

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Edurne Ochoa Ledesma

ECNM EL CUERPO NO MIENTE

Dedicatoria

Quiero dedicar este manual a mi hijo Iñaki, porque desde que llegó a mi vida, ha sido el motor para cumplir todos mis sueños.

Te amo hijo.

Introducción

Este pequeño manual surge como guía hace varios años para la capacitación de nuestros nuevos analistas en CNV. Sin embargo, ahora lo compartimos porque hemos visto un gran interés de nuestra comunidad en **El Cuerpo No Miente.**

> *Estamos convencidos que el conocimiento sino se comparte no sirve.*

Gracias a los más de **36,000 seguidores** que han hecho posible este gran sueño que comenzó en 2006. Los invitamos a seguirnos en todas nuestras redes.

Y nuevamente

Gracias Infinitas.

@edurneochoa @CuerpoNoMiente asesora.edurne

La comunicación no verbal



Cuando hablamos de comunicación verbal estamos refiriéndonos al lenguaje humano, es decir, la producción e interpretación de signos verbales y que requiere al hablante (emisor) de capacidad fonológica, sintáctiva, semántica y textual.

Aunque muchos autores hacen hincapié en decir que el lenguaje es el instrumento de comunicación por excelencia nunca debemos olvidar que no se puede separar de la comunicación no verbal porque ésta nos permitirá completar el significado de lo que se dice, controlar la sincronización, nos ayudará a obtener feed-back y señalará los momentos de atención, que por sólo con el lenguaje verbal no nos permitiría disfrutar de un proceso de comunicación eficaz.

En términos generales podemos definir la comunicación no verbal como la comunicación mediante expresión o lenguaje corporal desprovisto de palabras.

	Verbal	No verbal
Oral	Lenguaje hablado	Paralingüistica
No oral	Lenguaje escrito	Kinesia y proxémica

¿Sabias Qué?

Charles Darwin, recopiló durante más de 30 años observaciones sobre cómo las personas de diversas culturas y los animales expresan emociones. "La expresión de las emociones en los animales y en el hombre" (1872)



Partes en la comunicación no verbal

7 son las partes que podemos distinguir claramente como canales expresivos no verbales.





Antropología de la gestualidad

Ray BirdWhistell ha sido el pionero de la cinesis y tras largos años de estudiar grabaciones en sesiones de terapia o similares a cámara lenta y en silencio llegó a la conclusión de que la base de las comunicaciones humanas se desarrolla a un nivel por debajo de la conciencia. Y los clasificó así: *genéticos, culturales e innatos.*

1.- Genéticos

Algunas expresiones faciales podrían estar precodificadas en los genes que determinan la estructura del cerebro, y por ello determinarían un comportamiento eventual. Se toma como evidencia de su naturaleza hereditaria el que determinados gestos se observen de forma universal en el hombre y se encuentren, también, en los primartes inferiores.

2.- Culturales

Así como el lenguaje hablado difiere en culturas diferentes, el lenguaje no verbal también puede variar. Un gesto puede resultar común y tener un significado conocido en una cultura y desconocerse o interpretarse distintamente en otra.

3.- Innatos

Son aquellos comportamientos universales que están condicionados por la anatomía humana, como es por ejemplo el signo de la comida que consiste en llevarse las manos a la boca, ya que para todos los seres humanos la mano y la boca están en el mismo sitio. Existen a su vez, determinados gestos, como el saludo, que son a la vez universales y específicos de cada cultura. Esto se explica porque debemos considerarlos no como un acto aislado, sino como una secuencia de actos.

Tipos de actos no verbales

Los actos no verbales se pueden clasificar en cuatro categorías: los emblemas, los ilustradores, los reguladores y los adaptadores.



1.-Emblemas

Son los gestos familiares enfáticos. “Constan, por regla general, de una o dos palabras o incluso una frase completa. Esta definición verbal o traducción del emblema es bien conocida por todos los miembros de un grupo, clase o cultura

2.-Ilustradores

Son gestos que van unidos al habla y que sirven para ilustrar lo que se dice verbalmente.

Su utilidad básica es de aclarar lo que se está diciendo. Por ejemplo, dibujar un círculo en el espacio con las manos, si hablamos de algo global. Son muy importantes en las comunicaciones cara a cara o ante una cámara. Esto se dan para ilustrar con brazos y manos la verbalización. Los ilustradores pueden ser en amplitud, o contracción. Lo cual nos hablará del entusiasmo o excitación que se tenga al manifestar un mensaje.

3.-Reguladores

Son gestos que mantienen y regulan las conversaciones entre dos o más interactuantes.

