

INSTITUTO NORMAL SUPERIOR SIMÓN BOLÍVAR.

*Mallas curriculares: Formación docente para educación secundaria.* La Paz, Imprenta Campo Iris, 2002.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN.

*Diseño Curricular Base para la formación de maestros del nivel primario.* La Paz, 2000.

NAVIA, Cecilia.

*Autoformación de maestros en los márgenes del sistema educativo: Cultura, experiencia e interacción formativa.* Barcelona, Pomares, 2006.

TINTAYA, Porfirio et al.

*Proyecto de Innovación Pedagógica.* La Paz, Centro de Investigaciones Educativas, INSSB, 2001.

## EL LENGUAJE NO VERBAL COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA CALIDAD PERSONAL

Martha Escobari Cardozo<sup>1</sup>

### Resumen

El presente estudio analiza la influencia del lenguaje no verbal en la inteligencia emocional y su relación con la calidad personal de los estudiantes de 5° año de la carrera de Psicología. Es una iniciativa que surge de la importancia de dar una mejor formación a los estudiantes que están por egresar. El trabajo puede considerarse original pues no existen en nuestro medio, otros estudios al respecto. Luego de aplicar el curso sobre lenguaje no verbal donde se enseñó a reconocer diferentes gestos y posturas no verbales en las personas, fue posible observar que los alumnos que estaban enterados de lo que es el lenguaje no verbal mostraron más facilidad para el manejo del mismo, significando nuevas herramientas que facilitarían su trabajo como profesionales psicólogos. Las personas están conscientes de su inteligencia emocional pero no siempre la ponen en práctica; en el estudio se apreció que todas las personas mejoraron su inteligencia emocional al aprender el lenguaje no verbal. Los estudiantes reconocieron además, que al aplicar el curso de lenguaje no verbal a su inteligencia emocional, mejoraron su calidad personal.

### Palabras clave

Lenguaje no verbal // Inteligencia emocional // Calidad personal // Gestos y posturas no verbales.

---

<sup>1</sup> Licenciada en Psicología, Magister en Psicopedagogía, planificación, gestión y educación superior en salud. Ha sido docente en el Instituto Normal Superior Simón Bolívar; Jefe del gabinete psicológico del Colegio Militar del Ejército; actualmente se desempeña como Docente titular de Módulo educativo de la Carrera de psicología de la Universidad Mayor de San Andrés.

### Abstract

The present study analyzes the influence of the Non-verbal Language in Emotional Intelligence and its relationship with the personal quality of the 5<sup>th</sup> year of the Career of Psychology students. It is an initiative arising from the importance of better training for those students who are graduating. The work can be considered original since they do not exist in our environment, other studies on the subject. After applying the course on Non-verbal Language where it is taught to recognize different gestures and Non-verbal postures in people, it was possible to observe that students who were aware of what is Non-verbal language showed more easily-use the same, meaning new tools that would facilitate their work as professional psychologists. People are aware of their emotional intelligence but not always put it in practice; the study appreciated that all persons improved their Emotional Intelligence to learn the Non-verbal Language. Besides, the students recognized to applying the course of Non-verbal Language to Emotional Intelligence they improved their personal quality.

### Key words

Non-verbal Language // Emotional Intelligence // Personal quality // Gestures and Non-verbal postures.

### Introducción

El presente artículo analiza la influencia del lenguaje no verbal en la inteligencia emocional y la relación con la calidad personal de los estudiantes de la carrera de Psicología en la Universidad Mayor de San Andrés. Es una iniciativa inédita para mejorar la formación de los estudiantes en último nivel y que egresarán en breve. El estudiante de Psicología se forma en diferentes ámbitos para trabajar en el futuro con personas. El currículum se aboca a temas tanto teóricos como prácticos, dando por sentado que abarca lo principal que un estudiante debe saber. No obstante, no se presta atención a lo que expresan las personas con lenguaje no verbal. Además, se ha observado que los estudiantes que conocen algo del lenguaje no verbal muestran mayor y mejor disposición para ampliar sus conocimientos. Siendo un tema cotidiano, existe acogida e interés por conocerlo mejor; así, cuanto más se prepare a los estudiantes sobre el lenguaje no verbal, contarán con herramientas apropiadas que faciliten su trabajo.

El tema no se estudia en nuestro medio y sobre inteligencia emocional, existe la tesis "Programa para el desarrollo de la inteligencia verbal y su influencia en la inteligencia emocional" de Teresa Cáceres Luna, con base

en información de niños de 8 a 12 años y de sus padres. En tal investigación, se encontró que el programa de Cáceres ejerció una influencia notable sobre las variables "inteligencia verbal" e "inteligencia emocional".

Actualmente, en las universidades es motivo de preocupación tratar de formar de la manera más completa posible a los estudiantes, proveyéndoles de la mejor enseñanza teórica e incursionando en la mayor práctica. Así, desarrollar contenidos de lenguaje no verbal en el último semestre de la formación para licenciatura, les permitirá obtener pautas de conocimiento desarrollando calidad personal para el próximo ejercicio profesional.

Cuanto más el estudiante se esmere en dar aplicación a los conocimientos adquiridos, ciertamente logrará mejor formación. En ese sentido, el estudio planteado ayuda a conocer aspectos relacionados con la percepción del estudiante, además del detalle y la motivación de sí mismo; permitiéndole manejarse de acuerdo a los contenidos. Para lograr el objetivo de empleo óptimo del lenguaje no verbal se requiere determinar, en primer lugar, la mejora de los niveles de inteligencia emocional de los estudiantes. Después, en segundo lugar, se desarrollará la calidad personal lograda previamente con el lenguaje no verbal y la práctica de la inteligencia emocional.

Se trata, en última instancia, de un estudio de comunicación que pueda transmitir información de una entidad a otra. Tradicionalmente la comunicación se ha definido como "el intercambio de sentimientos, opiniones o cualquier otro tipo de información, mediante el habla, la escritura, u otro tipo de señales"<sup>2</sup>. Así, desde el punto de vista técnico, se entiende por *comunicación* el hecho de que un determinado mensaje originado en el punto "A" llegue al punto determinado "B", distante del anterior en el espacio o el tiempo. Los elementos que aparecen son el código, el canal, el emisor y el receptor. El código es un sistema de signos y reglas para combinarlos. El canal es el medio de comunicación que emplea el código. El emisor es la persona que se encarga de transmitir el mensaje. Esta persona elige los signos que conviene, es decir, realiza un proceso de codificación: codifica el mensaje. El receptor es la persona a quien va dirigida la comunicación: descifra e interpreta los signos elegidos por el emisor, es decir, decodifica el mensaje.

