



# **Una aproximación al campo: Feedbacks de aceptación/rechazo**

**Investigación exploratoria (2020-2023)**

**Roxana Fantin, María Soledad Jouliá, Marina Lopez Saubinet, Agustina Zapiola**

# Objetivo del estudio



Explorar cómo se perciben los feedbacks de aceptación y rechazo (verbal y no verbal) en el diálogo interpersonal.



# Muestra y contexto



**143 alumnos de posgrado** (Universidad Austral) (78 MGCO  
y 65 LOF)



Período: **2020-2023**



Cursaron un materia de diálogo. Recibieron teoría Levinas.



Registraron durante 1 semana feedbacks verbales y no  
verbales de acep/rechazo

# Metodología



## Registro

- **Registro libre:** sin categorías previas
- Los alumnos describieron con sus palabras los feedbacks percibidos.



## Datos Recopilados

Total registrado: **558 señales** (de aceptación y de rechazo)



## Análisis

- Análisis posterior: sistematización de datos.
- Clasificación en categorías lingüísticas, paralingüísticas y no verbales (Actos de Habla y CNV).



## Equipo Dialógico

Sol Jouliá, Marina Lopez Saudibet, Agustina Zapiola y Roxana Fantin.

# A qué llamamos aceptación

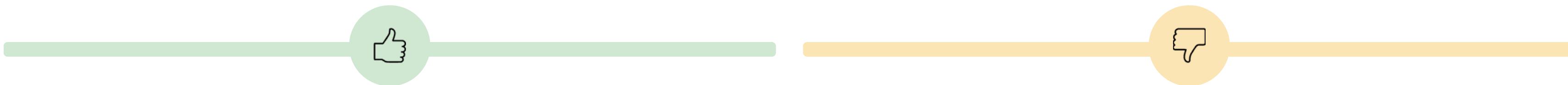


Desde la perspectiva de Lévinas “aceptar” es recibir a la persona en su totalidad, más allá de coincidir o no con su forma de pensar. Reconocer el derecho a la persona que su perspectiva exista en el mundo.  
Es afectivo, espiritual, pre-cognitivo.



# Apreciaciones generales

Mayor cantidad de registros de aceptación que de rechazo



## Aceptación

425 respuestas

## Rechazo

133 respuestas

**Alta coincidencia**  
en los términos utilizados por los  
alumnos

**Riqueza en la**  
**descripción**  
de los feedbacks percibidos.

**Varios feedbacks podrían**  
**reagruparse en torno a:**

- **Tiempo** (disponible o no) - 30%
- **Capacidad atencional.** - 50 %

Esta investigación exploratoria no pretende generalizar sino advertir las similitudes y diferencias en relación a cómo se percibe la aceptación entre las diferentes personas de la muestra.

# Los datos



Cómo nos damos  
cuenta que estamos  
siendo aceptados en  
un diálogo



## *Feedback de aceptación*

*Tabla 1 Feedback de aceptación verbal y paraverbal*

Categoría por tipo	Categoría Cuali	Respuestas	Repetición	Porcentaje
Lingüística - Acto de habla - Expresivo	<b>Reafirmación *</b>	apoyo /tener razón (orientado al contenido)	46	33%
Lingüística - Acto de habla - Directivo	<b>Indagación</b>	preguntas abiertas, profundiza el diálogo	43	31%
Paralingüística - Tono	<b>Tono amable</b>	tono en el habla	20	14%
Lingüística - Acto de habla - Expresivo	<b>Validación</b>	reconocimiento a la persona	14	10%
Paralingüística - Ritmo	<b>Ritmo Pausado</b>	ritmo de habla	6	4%
Lingüística - Acto de habla - Expresivo	<b>Agradecimiento</b>	agradecimiento	4	3%
Lingüística - Acto de habla - Compromisivo	<b>Ofrecimiento de ayuda</b>	ofrecimiento de ayuda	3	2%
Lingüística - Directivo	<b>Interrupción colaborativa</b>	pará, me piden que pare para pensar mejor lo que estoy diciendo	2	1%
TOTAL			138	100%

