavras que, desejavelmente, tenham o mesmo significado para as partes envolvidas: são inúmeros os aspectos não-verbais que estão em jogo. Este campo complexo não é fácil de dominar. Muitas vezes, o intercâmbio com atores com quem há relacionamento nas instâncias de Extensão Universitária testa habilidades de comunicação; pode até ser inesperado que a mesma mensagem possa gerar respostas tão diferentes. Este trabalho analisa

¹ Facultad de Ingeniería, Universidad de la República. elizabet@fing.edu.uy

² Facultad de Ingeniería, Universidad de la República. crgarcia@fing.edu.uy

³ Facultad de Artes, Universidad de la República. beatrizlozanobarra@hotmail.com

⁴ Facultad de Artes, Universidad de la República. u.schrader@gmx.net

um caso de comunicação com atores não universitários que foram convidados a aderir –a custo zero– a um projeto que em princípio lhes deveria interessar. Foram obtidas cinco respostas disjuntas que levaram a equipe de trabalho a refletir sobre o ato comunicativo. São mostradas as deficiências que nossa equipe teve em cada caso, cujo reconhecimento pode ajudar a preparar melhor determinadas instâncias para maximizar as chances de sucesso.

Palavras-chave: comunicação, neurônios-espelho, empatia, assertividade.

Introducción

En este artículo se presenta una experiencia de extensión universitaria realizada en el marco de un proyecto interdisciplinario financiado por el Espacio Interdisciplinario de la Universidad de la República: el Núcleo Interdisciplinario Salud Auditiva, Vocal y Ergonomía en Músicos Académicos (NI-SAVEM). El proyecto fue llevado adelante por un equipo integrado por docentes de la Facultad de Medicina (Departamento de Salud Ocupacional), la Facultad de Artes (Instituto de Música, Cátedra de Canto), la Facultad de Ingeniería (Instituto de Mecánica de los Fluidos y de Ingeniería Ambiental [IMFIA], Departamento de Ingeniería Ambiental) y la Escuela Universitaria de Tecnología Médica (Licenciatura en Fonoaudiología). También participaron, en algunos períodos, una psicóloga laboral y una abogada.

En el marco del proyecto, se interactuó con las principales agrupaciones de músicos académicos de Uruguay: la Orquesta Sinfónica del Sodre, la Orquesta Filarmónica de Montevideo, la Orquesta Juvenil del Sodre, la Banda Sinfónica Municipal de Montevideo y el Coro Nacional del Sodre. Las respuestas de las cinco agrupaciones fueron diferentes, y eso redundó en un aprendizaje para quienes llevaron adelante la propuesta.

En la siguiente sección se presenta un marco referencial sobre aspectos comunicacionales. Luego, se exponen las experiencias con cada una de las agrupaciones citadas y se discuten aspectos comunicacionales, relaciones e incluso legales, que pueden haber incidido en la forma de trabajo que efectivamente tuvo lugar en cada grupo. Por último, se incluye un conjunto de reflexiones finales, a modo de lecciones aprendidas para próximas instancias de extensión universitaria, que aborden los integrantes del SAVEM y que, tal vez, puedan ser de utilidad a otros equipos universitarios en sus experiencias de interacción con actores no universitarios.

Desarrollo

Marco teórico referencial

La comunicación humana

El estudio de la comunicación humana comienza su auge a fines de la década de 1960. Schulz von Thun (1982) refiere a los estudios de Watzlawick, quien postuló en 1969: «No se puede no comunicar» (p. 42) y «toda comunicación tiene una parte de contenido y otra de relacionamiento» (Watzlawick et al., p. 33).

Con una mirada un poco más detallada, Schulz von Thun (1982) afirma que cualquier noticia tiene cuatro aspectos que pesan por igual y que hacen a la comunicación interpersonal: el contenido objetivo, la relación, la autoexposición y la influencia. El primer elemento puede ser correctamente transmitido si se apuesta a su comprensibilidad. El aspecto relacional se manifiesta en la forma en la que uno se dirige a su interlocutor, y allí permea su valoración o no hacia esa persona. La autoexposición se refiere a que toda noticia o contenido que se enuncia tiene algo de la posición y personalidad del hablante. Se puede vivir en un personaje totalmente ascético, impersonal y no involucrado (lo que Schulz von Thun llama *una vida de fachada*), pero es conocido que esto tiene un alto costo para la salud mental y la capacidad de las personas de entenderse entre sí. La influencia se refiere al objetivo buscado, el móvil, lo que se desea obtener a partir de ese acto comunicativo.

Este modelo de cuatro aspectos deja en claro que todos ellos inciden en la comprensión correcta del mensaje, a la vez que evidencia la complejidad del acto comunicacional y la pluralidad de aristas que pueden emerger al analizar esas cuatro dimensiones. Aunque el contenido «desnudo» de la noticia, como es de esperar, será entendido por las partes si hay una mínima sintonía y comprensión del lenguaje común, en el mensaje hay también una gran cantidad de información implícita; por ejemplo, en la forma de decir hay una autoexposición que expresa la postura del emisor a propósito del enunciado que está comunicando; el receptor, por su parte, tiene una respuesta relacional motivada por cómo se siente tratado a partir del contenido y el tono del enunciado. Además, hay un mensaje implícito de influencia que sugiere hacia dónde se quiere llegar a través del tema enunciado, qué se busca persuadir en el receptor y qué respuesta se desea motivar, sea o no la que se logre.

La comunicación verbal

La comunicación es una competencia o habilidad social. Según Mondini (2020):

La interacción comunicativa es un proceso de organización discursiva entre sujetos que, mediante el lenguaje, actúan en un proceso de constante afectación recíproca. La

interacción es la trama discursiva que permite la socialización del sujeto por medio de sus actos dinámicos, en tanto que imbrican sentidos en su experiencia de ser sujetos del lenguaje (p. 75).