Los términos "semiótica" y "semiología" son sinónimos<sup>3</sup> porque desarrollan una teoría general de los signos y la descripción general del funcionamiento de los sistemas de los signos. Tal teoría estudia tanto los signos lingüísticos como los no lingüísticos, por ejemplo, las señalizaciones,

<sup>2</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/comunicación>

<sup>3</sup> Helena Beristáin. *Diccionario de retórica y poética*.

el alfabeto de los mudos, los rituales simbólicos, los protocolos, etc. Para Umberto Eco y Roland Barthes, los fenómenos de la cultura pueden ser observados como sistemas de signos que vehiculan los contenidos culturales: son ejemplos apropiados al respecto, la moda, la etiqueta, el mobiliario, los estudiantes, el cine, los juegos, la arquitectura, etc.<sup>4</sup>

Ante la pregunta que cuestiona ¿en qué consiste la hermenéutica de la interpretación del lenguaje no verbal?, podemos responder que al interpretar entendemos lo que dicen los autores. La comunicación no verbal es el proceso de envío y recepción de mensajes sin palabras, sólo con indicios y signos que carecen de sintaxis. No tienen estructura sintáctica, por lo que no es posible analizar las secuencias de los constituyentes jerárquicos. El lenguaje no verbal juega un papel clave en la cotidianidad de las personas, expresándose en los mensajes que son comunicados mediante gestos, posiciones corporales o posturas, expresiones faciales y contacto visual; además, se incluye la ropa, los peinados, la arquitectura, los símbolos y la infografía<sup>5</sup>.

En el tiempo, la comunicación no verbal ha tenido menor atención y se han realizado menos estudios científicos en comparación a la comunicación verbal. En parte, porque consiste en modos de transmisión de información menos estructurados y de más difícil interpretación. Hasta antes de 1950 se conocen pocos trabajos publicados que profundizaron en aspectos de la comunicación no verbal, ya que ésta no se consideraba un objeto digno de interés científico.

Antes de iniciarse el estudio científico de la comunicación no verbal, el lenguaje no verbal apenas era la descripción más o menos extensa de anécdotas y observaciones curiosas. Tal es el caso de las descripciones en la obra de Charles Darwin *The Emotions in Man and Animals*, escrita en 1872. El naturalista inglés sugirió la posibilidad de que los humanos tendríamos, en todos los contextos culturales, elementos de expresión comunes. Además, Darwin destacó la comunicación y la expresión en la supervivencia biológica<sup>6</sup>. También David Efron, en *Gesture and Environment*<sup>7</sup> (1941), estableció la importancia de la cultura en muchos gestos. En la década de 1950 comenzaron las investigaciones en todas las áreas de la comunicación humana, destacándose tres hechos: Apareció *Introduction to Kinesics* (1952), del antropólogo Ray Birdwhistell. El psiquiatra Jürgen Ruesch y el fotógrafo Weldon Kees publican el primer libro que utilizó el término no

<sup>4</sup> Diccionario *Babylon*.

<sup>5</sup> Fernando Poyatos *La comunicación no verbal*, Volumen 2, p. 206.

<sup>6</sup> Charles Darwin. *The Emotions in Man and Animals*, pp. 29, 45 ss.

<sup>7</sup> David Efron, en *Gesture and Environment*, pp. 64, 94 y 136.

verbal, *Nonverbal Communication* (textos de 1956 con amplia documentación gráfica). Y, finalmente, el antropólogo, Edward T. Hall, publicó *The Silent Language* (1959), tras varios años de investigación del uso del espacio por los seres humanos (la proxémica). Un estudio más detallado sobre este tema apareció en 1996: *The Hidden Dimension*<sup>8</sup>. Otros investigadores dieron importantes contribuciones, como Ray L. Birdwhistell, Flora Davis, Allan Pease, Desmond Morris y Paul Ekman.

A finales de los años 50, los antropólogos Birdwhistell y Hall presentaron estudios sobre quinesia, proxémica y cronémica, dándose en la misma época estudios psicológicos y psiquiátricos. Desde 1975 el análisis se ha profundizado en tratados acerca lo verbalizado y las actividades no verbales. En la actualidad, los estudios constatan que la comunicación no verbal y los sistemas que la integran aún se encuentra en la fase de identificación, descripción y clasificación; sin embargo, lo descubierto constituye una parte fundamental de la comunicación. Según la obra *La comunicación no verbal*<sup>9</sup>, los sistemas no verbales reconocidos hasta el momento son el para-lenguaje, la quinésica, la proxémica y la cronémica. Los dos primeros son los más importantes:

1. El *para-lenguaje* son indicadores de reacción fisiológica y emocional. Por ejemplo, las pausas y los silencios comunican o matizan la comunicación, según:
  - Cualidades del sonido: tono y timbre.
  - Las reacciones fisiológicas o emocionales como la risa, el suspiro, el grito, la tos, el carraspeo, el bostezo, el llanto, el sollozo, el jadeo, escupir, eructar, el hipo, el estornudo, el castaño de los dientes, etc.
  - Elementos cuasi, léxicos como las expresiones “¡ah!”, “¡huy!”, “¡ajá!”
2. El *sistema quinésico* está formado por movimientos y posturas corporales que comunican o matizan el significado de los enunciados verbales, incluyendo aspectos como la mirada o el contacto corporal. Sus categorías básicas son:
  - Gestos: movimientos psico-musculares con valor comunicativo. Pueden ser gestos faciales: ojos, cejas, entrecejo, ceño, frente, pómulos, nariz, labios, boca y barbilla; o gestos corporales: cabeza, hombros, brazos, manos, dedos, caderas, piernas y pies.

<sup>8</sup> Edward T. Hall. *The Hidden Dimension*, pp. 54 y 115.

<sup>9</sup> POYATOS, Fernando. (1994): *La comunicación no verbal. Cultura, lenguaje y conversación*. Editorial Istmo AKAL. En dos volúmenes.