Este tipo de gestos son menos conscientes, ya que se desarrollan como hábitos arraigados y casi involuntarios; aunque somos muy conscientes de ellas cuando las producen los demás.
Los reguladores más habituales son los gestos de asentimiento o de negación que hacemos con la cabeza y que equivalen al sí y al no verbal, respectivamente.

4.-Los adaptadores

Son un tipo de comportamiento no verbal que cumple funciones adaptativas como satisfacer necesidades, dominar emociones, desarrollar contactos sociales.

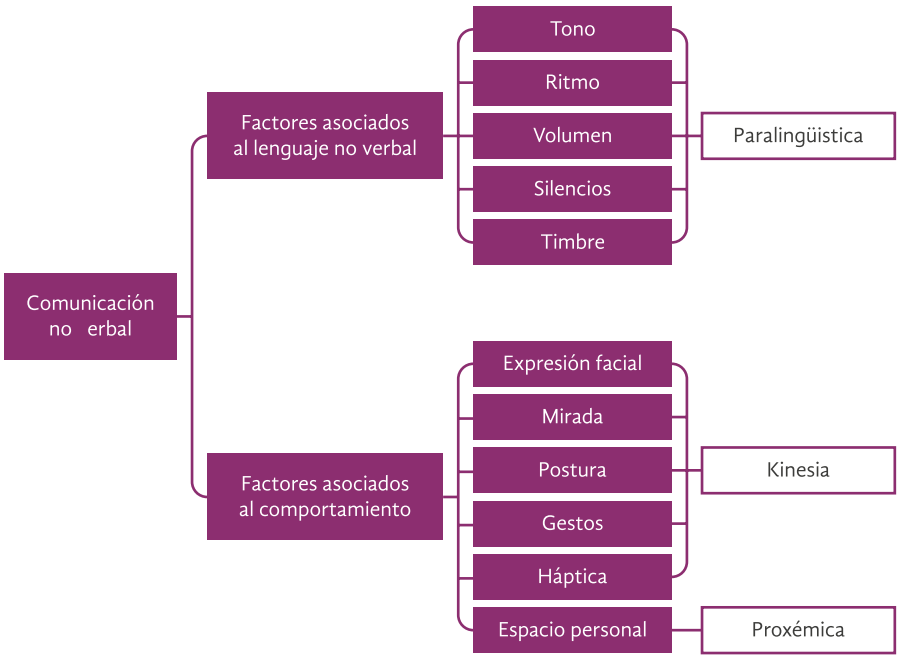
Pueden ser autodirigidos (autoadaptadores), o gestos que se hacen sobre el propio cuerpo y se incrementan a medida que aumenta la angustia (rascarse, cogerse, frotarse...). Pueden dirigirse a objetos, para cubrir una tarea instrumental (escribir con un bolígrafo) o bien, para descargar tensión y sentirse más seguro (bolígrafo en las manos en un / a orador / a). O finalmente, pueden ser heterodirigidos (heteroadaptadores) que representan aquellas manifestaciones hacia los demás, como agresiones, protección.

Proxémica, Kinésica y Paralingüística

Además de los gestos que ya hemos clasificado, existen otras áreas de comunicación no verbal que deben tomarse en cuenta para un correcto anásis de comportamiento.
Estas 3 disciplinas son: la paralingüística, kinesia y la proxémica.
En la paralingüística no se analiza el contenido verbal, sino, cómo se dijo y los factores asociados a la verbalización.

El Silencio

Un largo silencio no unido a gestos comunicativos puede llegar a hacerse tenso y deteriorar una conversación. Los silencios dependiendo su duración y la gestulidad que los acompañe, comunicarán diferentes estados emocionales. El silencio es capaz de modificar conductas y relaciones entre los individuos.



Existen 3 áreas de estudio dentro de la Comunicación No verbal que nos ayudarán a entender a los individuos.
Paralingüística: son me- canismos vocales no verbales, cualidades de la voz que afectan y tienen una gran incidencia en lo que se dice (ritmo, velocidad, entonación, tono, etc.).

Kinesia: la capacidad de efectuar comunicación mendiante gestos u otros movimientos corporales; incluyendo la espresión facial, el movimeinto ocular y la postura entre otros.
Proxémica: estudio de la forma en que las personas utilizan el espacio (personal y/o social) para comunicar.



La paralingüística

Es el conjunto de características de las cualidades no verbales de la voz, tales como las vocalizaciones; ciertos sonidos no lingüísticos, como la risa, el bostezo, el llanto, el gruñido; ciertas distorsiones e imperfecciones del habla, como pausas repentinas y repeticiones y, silenciones momentáneos, que utilizamos consciente o inconscientemente para apoyar o contradecir los signos vebales, kinésia, proxémica, etc.