Fajardo Pascagaza et al. (2020) la describen como sigue:

Cuando se hace referencia a la competencia comunicativa [expresión acuñada y definida por Hymes], se está haciendo referencia al empleo eficaz de los sistemas complejos tanto de los lenguajes como de los códigos desde su perspectiva de interdependencia permitiendo que los individuos estén en continua relación de cercanía desde la multiplicidad de los lenguajes orales y escritos con sus correspondientes referentes significativos y de señales (p. 146).

Coherente con lo anterior, Hymes (como se cita en Fajardo Pascagaza et al., 2020) proporciona la definición de una persona con buena competencia en el uso del lenguaje:

Una persona competente en el uso del lenguaje es aquella que lo emplea para integrar a los otros, entendiendo y haciéndose entender. Este individuo conoce cuando sí o cuando no es oportuno enviar un mensaje, aplica estrategias lingüísticas y extralingüísticas sobre el qué, cómo, con quién y dónde generar un acto de habla. La competencia comunicativa tiene en cuenta las actitudes, los valores y las motivaciones relacionadas con la lengua, con sus características y usos; asimismo, busca la interrelación de la lengua con otros códigos de conducta comunicativa (p. 145).

Pero las comunicaciones humanas constituyen un objeto de estudio complejo, que amerita ser abordado interdisciplinariamente; y, además, involucran dos aspectos (comunicación verbal y no verbal) que tienen, a su vez, diversas dimensiones.

La comunicación no verbal

Plachot González (s. f.) recoge a Ferrero y Martín (2013) y Mehrabian (1971) e indica que la comunicación no verbal representa el 93 % de la información comunicada. En efecto, Rincón Aponte menciona también a Mehrabian y sostiene que

tan solo un 7 % de la comunicación entre dos personas se realiza mediante palabras. Un 38 % se comunica mediante la voz y todos sus componentes (volumen, entonación, etc.) y el 55 % restante se lleva a cabo a través de lenguaje corporal (gestos, posturas, mirada) (Mehrabian, 1981, como se cita en Rincón Aponte, 2010, p. 115).

Poyatos (2003) define la comunicación no verbal como «las emisiones de signos activos o pasivos, a través de los sistemas no léxicos somáticos, objetuales y ambientales contenidos en una cultura, individualmente o en mutua estructuración» (p. 68). Reconoce la interdisciplinariedad del acto comunicacional, que requiere, para su análisis, la confluencia de diferentes miradas que contribuyan desde sus saberes a decodificar el complejo enunciado de un mensaje multidimensional. Es decir, en todo momento hay un mensaje inevitable que va desde lo ambiental hasta lo paralingüístico, que se activa de forma permanente en las relaciones interpersonales

y media entre el mensaje emitido y recibido. Entre las cuestiones relacionadas con el emisor, el rostro es uno de los que tiene mayor incidencia, no solo en cuanto tal, sino también por sus expresiones faciales, las características y cadencias de la voz, que pueden llegar a suscitar una huella más profunda que los contenidos de una conversación.

Los silencios son partes importantes en un intercambio comunicativo. Pueden ser simplemente pausas verbales, o bien cumplir una función de reafirmación de lo ya dicho; también realzan sonidos menores, que no se percibirían si hubiera palabras, o bien crean el espacio para escuchar sonidos que, de otro modo, no formarían parte del «paisaje» del lugar.

Goroskieta Solano (2008) indica que, si bien el lenguaje verbal puede ser muy preciso, los componentes paralingüísticos agregan información al expresar diferentes emociones y significados sin modificar las palabras empleadas. Entre los atributos paralingüísticos de interés cabe mencionar los siguientes: volumen, claridad, tono, timbre y entonación de la voz, la velocidad al hablar, el uso de muletillas, pausas y silencios, la fluidez del habla. Dentro de los componentes de la comunicación no verbal se incluye la mirada («el mirar a otra persona a o entre los ojos o, más generalmente, en la mitad superior de la cara» [p. 114]), la expresión facial, la sonrisa (permite generar un ambiente más amigable para la comunicación), los gestos y ademanes realizados (en especial con las manos), la apariencia personal, la postura corporal y los movimientos de la cabeza.

La autora integra los aspectos verbales y no verbales en su definición de comunicación: «El proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo de sí mismos a través de los signos verbales y no verbales, con la intención de influir de algún modo en la conducta del otro» (p. 109). Señala a su vez: «Lo verdadero en la comunicación no es lo que dice A si no lo que entiende B» (p. 110). De este modo, anticipa que puede haber distorsiones, errores y malentendidos en el acto comunicacional.

Albaladejo (2008) pone en valor la importancia de la comunicación no verbal de una manera muy sencilla y directa: «Cuando nos relacionamos con alguien, basamos nuestras respuestas emocionales no en lo que la otra persona dice, sino en cómo lo dice» (p. 12).

La comunicación no verbal influye en el mensaje que se transmite, y esto abarca desde la forma de vestirse, la postura, los gestos, hasta la mirada. Así, en una actitud que demuestra confianza y seguridad hay un mensaje implícito de «sé lo que hago» o «sé qué les propongo y sé que funciona y es útil». El mensaje se reafirma a través de hablar con ritmo pausado, usar un tono de voz convincente, evitando silencios que puedan interpretarse como duda, y dirigir la mirada a los interlocutores.

Las neuronas espejo y la empatía

En cuanto a la comunicación no verbal, Goroskieta Solano (2008) indica que «La mayor parte de las comunicaciones no verbales desencadenan actitudes recíprocas en el interlocutor si no se es consciente de ellas» (p. 114). Esto se relaciona con las neuronas espejo, descubiertas hacia 1990 por Rizzolatti y su equipo. Rodríguez Ceberio y Rodríguez (2019) analizan el vínculo entre las neuronas espejo y la comunicación no verbal: estas neuronas son responsables no solamente de la imitación (voluntaria o no) de los movimientos del otro, sino también de ponerse en su lugar.