- Maneras: formas de hacer movimientos.
  - Posturas: Posiciones estáticas que adopta el cuerpo humano con diverso significado.
3. El *sistema proxémico*: Son hábitos relacionados con el comportamiento, el ambiente y las creencias de la comunidad. Incluyen la concepción, el uso, y la distribución del espacio; además de las distancias culturales que mantiene las personas en interacción.
- Por ejemplo, la configuración de ciudades, pueblos, parques, casas y mobiliario; además del orden y desorden de los objetos.
  - También se incluye la distancia al conversar, las entrevistas y si nos aproximamos al interlocutor cuando decimos “quiero ir contigo” o nos apartarnos de él.
4. La *cronémica*, se refiere al tiempo<sup>10</sup>:

El éxito en la comunicación depende del funcionamiento correcto y adecuado de todos los componentes del sistema de comunicación. Partimos de la convicción de que hacerse entender por un número pequeño o elevado de personas, es un arte que puede aprenderse. En la medida en que se conocen y se ponen en práctica una serie de recursos por parte del emisor, en este caso el monitor, se favorecerá la transmisión del mensaje y su correcta asimilación por parte de los receptores<sup>11</sup>.

### Comunicación no verbal, lenguaje positivo e inteligencia emocional

La gente se comunica de muchas maneras. Pero, ¿realmente comunica todo lo que quiere y se puede saber que oculta lo que no quiere transmitir? A primera vista parece que sí: somos dueños de nuestros mensajes y ellos expresan sólo lo que deseamos expresar. Todo el mundo (o *casi* todo) sabe callarse cuando le conviene, y expresa en una forma aproximada, lo que desea. Sin embargo, los problemas de la comunicación son, para decirlo en pocas palabras, que decimos más de lo que creemos y menos de lo que pensamos. Por un lado, es un lugar común encontrarse con la dificultad de redondear un pensamiento para ponerlo en forma clara a disposición del receptor. No sólo los periodistas o los escritores se encuentran a diario con este obstáculo; cualquiera siente las dificultades inherentes a darle forma

<sup>10</sup> Manuel Gross. “Las emociones y la inteligencia emocional”, site: <http://manuelgross.bligoo.com>

<sup>11</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicación\\_no\\_verbal](http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicación_no_verbal)

a un pensamiento que está hecho de imágenes, emociones y sensaciones tridimensionales. En sustancia, “explicarse” es siempre un milagro, no menos excepcional aunque sea cotidiano y “sin” esfuerzo aparente.

Todos comprendemos la importancia del lenguaje verbal y no verbal en la comunicación. Pero pocas personas son realmente conscientes del impacto de una mala comunicación. La expresión, tanto verbal como corporal, tiene una estrecha relación con lo que se conoce como inteligencia emocional. Aprender a expresarse correctamente es esencial para el buen desarrollo de las tareas cotidianas<sup>12</sup>. Comunicarse es parte esencial para cualquier acción de empresa: comunicarse con los clientes, comunicar los equipos, comunicarse con los subordinados, etc., es parte de la vida institucional.

### Lenguaje gestual y corporal

Es común que en su desempeño diario, los seres humanos hagan gestos y den señales no verbales interpretables por otras personas como muecas, movimientos de brazos, manos y dedos, etc. Paul Ekman encontró hasta quince expresiones del rostro universalmente entendibles en diferentes culturas. Además existen gestos no faciales ampliamente difundidos en diferentes culturas.

La comunicación corporal, evolutivamente anterior al lenguaje verbal estructurado, es una parte esencial del sistema de comunicación humano y de muchos primates. En los humanos modernos el lenguaje no verbal tiene sentido paralingüístico y es importante en intercambios comunicativos que complementan adecuadamente el discurso verbal:

Algunos tipos de comportamiento no verbal son universales en el ser humano y tienen paralelo evolutivo en otras especies animales. Por ejemplo, las posturas de dominio y sumisión en encuentros cara a cara entre seres humanos, son similares a las exhibiciones rituales de agresión y apaciguamiento que establecen y mantienen jerarquías entre otros primates. Cuando los humanos y otros primates actúan en situaciones sociales, no son unidades aisladas, sino que están ligadas socialmente con el resto de individuos.

### El lenguaje visual y la mirada

El lenguaje visual comprende tanto las señas o indicios simples, como códigos semióticos complejos. Gracias a señas, gestos y miradas,

<sup>12</sup> Rulicki, Sergio & Cherny, Martín. (2007): *Comunicación no verbal*. Editorial Granica.

las personas son capaces de transmitir mensajes (función de emisor), permitiendo al receptor saber lo que significan sin haberse puesto de acuerdo previamente. En este caso, según Grice, la interpretación de las señales depende del contexto lingüístico, o de la pragmática conversacional.

Por el contrario, los códigos más complejos sólo pueden ser aprendidos y el significado no se determina por reglas exclusivamente pragmáticas. Se requiere, como sucede con otros códigos semióticos complejos, el análisis de la dimensión sintagmática y la dimensión paradigmática. Un ejemplo es el análisis de los complementos de vestir, que Roland Barthes ilustra mediante las dimensiones sintagmática y paradigmática<sup>13</sup>. Los elementos paradigmáticos son elementos que no pueden ser colocados en la misma parte del cuerpo, mientras que la dimensión sintagmática es la combinación particular o la yuxtaposición de elementos que pueden ser llevados al mismo tiempo. Las señales de tráfico son otro ejemplo de lenguaje visual en el que se combinan forma, color y simbología dibujada. Estos tres factores juntos configuran la sintagmática: las posibles formas, los posibles colores y la posible simbología, que pueden aparecer sintagmáticamente combinados.

La mirada es un componente destacado en varias formas de comunicación no verbal, ya que complementa la información verbal, corroborándola o matizando su contenido. La mayoría de las conversaciones entre seres humanos incluye contacto visual, resultando anómalas las personas que no miran a interlocutores. En los niños la falta de contacto visual está asociada frecuentemente con las mentiras, las distorsiones y otros hechos psicológicos interesantes. En la comunicación pública el contacto visual muy persistente puede provocar inquietud y nerviosismo en la persona que está hablando o en el auditorio.