ROJO

Feedbacks relacionados con la atención

VERDE

Feedbacks relacionados con el tiempo

### Categorías cual: feedback de aceptación verbal y paraverbal

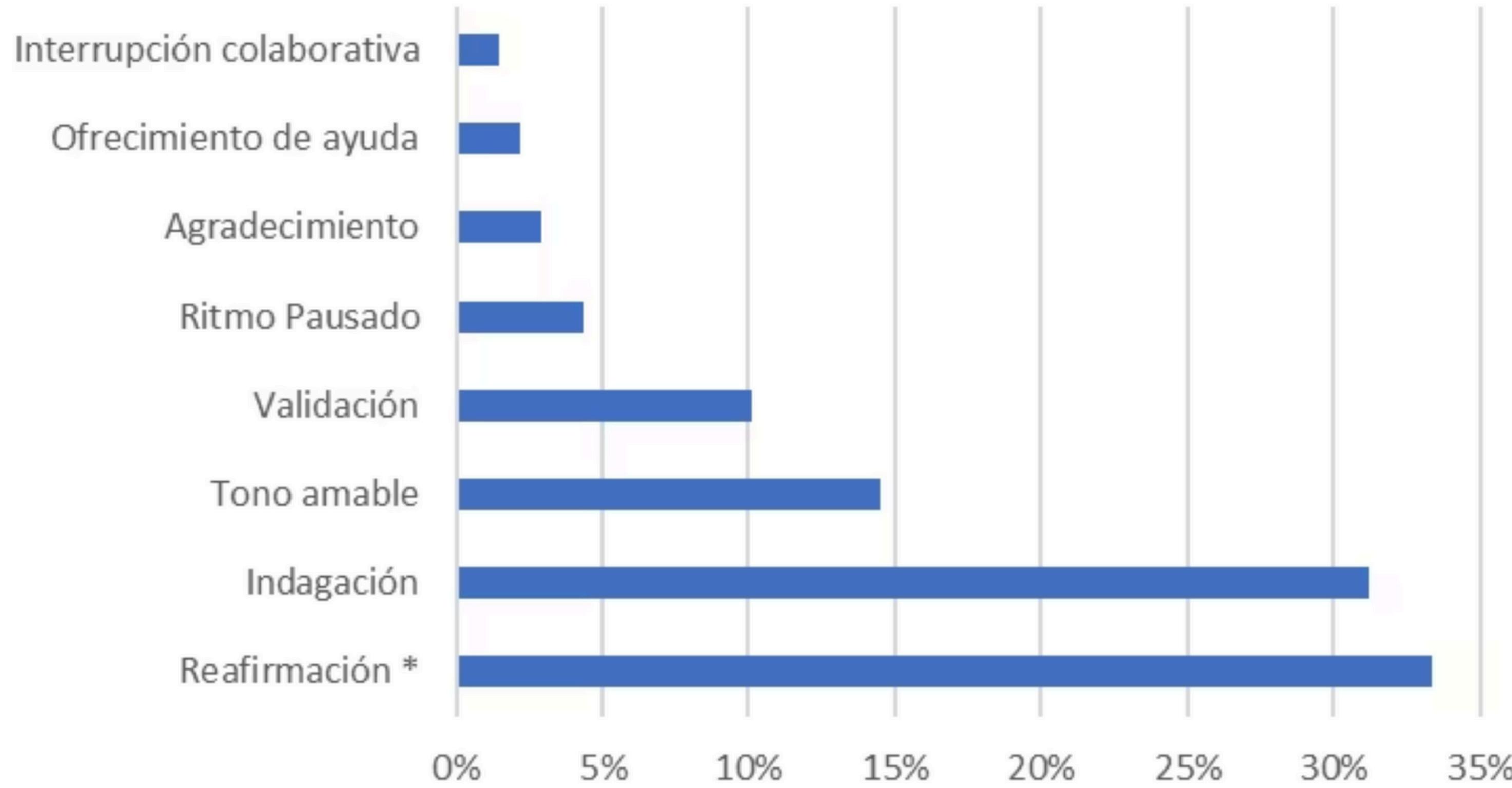
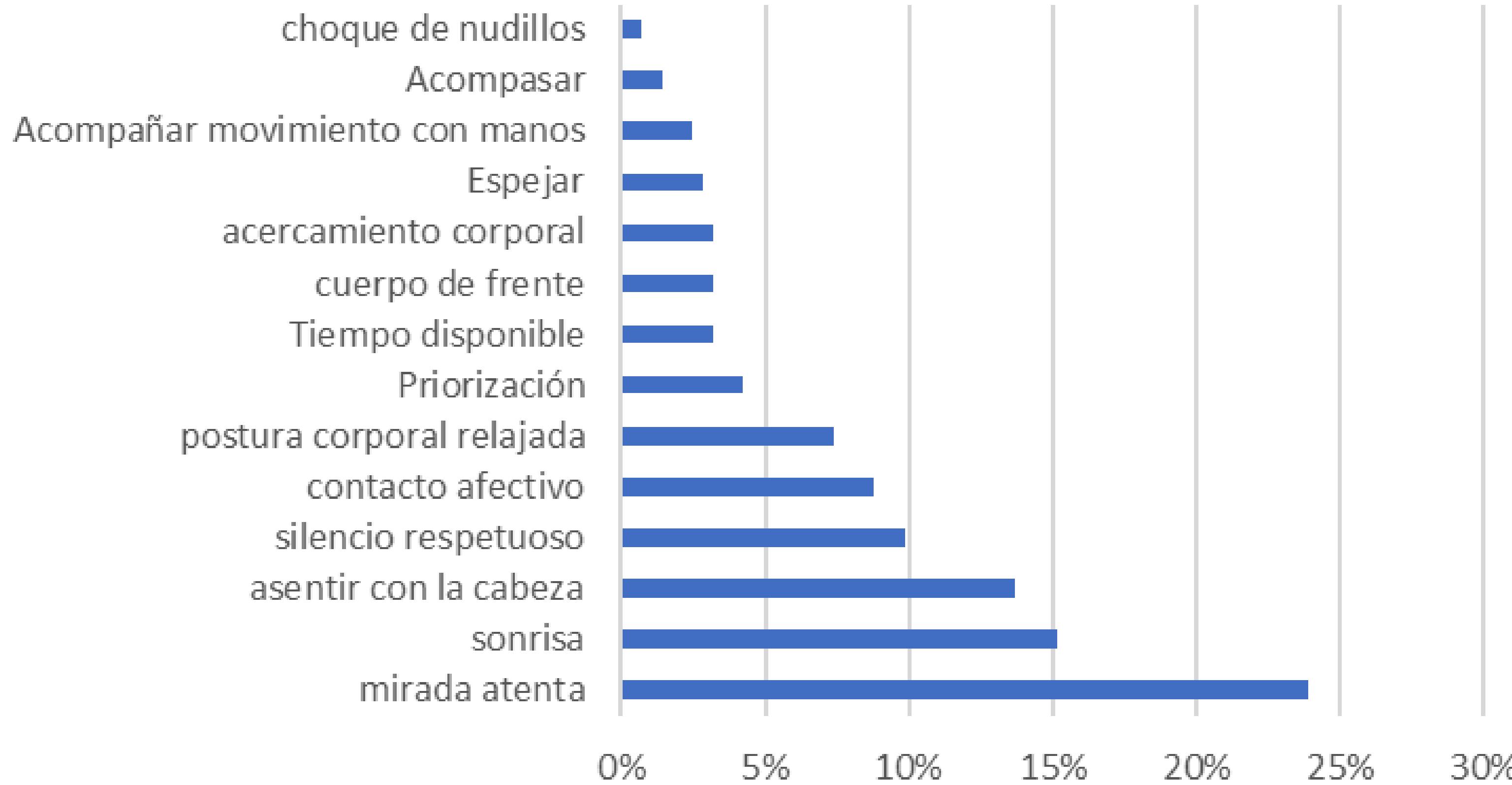


