

El uso de las TIC para la mejora de la comunicación verbal y no verbal de los guías turísticos

Lara Íñiguez Berrozpe

Iguácel Melero Polo

María Soledad del Campo Millán

Carmen Aznárez Alonso

El sector turístico se caracteriza por su interacción constante con los clientes, por lo que los estudiantes del Grado en Turismo deben dominar sus habilidades comunicativas en público para poder tener un buen futuro laboral en el mismo. Sin embargo, se lleva percibiendo por parte del profesorado en los últimos años la necesidad de mejorar el nivel recomendado en materia de comunicación verbal y no verbal, especialmente en este sector por sus propias características intrínsecas.

Por ello, este proyecto de innovación docente ha respondido a la necesidad de mejorar las habilidades comunicativas (tanto verbales como no verbales) de los estudiantes. Para ello, a lo largo del segundo semestre del curso 2014/2015 se han impartido a los alumnos de 1º de Grado de Turismo de la asignatura de Recursos Patrimoniales 3 talleres teórico-prácticos y 4 talleres exclusivamente prácticos. En los primeros, se han explicado este tipo de técnicas (ayudándonos de TIC para optimizar su progreso) para, posteriormente, poner todos los conocimientos en práctica. Por ello, con este proyecto se espera conseguir una mejora evidente en las habilidades comunicativas de los estudiantes desde el primer curso del Grado de Turismo.

Con respecto al calendario de actividades, se realizó un primer taller práctico donde los alumnos tenían que desarrollar un *speech* improvisado de un tema que se les asignaría al azar. Este primer taller permitía evidenciar el nivel de comunicación verbal y no verbal con el que partían los estudiantes, detectar los fallos más graves y permitir ver la futura evolución de los mismos. Posteriormente, se impartió el primer taller teórico-práctico utilizando fundamentalmente herramientas como vídeos de Youtube. La visualización de dichos vídeos, que el profesorado previamente había seleccionado, permitía a los alumnos percibir errores graves de los interlocutores y constatar cómo ponían en tela de juicio el contenido de su discurso solamente a través de su comunicación no verbal. En el segundo taller práctico, los alumnos debían exponer un tema previamente preparado durante 3 minutos. En este taller las exposiciones eran individuales y a los estudiantes no se les permitió apoyarse en ningún soporte electrónico para valorar exclusivamente su habilidad comunicativa. Más adelante, se realizó el segundo taller teórico-práctico sobre la herramienta PowerPoint. Esta herramienta ayuda fundamentalmente a los estudiantes a sintetizar la información más importante, mostrar imágenes lo cual dota a la exposición de un mayor dinamismo y la importancia de la comunicación del estudiante se disipa ligeramente. Con base en dicho

taller, la tercera práctica consistía en exposiciones donde los estudiantes podían utilizar un PowerPoint. En esta práctica se valoró tanto el diseño de la herramienta, la claridad de las diapositivas, etc. como sus habilidades comunicativas verbales y no verbales de manera individual. El último taller teórico-práctico tenía como objetivo realizar una recapitulación de toda la información transmitida hasta la fecha destacando los principales errores que todavía se cometían e incidiendo en cómo corregirlos. Además, se dedicó buena parte de este taller a enseñar a los estudiantes a entender a “su público”. ¿Cómo reaccionan tus oyentes a tu exposición? ¿Están prestándote atención? ¿Crees que les está interesando? ¿Cómo conseguir que no desconecten? Finalmente, se realizó el último taller exclusivamente práctico. Los alumnos realizaron una grabación de 2 minutos de duración desde su casa. La exposición debía ser individual y debía mostrar todo lo aprendido hasta la fecha. Para esta práctica los estudiantes utilizaron sus teléfonos móviles y posteriormente subieron la grabación a la herramienta Moodle.

Para el desarrollo de este proyecto ha sido necesario el uso de diferentes tecnologías. En primer lugar, en los talleres teórico-prácticos se utilizaron numerosos vídeos (fundamentalmente de YouTube) que han permitido a los alumnos juzgar las habilidades comunicativas de diferentes interlocutores con espíritu crítico. También se ha utilizado la herramienta PowerPoint que sirviese de apoyo a los alumnos en sus sesiones expositivas. En tercer lugar, la plataforma Moodle también ha adoptado un papel protagonista en este proyecto de innovación docente convirtiéndose en el principal soporte para organizar de manera eficaz y eficiente el proyecto. Por último, ha sido fundamental el uso de cámaras, *ipads* y proyectores para realizar las grabaciones a los alumnos (con previo consentimiento por su parte) que permitiesen observar y analizar con posterioridad todos los fallos cometidos con un fin formativo para corregirlos.

Además, este proyecto tiene una alta transferibilidad. Las técnicas de comunicación verbal y no verbal adquiridas en este proyecto son aplicables a cualquier otra área de conocimiento. Por ello, al realizar este proyecto en el primer curso del Grado de Turismo, se espera que sean aplicadas en los posteriores cursos del grado y en la mayoría de asignaturas (no solo en castellano sino también en las asignaturas de idiomas que se imparten en el grado).

Como conclusiones de este estudio, destacamos que la respuesta de los estudiantes a este proyecto ha sido muy satisfactoria y desde el primer taller hemos contado con un alto nivel de participación por su parte. Los alumnos estaban motivados, participaban activamente en todas las sesiones y principalmente entendían la utilidad de dicho taller en el primer curso del Grado de Turismo. Puesto que el resultado ha sido muy satisfactorio, nos hemos llegado a plantear, incluso, implantarlo como curso 0 del Grado en Turismo, ya que sus métodos son de gran valía para muchas de las asignaturas que se cursan en dicho Grado.