Por otra parte, la mirada sirve para interactuar y marcar los turnos de palabra en una conversación. Antes de dar respuesta, es frecuente desviar la mirada, dando a entender que se va a intervenir de nuevo. El asentimiento con la mirada también es un signo frecuente que sirve para establecer la duración del turno de palabra. Muchos de los gestos y actitudes derivan, en ocasiones, de un comportamiento inconsciente aunque adquirido en la infancia y que no es innato. Los niños gradualmente aprenden a distinguir una mirada burlona, una mirada de sorpresa, una mirada desafiante, etc.

Por último, el tiempo que se mantiene la mirada puede servir de ayuda para saber qué piensa el interlocutor. Así, una persona insegura o nerviosa es incapaz de mantener la mirada fija en su interlocutor durante un largo

<sup>13</sup> Roland Barthes. *El grado cero de la escritura, seguido de nuevos ensayos críticos*, (1973): Siglo XXI, Buenos Aires, p. 93.

período. Además, cuando se habla de temas personales disminuye (o incluso llega a perderse) el contacto visual. Se ha establecido que el elogio frecuentemente atrae la mirada del elogiado<sup>4</sup>.

### El para-lenguaje y la comunicación

El para-lenguaje<sup>14</sup> se refiere a los tipos de señales concurrentes con la emisión lingüística, tipos que transmiten información adicional, matizan, reafirman o incluso contradicen el sentido comunicativo de la emisión lingüística. Para algunos autores, el para-lenguaje incluye las cualidades no verbales y modificadoras de la voz, además de los sonidos y los silencios con que apoyamos o contradecemos las estructuras verbales o kinésicas. Intervienen en él los aparatos fonadores y los órganos nasales<sup>15</sup>.

La existencia de para-lenguaje es un hecho universal de la comunicación humana cotidiana, aunque las formas específicas que toma la gestualidad o las señales concretas son altamente culturales. Por otra parte, el para-lenguaje en general, admite gradualidad, y no es analizable, a diferencia de los mensajes propiamente lingüísticos en unidades discretas combinables. La diferencia entre comunicación verbal y no verbal no se reduce a la diferencia entre acciones y discurso. Más que una distinción basada en el canal sería mejor referirse al código que se emplea en la comunicación. Un esquema de distinción sugerido depende del grado de sutileza con que se utilice el código definido, según estén presentes o ausentes determinadas reglas de decodificación. No podemos ser precisos acerca de los límites entre la comunicación verbal y la comunicación no verbal. Las características más generales de la comunicación no verbal son su no discrecionalidad y que además no tiene un orden secuencial o lineal. En una forma discrecional de comunicación no existe semejanza entre los elementos del código y los significados subyacentes. La forma analógica conserva dos significados: el del emisor y el de receptor; y la comunicación es posible en la medida en que ambos coincidan.

La comunicación no verbal puede estudiarse subdividiéndola en canales, destacando la comunicación como interrelación entre los participantes. Los canales relevantes son:

<i>Para el emisor:</i>	La cara:	el ceño, la sonrisa y la mueca.
	Los ojos:	la dirección de la mirada y las alteraciones de la pupila.

<sup>14</sup> Knapp, Mark L. (1995). *La comunicación no verbal: El cuerpo y el entorno*. Ediciones Paidós-Ibérica.

<sup>15</sup> Axtell, Roger E. (1993). *Gestos: Lo que se considera correcto e incorrecto en la comunicación a través del lenguaje corporal en todo el mundo*. Barcelona: Iberia.

El cuerpo: La postura, la posición de brazos y piernas, el distanciamiento.

La voz: El tono y el ritmo.

*Para el receptor:* La vista: Percibimos la forma, el color y el tamaño de las cosas.

El oído: Captamos los sonidos, si son fuertes, débiles, agudos o graves.

El olor: Apreciamos los aromas y los distinguimos unos de otros.

El tacto: Notamos el frío, el calor, la suavidad o la aspereza de las cosas.

Los esquemas de clasificación que se utilizan para el estudio de esta comunicación se refieren a características estructurales y a la descripción física del comportamiento. Uno de éstos estudia un solo canal; es la Técnica de Puntuación de Emoción Facial (TPEF) que se substituye por un sistema más complejo y completo denominado Sistema de Codificación de Acción Facial (SCAF) que estudia todo movimiento facial que pueda ser identificado visualmente. El nuevo sistema facilitará el estudio del movimiento facial en investigaciones no relacionadas con la emoción. Otros sistemas se refieren a la función. Una clasificación funcional hace presunciones acerca del significado de diversos comportamientos, generalmente desde el punto de vista del observador. Paul Eckman y Friesan desarrollaron un esquema de cinco categorías al respecto:

a) *Emblemas:* Son movimientos substitutivos de las palabras. Pueden asignarse o no a una lengua.

b) *Ilustrativos:* Son movimientos que acompañan un discurso y que lo subrayan, modifican o puntúan. Ejemplificar o ilustrar con el gesto lo que se transmite verbalmente, es decir, acompañan a las palabras que decimos al hablar. Hay diversas categorías:

- *Ideográficos*, acompañan a la expresión de ideas discursivas o también de ideas abstractas (números, por ejemplo). Suelen ilustrar conceptos o relaciones lógicas.
- *Pictográficos*, ayudan a describir el aspecto formal del contenido verbal (tamaño y forma entre otros).
- *Deícticos*, indican o señalan la situación espacial o la identificación de primera persona o cosa a la que se refiere el mensaje verbal.
- *Kinetográficos*, se utilizan para acompañar a los verbos y a las oraciones que describen movimiento.

- *Espaciales*, describen un espacio nombrado verbalmente. Pueden ser estáticos o dinámicos.
- *Reguladores*, movimientos que mantienen o señalan un cambio en los roles de habla y escucha. Ayudan, tanto al que habla como al que escucha a mantener y ordenar el flujo del mensaje oral.

c) *Adaptativos:* Son los movimientos ligados a la necesidad individual o al estado emocional.

d) *Exhibidores de afecto:*

Son las expresiones faciales vinculadas a la emoción.

e) *Batutas:* Acompañan y regulan el ritmo del discurso oral. Estos gestos son hábitos semiconscientes, pero aprendidos. Su empleo responde a características personales, pero siempre tienen un contenido cultural fuerte. Aportan espontaneidad al discurso. Pueden ser unilaterales (se mueve un solo brazo), paralelos (se mueven los dos brazos a la vez) o alternantes (se mueven los dos brazos alternativamente). Las batutas se acompañan de la mirada.