Estas son características de la voz que nos diferencian como individuos, aunque existen factores o elementos que influyen en aquellas por diversos motivos; estos pueden ser: timbre, intensidad o volumen, velocidad, tono, campo entonativo, duración silábica y ritmo.
Al mismo tiempo comentaremos que también se encontrarán influenciadas por factores biológicos, psicológicos, fisiológicos, socioculturales y ocupacionales.

La Voz

La emoción puede ser transmitida por la voz, esta dependerá de la intensidad, ritmo, volumen, timbre y tono, cuida lo que dices pero sobre todo cómo lo dices.

A) Tono de voz

El tono de la voz, que puede modularse mediante la tensión de las cuerdas vocales, es un factor que relaciona el sentimiento y la expresión que empleamos, esto es, lo que sentimos y lo que verbalizamos.
Distinguimos tres tonos al hablar:
» Ascendente: expresa duda, indecisión o interrogación.
» Descendente: transmite firmeza, determinación y confianza.
» Mixto: sugiere ironía y sarcasmo.

B) Ritmo

El ritmo es la fluidez verbal con la que se expresa una persona o, lo que es lo mismo, el número de palabras por minuto que dice.

Para que nuestro mensaje sea entendible, debemos emplear un ritmo de entre 100 y 150 palabras por minuto. Por encima de las 200, se dice que una persona es taquilálica (habla muy deprisa y por tanto podemos tener problemas para comprenderla), mientras que por debajo de 100 es bradilálica (su ritmo es muy lento y puede aburrir).

C) Volumen

El volumen de la voz se relaciona con la intensidad con la que hablamos. Lo empleamos para poner énfasis, regular e incluso alterar un proceso de comunicación.

Generalmente, un volumen bajo nos indicará timidez, sumisión o tristeza. Por el contrario, un volumen alto transmite autoridad, seguridad en uno mismo o dominio de una situación.

D) Silencios

Los silencios son pausas realizadas en la comunicación verbal. Hay ocasiones en que es necesario no decir cosas para poder expresar otras. Los silencios se pueden interpretar de forma positiva o de forma negativa.

La kinesia

La kinesia, también conocida como kinesis, es la disciplina que analiza las posturas, los gestos y los movimientos del cuerpo humano. Algunos de los gestos y expresiones corporales analizados por Birdwhistell (padre de la kinesia moderna) son los siguientes:

La kinesia, también conocida como kinesis, es la disciplina que analiza las posturas, los gestos y los movimientos del cuerpo humano.

Su significado se corresponde, respectivamente, con:

1. ¡Alto!
2. No se escucha.
3. ¡Silencio!
4. No lo sé.
6. Lléveme en su vehículo.



A la hora de estudiar estos factores asociados al comportamiento, la kinesia los clasifica en:

A) Gestos y posturas

En los gestos se analizan los movimientos de la cara, las manos, los brazos y las piernas, la cabeza y el cuerpo en su conjunto. Los gestos transmiten información acerca de nuestro estado de ánimo o expresan una valoración sobre algo o acerca de alguien. Por ejemplo, en nuestras relaciones diarias, hacemos muchos gestos con las cejas que expresan diversos tipos de emociones.

Por su parte, las posturas son comportamientos que suelen ser más estables que los gestos y pueden durar desde minutos hasta varias horas. hora de estudiarlas, se analizan las formas de estar de pie, cómo nos sentamos e, incluso, nuestra forma de caminar, suelen comunicar intensidades emocionales o expresar cuál es nuestro estado afectivo en un momento determinado.

B) Ojos

Con las miradas hacemos notar nuestra presencia respecto a los demás. Por ello se suele hablar de conducta ocular. A través de los ojos transmitimos cuál es nuestro estado emocional o las intenciones que tenemos. Por ejemplo: mantener la mirada fija y sostenida es una señal de amenaza para el otro interlocutor.

C) Contacto corporal

El contacto corporal implica el establecimiento de una relación física entre dos o más personas. A través de él se transmite una fuerte carga emocional.

D) La expresión facial

A través de la cara, y más concretamente de los gestos que realizamos con ella, transmitimos gran cantidad de información, en especial a través de los ojos y de la boca, que expresan sentimientos o actitudes del emisor.

Las investigaciones llevadas a cabo por Ekman concluyeron que existen siete emociones básicas propias del ser humano las cuales son universales y por esta razón las compartimos todas las culturas.

