

A young couple with long brown hair and a beard, wearing a beige sweater and a blue button-down shirt, are looking at each other in a close-up shot. The background is a blurred green outdoor setting.

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

**Investigación exploratoria (2020-2023)**

**Roxana Fantin, María Soledad Jouliá, Marina Lopez Saudibet, 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 Cualitativa	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 cuali: feedback de aceptación verbal y paraverbal

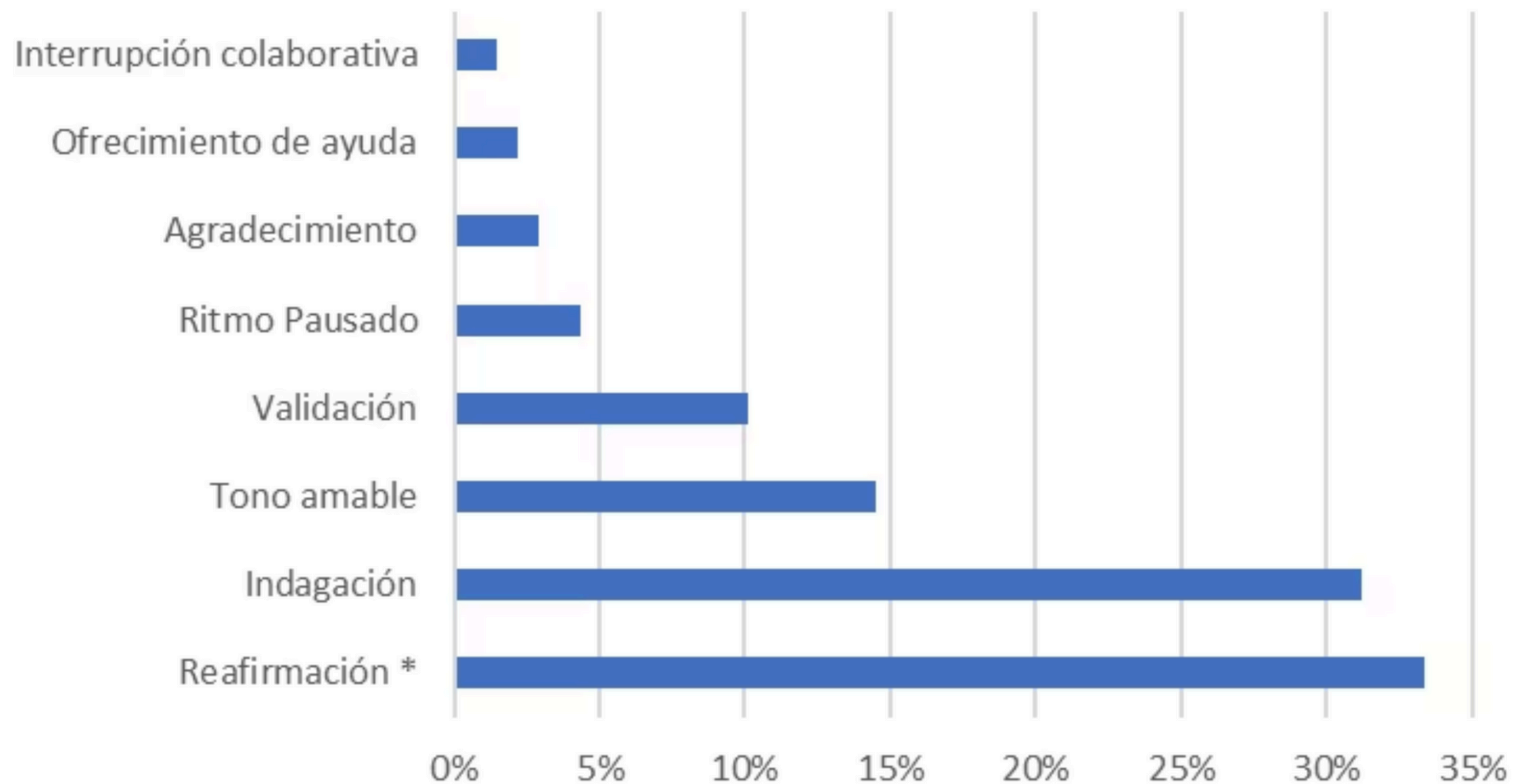
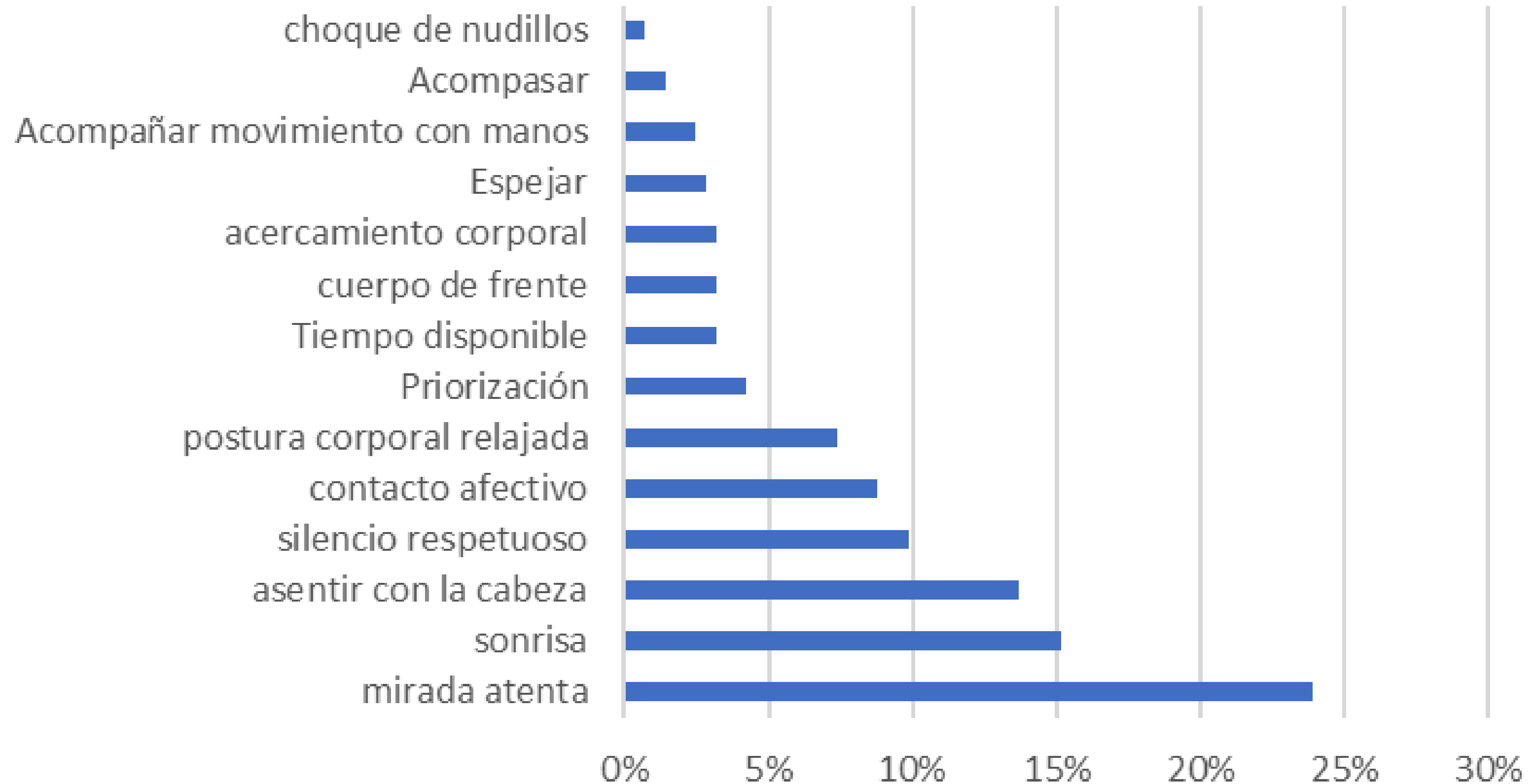


Tabla 1 Feedback de aceptación no verbal

Categoría por tipo CNV	Categoría Cualitativa 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>	acompasamiento emocional	4	1%
Emblema	<b>choque de nudillos</b>	choque de nudillos	2	1%
TOTAL			284	100%



### Categorías cuali: feedback de aceptación señales no verbales





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

A man in a dark suit and a woman in a light blue shirt and dark trousers stand back-to-back in a minimalist room with a light blue wall and floor. The man is on the left, looking towards the right, and the woman is on the right, looking towards the left. Their shadows are cast on the floor. A semi-transparent white box with the word "Miscommunication" is overlaid on the image.

