

ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA INCLUSIÓN LABORAL DE UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Analysis of non-verbal communication, in the labor inclusion of a person with hearing disability

María Teresa Arce Vergara ¹

Resumen

El que una empresa, tenga entre sus colaboradores a una persona con discapacidad auditiva, es algo positivo y digno ejemplo que puede motivar al resto de las empresas. El objetivo de este estudio fue analizar la inclusión laboral lograda de una persona adulto mayor con discapacidad auditiva. Para este estudio, se aplicó una encuesta y se efectuaron entrevistas personales, además de seguimientos realizados en jornadas laborales. Se observó que la persona desempeñaba su trabajo con naturalidad a pesar de ser analfabeta. Usaba como intermediario para comunicarse un compañero de trabajo. Cabe destacar que, todo el equipo de trabajo incluía con normalidad a esta persona, que además era uno de los más antiguos en la empresa. La inclusión observada es producto de la comunicación que han adquirido, como resultado de una adaptación propia de este grupo. Se recomendó perfeccionar los conceptos de educación sobre la comunicación no verbal y transmitirlos por medio de una capacitación, otorgando herramientas no solo para el caso descrito, sino que a todas las personas que presenten condiciones similares.

Palabras clave: Discapacidad auditiva, inclusión laboral, analfabetismo, comunicación no verbal.

¹ Investigador independiente. Santiago, Chile. Código Postal: 8261342. Correo electrónico: mt.arcevergara@gmail.com

Abstract

The fact that a company has among its employees a person with hearing impairment is something positive and worthy example that can motivate the rest of the companies. The objective of this study was to analyze the labor inclusion of an elderly person with hearing impairment. For this study, a survey was applied and personal interviews were carried out, in addition to follow-ups carried out in working hours. It was observed that the person performed his job naturally despite being illiterate. He used as an intermediary to communicate a co-worker. It should be noted that the entire work team included this person normally, which was also one of the oldest in the company. The inclusion observed is a product of the communication they have acquired, as a result of an adaptation of this group. It was recommended to refine the concepts of education about nonverbal communication and transmit them through training, providing tools not only for the case described, but for all people who have similar conditions.

Keywords: Hearing impairment, labor inclusion, illiteracy, nonverbal communication.

Fecha recepción: 31/10/2019 Fecha revisión: 01/11/2019 Fecha aceptación: 15/11/2019

Introducción

La discapacidad auditiva es la dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, como consecuencia de la interacción entre una dificultad específica para percibir a través de la audición los sonidos del ambiente junto a los sonidos del lenguaje oral, y las barreras presentes en el contexto en el que se desenvuelve la persona (Ministerio de Educación MINEDUC, 2007). Sin embargo, no queda claro cuáles son las capacidades físicas y cognitivas con las que se debe enfrentar la incorporación social y laboral.

En el desarrollo de un proceso de inclusión laboral, en primer lugar, es importante conocer cuál es la condición de la persona con discapacidad, para comprender sus dificultades y saber cuáles son las herramientas con las que cuenta para desempeñarse dentro del ambiente laboral, que por lo general, está acondicionado para personas que cuenten con sus cinco sentidos activos.

El objetivo de este estudio es dar a conocer la inclusión laboral lograda de una persona con discapacidad auditiva y plantear medios de comunicación mediante el análisis de la comunicación no verbal.

La persona participante del estudio posee un trastorno que se denomina “sordera verbal pura” o “agnosia auditiva verbal”, esta última denominación para referirse a las lesiones en la corteza auditiva primaria. ¿Por qué utilizar un término u otro para identificar el trastorno expuesto?, porque ambos términos describen a la persona que presenta las mismas características clínicas, refiriéndose los diferentes términos empleados a los mismos trastornos (Helm-Estabrooks y Martin, 2003):

- Incapacidad para percibir sonidos verbales,
- Incapacidad para repetir,
- Incapacidad para comprender el lenguaje oral.

