

PSICOTREX

NÚMERO 37 – GENER DE 2011

MAGAZINE DE PSICOLOGIA



Autor: Banksy

COMENTARIO DEL AUTOR: La comunicació és un acte normalment voluntari d'interactuar amb els altres éssers vius, no tans sols amb els de la nostra espècie.

Podem voler comunicar-nos amb els animals, i fins i tot alguns parlem a les plantes, d'alguna manera volem que se'ns entengui i a l'hora poder entendre.

Així doncs a més de la comunicació verbal, que és la que fem servir a l'utilitzar un idioma que més o menys tenim a mà amb la clara voluntat de trametre un missatge.

També fem servir d'altres maneres de comunicació potser més subtils. No és tal vegada un mitja de comunicació, la seducció que comporta gestos físics, actituds, accions,... tot això és comunicació, tan el que fem amb el nostre cos, com el que fem fer, diguem-li regals, activitats, ajudes,...

I per finalitzar ens trobem amb missatges contradictoris entre diferents canals comunicatius, quan això es produeix involuntariament pot donar lloc a greus problemes, si és una acció intencionada pot ser fins i tot un joc artístic.

Josep Castellano

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Entendemos por comunicación no verbal toda aquella información que transmitimos sin la necesidad del uso de la palabra, o bien apoyando a ésta. Se refiere a los aspectos comunicativos que no son estrictamente verbales.

La comunicación no verbal englobaría todo el lenguaje corporal en sus diferentes vertientes como gestos, posturas, movimientos del cuerpo, contacto físico, las distancias, la forma de respirar, maneras de vestir o de peinarse, modos de mirar y todos aquellos rasgos que tiene una persona de definirse a sí misma sin tener que pronunciar una sola palabra.

Mientras la comunicación verbal expresa el contenido del mensaje, la comunicación no verbal trasmite el modo en que es expresado dicho mensaje.

En las relaciones interpersonales, hemos visto que se distingue entre el *plano del contenido* (comunicación verbal) y el *plano de relación* (comunicación no verbal). Así, cuando se establecen contradicciones entre ambos planos, podemos considerar más fiables las señales no verbales, porque son más espontáneas y difíciles de fingir. Por ejemplo, si una persona nos dice que está muy contenta y lo hace con una voz entrecortada con expresión triste, ojeras, con señales de cansancio y con una postura de brazos caídos ¿a qué tipo de información haremos caso?. A menudo ambos mensajes, el verbal y el no verbal, corren paralelos pudiendo ser coherentes entre sí, o no. Si se utiliza una sonrisa (comunicación no verbal) cuando se trasmite una frase amigable (comunicación verbal), se está reforzando este mensaje, sin embargo, existen numerosas situaciones en las que una sonrisa puede resultar extraña si va acompañada de frases con significado hostil o hiriente.

En general *la comunicación no verbal es más difícil de controlar que la verbal*, ya que la estamos expresando continuamente de manera involuntaria. Diversos estudios realizados ponen de relieve la importancia que tienen los componentes no verbales en el proceso de comunicación. Gauquelin (1982) afirma que en la primera conversación cara a cara, el impacto verbal es sólo del 7%. Mientras que el 55% del impacto al recibir un mensaje está centrado en la expresión facial de quien nos habla, y el 38% en los otros aspectos de la comunicación no verbal. Así, el 93% de la comunicación es no verbal.

AGENTES CAUSANTES DE IMPACTO EN EL OYENTE DURANTE LA COMUNICACION

Podemos saber lo que una persona piensa a través de sus acciones, no cuando nos cuenta lo que piensa. Así, si alguien nos cae mal podremos usar las palabras adecuadas pero es muy posible que el cuerpo nos delate.

A grandes rasgos, **la comunicación verbal se encarga de la expresión de pensamientos e ideas; mientras que la comunicación no verbal se ocupa de transmitir sentimientos y emociones.** En otras palabras, mientras la primera expresa el contenido del mensaje, la segunda transmite las connotaciones emocionales de éste. De esta forma, se deduce que sólo excepcionalmente la comunicación verbal y la no verbal aparecen separadas.

• Elementos de la comunicación no verbal.

- Mirar a la otra persona a la mitad superior de su rostro
- Expresar comprensión a las palabras del otro
- Percibir los gestos de comprensión del oyente hacia tu mensaje
- Regular los turnos de palabra

- Principal herramienta para expresar emociones
- Fuente de las intuiciones y presentimientos
- En algunas ocasiones expresa involuntariamente nuestras emociones
- Habitualmente es positiva y útil en las relaciones sociales
- Amortigua mensajes agresivos o violentos
- Transmite confianza y cercanía
- Es un canal distinto a la palabra para mostrar estados emocionales
- Apoya al mensaje hablado, superando en ocasiones el grado de importancia en cuanto a transmisión de mensaje
- Encierra una simbología fácil de comprender acerca de la manera de afrontar la situación del individuo
- Es algo menos controlables que otros gestos, ya que se realiza con una parte del cuerpo menos atendida
- Pueden denotar ansiedad (botecitos nerviosos) acercamiento (reposadas, relajadas), cautela (una pierna adelantada)
- Define las características de la relación con la otra persona
- Distancias excesivas indican desconfianza
- La excesiva cercanía puede afectar al espacio personal del otro y provocar reacciones negativas
- Una distancia recomendable es en la que puedo tocar el hombro del otro, pero el óptimo dependerá de la situación
- Expresa el tipo de carácter, el estado emocional y el estatus social de la persona
- Es responsable de gran parte de la primera impresión, por lo que puede influir posteriormente en el proceso de comunicación.
- En caso de llevar uniforme (médico, enfermero, policía... etc.), la persona que nos escucha nos verá por lo que somos, no por quién somos.

