

Competencias Sociales

Gestión de las relaciones: Comunicación verbal y no verbal

Autoras: Carmen García de Leaniz y Olga Cañizares

Índice

Apuntes	3
6.1. Gestión de las relaciones	3
6.2. La comunicación verbal	9
6.3. La comunicación no verbal	13
6.4. Referencias bibliográficas	25

6.1. Gestión de las relaciones

Relacionarnos es parte de nuestra naturaleza como seres humanos, es una interacción mutua, bilateral. Nos relacionamos con nuestra familia, con amigos, con nuestro entorno laboral, con nuestros grupos de referencia... En este apartado veremos los tipos de relaciones, sus elementos, sus técnicas, su proceso y daremos especial importancia a vivir de forma consciente nuestra forma de relacionarnos.

Unas relaciones interpersonales sanas contribuyen también a nuestra relación con nosotros mismos. Son una fuente de afecto, reconocimiento y disfrute. Aprender a relacionarnos para conseguir bienestar es parte del aprendizaje y desarrollo personal que nos brinda la inteligencia emocional en su parcela interpersonal.

Es complicado establecer una clasificación de nuestras relaciones con los demás, por eso hemos elegido dos enfoques diferentes que nos ayudarán a definir y comprender nuestros comportamientos cuando nos estamos relacionando.

Desde el punto de vista **psicológico**:

- ▶ **Dependientes:** buscan satisfacer necesidades emocionales insatisfechas desde la infancia. Generan vínculos emocionales muy potentes, aunque no sanos. Aparentemente completan a la persona, pero lo que realmente sucede es que la tienen atrapadas. Son relaciones inestables, en las que se produce una idealización del otro y suelen caracterizarse por el desequilibrio y en cierto modo, ciertas conductas destructivas. Este tipo de relaciones afectan a la autoestima. Suelen generar sufrimiento por el miedo al abandono y a la ruptura. Se caracterizan por pensamientos insistentes de ver y estar junto a la persona de la que dependen. En algunos casos, incluso viviendo situaciones traumáticas (malos tratos), no se

encuentra la forma de acabar con la relación. Suelen ser bidireccionales. Vivir relaciones dependientes significa tener una necesidad psicológica sin cubrir: el amor. A menudo, se producen distorsiones cognitivas con la información que reciben del entorno y suelen utilizar el autoengaño como herramienta para no vivir la realidad.

- ▶ **Independientes:** no necesitan al otro emocionalmente para desarrollarse. Son relaciones que se alimentan del enriquecimiento personal. Están constituidas por personalidades independientes que resuelven las situaciones por sus propios medios y manejan sus propias pautas para generar sus realidades. Estas relaciones generan sensación de libertad y autocontrol. Sin embargo, aunque la independencia hace que seamos nosotros los que manejemos el guion, debemos añadir madurez en nuestros criterios para no caer en la trampa de dejar de compartir y, por tanto, de enriquecernos con la falsa idea de sentirnos libres.
- ▶ **Interdependientes:** se enriquecen con el crecimiento individual compartido, sin perder la independencia. Son relaciones responsables que comparten valores. Las personas que buscan y mantienen relaciones interdependientes buscan independencia emocional que trasladan a todas las áreas de su vida: económica, social y laboral. Estas relaciones reconocen los diferentes mapas como legítimos y respetables y están abiertos al cambio para enriquecer sus puntos de vista.

Gandhi dijo que la interdependencia significa ser autosuficientes y maduros y que solo desde la libertad que nos da la independencia podemos abordar de una forma consciente y responsable nuestras relaciones.

Intelectualmente hablando, las personas interdependientes suelen resolver los problemas por sí mismos. Sin embargo, valoran otros puntos de vista que tienen en cuenta para completar y o mejorar los suyos. El vínculo afectivo que produce la interdependencia es sano y duradero. Se da y se recibe sin esfuerzo.

Desde el **punto de vista social**, podemos hablar de **cuatro tipos de relaciones**:

- ▶ **Colaboración:** son relaciones de cohesión en las que hay una clara disposición para compartir. Son sinónimo de relación interdependiente. Están basadas en el respeto, la flexibilidad, la eficacia y el intercambio como valores. El foco está puesto en la persona y generan emociones de agrado y estados de ánimo positivos. Tienen como objetivo generar valor y tienen puesta la visión en el logro. Al tratarse de relaciones interdependientes, amplían a la persona.
- ▶ **Confrontación:** Las relaciones de confrontación generan desconexión. Están marcadas por la rigidez y el individualismo, son relaciones dependientes. La agresividad es la conducta habitual que suele provocar estados de ánimo estresantes cargados de emociones negativas. Son ineficaces y su foco está puesto en tener razón.
- ▶ **Indiferencia:** son relaciones de apatía que generan desafecto. Las emociones que producen son neutras y los estados de ánimo, pasivos. Son relaciones ineficaces que no tienen comunicación y provocan independencia.
- ▶ **Ruptura:** producen alejamiento y separación. Conllevan conductas agresivo-pasivas e inhiben el bienestar. Se inundan de emociones negativas y suelen provocar tristeza y resentimiento.