Si los profesionales de diferentes áreas de la salud como otorrinolaringólogos, neurólogos y fonoaudiólogos, que necesitan de un determinado diagnóstico para proceder a su tratamiento, no han llegado a un acuerdo en las definiciones, es necesario definir el uso de una nomenclatura común y adecuada que tenga en cuenta los conceptos de los términos que se utilizan.

El emplear un lenguaje común entre variadas personas, con distinto nivel educacional e intelectual y con diferentes capacidades, pero que comparten el mismo techo laboral, es elemental, dado que se vinculan entre sí muchas horas al día, incluso más que con sus propias familias.

Materiales y métodos

Se recopiló información de artículos recientes de revistas científicas internacionales del área de la neurología y otorrinolaringología, de la lectura de manuales basados en el trastorno en cuestión, de la lectura de libros físicos relacionados con los temas abordados, así como de leyes publicadas en la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, donde se hace referencia a los lineamientos legales gubernamentales vigentes.

La información encontrada sirvió de base para posteriormente por medio de la observación de distintas jornadas laborales, entrevistas y encuestas aplicadas a las personas involucradas, dar respuesta al objetivo del estudio.

En primer lugar, se plantearon las siguientes interrogantes a la persona con discapacidad auditiva mediante una forma de comunicación no verbal:

- ¿Cómo se transmiten las instrucciones de las tareas que debe realizar diariamente?
- Si al estar realizando alguna actividad determinada y la estuviese ejecutando de manera errónea, ¿cómo se corrige dicho movimiento, para evitar accidente o lesión del mismo?
- En los momentos de interacción social, por ejemplo el horario de comidas, ¿sus pares lo discriminan, lo integran, lo tratan normalmente o simplemente lo ignoran?
- En cuanto a la relación con su familia, dónde no hay antecedentes con otro integrante que posea la misma condición, ¿existe comprensión y apoyo?

Luego se realizó una encuesta para saber los grados de interacción del grupo de trabajo con la persona con discapacidad, en forma previa y posterior a la realización de tres capacitaciones para optimizar la comunicación. Se aplicó al total de colaboradores que se desempeñan en el área, considerando a la jefatura encargada por turno, participando en total 20 personas. Las preguntas se presentan a continuación:

- ¿Estaba en conocimiento de una persona con discapacidad auditiva?
- ¿Ha sido informado por la jefatura?
- ¿Le ha tocado comunicarse con esta persona?
- ¿Se han entendido?
- ¿Sabría como comunicarse?
- ¿Le gustaría aprender a comunicarse?

Las capacitaciones consistieron en enseñar a todos los miembros del equipo la forma de comunicación adoptado por el grupo de trabajo que lograban una adecuada interacción con la persona con discapacidad.

Resultados y discusión

La interacción comunicacional del caso estudiado lleva a cuestionar el cómo son solucionadas algunas de las interrogantes planteadas a la persona con discapacidad auditiva. Las respuestas a estas interrogantes son las siguientes:

- Instrucciones del personal: Las instrucciones son dadas diariamente al personal a viva voz, antes de comenzar cada jornada laboral. Cada una de las indicaciones o instructivos son replicados por un compañero de trabajo y amigo desde que entraron a la empresa, quién actúa como intermediario. Este intermediario, es quien hace de intérprete ante el resto de las personas que aún no dominan las señas con las que se comunica. Sin embargo, con los años trabajando juntos en equipo, al igual que las jefaturas, han ido aprendiendo estos códigos de comunicación y les sirve para comunicarse con él directamente.
- Correcciones, indicaciones o felicitaciones: Los jefes conocen los códigos de comunicación, pero cuando ha llegado un nuevo jefe, un nuevo trabajador que debe relacionarse con la persona, se recurre nuevamente al intermediario.
- Interacción social en lo laboral: Luego de las entrevistas realizadas se identificó que existen varios trabajadores que ignoraban el hecho de que se encontraban con un compañero con discapacidad auditiva. Los que estaban al tanto, interactúan con esta persona logrando comunicarse en forma efectiva.
- Relación familiar: Al ser adulto mayor y ser una persona analfabeta, en lo que respecta al cumplimiento de contratos y resguardo según las coberturas legales, es la hija quien lo respalda, actuando como intérprete.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se logra una comunicación no verbal por diversos canales con las principales personas del entorno.