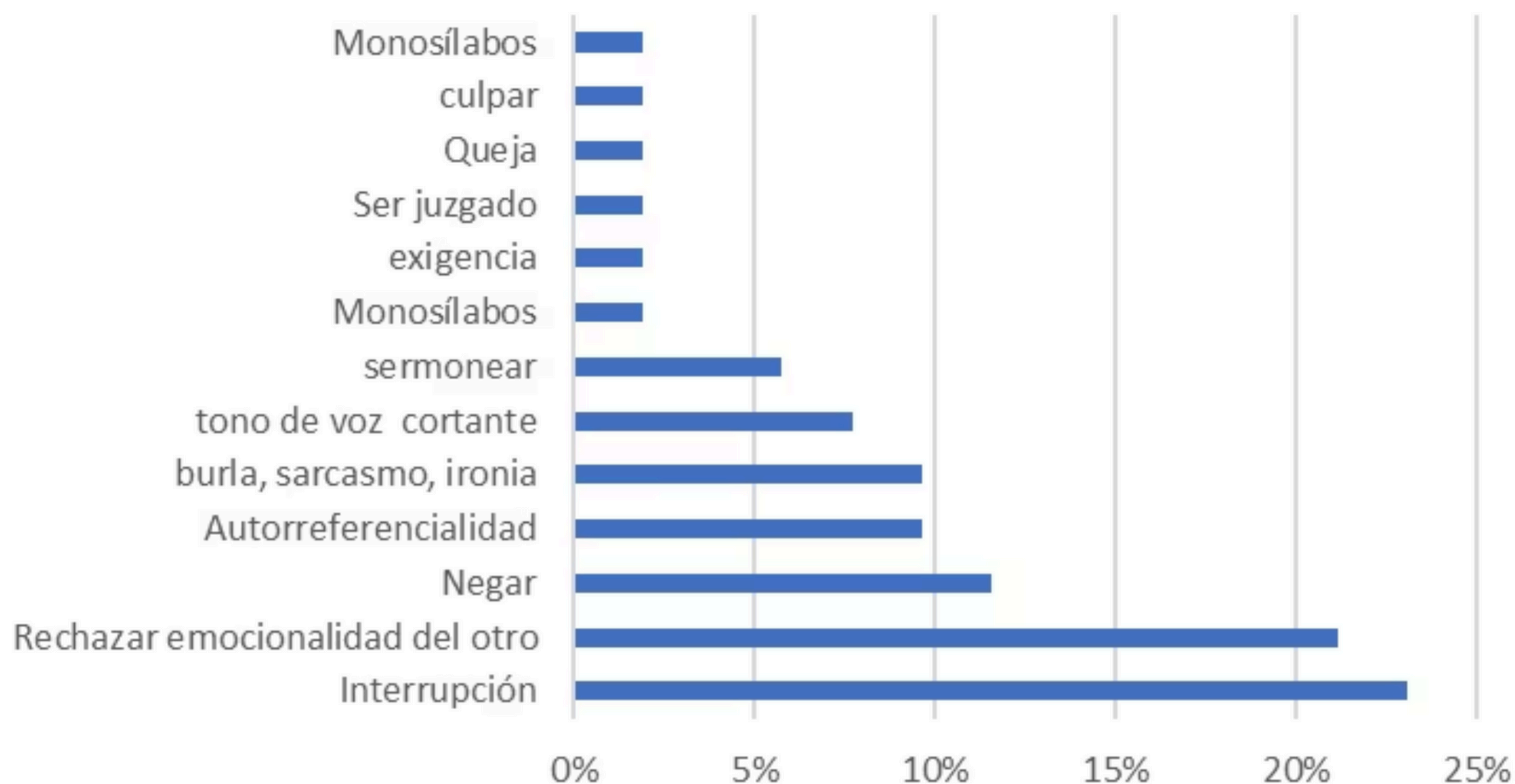
Miscommunication



*Tabla 1 Feedback de no aceptación verbal y paraverbal*

Categoría por tipo	Categoría Cualitativa	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)	<b>burla, sarcasmo, ironía</b>	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%
Lingüística - Acto de habla (Expresivo)	<b>Monosílabos</b>	responde con monosílabos, aja, 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