Estas son las 7 emociones universales de acuerdo a Ekman:
Alegría, asco, tristeza, desprecio, miedo, sorpresa y enojo.
Dentro de las expresiones faciales, cobra especial importancia el análisis de la sonrisa.

La sonrisa es considerada el mayor manipulador social que tiene el ser humano y la comparte con otras especies animales.
Así, existen dos tipos de sonrisas:
1.- La sonrisa social: (en la que pueden o no verse los dientes). A su vez, puede ser de dos tipos:
» De baja intensidad: es habitual en reuniones donde tenemos poca confianza.
» De alta intensidad: se emplean para saludar a personas desconocidas pero la utilizamos para generar confianza.
2.- La sonrisa real: donde encontramos la comisura de la boca en ascenso así como arrugas laterales en los ojos. Esta es la clave para una sonrisa honesta y creíble entre los interlocutores.

E) Las miradas

Cuántas veces hemos escuchado que los ojos son el espejo del alma, pues bien, la mirada transmite mucha información dentro de una conversación.

A través de una mirada es que podemos decidir si establecer una conversación, terminarla o simplemente no iniciarla.Para que al conversación sea fluída es necesaria la mirada. Esta también puede ser intimidante, si miramos fijamente a nuestro interlocutor, podría percibir cierta hostilidad, por el contrario, no mirar, podría comunicar falta de interés, inseguridad o sumisión.



Se pueden distinguir tres clases de miradas:
1.- Mirada laboral: se da en ambientes de trabajo. En ellas, debemos procurar que nuestra mirada no caiga por debajo del nivel de los ojos de nuestro interlocutor.
2.- Mirada social: nuestra mirada cae por debajo de los ojos de nuestro interlocutor.
3.- Mirada íntima: los ojos del emisor recorren de arriba abajo el cuerpo de su interlocutor.

F) La postura

Con las posturas corporales que adoptamos podemos cuando estamos sentados, de pie, y acostados. Estas pueden comunicar emociones y sentimientos.

La postura al estar de pie, podría comunicar apertura o estrés, simplemente con la posición del cuerpo, la amplitud o contracción de este. Algunas posturas que debemos tener en cuenta al encontrarnos en un grupo social.
1.-Las piernas: hay multitud de posturas relativas a las piernas que transmiten distintos sentimientos, emociones o estados de ánimo. De forma resumida, son:
» Piernas cruzadas: demuestran inseguridad o timidez.
» Piernas enrolladas: inseguridad, existen personas que anudan sus pies y tobillos a las sillas.
» Piernas estiradas: postura de poder.
» Piernas abiertas: demuestra una estrés o poca confianza dentro del grupo. *Siempre se deberá analizar el contexto.

Por ejemplo, cruzar las piernas al sentarse es común en muchos lugares, mientras que puede ser ofensivo en países como Turquía o Ghana.

2.- Los movimientos del cuerpo

Las personas más afines comparten posturas ideológicas como corporales.

El rapport es un ejemplo de esto, es decir, para entablar una conversación abierta y de confianza, es necesario emular la postura corporal del interlocutor. Debemos tener cuidado en no arremedar al sujeto, simplemente tratar de entrar en su canal corporal para generar empatía visual. Los movimientos pueden ser: neutros, en amplitud o contracción.

Los políticos suelen adoptar durante campaña movimientos de amplitud en sus discursos masivos, pero de sumisión durante el contacto con los votantes.

Cuando se encuentre entre más de 3 personas procure adquirir movimientos de acuerdo a la situación, de lo contrario podría parecer agitado o desinteresado.

Se sabe que los pies son la parte más honesta que tenemos, por lo cual deberá prestar especial atención a la dirección de estos, si se encuentran señalando la salida, estaremos manifestando estrés y ganas de huir. Procure que estos esten a la distancia de sus hombros, rectos y sin bailar, los pies bailarines comunican dos cosas dependiendo el contexto: Felicidad o ansiedad.



D) Los gestos

Los gestos aparecen cuando una persona tiene más dificultad para expresar lo que quiere decir, o cuando le cuesta más hacerse comprender por su interlocutor. Cuanto más necesitamos la atención del otro, más aumenta la intensidad de la expresión corporal y así los gestos se hacen cada vez amplios.