La mayor parte del comportamiento no verbal está codificado de forma distinta del lenguaje escrito o verbal. Por lo tanto, utilizar un sistema orientado al lenguaje para comprender toda la comunicación distorsiona los elementos cruciales de naturaleza no lingüística. No cabe duda de la importancia de lo no verbal en la totalidad del proceso de comunicación.

Diversos psicólogos y psiquiatras han demostrado que la forma de moverse de una persona muestra correlaciones sobre sus emociones y sus reacciones hacia la gente que lo rodea. Al saber que es una vía de comunicación, algunas personas, toman conciencia de sí mismas y esto se convierte en un problema. Piénsese qué puede significar para una persona consciente de ello, la importancia de la comunicación no verbal (por ejemplo, para dar señales de sus sentimientos, o cuando habla con un psicólogo al que atribuye una especial capacidad lectora de esas señales). La persona se enfrenta ante la comunicación no verbal, al menos de tres formas:

En primer lugar, intenta inhibir la comunicación no verbal que, de acuerdo a su conocimiento o creencia, significa algo en la interacción que no quiere que se note o se sepa. Este comportamiento supondría iniciar cada interacción con mucha tensión, o de una forma poco expresiva. En segundo lugar, se siente liberado al reconocer cómo deja traslucir sus emociones, al darse cuenta de que la gente le conoce intuitivamente mucho más de lo que es capaz de decir con palabras acerca de cómo se siente. En tercer lugar, por último, puede sentirse simplemente despreocupado, al tomar conciencia de que es inevitable comunicar algo, que ese algo

se capta sobre todo intuitivamente, y que en realidad nadie mantiene una interacción estando pendiente de fijarse en cada comportamiento no verbal para analizar su significado, a no ser que sea un movimiento realmente inusitado.

### Lenguaje corporal y comunicación

El lenguaje corporal es una herramienta de gran alcance para validar lo que la persona tiene que decir<sup>16</sup>. La persona puede decir una frase muy significativa, pero si carece de expresión, nadie le creerá. Las expresiones son las que dan significado a las palabras; la expresión envía el mensaje completo a la persona con la que se comunica. Los seres humanos somos criaturas sociales, y comenzamos a intercambiar señales de comunicación no verbales incluso antes de comenzar a hablar. La presencia de otra persona marca el principio de la comunicación. Es casi imposible no ser comunicativo al estar con otras personas. El silencio es un medio de alcance en la comunicación. Uno puede aprender a manipular las señales no verbales para impresionar a otros con el mensaje que divulga. La vestimenta apropiada también asiste en la transmisión eficaz de los argumentos. El lenguaje corporal es una herramienta de gran alcance para validar lo que se dice.

Los seres humanos somos criaturas sociales, y comenzamos a intercambiar señales de comunicación no verbales incluso antes de comenzar a hablar<sup>17</sup>. Una persona segura de sí misma da una apariencia relajada. Las piernas están sin cruzar, los movimientos faciales son tranquilos y hay buen contacto visual, pero no mantiene la mirada fija. No tiene miedo de apropiarse del espacio que está a su alrededor. Se sienta derecho, pero de una manera relajada y con sus hombros bien cuadrados en recto. Se inclina hacia la persona con la que está hablando, pero no demasiado. Otros hábitos pueden incluir la exhibición de las palmas de la mano abiertas, o las palmas hacia arriba. También puede desabrocharse el saco.

La persona segura de sí misma y relajada mantiene sus manos lejos de la cara. Generalmente, los pies se mantienen separados. Mantendrá su cabeza hacia arriba. En un restaurante, bajará su bebida y la guardará al lado. Cuando está de pie, se colocará derecho y con buena postura. No teme al contacto físico, pondrá su mano sobre el brazo de la otra persona para acentuar un punto. Utilizará cabeceos afirmativos durante la conversación para mostrar interés. Sus manos estarán ocasionalmente detrás de la cintura o, si es un hombre, el pulgar estará en su cinturón.

<sup>16</sup> Cestero Mancera, Ana Maria, [www.lenguaje-no-verbal.com](http://www.lenguaje-no-verbal.com), p. 75.

<sup>17</sup> Abel Cortese. *Inteligencia emocional*. Fuente: [Sht.com.ar](http://Sht.com.ar), pp. 1-3.

Una persona deshonesto típicamente tiene prisa y hace mínimo contacto visual. Además, a menudo exhibirá gestos de ansiedad, tales como un vistazo oblicuo o una mirada arrebatada, o quizás una mirada al piso. Tiene ciertos gestos de la cara, tales como cubrirse la boca, frotar la nariz, rascar la cabeza. Come frecuentemente, tiene seca la garganta o los labios muy húmedos, éstos son síntomas de engaño. Su sonrisa es forzada y evidencia cambios del lenguaje corporal abierto al lenguaje corporal defensivo, cambia su temperamento, ya esté sobresaltado o sobrereactivo. La expresión de estar a la expectativa se advierte con las piernas o los brazos cruzados, aunque hay otras pistas.

El aburrimiento y la indiferencia se muestran por gestos como el bostezo o la cara apoyada sobre la mano. Una persona aburrída mira hacia todas partes, pero muy poco hacia la persona con la que está hablando. Se muestra inquieta, mira su reloj o el reloj en la pared constantemente. Está en constante movimiento; en el caso de las mujeres, mueve los pies. Una persona aburrída repetirá a menudo acciones como golpear ligeramente sus pies. La mirada hacia la salida es a menudo una muestra clara del aburrimiento. Exhibirán, a veces, una cara en blanco.

Hay muchos sistemas para analizar el tipo de personalidad de cada uno, pero es posible categorizar a las personas dentro de cuatro estilos básicos. Estos son: el emocional, el eficiente, el rutinario y el detallista. Si estamos mínimamente al tanto de estos cuatro diferentes estilos, podremos crear un lenguaje corporal que permita que la otra persona se sienta cómoda con nosotros.