¿Cómo te relacionas?

Siguiendo el enfoque propuesto por Joan Quintana y Arnoldo Cisternas en su libro *Relaciones Poderosas*, hay tres dimensiones relacionales que necesitamos cuidar para potenciar tanto nuestro bienestar personal como nuestra capacidad de influencia en nuestro entorno (familiar, social y laboral):

- ▶ La **relación con uno mismo**: la primera persona de valor en tu red de relaciones eres tú mismo. Es el único vínculo en el que puedes (y necesitas) «garantizar» una

aceptación positiva e incondicional, amor, cuidado y dedicación. Haber trabajado la competencia de «conciencia de uno mismo» es el punto de partida para tener una «relación sana y poderosa contigo mismo». La relación contigo mismo, al mismo tiempo, es la base y el resultado de la relación con los otros.



Figura 1. Dimensiones relacionales.

- La **relación con la red primaria**: la red primaria la conforman las personas que amas y te aman (familiares y amistades personales), personas que tienden a aceptarte de forma positiva e incondicional, aquellos con los que compartes tu vida y que son tu red de soporte y contención emocional, un lugar seguro donde te aceptan tal y como eres, donde te ayudan a recuperar la confianza en ti mismo cuando la pierdes. Cuidar esta red es, por tanto, esencial para tu bienestar psicológico y emocional. Cuidar esta red implica restaurar o eliminar los vínculos dañinos y cuidar o generar vínculos que te permitan llenar de sentido tu vida. Tienes el poder de construir un lugar seguro donde poder amar y ser amado, donde guardar silencio, descansar, reír y disfrutar por el mero hecho de estar juntos. Un lugar seguro donde poder abandonar los roles y personajes que utilizas en el entorno laboral, social, político, etc. Para construir una red primaria sólida, es esencial, tal y como propone uno de los padres de la Psicología Humanista, Carl

Rogers, que demuestres aceptación positiva e incondicional hacia tus seres queridos, para poder favorecer el desarrollo de su potencial y su bienestar personal. Según Rogers, las exigencias «bloquean» el desarrollo del otro y dañan la relación.

Reflexiona:

¿Qué personas conforman tu red primaria? ¿Cuáles son tus personas queridas, familiares y/o personas que llenan de energía tu vida y te ayudan a conectar con tu fuerza interior, tus valores, tu intuición o te ayudan a restaurar relaciones dañadas con otras personas importantes para ti?

¿Estás cuidando tu red primaria?: ¿En qué medida consideras que cada uno de tus seres queridos siente que crees/confías en él/ella, siente que le valoras, le aceptas, le respetas, sin poner exigencias y estás ahí para acompañarle en su desarrollo y crecimiento sin juzgarle?

Dañar la relación con un familiar o una persona querida perjudica tu autoestima, al poner en riesgo «ese lugar seguro» en el que apoyarte, descansar y recuperar la energía cuando la pierdes.

- La **relación con tu red secundaria**: la red secundaria la conforman las personas con las que trabajas y/o las relaciones sociales donde generas proyectos/recursos para vivir. Esta red secundaria surge de la necesidad que tenemos de colaborar con otros para poder sobrevivir. La aceptación, en esta red, se produce por la capacidad que tengas de generar valor en la relación; es decir, dependiendo del «beneficio que le aporte al otro» su relación contigo, y el beneficio que te aporte a ti tu relación con el otro, habrá más o menos aceptación. Cuando «no se perciben beneficios» por las partes, entonces, la relación deja de tener sentido y se produce un rechazo (falta de aceptación) o ruptura. En la red primaria, el reconocimiento viene dado por la existencia y subsistencia del vínculo. Sin embargo, en la red

secundaria, el reconocimiento y la aceptación vienen dados por la capacidad de generar valor en la relación.

Reflexiona:

¿Qué personas conforman tu red secundaria? ¿Cuáles son las personas que ocupan posiciones de poder o que influyen en tu capacidad para lograr tus metas en tu entorno profesional/laboral/social?

¿Estás cuidando tu red secundaria?: ¿Conoces las necesidades, intereses y preocupaciones de estas personas? ¿Qué imagen proyectas en estas personas? ¿Cómo se sienten cuando te relacionas con ellos? ¿Hay equilibrio entre lo que «das y recibes»?