Al igual que los gestos del rostro , los movimientos oculares vienen determinados por la personalidad del individuo –las personas más afectuosas o con más necesidad de recibir afecto suelen mirar más- la situación en que se encuentra y su actitud hacia los miembros del grupo en el que está. Son distintos y, a su vez, se utilizan de diferente forma en hombres y mujeres, así tanto hombres como mujeres miran más cuando alguien les resulta agradable, pero en una conversación la mujer mira más cuando hablan ya que se sienten menos inhibidas a la hora de expresar sus emociones y son más receptivas a las emociones de los demás; en cambio, los hombres, aumentan el tiempo de la mirada cuando escuchan, esta diferencia reside en que alos niños se les enseña a controlar más sus emociones.

La mayoría de las personas, no son consciente de los movimentos de las manos de los demás, ya que los consideran faltos de información, pero esto no es así, los ademanes comunican, ya sea revelando emociones involuntariamente o aclarando mensajes verbales. Cada nivel del discurso va acompañado de un esquema de movimientos corporales, de esta forma cuando el orador pasa de una oración a otra, también cambia de movimiento corporal. Así, se está representando, en cierta forma, la estructura gramatical del mensaje verbal y existen además, ciertos movimientos asociados a unas ideas determinadas.

Además, algunos de los gestos más comunes están vinculados de forma clara al lenguaje verbal, como instrumento para ilustrar o subrayar lo que se está diciendo. Así, el estilo al geticular es diferente para cada individuo y depende de su cultura. Las distintas culturas poseen ,además, su propio repertorio de emblemas, que es un movimiento corporal con un significado preestablecido,

Debemos tener muy en cuenta que el significado del mensaje está siempre en el contexto y jamás en ningún movimiento aislado del cuerpo.

Esta es la razón de que no podamos tener nunca un diccionario fiable de gestos, y menos que tengan un solo significado.



¿Sabias Qué?

El apretón de manos puede comunicar: sumisión, poder o igualdad de circunstancias. Todo depende de la dirección de las palmas, intensidad y el pulgar.

El saludo como gesto puede comunicar diversas variables.
Textura de las manos: Actividad laboral, actividades físicas.
Sequedad o humedad: Acerca del estado de nerviosismo.
Duración: sobre el grado de emotividad.
Presión: a más presión, más dominación sobre la persona que saludamos.
Estilo: nos permite saber la actitud de nuestro interlocutor: colaboradora, sumisa o dominante.
Las Palmas: Utilizadas para demostrar que no se oculta nada, utilizado como gesto cultural amplio.
Por ejemplo, en el ámbito empresarial, existen tres movimientos con las palmas de las manos que tienen distinto significado:
• *Si mostramos las palmas hacia arriba mientras damos una orden, la persona que la recibe no se sentirá presionada ni amenazada. Indica buena predisposición.*
• *Si la palma está hacia abajo, la petición será interpretada como una orden tajante.*
• *Si cerramos la mano y con el dedo índice señalamos la dirección podemos generar ansiedad en la persona que debe cumplir la orden.*

En la política igualmente existen los saludos: sumisos, dominantes y de igualdad.
1.- Gestos con las dos manos. Dentro de ellos, destacan cuatro tipos:
» Manos entrelazadas: pueden poner de manifiesto que la persona está nerviosa, triste o con ansiedad.
» Manos en ojiva: este gesto es frecuente en ambientes laborales, cuando se establecen relaciones entre superior y subordinado. Implican seguridad en lo que se transmite y autoridad.
» Tomarse la muñeca con una de las manos: es propio de situaciones de espera en las que no se sabe muy bien qué hacer, transmite nerviosismo.
» Pulgares en contacto: se utilizan para transmitir dominio y superioridad.

La proxémica



Es la disciplina que estudia las distancias en la comunicación interpersonal, en el sentido del uso del espacio personal en lugares públicos o privados. Se distingue básicamente entre el espacio fijo, el semifijo y el dinámico (Dodd, 1991).

En el espacio fijo es importante tener en cuenta que aunque los valores y factores económicos y la religión influyen en determinar la arquitectura, los valores culturales son los Es la disciplina que estudia las distancias en la comunicación interpersonal, en el sentido del uso del espacio personal en lugares públicos o privados.

En el espacio fijo es importante tener en cuenta que aunque los valores y factores económicos y la religión influyen en determinar la arquitectura, los valores culturales son los espacio difiere culturalmente: ciertos grupos culturales, por ejemplo en China, prefieren situar las sillas y otros muebles para sentarse de forma paralela, evitando el contacto ocular directo durante las conversaciones. El uso del espacio a menudo responde a necesidades de territorialidad. La territorialidad se entiende como aquella necesidad de defender y proteger un espacio concreto.

Representan una serie de comportamientos que se manifiestan para demostrar la pertenencia o el derecho a controlar un espacio determinado.