Cid Gutiérrez y Urrutia (2022) sitúan el inicio de la *empatía cognitiva* en los estudios de Ferrari, quien, en 2005, mostró que a través de las neuronas espejo no solo se podían imitar los movimientos, sino también entender las intenciones de otro sujeto. La empatía es una habilidad social que se valora positivamente; cumple una función relevante en la autorregulación cognitiva y emocional, además de controlar la agresividad. Se considera que promueve conductas asertivas y proactivas que mejoran la calidad de vida de la persona. Los bajos niveles de empatía repercuten de forma negativa en el aprendizaje.

Por otro lado, Rodríguez Ceberio y Rodríguez (2019) se refieren a la *complementariedad relacional* y muestran que el control cognitivo intencional de los procesos que involucran a las neuronas espejo puede dar como resultado un comportamiento de imitación más refinado que el que surge con espontaneidad o bien un comportamiento opuesto —pero simétrico— al que se percibe en el otro (es decir, lo que de forma coloquial se menciona como *actuar por imitación o por negación*). También puede haber respuestas asimétricas, en función de que las neuronas que se hayan activado no sean las «neuronas espejo estrictamente congruentes» (p. 228).

Las dimensiones de la comunicación no verbal

Para el estudio de la comunicación no verbal, Rincón Aponte (2010) propone un análisis desde cuatro disciplinas: kinésica, proxémica, cronémica y paralenguaje.

La kinésica tiene como objetivo el estudio de los movimientos, más precisamente la «deducción de aquellas porciones de la actividad del movimiento corporal que colaboran con el proceso de la interacción humana» (p. 115). La proxémica se refiere a las distancias entre las personas en un acto comunicativo. La cronémica apunta al uso del tiempo y su influencia en la comunicación, incluidos también aspectos organizativos de este. El paralenguaje hace referencia al componente vocal del discurso, con algunas variables que el hablante puede manejar, y otras que no. Para Poyatos (1994) son «las cualidades no verbales y modificadores de la voz y sonidos y silencios con que apoyamos o contradecimos las estructuras verbales y kinésicas» (p. 137), entre las que se encuentran tipo de voz, timbre, tono y silencios.

En resumen, los componentes no verbales del discurso incluyen —sin pretender ser exhaustivos—: mirada (contacto ocular), sonrisas, gestos, postura, proximidad (distancias), apariencia y actitudes no verbales, voz (volumen, tono, timbre), tiempo de habla (número de palabras, duración), perturbaciones del habla (pausas, silencios, muletillas, vacilaciones) y fluidez verbal.

Rincón Aponte (2010) señala otras habilidades sociales valiosas, como la empatía, la capacidad de ponerse en el lugar del otro o, según la Real Academia Española (RAE): «Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro»; y la asertividad, que refiere a la habilidad para generar una comunicación fluida, sincera, crítica y tranquila, con una preocupación no solamente por la calidad del mensaje transmitido, sino también por las condiciones en que se da la comunicación. Según la RAE, asertivo es, cuando refiere a una persona: «Que expresa su opinión de manera firme y con seguridad, respetando las ideas de los demás».

Los errores en la comunicación

Goroskieta Solano (2008) recuerda que hay diferentes fases en el acto comunicacional y que no es lo mismo «lo que se quiere decir, lo que se dice, lo que se oye, lo que se escucha, lo que se comprende, lo que se retiene y lo que se reproduce» (p. 110). Esto advierte sobre los filtros que actúan, en general de manera involuntaria, a la hora de recibir y decodificar un mensaje. Muchas veces se trata de filtros individuales y socio-culturales, pero también aquellos dados por la experiencia previa y sentimientos del interlocutor, que pueden no solamente reducir el contenido del mensaje, sino también sustituir alguna información. Por eso, para recibir los mensajes verbales de forma correcta es necesario desarrollar una buena habilidad de escucha activa; es decir, de recepción del mensaje que el emisor comunica sin pasarlo por los filtros propios. Esto puede aumentar la confianza en una relación interpersonal y evitar malentendidos, suspicacias o interpretaciones defectuosas de lo que el emisor quiso decir.

Los problemas de comunicación, desde la perspectiva de análisis de Schulz von Thun (1982), admiten por lo menos tres aspectos diferentes para ser mejorados: focalizarse en el individuo y sus limitaciones o peculiaridades personales; centrarse en el grupo, que sin dudas condiciona la forma de comunicarse de cada integrante; o enfocarse en las relaciones institucionales y sociales, que varias veces inciden mandatando un cierto deber ser: un conjunto de cosas que se pueden (o no) hacer, o no están bien vistas llevar adelante, y que muchas veces se manifiestan en la comunicación entre las partes.

Goroskieta Solano (2008) advierte sobre la importante cantidad de errores que pueden ocurrir (de forma involuntaria) en el proceso de comunicación: puede perderse cerca de un 50 % de la idea que originalmente se deseaba expresar, debido a las diferencias «entre lo que uno piensa y lo que uno dice; entre lo que se dice, lo que el receptor escucha y lo que se interpreta» (p. 111). No solo pesan las barreras y

los errores comunicacionales del emisor (ideas desorganizadas, expresión imprecisa o demasiado técnica, exceso de ideas planteadas juntas, incapacidad de apreciar si el interlocutor comprende a cabalidad el mensaje), sino también los producidos por el entorno (ruido, presencia u ocurrencia de distractores, larga duración de la instancia de intercambio, tensiones) y por el receptor (falta de atención o distracción puntual, anticiparse a lo que el emisor va a decir, perderse del sentido general del planteo por exceso de atención a detalles, falta de interacción para preguntar, cerciorarse de lo que se entendió o evacuar dudas).