Para crear, cuidar y disfrutar de una red secundaria poderosa es necesario tener primero una relación sólida contigo mismo y con tu red primaria. Antes que nada, es importante ser conscientes de que trabajamos para poder vivir plenamente con las personas que amamos. Un error frecuente en el que caen algunas personas es trabajar horas y horas, poniendo en riesgo y deteriorando su calidad de vida personal, su vida familiar y, en ocasiones, incluso exigiendo a terceras personas que den mucho más de lo que se les ha pedido por el sueldo que reciben.

«Vivir plenamente en la red primaria hace que las personas se sientan mucho más equilibradas y abiertas a construir espacios laborales de mayor calidad» (Quintana y Cisternas, 2014).

6.2. La comunicación verbal

La comunicación es el acto de expresar información sobre nosotros y/o sobre una situación desde lo que llamamos emisor, al que llamamos receptor. En la comunicación influyen muchos factores que condicionan el proceso que se produce:

- ▶ **Emisor:** elabora el mensaje utilizando un código que debe ser común para este y el receptor. Está influido por su intención, creencias, estados de ánimo, emociones, sentimientos y habilidades.
- ▶ **Mensaje:** en el que hay que tener en cuenta el cómo, el objetivo que pretendemos conseguir, el para qué de la comunicación y a quién se dirige. Para que sea eficiente debe ser claro, sencillo, con lenguaje positivo, sintético y si es posible que use los sistemas representacionales.
- ▶ **Canal:** es el medio a través del cual se emite el mensaje. Debe ser limpio, adecuado y comprensible.
- ▶ **Receptor:** es el que recibe, descodifica y utiliza el mensaje. La interpretación que haga estará influida por su mapa, su estado de ánimo, sus necesidades y circunstancias.

En inteligencia emocional damos mucha importancia al papel que las emociones adquieren en la comunicación. Las emociones tienen una función importante en nuestras relaciones sociales, son las que indican que cosas, personas o situaciones nos agradan o nos desagradan

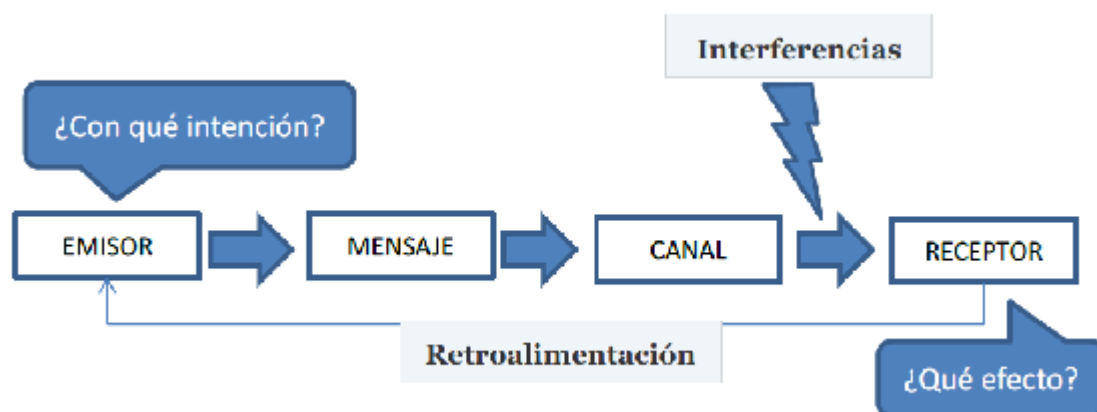


Figura 2. La comunicación.

Las emociones aportan información en nuestras relaciones interpersonales:

- ▶ **Alegría:** mensaje para iniciar o continuar la interacción.
- ▶ **Enfado:** efectuar un cambio en la conducta del otro.
- ▶ **Tristeza:** incitar el apoyo y la comprensión.
- ▶ **Asco:** evitar la continuidad de la interacción.
- ▶ **Sorpresa:** informar de nuestro estado cognitivo.
- ▶ **Miedo:** informar de que necesitamos de ayuda/recursos.

Como acabamos de ver, las emociones aportan gran cantidad de información. Entonces, ¿por qué no las expresamos a los demás? No todas las personas tienen la misma habilidad para expresar sus emociones. Además, influye alguna creencia irracional, como que podemos sentirnos rechazados o que vamos a hacer el ridículo. Muchas veces generamos pensamientos negativos en torno a la idea de expresar cómo nos sentimos, incluso podemos llegar a anticipar consecuencias negativas si lo hacemos. El ambiente físico o social también puede ser un obstáculo para la expresión de nuestras emociones.

A veces, cuando decidimos hacerlo, es habitual que nos cueste expresar emociones agradables sobre nosotros mismos y los demás. Solemos hablar de terceros y de sus sentimientos, aunque nos cueste expresar algo negativo sobre nosotros.