Las diferencias culturales en territorialidad pueden manifestarse de tres formas:

A) Pueden diferenciarse en cuanto al grado de territorialidad que se tiende a manifestar.

Un lugar donde pueden evidenciarse este tipo de diferencias es en el lugar de trabajo: despachos compartidos, despachos aislados, tabiques, muros, etc.

B) Pueden diferir en el número posible de espacios o lugares donde manifestar la territorialidad.

Desde algunas culturas la territorialidad se manifiesta en todas las posesiones; incluso en los automóviles: tocar un coche puede ser como tocar a su dueño.

C) Pueden diferir también, en las reacciones habituales en respuesta a la invasión del territorio propio, evitando la confrontación o no.

Finalmente, el espacio personal se centra en el uso del espacio dinámico o variable, en la estructura inconsciente del microespacio que rodea inmediatamente el cuerpo físico. En este sentido, destacan dos aspectos importantes: el espacio personal y la burbuja.

Edward Hall (1990) creó el término de proxémica para designar el estudio de cómo las personas difieren en el uso de su espacio personal.







¿Sabias Qué?

Existe el sistema de notación proxémica la cual habla de 8 variables: postural, sociofugal, factores kinésicos, código al tomar, combinación retinal, código termal, código olfativo, escala vocal auditiva.

Sugirió que las personas actúan en cuatro zonas o espacios personales distintos: la distancia íntima, para relaciones amorosas y familiares; la distancia personal, para reuniones sociales o en la calle; la distancia social, en oficinas, tiendas, hoteles...; la distancia pública, en política, conferencias, etc. En función de cada una de estas distancias, se distinguen diferentes espacios según sea una fase cercana o lejana, para reflejar las diferencias de personalidad o factores ambientales que pueden influir en acercamiento o alejamiento (Hall, 1999)

No obstante, las distancias varían según las distintas culturas. Estas diferencias en cuanto a la proximidad pueden explicar expresiones lingüísticas culturales en diversos idiomas como por ejemplo: donde caben dos, caben tres (española), que denotaría una cultura de contacto; o la expresión americana I need my space (necesito mi espacio) que evidenciaría una cultura con tendencia a ser de no contacto.

La imagen personal o Apariencia



La expresión imagen personal es mucho más amplia que el simple concepto de vestido, pues hace referencia también al conjunto de los rasgos físicos, gestos y movimientos; el estilo al caminar; el tono de voz; la forma de mirar; etc.

Imagen personal equivale, en este sentido, a estilo, concepto sumamente relativo, pues cada persona se forma su propia imagen, distinta a la que tienen los demás de ella.

Si bien es cierto que el hábito no hace al monje, tal como hemos visto anteriormente, factores como el efecto halo, los estereotipos o las primeras impresiones tienen gran importancia en la comunicación.

Es necesario distinguir el estilo personal de nuestra vida privada del estilo profesional. En la empresa, determinados oficios o profesiones exigen una determinada indumentaria (uniforme) o equipo (bomberos, sanitarios, militares, etc.).

En el ámbito administrativo, en especial el personal que tiene contacto con el público, es muy importante la imagen personal ya que, de algún modo, supone la imagen de la empresa, pues, de la misma manera que al ver a una persona por primera vez nos formamos una primera imagen de ella, al ver a un profesional que representa a una empresa nos induce una idea de dicha entidad.

Si bien es posible argumentar que cada uno es libre de vestir como desee y, efectivamente, le ampara la razón, cuando uno decide integrarse en una organización que tiene determinadas reglas, ha de aceptarlas. De hecho, determinadas organizaciones, empresariales y no empresariales, dictan normas más o menos concretas o exhaustivas relativas a la presentación y apariencia personal (el denominado dress-code por los anglosajones).

En este sentido, para lograr una presentación y apariencia personal adecuadas, debemos intentar no destacar ni por exceso ni por defecto (por ejemplo, trataremos de no ir demasiado elegantes a una reunión informal o con un estilo desenfadado a una ocasión más o menos formal). Y ello porque, desencajar por nuestro aspecto en una determinada situación puede provocar, con frecuencia, inseguridad y retraimiento, como una forma de querer compensar lo que consideramos que destacamos por el aspecto.

El aspecto exterior suele contener, en muchos casos, una fuerte carga comunicativa. Por ejemplo, la falta de correspondencia entre lo que una persona dice y la imagen que transmite provoca en los oyentes falta de credibilidad.

En cualquier caso, se ha de tener siempre en cuenta que la indumentaria es únicamente algo externo, un embalaje, y que es más importante lo que tiene que decir una persona que cómo se viste.