1. **Movimientos de cabeza** Indican acuerdo o desacuerdo, escucha o aburrimiento, duda...etc
2. **Movimientos de pies y piernas**
3. **Distancia - Proximidad**
4. **Apariencia personal**
5. **Mirada - Contacto visual**
6. **Expresión facial**
7. **Sonrisa**
8. **Gestos con las manos**

• Los componentes paralingüísticos.

Como una herramienta más de la comunicación no verbal, *los componentes paralingüísticos se centran en el modo que tenemos todos de utilizar la voz para provocar determinados efectos en la comunicación.* Concretamente podemos modificar cada uno de los siguientes aspectos para conseguirlo:

- **Volumen:** *es la potencia de nuestra voz.* La persona que habla bajo puede resultar tímida o aburrida; la persona con una voz potente puede resultar agresiva o enfadada. En ambos casos hay que saber variar el volumen utilizado en función de las circunstancias, ya que en el primer caso podemos perder la atención de quien nos escucha por aburrimiento, y en el segundo por ser molesto o parecer enfadado.

- **Entonación:** son las variaciones en el hilo musical de la voz, de este modo, podemos hacer énfasis en las partes que consideramos más importantes; distinguir una pregunta de una respuesta o una expresión de sorpresa; añadir una dosis de ironía en nuestro mensaje...etc.

- **Claridad:** más que una herramienta puede ser un obstáculo, pues se refiere a la correcta vocalización de lo que estamos diciendo. El castellano es el idioma oficial de nuestro país y de gran parte de Latinoamérica. Sin embargo, a veces sucede que la

diferente pronunciació de algunes paraules segun la localitat de origen hace difcil la comunicaci6n. En este punto tambi6n podemos incluir aquellas personas con dificultades de pronunciació (gangosos, personas operadas de laringe...)

- **Tono o timbre:** los tonos de voz m6s graves resultan por lo general m6s atractivos que los agudos, aunque tanto unos como otros, en su faceta m6s extrema van en contra de una correcta comunicaci6n.

- **Velocidad:** a6ade un rasgo psicol6gico al emisor por su modo de hablar. Si el habla es muy r6pida, deduciremos que la persona est6 nerviosa, puede ser ansiosa o incluso controladora. Si el habla es lenta, pensaremos que la persona es torpe, o est6 triste o aburrida. La correcta combinaci6n de ambas velocidades en funci6n del contexto y del mensaje transmitido ser6 la mejor opci6n, ya que una mayor velocidad puede atraer la atenci6n del oyente inicialmente, pero debe combinarse con mensajes m6s lentos, para no apabullarle.

- **Perturbaciones de la voz:** son las variaciones habituales en el proceso del habla que casi siempre carecen de significado. Aqu6 incluimos las muletillas, las vacilaciones, los silencios sin sentido. (Bueno, la verdad es que...; Pues no s6, Es que, es que...; mmmh ehhhh...)

- **Fluidez en el habla:** un habla fluida, en la que se utilicen t6rminos concretos y con el significado concreto que queremos expresar indica cultura y es una de las consecuencias de la confianza en s6 mismo del hablante, su alto grado de autoestima, e incluso su liderazgo.

Equipo de Psicotrex



Autor: Banksy

EDITA: PSICOTREX A.E.I.D.P

DIRECTOR: JOSEP CASTELLANO MASDEU
CONSELL DE REDACCI6: PSICOTREX

www.psicotrex.com / psicotrex@gmail.com / Apt. Correus 861 – 43080 Tarragona / Tlf. 637 – 224 110

Dip6sit Legal T-2150-

2007

PSICOTREX, MAGAZINE DE PSICOLOGIA 6s propietat de PSICOTREX A.E.I.D.P, Entitat sense 6nim de lucre inscrita al Registre d'Entitats de la Generalitat de Catalunya. Tots els articles publicats s6n propietat de Psicotrex A.E.I.D.P. i no es poden reproduir sense perm6s de Psicotrex. Sempre es far6 constar la seva font. L'equip directiu de Psicotrex Magazine de Psicologia no es fa responsable de les opinions que s'expressin a la seva Revista, 6ssent els autors els 6nics responsables. PSICOTREX A.E.I.D.P. s'autoimposa uns l6mits morals, com s6n: la dignitat de les persones, la no discriminaci6 per cap ra6, la igualtat de g6nere i la Llibertat d'opinio. Sense m6s l6mits que les Lleis vigents.