Hemos definido **seis claves** para una expresión sana y eficaz de nuestras emociones:

- ▶ **Emitir mensajes yo.** Hablar de nosotros, de cómo nos afecta una situación, un mensaje sin opinar ni aconsejar como debería expresarse o sentirse el otro.
- ▶ **Usar la comunicación no verbal** de forma consciente. Representa entre un 60-70% de nuestra cognición social. Las emociones se plasman en gestos muy concretos y nuestra postura corporal cuenta cómo nos sentimos.
- ▶ **El poder de las palabras.** Es una de las formas de expresión que más usamos y que más poder tienen en nuestras relaciones interpersonales.
- ▶ **Preguntas.** Cuando quieras relacionarte involucrando a la otra persona en el momento o en la situación, usa las preguntas, pues abren una puerta al mundo de las posibilidades, los recursos y la creatividad.
- ▶ **Feedback constructivo.** Ayuda al otro a conocer cómo es el eco de su conducta, cómo es percibido por su entorno y qué efecto tiene su comportamiento.
- ▶ **Asertividad.** La conducta asertiva garantiza que la relación está basada en el respeto y la valoración de ambas partes. Construye relaciones con vínculos emocionales sanos.

El **contacto físico** es una de las expresiones más poderosas del amor que existe, destruye barreras y **crea vínculos** entre las personas. Altera nuestro estado físico y emocional y nos hace más receptivos al amor. Tener contacto físico es una necesidad que todos tenemos para mantener una salud emocional. Cuando nos abrazamos, acariciamos, cogemos de la mano, etc. estamos transmitiendo cariño y, por tanto, dando y recibiendo en el mismo acto.

Tiene un **efecto positivo** en nuestras expresiones y hace cambios psicológicos en nuestros estados emocionales. Nos hace sentir mejor con nosotros y con los demás, nos hace sentirnos aceptados y reconocidos.

Tenemos una red neuronal preparada para poder interpretar las caricias: el contacto. Esta red nos permite percibir el amor y la demostración del amor, del aprecio de la ternura. De hecho, puede llegar a convertirse en la **mejor medicina para el sufrimiento y el dolor**.

Según algunas investigaciones, una de las sustancias neurotransmisoras, la serotonina, se reduce en aquellos niños que han sido privados de contacto físico y abrazos durante su infancia. Otras sustancias como el cortisol (la hormona del estrés) se elevan considerablemente si existe ausencia de contacto. El desequilibrio de esta hormona puede acarrear un descontrol emocional y de conducta. Por otra parte, la oxitocina se libera cuando tenemos contacto físico y ayuda a regular el estrés, promueve vínculos afectivos y motiva a las relaciones con otros. También interactúa con la dopamina, que juega un papel fundamental en la motivación, la atención, el aprendizaje y genera bienestar.

A pesar de todos estos beneficios, no todo el mundo está dispuesto a tener contacto físico con otros. Vivimos en una cultura que ha estimulado otro tipo de expresiones, más que la puramente emocional. En algunos entornos, por ejemplo, dar un abrazo puede suponer cierta invasión y resultar incómodo. Practicar el abrazo pues, no será tarea fácil, porque nos hará sentir vulnerables. Sin embargo, con la práctica y los resultados positivos que obtendremos en muchas ocasiones, conseguiremos convertirlo en una práctica habitual que contagiará a nuestro entorno.

6.3. La comunicación no verbal

La **comunicación no verbal** está compuesta por todos aquellos aspectos de la comunicación que no son las palabras: expresión facial, gestos, miradas, posición corporal, tono de voz, etc.

La comunicación no verbal se produce siempre, de manera irremediable, cuando estamos con alguien. Aunque estemos callados y quietos, esa misma inmovilidad y silencio están comunicando algo a los demás.

El lenguaje no verbal puede transmitir un mensaje por sí solo, pero muy a menudo lo que hace es complementar el lenguaje verbal, dotarlo de verdadero sentido, al expresar nuestros sentimientos acerca de los mensajes verbales que enviamos o recibimos. Por ejemplo, si alguien comete un error y decimos «¡qué torpe eres!», el sentido del mensaje será muy diferente si se dice sonriendo, en un tono amable y con un guiño, que si se dice en un tono de desprecio y con una expresión de enfado.

El lenguaje no verbal suele ser ambiguo y puede malinterpretarse. Por tanto, **hay que considerar todas las señales en su conjunto**, tener en cuenta su congruencia con el lenguaje no verbal y con el contexto en que se produce. Por ejemplo, si alguien está de pie, con brazos y piernas bien cruzados y el mentón bajo, en una parada de autobús un día de crudo invierno, lo más probable es que tenga frío. Si esa misma postura corporal se produce hablando frente a ti en una habitación caldeada, mientras tratas de convencerla de algo, lo más probable es que se trate de una actitud defensiva.

Relevancia de la comunicación no verbal: ¿por qué estudiarla y poner atención en ella?

Según los expertos, la comunicación no verbal tiene un peso mucho mayor en la comunicación, en el mensaje real que transmitimos, que la comunicación verbal.