La comunicación no verbal

¿A qué se le llama comunicación no verbal? Expertos en una convención de la Asociación Nacional de Comunicación, consultados sobre la definición de comunicación no verbal, ofrecieron un sin número de respuestas:

- Jerold L. Hale de la Universidad de Georgia describió la comunicación no verbal como "el estudio de comportamientos distintos de las palabras que crean un significado compartido entre las personas que interactúan entre sí" (Hale, 2003).

- Brant Burleson, de la Universidad de Purdue, lo definió como "cualquier tipo de expresión, gesto o comportamiento simbólico que esté destinado a transmitir significado o suceda para transmitir significado" (Burgoon, J. K., y Bacue, A., 2003).
- Daniel Canary de la Universidad Estatal de Arizona lo definió como "comportamiento intencional que se utiliza para transmitir simbólicamente una idea" (Canary, 2003).
- John Greene, de la Universidad de Purdue, dijo que "es todo lo que hacemos excepto las palabras que usamos en nuestras interacciones cara a cara, por lo que incluye expresiones faciales, gestos, contacto visual, incluso nuestros artefactos, la ropa que llevamos, los anillos y joyas que llevamos con nosotros" (Greene, 2003).

Dentro del ámbito de la comunicación humana, la mayoría de los eruditos están de acuerdo en que la comunicación se refiere al proceso de creación de significados entre remitentes y receptores a través del intercambio de signos y símbolos. Los mensajes se originan como cogniciones del remitente que se codifican (transforman en señales) a través de códigos comúnmente entendidos y decodificados por los receptores (las señales deben ser reconocidas, interpretadas y evaluadas). Los lenguajes formales, el lenguaje de señas americano y el código Morse cumplen con estos requisitos. Los códigos no verbales, entonces, deben incluir las mismas propiedades. En esta etapa, puede parecer que definir la comunicación no verbal es fácil (Burgoon, J.K., Guerrero, L.K. y Floyd, K., 2016).

Ámbito legal en Chile

A continuación, se exponen las leyes relacionadas con la inclusión de las personas con discapacidad al trabajo, junto a sus principales artículos.

Ley N° 21.015, 2017. Incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral.

Artículo 157.- Las empresas de 100 o más trabajadores deberán contratar o mantener contratados, según corresponda, al menos el 1% de personas con discapacidad o que sean asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional, en relación al total de sus trabajadores.

Ley N° 20.422, 2010. Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social para Personas con Discapacidad.

Artículo 21.- Las acciones o medidas de rehabilitación, tendrá como objetivo principal el desarrollo de conductas, actitudes y destrezas que permitan la *inclusión laboral* y educacional.

Artículo 41.- El Ministerio de Educación establecerá mecanismos especiales y promoverá el desarrollo de ofertas formativas acorde a las necesidades específicas de los alumnos a fin de facilitar el ingreso a la *educación o a la formación laboral* de las personas que, a consecuencia de su discapacidad, no hayan iniciado o concluido su escolaridad obligatoria.

Artículo 43.- El Estado, a través de los organismos competentes, promoverá y aplicará medidas de acción positiva para *fomentar la inclusión y no discriminación laboral* de las personas con discapacidad.

Artículo 44.- El Estado creará condiciones y velará por la *inserción laboral* y el acceso a beneficios de seguridad social por parte de las personas con discapacidad. Para tal efecto, podrá desarrollar en forma directa o por intermedio de terceros, planes, programas e incentivos y crear instrumentos que favorezcan la contratación de personas con discapacidad en empleos permanentes.