Algunas de las ideas que la autora propone para minimizar los errores, que inevitablemente se producirán, comprenden: definir de antemano los objetivos de la comunicación y trabajar sobre las ideas a transmitir antes de comunicarlas, reducir los eslabones de la cadena comunicativa, dejar de lado los prejuicios y los asuntos personales, prestar atención durante toda la instancia de intercambio, esmerarse por obtener retroalimentación y prestar atención a ella, esforzarse por entender los mensajes de los demás, y no meramente por que se entienda el mensaje propio. Goroskieta Solano (2008) establece una diferencia entre la retroalimentación (la información que manifiesta el receptor a propósito del mensaje recibido) y la reacción, es decir, el impacto que experimenta el receptor al decodificar el mensaje recibido.

Expectativa y percepción

Otros conceptos que se desean introducir en esta sección son los de *expectativa* y *percepción*. Ambos pueden incidir en los resultados de una acción y, más aún, de un acto comunicacional.

Cuevas-Solar y Arancibia (2020) indican que «las expectativas son entendidas como aquello razonable que puede ocurrir y que se formula mediante la anticipación» (p. 33). Cuando son expectativas no fundamentadas, simplemente se espera su ocurrencia, pero las autoras postulan que también pueden condicionar los resultados, ya que muchas veces las acciones que se realizan son tendientes a que esas expectativas se hagan realidad.

Por otro lado, las percepciones «influyen en nuestras actitudes y estas a su vez afectan nuestro comportamiento» (Cuevas-Solar y Arancibia, 2020, p. 33). Las percepciones que se tienen sobre algo se convierten en los referentes a partir de los que se interpreta y da significado a las nuevas experiencias sensoriales para integrarlas en la trama de ideas previas.

Presentación del proyecto

El Núcleo Interdisciplinario Salud Auditiva, Vocal y Ergonomía en Músicos Académicos (NI-SAVEM) se presentó a la convocatoria del Espacio Interdisciplinario de la Universidad de la República, luego de haber llevado adelante, con financiación

de la misma institución, un Semillero de Investigación Interdisciplinaria y un proyecto del Programa de Fortalecimiento de Grupos Interdisciplinarios. En el primero se trabajó sobre temas de audición en músicos profesionales, y en el segundo, el área de la voz del cantante lírico. Vale decir, entonces, que la trayectoria de trabajo común de los equipos universitarios involucrados permitió un aprendizaje previo que incluía aspectos como confianza recíproca en las formas de trabajo, la terminología y las modalidades de abordaje de los problemas desde las distintas disciplinas.

A la hora de presentar la propuesta del NI-SAVEM, se había previsto el trabajo con el Coro Nacional del Sodre, la Orquesta Sinfónica y la Orquesta Juvenil del Sodre. En el Semillero Interdisciplinario se había logrado la participación de 46 músicos de la Orquesta Sinfónica y se había mantenido una comunicación fluida *a posteriori* con la Gerencia de Capital Humano, por lo que no se esperaban mayores dificultades en la implementación de este proyecto. En lo que sigue se referirá a estos colectivos como A, B y C, sin especificar cuál es cada uno de ellos.

Sin embargo, la reunión de inicio del proyecto comenzó a dilatarse de un modo inusitado, al extremo de estar varios meses a la espera de la confirmación de las autoridades para acceder a hablar con los directores de los tres cuerpos. Los integrantes del núcleo debieron, en tanto, comenzar a explorar otras alternativas, dado que el cronograma de trabajo se resentía día tras día a causa de esa demora sin razón aparente.

Tras seis meses de infructuosa espera, el equipo universitario contactó al Departamento de Cultura de la Intendencia de Montevideo, con la intención de invitarlos a sumarse al proyecto a través de sus cuerpos musicales estables: la Banda Sinfónica y la Orquesta Filarmónica. En adelante, se hará referencia a estos cuerpos musicales como D y E, también sin especificar cuál alude a cada colectivo. Desde el primer momento hubo una muy buena acogida. En un principio se manejó el interés de la Intendencia de incorporar también a los artistas de carnaval, a la Escuela de Música Vicente Ascone y a la Comedia Nacional. Sin embargo, luego se siguió adelante solo con los colectivos D y E.

A un año de iniciado formalmente el proyecto, se recibió la tan esperada comunicación del Sodre y aun así la reunión con los directores y coordinadores tardó más de un mes en concretarse. Fue una reunión virtual en la que se les presentó el proyecto y se buscó esclarecer sus dudas para darles las máximas garantías de parte de quienes llevaríamos adelante el proyecto. El resultado fue, una vez más, poco alentador: no hubo respuesta de dos de los colectivos y solo varios meses después se pudo concretar el inicio de las actividades con el tercer grupo (del que se tuvo una cálida acogida).

Mientras tanto, ya se había logrado establecer contacto con los directores de los colectivos D y E y se habían concretado las primeras instancias con cada cuerpo, que fueron, por cierto, muy diferentes. En uno de ellos, el director concedió cinco

minutos al final de un ensayo para presentar el proyecto e invitar a los músicos a sumarse; en el otro, se agendó una fecha para que el ensayo no fuera tal, sino que se dedicara íntegramente a presentar el proyecto, atender dudas y consultas y agendar a los músicos interesados en participar.

Como resultado práctico, en el colectivo D una decena de músicos participaron de las entrevistas con el equipo de salud y se realizaron la audiometría de tonos puros que permitiera objetivar su estado de salud auditiva. En el caso del colectivo E, más de 40 músicos —incluido el director— se agendaron para participar de las actividades del proyecto. A la hora de las devoluciones a los músicos, por razones de agenda del colectivo D, no fue posible realizarlas de manera directa, sino únicamente a su director y su coordinador. En el caso del colectivo E, una vez más, se destinó un ensayo entero a la devolución por parte del equipo de la Udelar. Previo a este, ese mismo día, se realizó una presentación al director y al grupo de técnicos prevencionistas que trabajan con los músicos.

Lo que se analiza en este trabajo son las respuestas disímiles a un mismo planteo, con la intención de aprender de ello para futuros proyectos de extensión universitaria. Para esto será necesario empatizar con los diferentes actores, tratar de ponerse en sus zapatos para comprender sus posiciones. Asimismo, se estudiará, en cada uno de los casos, el fenómeno comunicacional a la hora de la presentación del proyecto y sus resultados.