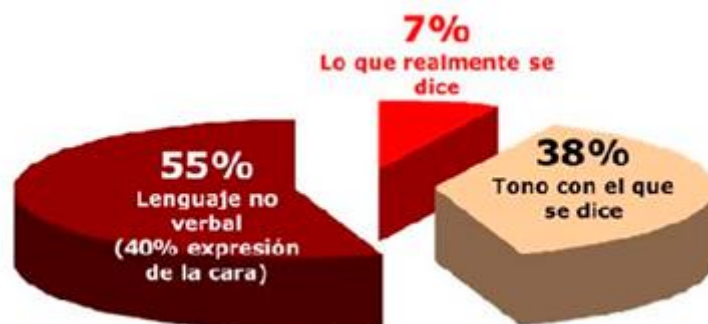


Figura 3. Lenguaje no verbal, tono y mensaje.

- ▶ La **conducta no verbal** suele llevarse a cabo **de manera inconsciente**, tanto por el emisor como por el receptor. Nuestro estado emocional influye enormemente en lo que comunicamos con ella. Por ello, la conducta no verbal supone un indicador muy fiable de cuál es el estado emocional de la otra persona.
- ▶ Según muchas investigaciones, cuando conocemos a alguien, la opinión que formamos de esa persona se basa principalmente en nuestra **percepción de su expresión no verbal durante los primeros minutos**. Y, es más, las impresiones que nos formamos en ese primer momento tienden a persistir. Por otro lado, es frecuente que el comportamiento posterior de la otra persona no se perciba y evalúe objetivamente, sino que en forma no consciente lo distorsionemos para hacerlo encajar con la primera impresión que nos habíamos formado de ella (inconscientemente la hemos etiquetado en función de esa primera impresión).
- ▶ También se ha comprobado que los mensajes no verbales son interpretados como más fiables que los verbales. Así, si el interlocutor capta una incongruencia entre el mensaje verbal y el no verbal, creerá más el no verbal. De la misma manera,

cuando se produce esta incongruencia y ambos mensajes no coinciden, el receptor tiende a interpretarla como **falta de autenticidad** de quien emite el mensaje, percibiéndolo como poco fiable.

- ▶ Como hemos dicho, la conducta no verbal suele llevarse a cabo de manera inconsciente. Esto lleva a que, sobre esas opiniones que nos formamos de los demás basadas en su lenguaje no verbal, no tengamos clara la razón que nos ha llevado a formarlas, ni, por tanto, una idea clara de qué nos agrada o desagrada de ellas.
- ▶ Derivado de que son inconscientes, **nuestras conductas no verbales suelen provocar conductas no verbales recíprocas en las demás personas** (por nuestra tendencia inconsciente a sintonizar los unos con los otros). Lo relevante de esta cuestión es que solemos atribuir su conducta no verbal a sus propias circunstancias o características, sin darnos cuenta de que las hemos provocado nosotros. Así, por ejemplo, si mi conducta no verbal transmite mal humor un día, es más fácil que la de las personas con las que me relacione ese día también me lo transmita.

Por todas estas razones, consideramos que la capacidad de emitir e interpretar adecuadamente los mensajes no verbales es un componente esencial de las habilidades socioemocionales.

Como todas las habilidades, entendemos que puede desarrollarse y mejorarse y, para ello, proponemos dos caminos, en términos generales:

- ▶ Como hemos apuntado, nuestro estado emocional influye enormemente en lo que comunicamos con nuestro lenguaje no verbal. Por tanto, en la medida en que nos sintamos bien y mantengamos actitudes positivas, será más fácil que transmitamos un lenguaje no verbal más favorable. Es decir, actuando sobre nuestro estado emocional podemos, de manera indirecta, **influir en nuestra comunicación no verbal**.

- ▶ Otra forma de mejorar nuestra habilidad para expresarnos a nivel no verbal es sensibilizándonos sobre su importancia, **tomando mayor conciencia** de cuál es nuestro lenguaje no verbal en cada momento y practicando nuestra habilidad de **modificarlo de forma consciente e intencionada** en diferentes circunstancias.

Componentes del lenguaje no verbal

Expresión del rostro

- ▶ Mirada.

La **mirada** es uno de los principales componentes de la comunicación no verbal. Existen muchos tipos de contacto ocular, desde el prolongado al corto, pasando por el intermitente.

La comunicación es más eficaz cuando el contacto ocular resulta adecuado a las preferencias de cada uno de los participantes.

La mayoría de las veces la mirada es reforzante. Por tanto, si el que habla mira más, suele causar la impresión de ser más persuasivo y seguro de sí mismo; y si la persona que escucha mira más, suele producir más respuesta por parte del que habla.