Reconocer las características de la personalidad de cada persona mejora la habilidad para tener una comunicación exitosa. El estilo de una persona se mide basándose en qué tanto presenta ciertas características de comportamiento. La mayor parte de las características de las personas se inclinarán a un tipo de personalidad primario, y después se cambiarán por una "personalidad de apoyo", en caso de que las acciones de su personalidad no produzcan los resultados deseados. Estos estilos de comportamiento pueden ser fácilmente reconocidos en cómo una persona actúa, se viste, habla y se mueve.

La comunicación verbal es el contenido de la comunicación, lo que decimos. La comunicación no verbal alude al lenguaje del cuerpo, o sea, a cómo, cuándo, dónde y de qué manera lo decimos. El nivel de importancia de los dos tipos de comunicación se puede expresar en el siguiente porcentaje: comunicación verbal, 30%; comunicación no verbal, 70%. El hombre envía mensajes, aunque no tenga conciencia de ello, y a pesar de que voluntariamente no quiera comunicarse. Esto es así porque el cuerpo habla otro lenguaje distinto al de las palabras.

Por ejemplo, cuando están dos individuos en su casa, y uno está leyendo atentamente el periódico, éste decide: “ahora no quiero hablar, prefiero leer el periódico”. Cuando el compañero de butaca del teatro bosteza continuamente, y de vez en cuando mira el reloj, entendemos: “está aburrido, la obra no le gusta”. Cuando tenemos un perro en casa, y decimos que “comprende” lo que decimos, es claro que no entiende el significado de las palabras, pero sí toda la comunicación no verbal que las acompaña: el tono de voz, el ritmo y secuencia de las palabras, los gestos, etc. Si estamos a disgusto en una reunión, es fácil decir que estamos cómodos, pero más difícil que nuestra cara no refleje en algún momento el disgusto, y nuestro cuerpo, a través de cambios constantes y de la tensión muscular existente, no nos delate.

La complejidad de la comunicación humana, la polisemia de los mensajes (cada mensaje no tiene un solo significado, sino varios) hace que podamos incurrir en el error de interpretar el mensaje equivocadamente, dando lugar a malentendidos, con importantes repercusiones en las relaciones humanas.

Interpretar como desprecio una señal que no lo es, malentender un comentario crítico que no era personal, permitarnos iniciativas amorosas cuando no hay razón para ello, puede ponernos en situaciones difíciles. Sin embargo, estando muy atentos o empleando ciertas técnicas, puede suceder que descifremos correctamente el mensaje, aun éste sea contradictorio, confuso o paradójico.

La historia de la comunicación humana es significativa. Cada uno de nosotros, como individuo, repite el proceso que realizó la especie, la *ontogénesis* (desarrollo del individuo) repite la *filogénesis* (evolución de la especie). Del lenguaje de los gestos y del lenguaje de acción, de los actos, a la posterior adquisición de la palabra, pasa con la escolarización, al aprendizaje de la lectura y la escritura.

### Saludos, movimientos corporales y faciales

El apretón de manos como elemento de comunicación no verbal<sup>18</sup>, ha sido adoptado casi en todo el mundo como forma habitual de saludar a una persona. Sin embargo, hay saludos tradicionales (como la reverencia)

<sup>18</sup> VIII Jornadas de Estudios de Lingüística. *Análisis del discurso: La comunicación no verbal y su estudio*. “Desarrollo de acciones formativas y liderazgo no verbal”. Roland Barthes, *Elements of Semiology*, pp. 26-27. Ana Muñoz. «El lenguaje del cuerpo». Fernando Poyatos, *La comunicación no verbal. Cultura, lenguaje y conversación*. Revista *Science*. Roger E. Axtell, *Gestos: Lo que se considera correcto e incorrecto en la comunicación a través del lenguaje corporal en todo el mundo*, p. 34.

que permanece todavía en países asiáticos. La forma firme o suave de dar la mano a las personas, también forma parte del lenguaje no verbal y los diferentes rasgos de cultura.

En Europa, el saludo tradicional es un apretón de manos, seguido, en ciertos casos, por un abrazo o hasta un beso en la mejilla entre amigos. Mientras en países como Alemania, Austria, Dinamarca, Grecia, Irlanda, Noruega, Rumania, Suecia, la gente se aprieta las manos con bastante firmeza, en otros países como España, Francia o Italia, el apretón es más ligero y más cálido.

En los territorios latinos, los abrazos, las palmadas en la espalda y los besos en la mejilla son muy frecuentes, sobre todos entre familiares y amigos<sup>19</sup>. Pero no son propios de países como Alemania, Austria, Dinamarca, Polonia, Noruega o Suecia. Es más, al presentarse, en Hungría o Polonia, las personas suelen estar a un brazo de distancia entre ellos. En Rusia, es común el “abrazo de oso”, que va acompañado a menudo por dos o tres besos alternos y rápidos en las mejillas. Al contrario, en Finlandia este gesto no es nada común. Si en la Europa continental, la gente se aprieta las manos tanto a la llegada como a la despedida, al comenzar y finalizar el día, en el Reino Unido es menos frecuente.

En África y Oriente Medio, debido a las distintas nacionalidades y a las influencias surgidas en la época de la colonización, los gestos son muy variados y complejos. En muchos países árabes (Arabia Saudí, Irán, Sudán, Egipto, Jordania), la presión no es tan fuerte como en Europa, pero el apretón es considerado sincero, cálido y suave.

En Líbano, el saludo habitual incluye una inclinación cortés de cabeza. Como signo del estatus inferior del sexo femenino, en Zimbabue, las mujeres y las muchachas hacen reverencias. En otros estados, es muy difícil generalizar el saludo, debido a las culturas diferentes que se han desarrollado en las tribus de Nigeria, Zaire, Mali, Ghana y otros. En Marruecos, los buenos amigos se saludan besándose en la mejilla, en las grandes ciudades.

En los países asiáticos como Japón, República China o Corea del Sur, una reverencia o simplemente una inclinación de cabeza bastan para marcar un saludo de llegada o despedida. En algunas comunidades, el saludo es un gesto en el que las manos se juntan como en actitud de rezo, a la altura del pecho y la cabeza se inclina ligeramente. Se llama “namaste” en India o Bangladesh, y “wai” para los tailandeses. La gente de Bangladesh da la mano a los hombres occidentales, pero frente a una mujer, de cualquier nacionalidad, bajan la cabeza. Debido a la influencia

<sup>19</sup> Nota de Jorge Raúl Olguín. *El origen de la inteligencia emocional*, Instituto Akira, marzo 16, 2007, p. 10.

británica la isla de Singapur, por ejemplo, guarda el apretón de manos tradicional, haciendo también una ligera reverencia si se están dirigiendo a un oriental. Algunos países más desarrollados de Asia y con negocios en Europa, han adoptado el apretón de manos, pero este se suele hacer suavemente, sin contacto directo, como en Japón, por ejemplo.