Discusión

En esta sección, se analizan las instancias de presentación del proyecto y los actos comunicacionales involucrados. A partir de ello, se discuten los errores en la transmisión o recepción de los mensajes y sus consecuencias para el proyecto.

Colectivos A y B: negativa tácita

La comunicación implica una parte de comunicación verbal y otra de comunicación no verbal. Aunque usualmente se incluye la variable temporal (cronémica) en la comunicación no verbal, se refiere al tiempo durante el transcurso del intercambio (Rincón Aponte, 2010). Sin embargo, hay una escala temporal mucho mayor que esa, que tiene que ver con el tiempo entre intercambios epistolares para concretar una reunión. La demora en responder y las dificultades para organizar la reunión con los directores de los cuerpos A, B y C eran una respuesta en sí misma, que no se interpretó como tal. Más allá de que se tenía la carta de interés firmada por las autoridades al momento de la presentación del proyecto, el equipo proponente no interpretó a tiempo esta respuesta ni como desinterés ni como temor. Sin embargo, podrían ser lecturas posibles.

La reunión de presentación del proyecto se realizó de forma remota; aunque, en el primer momento, el equipo proponente lo consideró una oportunidad y lo presentó

con una breve secuencia de diapositivas, eso restringió en cierta medida el intercambio. Por un lado, al haber una presentación estructurada que se transmite con tono convincente, se podría pensar que esto tendería a convencer a los receptores (Albaladejo, 2008); pero, por otro lado, no se desarrolló un verdadero intercambio, ya que en apariencia todo había quedado claro. Tampoco hubo una verdadera retroalimentación acerca de la propuesta (Goroskieta Solano, 2008).

La experiencia de las comunicaciones durante la pandemia ha persuadido a los docentes de que durante una reunión virtual no necesariamente todos los asistentes siguen de forma exclusiva su desarrollo; muchas veces continúan atendiendo varias cosas a la vez (*multitasking*), y esa podría ser una razón para que no surjan preguntas al final de una presentación. A su vez, la comunicación no verbal resultó muy restringida durante la reunión virtual: quien realizó la presentación no aparecía en la pantalla, por lo que solo los atributos paralingüísticos estaban en juego (Rincón Aponte, 2010). Al no haber una imagen, no hubo tampoco expresión facial, mirada, sonrisa u otro gesto que contribuyera al acercamiento del proyecto a los interlocutores (Goroskieta Solano, 2008); debido a la falta gestualidad tampoco se activaron neuronas espejo que jugaran a favor de la empatía (Cid Gutiérrez y Urrutia, 2022).

En cuanto al contenido del mensaje o proyecto, el equipo del SAVEM ofrecía una asistencia técnica gratuita sobre salud y condiciones de exposición laboral que implicaba el trabajo directo con los músicos (entrevistar, audiometrar, observar) y visitar algunos ensayos. Desde el punto de vista del equipo, los temas por tratar eran relevantes, sobre los que hay evidencia en el ámbito internacional, pero muy escasos datos en el nacional.

Pero ¿fue esto lo que se entendió de la exposición?, ¿resultó lo suficientemente clara y detallada? En vez del mensaje deseado, otras lecturas posibles podrían haber sido: «Nos ofrecen trabajar sobre un problema que no tenemos», «nos ofrecen trabajar con los músicos sobre un problema que no se ha presentado y podría dar ideas», «nos ofrecen trabajar con nuestros músicos sobre un problema que no se ha presentado y podría dar lugar a reclamos gremiales», «ya hicimos algo de esto hace un par de años con ellos y ahora están de nuevo proponiendo lo mismo». Algunas de ellas podrían explicar por qué ni el colectivo A ni el B se mostraron interesados o no visualizaron que el problema existía o podría existir, o no advirtieron la diferencia de mirada que había con el trabajo del Semillero, o temían que hablar de estos temas desatase algún tipo de conflictividad o medidas de parte de los músicos.

Debe mencionarse que en el caso del Semillero Interdisciplinario se contó incluso con la participación de las técnicas prevencionistas que trabajan con los cuerpos estables del Sodre, en particular, con el colectivo A. Por lo que la respuesta no era la esperada cuando, en principio, hay conciencia institucional sobre el tema propuesto y al parecer había conformidad y aprobación de los resultados obtenidos en esa instancia. Justo es decir también que el director de este colectivo no era el mismo que estaba en ejercicio cuando se trabajó en el Semillero.

Possiblemente la comunicación del proyecto por parte del equipo proponente haya tenido varias de las fallas analizadas, y eso habría incidido en la respuesta recibida, que fue más bien una no respuesta.

Colectivo C: démosles una oportunidad

Si bien la instancia de presentación del proyecto fue común a los colectivos A, B y C, la respuesta del colectivo C fue diferente: aunque se tardó en concretar el inicio de las actividades conjuntas (hubo que cambiar la fecha tentativa en dos ocasiones) y, al comienzo, no fueron muchos los músicos que participaron, a medida que el tiempo fue transcurriendo se fueron sumando más. Con el correr de las semanas, se fueron agendando para la instancia personal con el equipo de salud y, en ocasión de las mediciones en los ensayos, las preguntas fueron abundantes y proactivas. La instancia de la devolución fue muy cálida y despertó mucho interés en la agrupación; para el equipo de trabajo fue una experiencia exitosa y también para el colectivo, como lo hizo notar explícitamente su coordinadora. Vale la pena preguntarse cuál puede haber sido la causa por la que el colectivo C le dio al SAVEM la oportunidad de trabajar con ellos, ya que la presentación se realizó en la misma reunión virtual en la que participaron los colectivos A y B, sin que se obtuviera respuesta alguna de estos últimos.