Funciones de la comunicación no verbal

1) Enfatizar el lenguaje verbal

Para ello se suelen utilizar los ilustradores, cuyo significado ya hemos visto anteriormente. Por ejemplo, mover la mano a la vez que decimos adiós enfatiza lo que estamos expresando con palabras. Es decir, la comunicación no verbal puede, meramente, repetir lo que se dijo verbalmente. Así, si decimos a alguien que para encontrar una papelería tiene que girar a la derecha mientras señalamos en la dirección adecuada esto se considera una repetición.

2) Expresar sentimientos y emociones

Comunica el estado de tristeza o alegría en el que nos encontramos.

3) Sustituir palabras

Los actos no verbales sustituyen a los verbales cuando hacemos un gesto y no decimos nada. Por ejemplo, los casos que hemos visto al principio de la unidad, de los emblemas, como cuando alguien nos pregunta dónde se encuentra algo y señalamos con el dedo sin hablar. A su vez, un mensaje no verbal puede sustituir uno verbal, por ejemplo, cuando una persona llega a su casa después del trabajo y le preguntan qué tal le ha ido el día y ella, sin decir nada, pone una expresión que sustituye a la afirmación «He tenido un día desastroso».

4) Orientar la forma en la que el mensaje verbal debe ser interpretado

Es decir, un mismo contenido podrá interpretarse de diferentes maneras según el volumen y el tono de voz empleado o los gestos realizados. Así, si decimos «¡Ven!» con un tono fuerte y un volumen alto, estaremos dando una orden; pero si lo decimos en un tono dulce y un volumen bajo, estaremos invitando al interlocutor a acercarse a nosotros.

5) Posibilidad de contradecir la comunicación verbal

Las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal del mensaje para que este sea decodificado de forma precisa. Por ello, un mensaje no verbal puede contradecir a uno verbal (como cuando decimos algo y, a través de gestos, insinuamos lo contrario). Tal caso se puede dar cuando una persona que tiene que hablar en público y, a pesar de tener la frente sudada y temblarle las piernas y las rodillas, dice: «No estoy nervioso».