Tabla 1 Feedback de aceptación no verbal

Categoría por tipo CNV	Categoría Cuali 1	Respuestas	Repetición	Porcentaje
Regulador	<b>mirada atenta</b>	mirada atenta	68	24%
Adaptador (affect display)	<b>sonrisa</b>	sonrisa	43	15%
Regulador	<b>asentir con la cabeza</b>	asentir con la cabeza	39	14%
Silencio Regulador	<b>silencio respetuoso</b>	silencio respetuoso	28	10%
Expresión de afecto	<b>contacto afectivo</b>	abrazo y o caricia o palmada	25	9%
Adaptador	<b>postura corporal relajada</b>	postura corporal relajada	21	7%
Regulador	<b>Priorización</b>	deja lo que hace para escucharme	12	4%
Regulador	<b>Tiempo disponible</b>	no hay apuro	9	3%
Ilustrador	<b>cuerpo de frente</b>	cuerpo de frente	9	3%
Ilustrador	<b>acercamiento corporal</b>	acercamiento corporal	9	3%
Mirroring	<b>Espejar</b>	reflejo	8	3%
Sincronización	<b>Acompañar movimiento con manos</b>	manos acompañan movimientos	7	2%
Sincronización	<b>Acompasar</b>	acompañamiento emocional	4	1%
Emblema	<b>choque de nudillos</b>	choque de nudillos	2	1%
TOTAL			284	100%