Una posibilidad podría ser la diferente historia de los directores. A diferencia de sus colegas, el director del colectivo C es egresado de la Udelar. Por su juventud, además, es posible que conservara vívidos muchos recuerdos de su trayectoria estudiantil. Esta situación podría haber activado cierta percepción de seriedad acerca de la propuesta, al conocer por dentro la institución de donde provenía (Cuevas-Solar y Arancibia, 2020). A esto puede sumarse que en el SAVEM hay dos reconocidos cantantes, docentes del Instituto de Música de la Facultad de Artes (Udelar), quienes podrían haber transmitido una sensación de tranquilidad en cuanto a que los resultados buscados y su manejo, y en general el proceder del grupo, serían tal cual se plantearon en la reunión. Puede entenderse que, si bien en el primer momento no se vio como un tema prioritario, se consideró como un planteo verosímil, que la dirección y la coordinación del colectivo C decidieron apoyar, al prever más beneficios que potenciales inconvenientes en participar en el estudio.

Pese a que el proyecto discutido en este artículo ha concluido formalmente, hasta la fecha se sigue trabajando con este colectivo en la modalidad de extensión universitaria (aunque sin fondos asignados).

Colectivos D y E: parecido no es igual

Desde el punto de vista de la comunicación, con los colectivos que dependen de la Intendencia de Montevideo, la situación fue distinta. A partir del primer momento, la propuesta fue recibida con un gran entusiasmo por la Dirección de Cultura, y en pocas reuniones el tema pasó a los directores de los colectivos D y E. Ambas

autoridades, a su vez, facilitaron el primer contacto con el equipo del SAVEM y así se tuvieron sendas reuniones con ellos. En esas primeras instancias surgió una bifurcación que daría lugar a dos posibilidades de trabajo bastante diferentes.

Colectivo D: sí, pero no

En el colectivo D, el relacionamiento pasaba necesariamente por el director y el coordinador. Desde el primer momento se nos hizo saber de la poca disponibilidad de tiempo que tenían, pero, de todos modos, se dio una respuesta afirmativa a participar en el proyecto. En esa primera reunión estaban presentes dos integrantes del SAVEM, una de ellas docente del Instituto de Música de la Facultad de Artes.

Se acordó presentar el proyecto a los músicos de la agrupación en los cinco minutos finales de un ensayo. Allí se explicarían los objetivos, la forma de trabajo, las actividades inmediatas, y se los invitaría a participar y a agendarse para entrevistarse con el equipo de salud. Como podría imaginarse con facilidad, la presentación se hizo a toda velocidad para poder dar la totalidad de la información en un tiempo reducido, prácticamente sin respirar, con el fin de aprovechar al máximo los valiosísimos cinco minutos concedidos.

En las semanas siguientes se realizaron observaciones ergonómicas, mediciones de niveles de presión sonora en ensayos y una decena de entrevistas con el equipo de salud (sobre un total de un centenar de músicos). El interés del colectivo fue bajo en relación con lo esperable, más allá de que quienes participaron proporcionaron una muy buena retroalimentación y mostraron con autenticidad sus problemas debidos a los movimientos repetitivos o al estrés ocasionado por la demanda del trabajo.

A la hora de dar la devolución del trabajo realizado, el director informó que no sería posible proporcionarla directamente a los músicos por razones de agenda; en consecuencia, se acordó que él y el coordinador les transmitirían los resultados, permitiendo que fueran ellos quienes eligieran el momento adecuado para hacerle llegar esos resultados al conjunto de músicos del colectivo.

Al analizar la experiencia, a partir de la óptica de los fenómenos comunicacionales, el mensaje que recibió el equipo tenía, desde el primer momento, un contenido ambiguo: «No tenemos tiempo, pero entendemos que ustedes necesitan que participemos; no necesitamos lo que nos ofrecen, pero tampoco deberíamos negarles la posibilidad de llevar adelante su proyecto». El hecho de que en la reunión inicial participara una docente de la Escuela Universitaria de Música (EUM) posiblemente haya incrementando el éxito de la respuesta (desde el punto de vista del proyecto), aunque en este caso cabe preguntarse si las expectativas o la percepción (Cuevas-Solar y Arancibia, 2020) hacia el trabajo universitario jugaron un rol negativo. A diferencia de lo que ocurrió con el colectivo C, no queda claro si estas medidas fueron concesiones parciales recibidas para permitirnos avanzar en el proyecto. Se dio acceso al equipo a todo lo observacional, pero se limitó el contacto y el intercambio directo con los músicos;

incluso se impidió que se realizaran las audiometrías con el equipo de trabajo, debido a que la intendencia departamental realiza de forma anual el estudio a los músicos.

En cuanto al mensaje de «no disponemos de tiempo para dedicarles», que también trasuntaba un «no necesitamos que nadie nos ayude con un problema que no tenemos», al aceptar esa condición de borde, la presentación del proyecto a los músicos fue muy ineficaz. No hubo posibilidad de generar ningún mensaje positivo adicional a través de lo no verbal: en muy poco tiempo se dio una gran cantidad de información, en un tono de voz monocorde y apresurado, con una expresión de apuro para no transgredir los minutos asignados, y sin posibilidad de retroalimentación. Fue casi un catálogo completo de los errores comunicacionales más frecuentes que enumera Goroskieta Solano (2008) y podría haber provocado, incluso, una respuesta inconsciente inversa a la buscada (Rodríguez Ceberio y Rodríguez, 2019), al no haber signos visibles que facilitaran generar empatía entre las partes (Cid Gutiérrez y Urrutia, 2022).

En los contados casos en que se pudo establecer un contacto directo con los músicos, se evidenció un alto nivel de estrés y algunos disfuncionamientos resultantes de una sobreexposición o una exposición incorrecta a factores ergonómicos laborales. También se recibieron muestras de interés en tener una mayor participación en el proyecto, lo que no estaba dentro del marco planteado inicialmente.