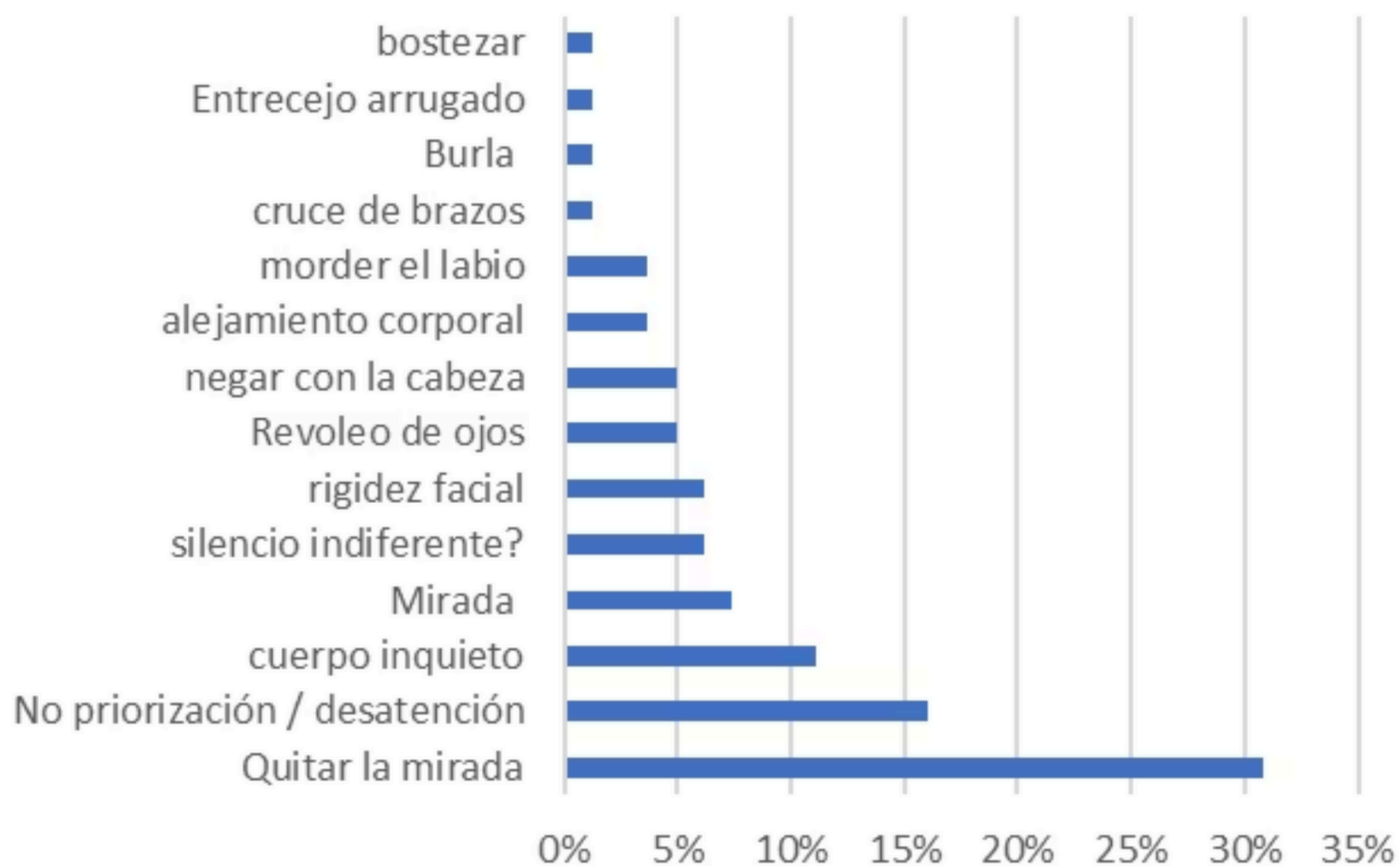




### *Feedbacks no verbales de no aceptación*

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

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





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

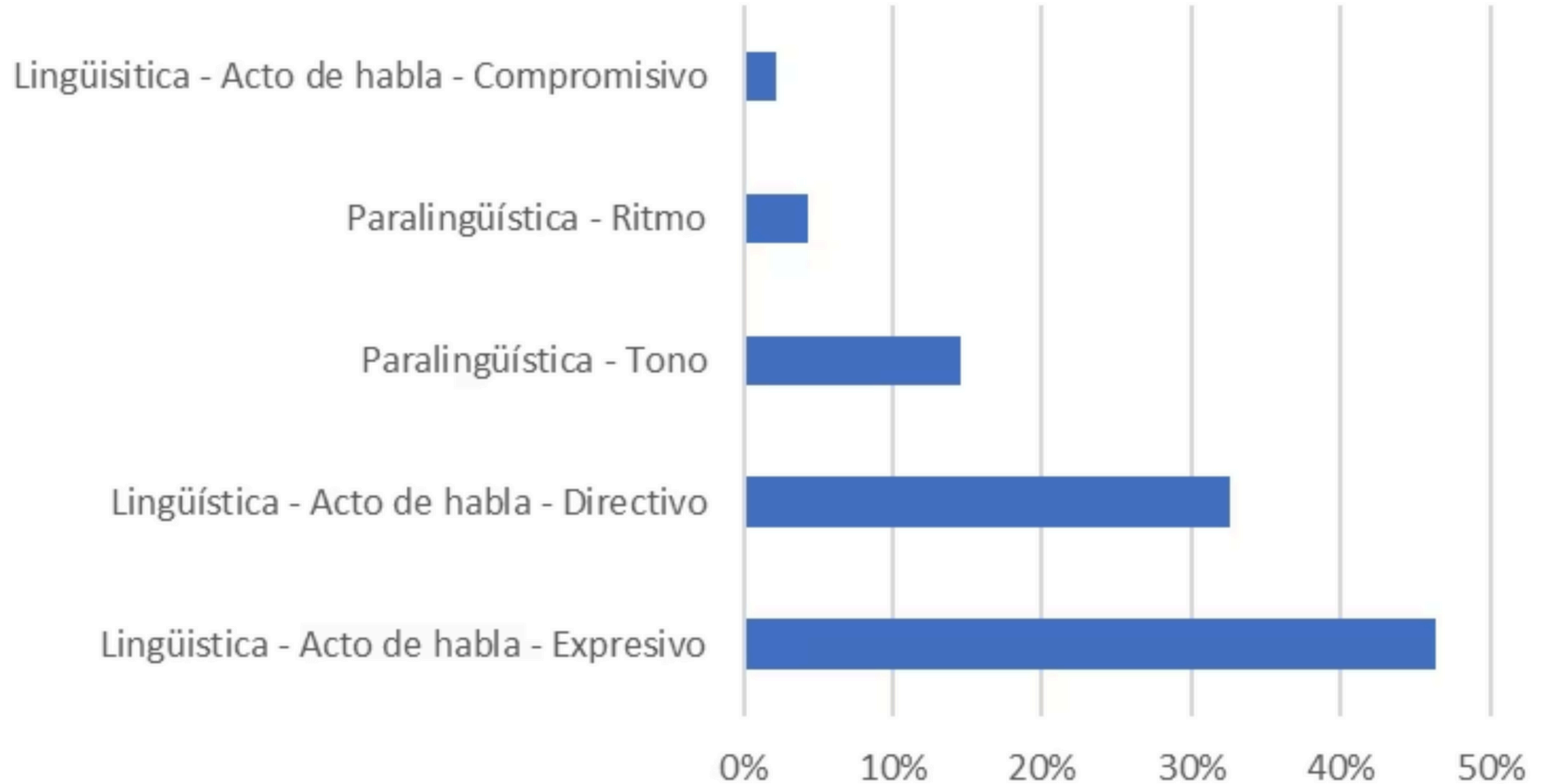
*Tabla 1 Agrupación por partes del cuerpo: feedback de aceptación no verbal*

<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%
<b>Total</b>		<b>223</b>	<b>100%</b>

*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%
<b>Total</b>		<b>63</b>	<b>100%</b>

### 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 intelectual 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!**