Artículo 46.- La *capacitación laboral* de las personas con discapacidad comprenderá, además de la formación laboral, la orientación profesional, la cual deberá otorgarse teniendo en cuenta la evaluación de las capacidades reales de la persona, la educación efectivamente recibida y sus intereses.

Ley N° 19.828, 2002. Crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA).

El SENAMA se crea como un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se encuentra sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

La Ley define como adulto mayor a toda persona que ha cumplido los 60 años, sin diferencia entre hombres y mujeres. La principal tarea, que compromete a todo el equipo SENAMA, es contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mayores del país.

Pese a todo los ámbitos que intenta resguardar este organismo público, hay uno de los tratados en este estudio y que aún no son abordados ni por las leyes acerca de la inclusión laboral de la población que se encuentra en la 4^o edad, ya que cada día son más los adultos mayores que deben seguir prestando servicios, debido a las pensiones bajas que reciben al momento de retirarse, que no son suficientes para solventar los requerimientos económicos de esta etapa de la vida, convirtiéndose en una opción de vida o lamentablemente en una obligación por necesidad.

Encuesta

Los resultados de la encuesta para conocer los grados de interacción del grupo de trabajo con la persona con discapacidad, previo a la implementación de las capacitaciones para mejorar la comunicación, se presentan en la tabla 1.

Preguntas encuesta (n= 20 trabajadores)	Afirmativos	Porcentaje
¿Estaba en conocimiento de una persona con discapacidad auditiva?	9	45
¿Ha sido informado por la jefatura?	3	15
¿Le ha tocado comunicarse con esta persona?	9	45
¿Se han entendido?	5	25
¿Sabría como comunicarse?	8	40
¿Le gustaría aprender a comunicarse?	20	100

Tabla 1. Encuesta aplicada previo al estudio.

La comunicación no verbal no es un solo lenguaje a nivel universal, sino que es el entendimiento de los movimientos, gestos, señales corporales que comúnmente realizan la mayoría de las personas y que dejan claro el mensaje que se quiere dar, todo sin necesidad incluso de estudiar profundamente la comunicación con señas. Esto se evidenció en este estudio, dado que al momento de entrevistar directamente a la persona con discapacidad auditiva, esta se comunica a través de su lenguaje habitual y quién entrevista logra comprenderlo, ambos sin antes haber recibido una capacitación formal.

En la entrevista la persona entrega información respecto de su familia, trabajo y salud personal, esto todo mediante gestos, haciéndolo de forma efectiva pese a no saber leer-escribir, ni hablar con señas. Posteriormente, esta forma de comunicación se analiza y se enseña a los compañeros de trabajo.

En la figura 1 se observan algunos gestos enseñados de movimientos básicos asociados a lo que se quiere comunicar, como guía generalizada para el acercamiento del grupo de trabajo a la persona con discapacidad auditiva. Se muestran algunos gestos para referirse a objetos y conceptos.

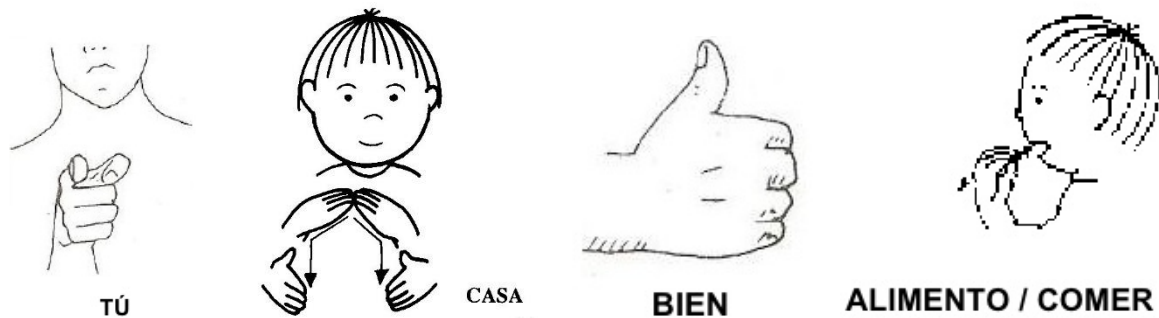


Figura 1: Gestos en el lenguaje de señas enseñado.