Esta experiencia tuvo sus luces y sus sombras. Si bien se llevó a cabo el trabajo de observación con fines ergonómicos y varias mediciones de niveles de presión sonora, el escaso intercambio con los músicos limitó bastante la potencial riqueza de la labor. Del lado del equipo proponente, la imposibilidad de realizar la devolución a los músicos que participaron del estudio les dejó un sabor a «experiencia incompleta».

Colectivo E: lo que nos habíamos imaginado

El relacionamiento con el colectivo E siguió un camino diferente. La primera reunión se desarrolló en la sala de ensayos de la agrupación, en un contexto bastante descontracturado más allá de la inevitable ansiedad por la situación en sí misma. Además de intercambiar acerca del proyecto, el director invitó al equipo a recorrer parte de las instalaciones, en particular el foso del escenario, donde muchas veces debe tocar el colectivo. No solamente las condiciones laborales en relación con la exposición a niveles sonoros elevados estaban ya en la mente del director, sino también otros asuntos como el posible uso de protectores auditivos o la verdadera utilidad acústica de las pantallas de acrílico que se implementaron a raíz de la pandemia de covid-19. La charla fue prolongada y amena, y se acordó realizar una presentación del proyecto a los integrantes del colectivo para dar comienzo a las actividades conjuntas.

El director asignó un día para que el equipo del SAVEM pudiera explicar, en el horario del ensayo ordinario, las características del proyecto, evacuar las dudas y consultas que pudieran surgir y agendar a los músicos interesados en participar; esto último

estuvo a cargo de la secretaria del colectivo. Se dio un intenso intercambio con los artistas y hubo un manifiesto interés por participar en el proyecto; aproximadamente la mitad se agendó ese mismo día.

Los músicos tuvieron entrevistas individuales con el equipo de salud, en las que se completó el formulario de anamnesis y se realizó la audiometría de tonos puros. En varias ocasiones se realizaron visitas con estudiantes, observación, mediciones de niveles sonoros y dosimetrías en los ensayos.

Llegado el momento de la devolución, se acordó, una vez más, un día de ensayo ordinario que se destinó a esta actividad. No fue fácil agendarlo debido a la cargada agenda del colectivo E, pero, al haber voluntad de ambas partes, finalmente se logró. Los integrantes del SAVEM presentaron los resultados primero al equipo de técnicos prevencionistas que trabajan con los colectivos D y E y, luego, al conjunto de músicos del colectivo E. Se mostraron los resultados en las diferentes áreas de trabajo del SAVEM y se dio nuevamente un rico intercambio con los músicos, en el que se explicitó el mutuo agradecimiento por el aprendizaje compartido.

Es conveniente decir, antes que nada, que esta era la respuesta para la cual el equipo de trabajo estaba verdaderamente preparado. En todos los casos anteriores hubo diferentes grados de dificultad, que, por cierto, representaron desafíos y aprendizajes muy valiosos. Pero, a los efectos del proyecto, el trabajo con el colectivo E resultó ser «lo esperado» o, al menos, lo que estaba en el imaginario del grupo antes de comenzar: una buena recepción, un diálogo horizontal, un ambiente de recíproco aprendizaje y un interés sincero por el trabajo del otro. El equipo del SAVEM reconoció —y verbalizó en varias ocasiones— que esto, aunque parecía ser la regla en el relacionamiento, se había dado como una excepción especialmente valorada. En todos los casos el colectivo E (músicos y director) celebró esta retroalimentación positiva.

Desde el punto de vista de la comunicación, hay varios aspectos diferentes en relación con los demás casos. Según el enfoque de la cronémica (Rincón Aponte, 2010), esta fue la reunión más extensa, pero a su vez la única en que se dio un verdadero diálogo, un intercambio y una retroalimentación recíproca a las propuestas de ambas partes. Se tuvo siempre la percepción de estar hablando en el mismo idioma, lo que facilitó la comprensión y acercamiento de perspectivas (Mondini, 2020; Fajardo Pascagaza et al., 2020). A partir de la mirada de la comunicación no verbal, el intercambio descontracturado permitió que se activaran diferentes mecanismos (no conscientes) que promovieron la empatía (Goroskieta Solano, 2008; Cid Gutiérrez y Urrutia, 2022), exactamente a la inversa de lo ocurrido en la presentación ante los músicos del colectivo D. En cuanto a la percepción y las expectativas (Cuevas-Solar y Arancibia, 2020), cabe indicar que el director del colectivo E es egresado de la Udelar, pero también exestudiante de la Facultad de Ingeniería, de la que es docente una de las responsables del proyecto que estaba presente en la primera reunión. Esto podría haber sido un punto a favor adicional para el éxito de la reunión.

Por último, y también en relación con la percepción y las expectativas, este fue el único caso en el que había una idea previa acerca de la problemática que ocasiona la exposición a elevados niveles sonoros, noción que también había sido llevada al colectivo de músicos. No hay duda de que esto tuvo una influencia decisiva en la actitud tanto del director como de los músicos, quienes adoptaron el tema como propio y se sumaron a participar de forma activa del proyecto.

En la actualidad se continúa trabajando con este colectivo, más allá de que el proyecto al que se refiere este artículo haya finalizado formalmente.

Reflexiones finales

En este artículo se han presentado algunos aciertos y, especialmente, un conjunto de desaciertos de nuestro grupo en el plano comunicacional, a modo de autocrítica, pero también para contribuir a otros colectivos que realicen extensión universitaria.

No siempre supimos capitalizar las condicionantes impuestas (reunión virtual, cinco minutos para hablarle a los músicos) y usarlas a nuestro favor. A su vez, tampoco logramos plantear nuestras condiciones en términos más allá del desarrollo de las actividades de trabajo; es decir, nos ocupamos de preservar las mejores condiciones para darle la mayor rigurosidad al proyecto, pensando que allí yacía la clave del mayor éxito técnico, de la mejor calidad de los futuros resultados. Sin embargo, no nos dimos cuenta de que cuando no ocurre una comunicación asertiva en un plano de igualdad, cuando se aceptan condiciones como la forma de comunicación del proyecto en cinco minutos a uno de los colectivos, la comunicación es ineficaz, y esto puede haber sido la razón de la baja participación y el desinterés de los músicos en la propuesta. Según el análisis dimensional de Schulz von Thun (1982), el equipo de trabajo priorizó el contenido objetivo, pero aceptó una relación asimétrica que incidió negativamente en la autoexposición y, en última instancia, hizo fracasar la influencia esperada.