El significado del contacto ocular puede diferir bastante según la forma y el contexto en que se lleva a cabo:

- ▶ **Establecer contacto ocular** con una persona suele ser señal de implicación. Por tanto, buscaremos este contacto cuando queramos:
 - Causar buena impresión al saludar o al despedirnos.
 - Dar importancia a un mensaje concreto o elogio.
 - Transmitir seguridad mientras respondemos a una pregunta.
 - Involucrar a alguien preguntándole o pidiéndole su opinión.
 - Demostrar interés mientras nos hablan.

- ▶ Por el contrario, **desviar la mirada** suele reflejar el deseo de evitar el contacto:
 - Desviar la mirada con frecuencia, **hacia arriba o hacia los lados**, suele crear desasosiego en la otra persona, pues se percibe como desinterés, descortesía, rechazo, falta de sinceridad, falta de honradez, superioridad o deseo de no implicarse con la otra persona.
 - Desviar la mirada con frecuencia **hacia abajo** suele indicar timidez, nerviosismo o sumisión. Algunas personas con ansiedad social (timidez) tienen verdadera dificultad para mirar a su interlocutor, y esto dificulta bastante la comunicación. La práctica reiterada de mirar a los ojos a otras personas, estando relajado, ayuda a superar este problema.
- ▶ Una **mirada demasiado fija y continua** puede percibirse como amenazadora, incluso agresiva, provocadora o de mala educación.

En general, y de manera simplificada, puede decirse que, para que una mirada transmita interés, seguridad, seriedad, debe mantenerse entre el 60/70 % del tiempo en el triángulo que forman los ojos y la boca. Más tiempo puede transmitir agresividad o dominancia, y menos tiempo inseguridad, sumisión o falta de interés.

- ▶ Expresión (gestos) facial.

La **expresión facial** constituye el principal sistema de señales que muestra las emociones. La cara es la parte del cuerpo de nuestro interlocutor que más miramos mientras nos comunicamos. Por ello, **es muy importante estar pendientes de nuestra expresión**, para utilizarla mejor, **y de la expresión del rostro de nuestro interlocutor**, para interpretar adecuadamente sus mensajes no verbales.

Gran parte de la información sobre los estados emocionales de los demás la obtenemos a partir de la expresión de sus rostros. Estas expresiones están cambiando constantemente durante la comunicación. Algunas se muestran solo durante un instante: por ejemplo, las señales de ansiedad en un rostro que se esfuerza en aparentar serenidad y bienestar.

Esas **microexpresiones** son muy importantes, pues son más difíciles de controlar conscientemente, por lo que suelen indicar de forma más fiable las verdaderas emociones.

A veces expresiones incongruentes entre lo que decimos y lo que sentimos son tan fugaces que no podemos percibirlas a nivel consciente, pero se ha demostrado en investigaciones que **sí se perciben subliminalmente**, de manera inconsciente. Por ello, si queremos transmitir un mensaje congruente, si queremos mostrar un determinado estado de ánimo tanto a nivel consciente como inconsciente, no basta con simular nuestra expresión facial, sino que es mucho más efectivo si trabajamos directamente sobre nuestro verdadero estado de ánimo, modificándolo de acuerdo con la situación.

Por ejemplo, si yo quiero transmitir tranquilidad a unos interlocutores, pero me presento ante ellos en un estado de nervios, aunque mis palabras y la expresión facial que intente componer sean de tranquilidad, es muy posible que mis microexpresiones inconscientes de nervios me traicionen, y sean las que verdaderamente se transmitan y capten mis interlocutores. Si quiero transmitirles tranquilidad, será más efectivo que trabaje mi estado emocional antes de presentarme ante ellos, y, cuando lo haga, lo haga verdaderamente tranquilo.

Como ocurre con cualquier aspecto del lenguaje corporal, conviene, si queremos transmitir confianza y credibilidad, que nuestra expresión facial sea congruente con los demás mensajes que estamos comunicando. Ejemplos de indicios de **incongruencia** son los siguientes:

- ▶ Expresiones asimétricas en la cara.
- ▶ Expresiones que duran demasiado tiempo (entre 5 y 10 segundos).
- ▶ Si se producen tarde, después de una frase (normalmente se producen antes de que se terminen).
- ▶ Pasarse la lengua por los labios.
- ▶ Elevación de la parte interna de las cejas (oblicuas, como V invertidas).

► Sonrisa.

La **sonrisa** es otro elemento muy importante en la comunicación. Si es sincera, transmite a los demás que estamos haciendo lo posible por agradarles y ese mensaje suele facilitar las relaciones interpersonales. Como ocurre con otros mensajes no verbales, cuando alguien sonríe influye en que los demás, sin darse cuenta, tiendan también a sonreír.

Hay muchos tipos de sonrisa. La principal es la que expresa una experiencia emocional positiva, y suele ser más intensa y duradera que las otras. Pero existe también la sonrisa triste, la mitigadora, la de desdén, la sarcástica, etc.