## Categorías cual: feedback de aceptación señales no verbales



**Cómo nos damos  
cuenta que NO  
estamos siendo  
aceptados en un  
diálogo**

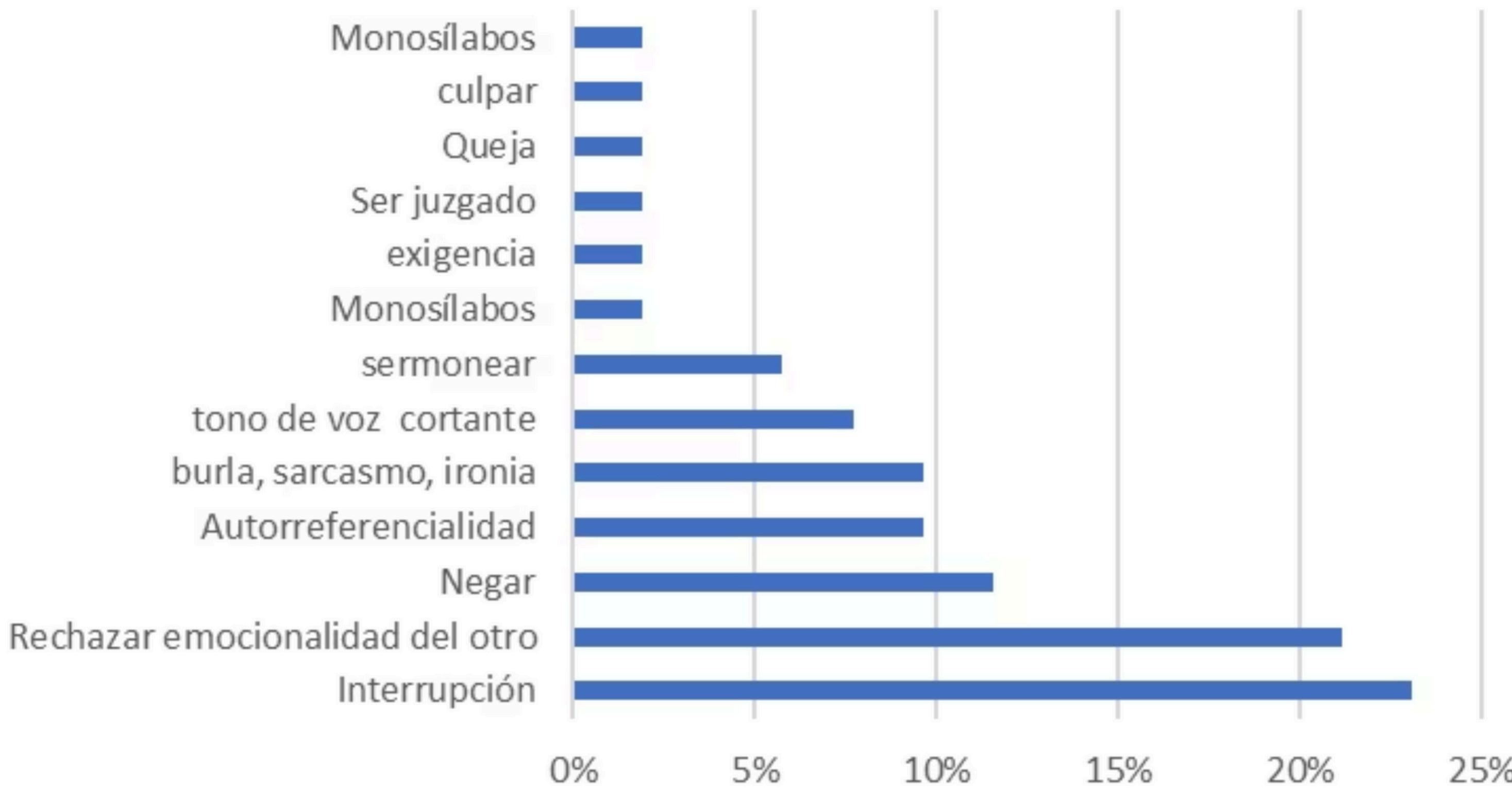


Miscommunication

*Tabla 1 Feedback de no aceptación verbal y paraverbal*

Categoría por tipo	Categoría Cuali	Respuestas	Rep.	Porcen.
Lingüística - Acto de habla (Directivo)	<b>Interrupción</b>	cambio de tema	12	23%
Lingüística - Acto de habla (Expresivo)	<b>Rechazar emocionalidad del otro</b>	rechazo emocionalidad	11	21%
Lingüística - Acto de habla (Directivo)	<b>Negar</b>	negativa a un pedido	6	12%
Lingüística - Acto de habla (Expresivo)	<b>Autorreferencialidad</b>	autorreferencial	5	10%
Lingüística - Acto de habla (Expresivo)	burla, sarcasmo, ironía	burla, sarcasmo, ironía	5	10%
Paralingüística - Tono	<b>tono de voz cortante</b>	tono de voz cortante	4	8%
Lingüística - Acto de habla (Expresivo)	<b>sermonear</b>	sermonear	3	6%
		responde con monosílabos, aja,		
Lingüística - Acto de habla (Expresivo)	<b>Monosílabos</b>	mmm	2	2%
Lingüística - Acto de habla (Directivo)	<b>exigencia</b>	exigencia	1	2%
Lingüística - Acto de habla (Expresivo)	<b>Ser juzgado</b>	prejuicio	1	2%
Lingüística - Acto de habla (Expresivo)	<b>Queja</b>	queja	1	2%
Lingüística - Acto de habla (Expresivo)	<b>culpar</b>	busca culpable	1	2%
	<b>Total</b>		52	100%