En ambos casos en los que el relacionamiento funcionó bien seguramente había una percepción y expectativas favorables. Sin embargo, en el que salió mejor no solo ya había una conciencia clara del problema para abordar en el momento de recibir nuestra propuesta, sino también había una comprensión de que el planteo era importante. En consecuencia, se entendió que el proyecto podía colaborar en atender necesidades reales y legítimas del colectivo. Además, se lograron equilibrar las cuatro dimensiones comunicacionales que, de acuerdo con Schulz von Thun (1982), tienen el mismo peso: el contenido objetivo, la relación, la autoexposición y la influencia.

En definitiva, se obtuvieron cinco respuestas disjuntas para un mismo planteo que, en tres de los casos, se realizó de forma simultánea en la misma reunión. Las gradaciones fueron desde el «no nos interesa su apoyo» del colectivo B hasta el aprovechamiento de una oportunidad de trabajo conjunto del colectivo E, pasando por un «no

nos interesa, pero no deberíamos decirles que no» del colectivo D, un «no demos ideas sobre un problema que de momento no nos genera inconvenientes con los músicos» del colectivo A y un «puede que tengamos este problema, avancemos con cuidado, paso a paso, para ver de qué modo podemos lograr un buen relacionamiento y un resultado *win-win*» del colectivo C. Todo el posible abanico de respuestas quedó cubierto.

Las reacciones a una misma propuesta son disímiles y hasta contradictorias: ¿qué es lo que interviene en ellas?, ¿era esto esperable o previsible?

En lo referente al contenido, las respuestas surgen de la interpretación que se hace de la propuesta recibida, sumada a las experiencias previas, al conocimiento del tema y a la coyuntura del momento en que ese planteo se recibe. Al tratarse de un proyecto de largo aliento (más de un año de duración), posiblemente las cuestiones coyunturales tengan menor peso.

Con respecto a lo relacional, la experiencia nos deja un riquísimo aprendizaje. Basta ver las lecciones aprendidas del análisis de las reuniones de presentación del proyecto para visualizar la complejidad de las relaciones humanas y cómo lo disciplinario o técnico nunca debe anteponerse a lo vincular si se busca una relación equilibrada y duradera en experiencias de extensión universitaria o, mejor aún, de proyectos transdisciplinarios, como es el caso que se ha presentado.

Agradecimiento

Este artículo surge como reflexión a partir del trabajo realizado en el Núcleo Interdisciplinario Salud Auditiva, Vocal y Ergonomía en Músicos Académicos (NI-SAVEM), financiado por el programa de Núcleos Interdisciplinarios del Espacio Interdisciplinario de la Universidad de la República.

Referencias

- ALBALADEJO MUR, M. (2008). La comunicación no verbal en el aula. *Revista Padres y Maestros*, (314), 9-13.
- CID GUTIÉRREZ, S. Y URRUTIA, M. (2022). Desarrollo de la empatía en estudiantes universitarios del área económica. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 13(1), <https://doi.org/10.18861/cied.2022.13.1.3112>
- CUEVAS-SOLAR, D. D. Y ARANCIBIA, B. M. (2020). Percepciones y expectativas de docentes de ingeniería y educación en torno a la retroalimentación en tareas de escritura. *Formación Universitaria*, 13(4), <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000400031>
- FAJARDO PASCAGAZA, E., ROA RODRÍGUEZ, C. A. y CERVANTES ESTRADA, L. C. (2020). Complejizar la competencia en lenguaje, un terreno de transición entre lo lingüístico y lo multimodal. *Revista Boletín Redipe*, 9(4), 137-152.
- GOROSKIETA SOLANO, V. (2008). Capítulo 04. En V. Goroskieta Solano, *Habilidades sociales* (pp. 98-121). Escuela Nicasio Solano.

- MONDINI, M. B. (2020). La trama multidimensional del instante comunicativo. En M. B. Valgañón (Ed.), *Manual de introducción al pensamiento sistémico: conceptualizaciones, ejemplos y actividades prácticas*. Universidad del Aconcagua.
- PLACHOT GONZÁLEZ, G. B. (s. f.). Cuestión de foco: entornos y dimensiones en las prácticas docentes universitarias miradas desde los aportes sistémicos a las interacciones comunicacionales.
- POYATOS, F. (1994). *La comunicación no verbal: I. Cultura, lenguaje y conversación*. ISTMO.
- POYATOS, F. (2003). La comunicación no verbal: algunas de sus perspectivas de estudio e investigación. *Revista de Investigación Lingüística*, 2(6), 67-83.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2014). Asertivo. En *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es/asertivo>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2014). Empatía. En *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es/empat%C3%ADA>
- RINCÓN APONTE, J. (2010). La importancia de la comunicación no verbal en la enseñanza. *Revista Ingeniería Solidaria*, 6(10), 113-120.
- RODRÍGUEZ CEBERIO, M. y RODRÍGUEZ, S. E. (2019). Las neuronas espejo: una génesis biológica de la complementariedad relacional. *Papeles del Psicólogo*, 40(3), 226-232, <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2019.2900>
- SCHULZ VON THUN, F. (1982). *El arte de conversar*. Herder Editorial.
- WATZLAWICK, P., BAVELAS, J. B. y JACKSON, D. D. (1991). *Teoría de la comunicación humana*. Herder. <https://holossanchezbodas.com/wp-content/uploads/2020/05/teoria-de-la-comunicacion-humana-watzlawick-1.pdf>