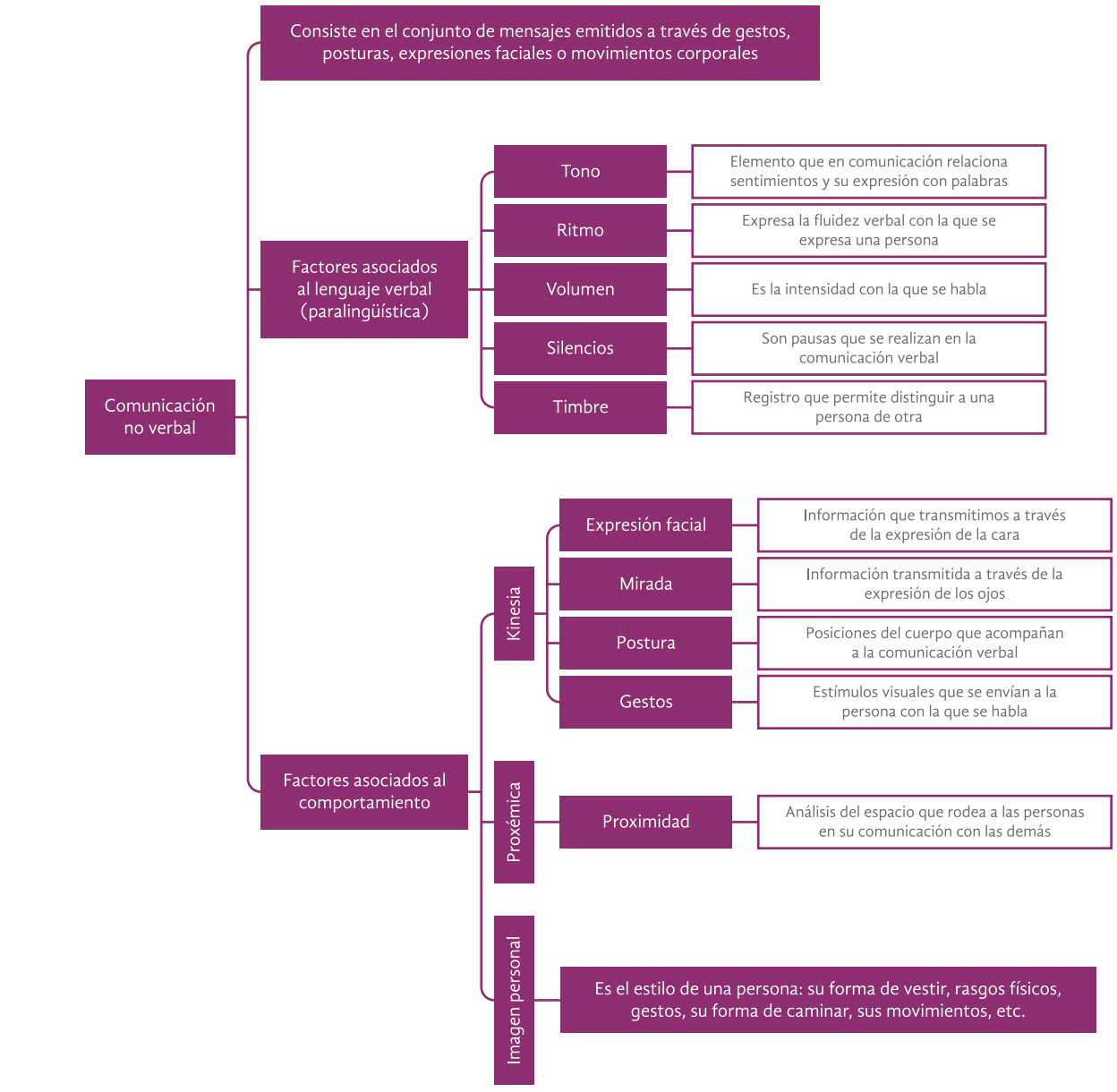
6) Regular la comunicación

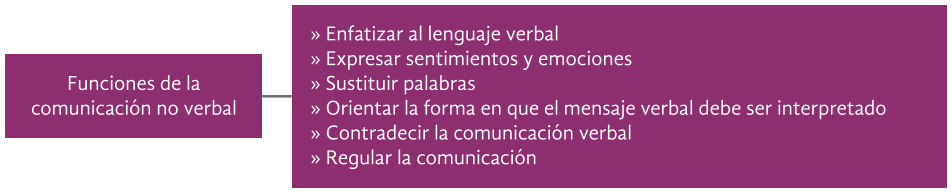
Los mensajes no verbales regulan al mensaje verbal cuando nos servimos de los gestos para mantener una conversación. Así, si en una conversación un interlocutor da golpes en una mesa, está marcando el ritmo de una conversación. En este sentido, en ocasiones hacemos juicios sobre la habilidad reguladora de otras personas como, por ejemplo, «hablar con él es como hablarle a una pared» o «con ella no puedes meter baza en la conversación».





Síntesis


Comunicación no verbal
Consiste en el conjunto de mensajes emitidos a través de gestos, posturas, expresiones faciales o movimientos corporales
Factores asociados al lenguaje verbal (paralingüística)
Tono
Elemento que en comunicación relaciona sentimientos y su expresión con palabras
Ritmo
Expresa la fluidez verbal con la que se expresa una persona
Volumen
Es la intensidad con la que se habla
Silencios
Son pausas que se realizan en la comunicación verbal
Timbre
Registro que permite distinguir a una persona de otra
Factores asociados al comportamiento
Kinesia
Expresión facial
Información que transmitimos a través de la expresión de la cara
Mirada
Información transmitida a través de la expresión de los ojos
Postura
Posiciones del cuerpo que acompañan a la comunicación verbal
Gestos
Estímulos visuales que se envían a la persona con la que se habla
Proxémica
Proximidad
Análisis del espacio que rodea a las personas en su comunicación con las demás
Imagen personal
Es el estilo de una persona: su forma de vestir, rasgos físicos, gestos, su forma de caminar, sus movimientos, etc.


Funciones de la comunicación no verbal
» Enfatizar al lenguaje verbal
» Expresar sentimientos y emociones
» Sustituir palabras
» Orientar la forma en que el mensaje verbal debe ser interpretado
» Contradecir la comunicación verbal
» Regular la comunicación

Bibliografía

Ekman, P y M O´Sullivan (1991) “Who can catch a liar” American Psychologist.

Knapp, M. L y J. A Hall, (2002) “Non verbal communication in human interaction. New York

Kleinsmith, A., & Bianchi-Berthouze, N. (2007). Recognizing Affective Dimensions from Body Posture. In A. Paiva, R. Prada & R. Picard (Eds.), Affective Computing and Intelligent Interaction (Vol. 4738, pp. 48-58). Berlin: Springer.

Van den Stock, J., Righart, R., & de Gelder, B. (2007). Body Expressions Influence Recognition of Emotions in the Face and Voice. Emotion, 7(3), 487-494.

Rafael López, (2013) Expresión gestual dentro de un sistema de expresión global.