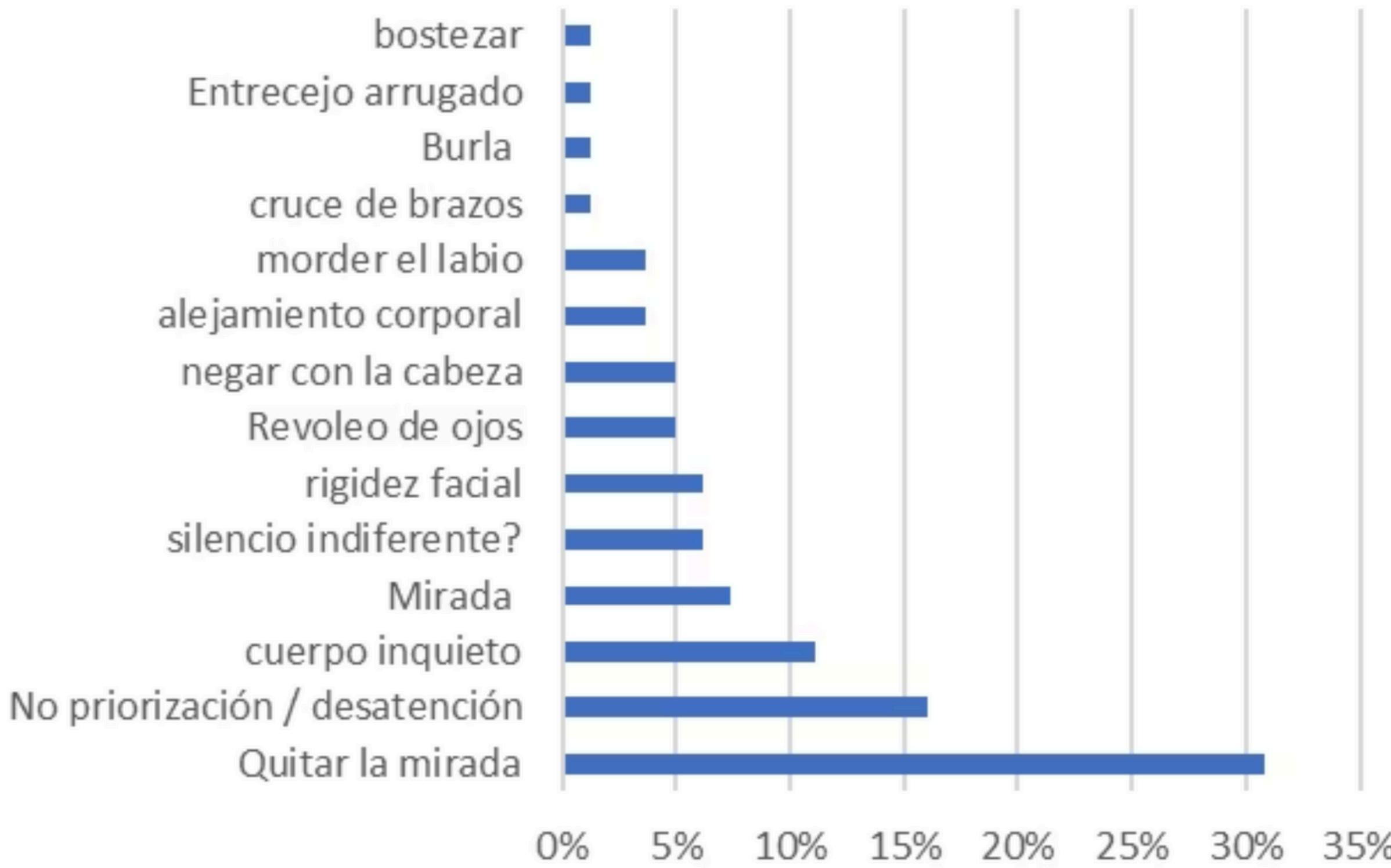
## Categorías de feedback de no aceptación verbal y paraverbal



## *Feedbacks no verbales de no aceptación*

Categoría por tipo CNV	Categoría Cuali	Respuestas	Repetición	Porcentaje
Regulador	<b>Quitar la mirada</b>	quitar la mirada no deja de hacer lo que está haciendo	25	31%
Regulador	<b>No priorización / desatención</b>	inquietud corporal/mover pierna nervioso/cambio de posiciones	13	16%
Adaptador	<b>cuerpo inquieto</b>	la mirada de rechazo	9	11%
Regulador	<b>Mirada</b>	silencio	6	7%
Regulador	<b>silencio indiferente</b>	expresiones faciales rígidas	5	6%
Adaptador	<b>rigidez facial</b>	revolear los ojos	5	6%
Emblema	<b>Revoleo de ojos</b>	negar con la cabeza	4	5%
Emblema	<b>negar con la cabeza</b>	alejamiento corporal	4	5%
Regulador	<b>alejamiento corporal</b>	dientes mordiendo labio inferior	3	4%
Adaptador	<b>morder el labio</b>	cruzar los brazos	3	4%
Adaptador	<b>cruce de brazos</b>	reírse	1	1%
Emblema	<b>Burla</b>	entrecejo arrugado	1	1%
Adaptador	<b>Entrecejo arrugado</b>	bostezar	1	1%
Regulador	<b>bostezar</b>		1	1%
TOTAL			81	100%