La sonrisa que facilita y permite mejorar nuestras relaciones es aquella que es verdadera, sincera, que viene de dentro y expresa la alegría de estar con otra persona. La sonrisa rígida, superficial y falsa provoca el efecto contrario, transmite falsedad y genera desconfianza.

La **sonrisa falsa** suele reconocerse porque:

- Solo se mueven los músculos de la parte inferior de la cara, sin que intervengan los músculos alrededor de los ojos.
- Es asimétrica: se apoya más en un lado que en el otro de la cara.
- Finaliza abruptamente o por etapas, pero sin armonía.
- Se suelen apretar los labios, endurecer las comisuras y alzar el labio inferior.
- Se alzan las cejas y los ojos se agrandan (sonrisa de temor).

Expresión del cuerpo

► Movimientos de cabeza.

La posición de la cabeza, y sobre todo los movimientos de esta, comunica diversos mensajes: por ejemplo, la cabeza alta y ligeramente inclinada hacia atrás suele indicar **altanería** y, lo contrario, **sumisión**.

El asentimiento con la cabeza es muy usado en comunicación no verbal. Es un gesto que se encuentra en todas las culturas, y también en ciegos de nacimiento y sordomudos. Desempeña un importante papel en la conversación: por parte del que escucha, muestra interés, agrado, refuerza al interlocutor y anima a seguir hablando. Por parte del que habla, el asentimiento, o inclinar la cabeza hacia un lado, ayuda a enfatizar determinados mensajes.

Sin embargo, asentir de forma muy rápida puede significar deseo de que finalice la conversación. El movimiento de cabeza horizontal significa desacuerdo.

► Posición y orientación corporal.

Por **posición corporal** nos referimos a si estamos de pie, sentados, agachados, a las diferentes posiciones de brazos y piernas, el grado de relajación o tensión de nuestro cuerpo y sus diferentes partes.

Nuestras posturas también aportan información sobre nuestro estado de ánimo y nuestra forma de ser: estados optimistas, confiados o dominantes suelen ir acompañados de posturas más erguidas que estados deprimidos, inhibidos o tímidos.

Las actitudes positivas hacia los demás tienden a ir acompañadas de una **postura relajada e inclinada hacia delante**, mientras que actitudes negativas u hostiles suelen asociarse con una postura echada hacia atrás.

Se considera que las personas con mayores habilidades sociales tienden a moverse durante la conversación en mayor grado que las que tienen pocas habilidades sociales, y que situarse frente al interlocutor con una posición corporal erguida añade más asertividad al mensaje emitido.

La **orientación corporal** (o grado en que los hombros y piernas del sujeto se dirigen o desvían de la persona con la que se está comunicando) comunica actitud positiva hacia el sujeto cuando se dirige hacia este y frialdad cuando se desvía de él.

Al tiempo que nuestra postura informa sobre nuestro estado de ánimo, también puede influir en él. **Cambiando la postura, podemos también cambiar nuestro estado de ánimo** y lo que comunicamos a los demás. Por ejemplo, si me siento abatido, podré actuar sobre ese estado irguiendo mi cuerpo, echando hombros hacia atrás y levantando la cabeza.

- Gestos de las manos y movimientos de piernas y pies.

Las **manos** son la parte del cuerpo más visible y expresiva después de la cara. La principal función de los gestos de las manos en la comunicación interpersonal es la de acompañar el habla, enfatizando y complementando lo que decimos.

Hay innumerables gestos de las manos, muchos de los cuales tienen el mismo significado en diferentes culturas: frotarse las manos en señal de anticipación, aplaudir en señal de aprobación, levantar la mano para solicitar atención, etc.

Las piernas y pies son zonas que pueden darnos una información muy auténtica, pues se escapan más fácilmente al control voluntario. Muchas veces, las tensiones que se producen en una interacción se expresan por los movimientos de pies y piernas. Por ejemplo, el cambio continuo en la posición de las piernas, el apretarlas fuertemente o las oscilaciones rítmicas arriba y debajo, de pie, suelen expresar que la persona está tensa. A veces, puede interpretarse como señal de que se quiere ir.

► Proximidad o distancia.

El **espacio interpersonal** (es decir, la distancia que mantenemos al comunicarnos con otras personas) influye en la calidad de la comunicación y en cómo nos sentimos en ella.

Algunas personas necesitan más espacio que otras, pero, en general, tendemos a situarnos más cerca de quienes nos agradan y más lejos de quienes nos desagradan.

El espacio personal tiene importantes repercusiones en la comunicación. Lo importante es dejar el espacio adecuado en función del contexto y el interlocutor para evitar transmitir distancia o desinterés (demasiado lejos), o generar incomodidad, tensión, o incluso intimidación (demasiado cerca).

► Contacto físico.