En Australia, el apretón de manos es firme y amistoso, mientras que en Fiyi, la población se saluda con la cabeza, levantando las cejas. Un apretón menos convencional lo encontramos en Nueva Zelanda donde el agarrón es fuerte y la mirada directa.

Un apretón de manos cálido es el saludo tradicional en los países de Latinoamérica (Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, México, Guatemala, Panamá etc.). Por lo general, los hombres se abrazan, dándose cariñosas palmadas en la espalda y las mujeres se saludan con un beso ligero en la mejilla (una especie de "beso falso"), siempre y cuando se hayan presentado anteriormente. A diferencia de los norteamericanos y los europeos, la gente de Latinoamérica suele tender la mano con más suavidad y retenerla más rato cuando se presenta. En la parte nórdica del continente americano, la forma estándar de saludo es un apretón de manos, siempre acompañado de un contacto ocular directo. Sin embargo, no son frecuentes los abrazos, excepto en Quebec, donde los amigos, igual que en Francia, se pueden abrazar ligeramente.

El movimiento de la cabeza en muchos lugares (aunque no es universal en todas las culturas) de arriba abajo indica "sí"; sacudirla de un lado a otro significa "no". En otros países, como Bulgaria, Grecia, Turquía los mismos desplazamientos de la cabeza son interpretadas justamente al revés.

En la cultura europea, estadounidense, canadiense, británica y judía, es importante sostener la mirada mientras hablamos con los demás, sin importar el sexo o la edad. Este mismo gesto es considerado falta de respeto en ciertas condiciones para la población de África: un niño no puede mirar directamente a un adulto y una mujer oriental no debe tener contacto ocular prolongado con un hombre extraño. En países como Japón, Tailandia o Corea, una mirada a los ojos es considerada señal de intimidación.

El término "inteligencia emocional"<sup>20</sup> se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas. Se trata de la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos. Este término se hizo popular gracias a Daniel Goleman, con su célebre libro *Emotional Intelligence*, publicado en 1995. Goleman estima que la *inteligencia emocional* se puede organizar en torno a cinco capacidades: conocer las emociones y

<sup>20</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia\\_emocional](http://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia_emocional)

sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear la propia motivación, y gestionar las relaciones.

### Medición de la inteligencia emocional y el cociente intelectual

No existe un test capaz de determinar el «grado de inteligencia emocional», a diferencia de lo que ocurre con los *tests* que miden el cociente intelectual (CI). Jack Block, psicólogo de la universidad de Berkeley, ha utilizado una medida similar a la inteligencia emocional que denomina «capacidad adaptativa del ego», estableciendo dos o más tipos teóricamente puros, aunque los rasgos sobresalientes difieren ligeramente entre mujeres y hombres<sup>21</sup>.

Los hombres que poseen una elevada inteligencia emocional suelen ser socialmente equilibrados, extrovertidos, alegres, poco predispuestos a la timidez y a rumiar sus preocupaciones. Demuestran estar dotados de una notable capacidad para comprometerse con las causas y las personas, suelen adoptar responsabilidades, mantienen una visión ética de la vida y son afables y cariñosos en sus relaciones. Su vida emocional es rica y apropiada; se sienten, en suma, a gusto consigo mismos, con sus semejantes y con el universo social en el que viven.

Las mujeres emocionalmente inteligentes tienden a ser enérgicas y a expresar sus sentimientos sin ambages, tienen una visión positiva de sí mismas y para ellas la vida siempre tiene un sentido. Al igual que ocurre con los hombres, suelen ser abiertas y sociables, expresan sus sentimientos adecuadamente (en lugar de entregarse a arranques emocionales de los que posteriormente tengan que lamentarse) y soportan bien la tensión. Su equilibrio social les permite hacer rápidamente nuevas amistades; se sienten lo bastante a gusto consigo mismas como para mostrarse alegres, espontáneas y abiertas a las experiencias sensoriales. Y, a diferencia de lo que ocurre con el tipo puro de mujer con un elevado CI, raramente se sienten ansiosas, culpables o se ahogan en sus preocupaciones.

Los hombres con un elevado CI se caracterizan por una amplia gama de intereses y habilidades intelectuales y suelen ser ambiciosos, productivos, predecibles, tenaces y poco dados a reparar en sus propias necesidades. Tienden a ser críticos, condescendientes, aprensivos, inhibidos, a sentirse incómodos con la sexualidad y las experiencias sensoriales en general y son poco expresivos, distantes y emocionalmente fríos y tranquilos. La mujer con un elevado CI manifiesta una previsible confianza intelectual, es capaz de expresar claramente sus pensamientos, valora las cuestiones teóricas y presenta un amplio abanico de intereses estéticos e intelectuales. También tiende a ser introspectiva, predispuesta a la ansiedad, a la preocupación

<sup>21</sup> Daniel Goleman, *Inteligencia emocional*, p. 92.

y la culpabilidad, y se muestra poco dispuesta a expresar públicamente su enfado (aunque pueda expresarlo de un modo indirecto)<sup>22</sup>.

Estos retratos, obviamente, resultan caricaturescos pues toda persona es el resultado de la combinación entre el CI y la inteligencia emocional, en distintas proporciones, pero ofrecen una visión muy instructiva del tipo de aptitudes específicas que ambas dimensiones pueden aportar al conjunto de cualidades que constituye una persona.<sup>31</sup>

Daniel Goleman recoge el pensamiento de numerosos científicos del comportamiento humano que cuestionan el valor de la inteligencia racional como predictor de éxito en las tareas concretas de la vida, en los diversos ámbitos de la familia, los negocios, la toma de decisiones, el desempeño profesional, etc. Citando numerosos estudios Goleman concluye que el "coeficiente intelectual" no es un buen predictor del desempeño exitoso. La inteligencia pura no garantiza un buen manejo de las vicisitudes que se presentan y que es necesario enfrentar para tener éxito en la vida.