### Categorías cual: feedback de NO aceptación no verbal



## *Feedback de aceptación y no aceptación (no verbal) agrupado por partes del cuerpo*

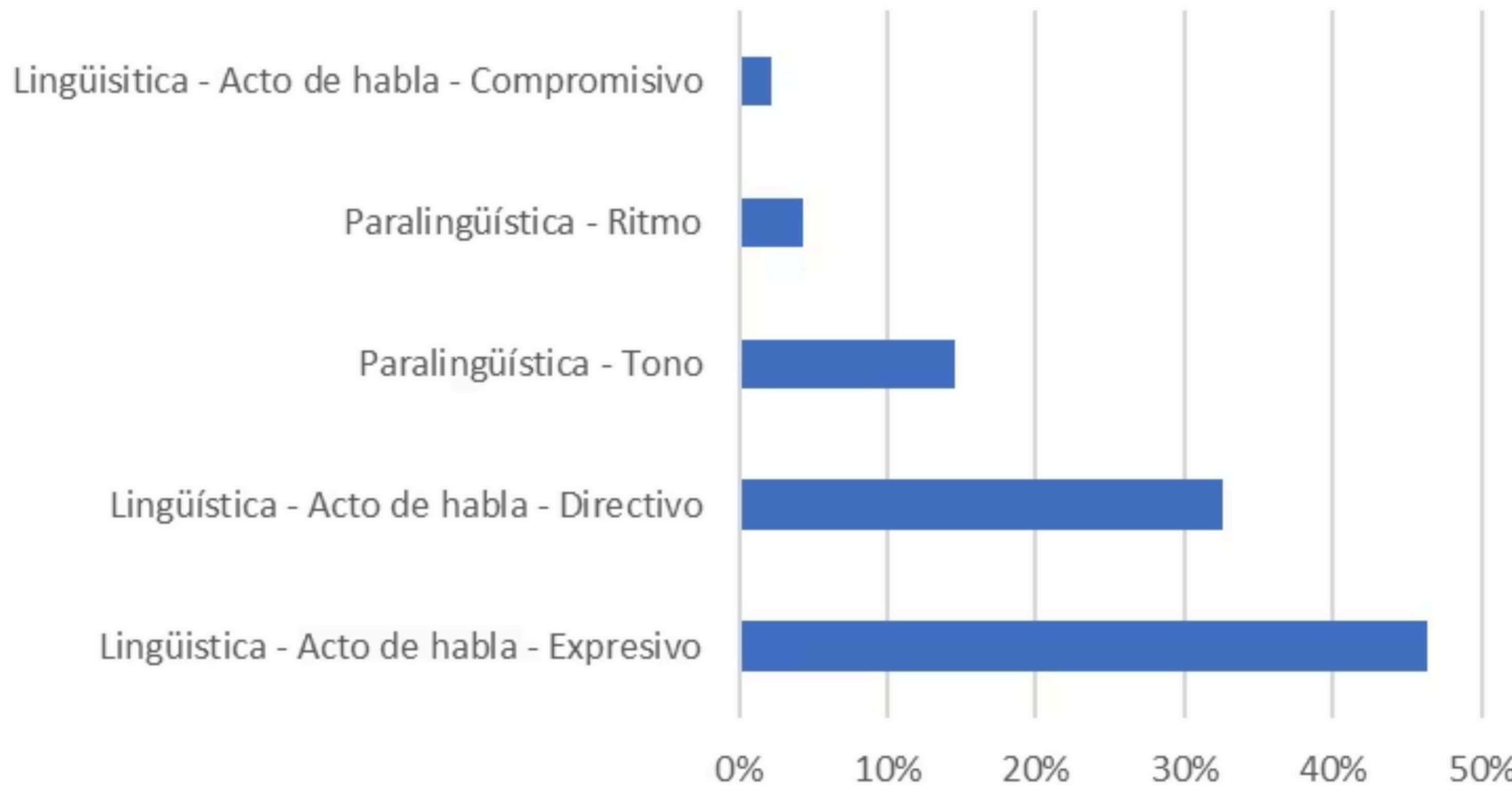
*Tabla 1 Agrupación por partes del cuerpo: feedback de aceptación no verbal*