En los primeros años de vida el **tacto** es la principal vía de comunicación. El contacto físico es de tal importancia con un recién nacido que la ausencia de este puede llegar a provocar graves daños fisiológicos e incluso físicos. Durante la niñez este contacto sigue siendo muy relevante, pero, una vez superada esta, nuestra cultura lo restringe significativamente.

El contacto físico suele indicar **proximidad y solidaridad, cuando se emplea recíprocamente**. Pero, si es en una sola dirección, puede indicar una situación de mayor poder por parte de quien lo lleva a cabo (por ejemplo, es más frecuente que el superior jerárquico toque al subordinado que al revés).

El contacto físico **con personas que nos agradan y siguiendo las pautas socialmente establecidas suele producir bienestar y predisponer favorablemente hacia quien lo establece**. Sin embargo, un contacto físico percibido como inadecuado puede resultar desagradable y ponernos en contra de quien lo realiza.

Por último, hay que tener en cuenta que la tolerancia hacia el contacto físico varía mucho de unas personas a otras y también en diferentes culturas.

Ejemplos de contacto físico son: un apretón de manos, ayudar a alguien a ponerse el abrigo, dar una palmadita en la espalda, brazo, o pierna, dar un beso o un abrazo, etc.

► Apariencia física.

Nuestra apariencia causa un efecto muy importante en cómo nos perciben los demás globalmente, es decir, en que tengan una imagen positiva o negativa de nosotros.

Nuestra apariencia física, por tanto, también comunica. Por ejemplo, el aseo personal se asocia con la preocupación, la disciplina y la autoestima. Actúa generando una impresión negativa y descalificadora en el interlocutor, más que cualificarlos. Hay que prestar especial atención a uñas y pelo.

Cómo vestimos dice mucho de nosotros y genera muchas ideas preconcebidas en los demás. Es importante tenerlo en cuenta y adaptar nuestra forma de vestir, dentro de nuestro propio estilo, a la impresión que queramos generar según un determinado entorno y circunstancias y un/os determinado/s interlocutor/es.

Expresión de la voz

La **expresión de la voz** está relacionada con cómo se dicen las cosas, en oposición a lo que se dice. La expresión de la voz, o componentes no verbales del habla, puede reafirmar o contradecir lo que se dice y, en ocasiones, puede llegar a cambiar por completo el significado de lo que estamos comunicando.

Los componentes no verbales del habla más importantes son:

- ▶ El **volumen**. Este no debe ser demasiado bajo, ni demasiado alto. Si es demasiado bajo, indica sumisión, temor, tristeza, pudiendo provocar que el interlocutor nos ignore. Hablar demasiado alto puede sugerir agresividad, ira, prepotencia, tosquedad. Los cambios en el volumen de voz pueden usarse para enfatizar determinadas cuestiones y para hacer la conversación más amena.
- ▶ La **entonación**. Sirve para comunicar sentimientos y emociones. Además, permite enfatizar una u otra palabra dentro de una misma frase, cambiando totalmente el sentido de esta. Por ejemplo, «**espero** que me llames» significa que dudo que lo hagas, pero me gustaría; y «espero que **me** llames» implica no llames a nadie sino a mí.
- ▶ El **tono**. Tonos más graves transmiten seriedad, confianza, honestidad; tonos muy agudos transmiten emociones como alegría, enfado, temor. Cambios de tono, inflexiones, introducen variedad y captan la atención.
- ▶ La **velocidad** y el **ritmo**. Hablar rápido puede expresar nervios, a no ser que se articule muy bien. Hablar lento expresa reflexión, autocontrol, sinceridad. En intervenciones largas es fundamental hablar con armonía y ritmo: dosificar el aire, reflexionar sobre una frase con una pausa y captar la atención con cambios de tono.
- ▶ Las **perturbaciones del habla**. Consisten en el empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas (como «eh», «bueno»), las repeticiones o tartamudeos. Si se producen demasiadas pueden dar la impresión de inseguridad, torpeza, poco interés o ansiedad.
- ▶ Las **pausas** y **silencios** son una parte normal y deseable de la comunicación. Permiten enfatizar, ordenar las ideas antes de seguir hablando. Si son excesivas pueden causar incomodidad, o interpretarse como nervios o falta de honestidad.

- ▶ La **claridad y articulación**. Transmiten claridad de ideas, control y profesionalidad. De forma excesiva, pueden generar rechazo.
- ▶ La **latencia de respuesta**. Es el intervalo de silencio entre la terminación de la frase emitida por un individuo y el inicio de otra por el interlocutor. Latencias demasiado largas se perciben como pasividad y desinterés, mientras que excesivamente cortas (al igual que las interrupciones) se interpretan como poco respetuosas e incluso agresivas.

6.4. Referencias bibliográficas

Quintana, J. y Cisternas, A. (2014). *Relaciones Poderosas*. Editorial Kairós.