Esta estrategia de comunicación propició optimizar la optimización de la inclusión de la persona con discapacidad auditiva, estableciéndose nuevos lazos, mejorando la interacción en el grupo de trabajo. En especial en el caso del personal nuevo, comenzaron a dirigirse a la persona en forma directa, prescindiendo de la necesidad de intermediarios.

Los resultados de la encuesta para conocer los grados de interacción del grupo de trabajo con la persona con discapacidad, posterior a la implementación de las capacitaciones para mejorar la comunicación, se presentan en la tabla 2.

Preguntas encuesta (n= 20 trabajadores)	Afirmativos	Porcentaje
¿Estaba en conocimiento de una persona con discapacidad auditiva?	20	100
¿Ha sido informado por la jefatura?	20	100
¿Le ha tocado comunicarse con esta persona?	20	100
¿Se han entendido?	20	100
¿Sabría como comunicarse?	20	100
¿Le gustaría aprender a comunicarse?	20	100

Tabla 2. Encuesta aplicada posterior a las capacitaciones.

Conclusiones

Luego de toda la información entregada, habiendo indagado en los puestos de trabajo del área de la empresa, se constató que la inclusión laboral si bien existía parcialmente, debía reforzarse a través de la mejora de la forma de comunicación, de manera que la persona con discapacidad tuviera un trato equitativo respecto a todos los colaboradores de la empresa.

En relación a la comunicación no verbal, el principal aprendizaje se centra en que, si bien existe un lenguaje de señas universal, este no tiene por qué ser único, sino que otras formas de comunicación pueden ser válidas siendo reforzadas por un proceso de aprendizaje formal en equilibrio con las capacidades personales, haciéndolo cercano a cada persona que se ve en la necesidad de utilizar este lenguaje para comunicarse.

La figura 2 ejemplifica el por qué es necesario enseñar e incorporar informativos no sólo teniendo en cuenta formas de comunicación verbal, sino que otras formas, por ejemplo, comunicación no verbal mediante imágenes y/o vídeos, que representen gestos o conceptos.



Figura 2. Señalética informativa.

Referencias

- Burgoon, J. K., y Bacue, A. (2003). Nonverbal communication skills. In B. R. Burleson & J. O. Greene (Eds.), *Handbook of communication and social interaction skills* (pp. 179–219). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Burgoon, J.K., Guerrero, L.K. y Floyd, K. (2016). *Nonverbal Communication*. New York, USA: Taylor and Francis Group.
- Canary, D. J. (2003). Interview during the annual meeting of the National Communication Association, Miami Beach, November 2003.
- Cantero, I. y Bartolomé P.M. (2016). Comprensión del Lenguaje Oral en la Sordera, la Agnosia Auditiva Verbal y la Afasia. *Revista electrónica de audiología*, 4(3): 70-72. Recuperado de <http://www.auditio.com/docs/File/vol4/040302.pdf>.
- Greene, J. O. (2003). Interview during the annual meeting of the National Communication Association, Miami Beach, November 2003.

Hale, J. L. (2003). Interview during the annual meeting of the National Communication Association, Miami Beach, November 2003.

Helm-Estabrooks, A. y Martin, L. A. (2003). *Manual de la Afasia y de Terapia de la Afasia (2ªEd)*. Madrid, España: Editorial Médica Panamericana S.A.

Ley N° 19.828. Crea el Servicio Nacional del adulto mayor. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 20 de septiembre de 2002.

Ley N° 20.422. Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 10 de febrero de 2010.

Ley N° 21.015. Incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 15 de junio de 2017.

Ministerio de Educación (2007). Necesidades educativas especiales, asociadas a discapacidades auditivas. Definición de discapacidad auditiva. Recuperado de <http://especial.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/31/2016/08/GuiaAuditiva.pdf>.