<b>Partes</b>	<b>Respuestas aceptación no verbal</b>	<b>Rep.</b>	<b>Porc.</b>
Rostro	mirada atenta, sonrisa, asentir con la cabeza	150	67%
Resto del cuerpo	abrazo y/o caricia o palmada, postura corporal relajada, cuerpo de frente acercamiento corporal, manos acompañan movimientos, choque de nudillos	73	33%
	Total	223	100%

*Tabla 2 Agrupación por partes del cuerpo: feedback de NO aceptación no verbal*

<b>Partes</b>	<b>Respuestas de no aceptación no verbal</b>	<b>Rep.</b>	<b>Porc.</b>
Rostro	quitar la mirada, la mirada, expresiones faciales rígidas, revolear los ojos, negar con la cabeza, dientes mordiendo labio inferior, reírse, entrecejo arrugado, bostezar	50	79%
Resto del cuerpo	inquietud corporal, mover pierna nervioso, cambio de posiciones, alejamiento corporal, cruzar los brazos	13	21%
	Total	63	100%

## Categorías por tipo: feedback de aceptación verbal y paraverbal



# Pares de análisis



## El rostro

con la mirada como protagonista (ausencia o presencia). La sonrisa o la rigidez facial con su consecuente tensión o relajamiento.



## El tono muscular

(tensión o rigidez) y sus posturas abiertas o cerradas.



## El tiempo disponible

que se manifiesta en silencio presente, tono de voz, relajación corporal o su ausencia que se advierte en rigidez corporal, interrupciones, nerviosismo.



## Los tonos de voz

lentos, pausados, relajados que transmiten aceptación o su contrario rigidez, cortante, sermonear.



## Estar de acuerdo o no con el contenido

a través de feedbacks verbales y no verbales de aprobación del contenido o su rechazo (negación, burla, descalificación)

## Variable máxima

La mirada atenta resulta el valor más alto en aceptación y la falta de mirada tiene el valor mas alto en NO aceptación.



# Aceptar como *permanecer* en el diálogo

(Relación con Buber, Levinas)

## Se percibe deseo de **permanecer** en el diálogo

Mirada atenta

Indagación

Postura corporal relajada

Tiempo disponible

Tono amable/ Ritmo pausado

Silencio respetuoso

## Se percibe deseo de **huir** del diálogo

Quitar la mirada

Interrupción

Cuerpo inquieto

Falta de priorización (no deja de hacer...)

Tono de voz cortante/ monosílabos

Silencio indiferente

# Para terminar

- Es posible registrar las experiencias de aceptación y rechazo en el diálogo interpersonal a través de feedbacks verbales y no verbales que muchas veces pasan desapercibidos a la conciencia.
- Las experiencias de aceptación y rechazo no se registran a través de un solo aspecto sino a través de la combinación de varias manifestaciones interdependientes.
- Los feedbacks no verbales de aceptación han sido mayores que los verbales en un **60%**. Dado que los feedbacks no verbales suelen requerir un menor nivel de conciencia por quien los ejerce (no suelo sonreír porque me lo propongo y dejar el cuerpo mas relajado) pareciera que la capacidad de aceptar al otro se refleja con mayor amplitud a un nivel pre intelectivo y afectivo (Levinas/ Nussbaum)

# Preguntas abiertas

• ¿Nos basta saber que la persona se siente aceptada para decir que en ese diálogo hubo aceptación?

• ¿Es posible llegar a categorías que nos permitan comparar cuando la gente se siente aceptada? ¿O serán siempre percepciones personales que varían según las personas y el contexto?

• ¿Puede existir una relación entre la capacidad atencional y el grado de aceptación que tenemos en un diálogo? (es decir, prestamos mas atención cuando estamos de acuerdo que en desacuerdo?)

**¿Qué aceptan o rechazan de este proyecto?**

**Muchas gracias!**