El concepto de "inteligencia emocional" enfatiza el papel preponderante que ejercen las emociones dentro del funcionamiento psicológico de una persona cuando se ve enfrentada a momentos difíciles y tareas importantes: los peligros, las pérdidas dolorosas, la persistencia hacia una meta a pesar de los fracasos, el enfrentar riesgos, los conflictos con un compañero en el trabajo. En todas estas situaciones hay una involucración emocional que puede resultar en una acción que culmine de modo exitoso o bien interfiera negativamente en el desempeño final. Cada emoción ofrece una disposición definida a la acción, de manera que el repertorio emocional de la persona y su forma de operar influirá decisivamente en el éxito o fracaso que obtenga en las tareas que emprenda.

Este conjunto de habilidades de carácter socio-emocional es lo que Goleman definió como "inteligencia emocional", que se divide en dos áreas: En primer lugar, la *inteligencia intra-personal*, o la capacidad de formar un modelo realista y preciso de uno mismo, teniendo acceso a los propios sentimientos, y usándolos como guía en la conducta. En segundo lugar, la *inteligencia inter-personal*, o la capacidad de comprender a los demás: qué los motiva, cómo operan, cómo se relacionan adecuadamente, qué capacidad de reconocer y reaccionar tienen ante el humor, el temperamento y las emociones de los otros.

La inteligencia emocional influye sobremanera en las relaciones laborales interpersonales en la forma en que uno trata e intenta comprender los sentimientos que surgen a uno mismo y a la demás gente. El cerebro, al contar con dos hemisferios, el izquierdo y el derecho, nos da armas

<sup>22</sup> Daniel Goleman, *Inteligencia emocional*, p. 92.

interesantes para conocer todo tipo de personas, estar atento ante cualquier cambio de ánimo y estar preparado. No obstante, la inteligencia emocional debe comenzar con el reconocimiento de nuestras propias emociones, la manera de canalizarlas, identificar las razones, los desencadenantes, y siempre expresar nuestras actitudes que se dan a entender por inteligencia emocional y comunicación no verbal.

Según experiencias verosímiles, más del 70% de las personas responde por comunicación no verbal antes que escrita y hablada. Así por ejemplo, lo que se relaciona con forma de verse, la postura al caminar o la forma de sentarse. Una comunicación no verbal aplicada de forma correcta es un apoyo para el lenguaje verbal y puede enviar mensajes, positivos, negativos o persuasivos. La inteligencia interpersonal se basa en dos tipos de capacidades: las ya mencionadas relaciones interpersonales y la empatía<sup>23</sup>. La empatía implica ocupar el lugar de otra persona para captar las emociones y comprenderlas. Todo esto implica el trabajo en equipo, trabajar con gente, tener la capacidad de responder a las personalidades y los sentimientos de los otros.

### Emoción, estado emocional y reconocimiento de las emociones

El término *emoción* viene de la raíz inglesa *motion* ("movimiento")<sup>24</sup>, y no es más que la respuesta que damos ante un estímulo o evento determinado, bien sea externo, o interno, como por ejemplo un recuerdo o una idea. Las emociones sencillamente ocurren, no es voluntario el acto de generarlas. Sin embargo, puede suceder que a diferencia de una reacción, nos encontremos ante una predisposición para actuar, en cuyo caso decimos que estamos ante un "estado emocional" o más comúnmente, un "estado de ánimo".

Las emociones<sup>25</sup> tienen la característica de ser específicas y reactivas ante un determinado evento. Es decir, son una respuesta a acontecimiento, por ejemplo a un grito podemos reaccionar con miedo, sorpresa, rabia o curiosidad. Por otra parte, los estrados de ánimo son emociones que se instalan con permanencia en el tiempo, no dependen de acontecimiento alguno, sino que diversos acontecimientos pasados, traumas o experiencias, han influido para que la persona tenga una respuesta emocional.

La capacidad de reconocer con precisión las emociones es esencial para nuestra existencia. El conocimiento emocional propio y el de los demás, se

<sup>23</sup> Howard Gardner. *Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica*, wikipedia.org/wiki/.

<sup>24</sup> Manuel Gross, "Las emociones y la inteligencia emocional", <http://manuelgross.bligoo.com> [http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicacion\\_no\\_verbal](http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicacion_no_verbal).

<sup>25</sup> David Caruso y Peter Salovey (2005). *El directivo emocionalmente inteligente*, pp. 65-142.

pueden considerar la base de la IE. Tal conocimiento tiene que ser preciso pero no obsesivo, ya que la introspección y la reflexión excesiva pueden empeorar el estado de ánimo. Es necesario saber expresar las emociones, saber comunicarlas de forma correcta, creando mensajes y descifrándolos puesto que las emociones de ciertas personas son difíciles de entender. Esto es importante porque existen grandes diferencias entre nosotros a la hora de expresar las emociones. Es necesario tener la capacidad de leer en los demás el nivel expresivo y de comunicación no verbal, distinguiendo las emociones reales de las fingidas y las manipuladas.

Identificar las emociones es primordial ya que nos aporta datos para tomar decisiones y realizar la actividad diaria. Son parte de nuestro bienestar, ya que las emociones positivas, por ejemplo, nos ayudan a desarrollar y crecer como personas, indicándonos que vamos por buen camino. Además, las emociones son básicas en la interacción social, en nuestro sistema de comunicación interpersonal que se apoya solo en un 10% en el componente verbal quedando el resto como componentes no verbales: los gestos del cuerpo, la entonación y la expresividad del rostro.

Sabemos que no todas las expresiones emocionales son sinceras, por lo que tenemos que identificar correctamente los sentimientos para utilizarlas, comprenderlas y regularlas. El mejor medio para comenzar a desarrollar esta capacidad de identificación es hacerlo con nosotros mismos. Hay tres formas de hacerlo: ser conscientes de nuestros sentimientos y emociones, ser conscientes de nuestra expresividad emocional y, ser conscientes de los sentimientos y emociones de los demás.

Para la identificación emocional es necesario que no ocultemos las emociones, que tengamos acceso a ellas por lo menos algún momento del día, en los lapsos más emocionales. Es conveniente escribir algún tipo de diario emocional, orientado a las emociones, a los estados de ánimo y a las emociones positivas. El diario permite realizar una reflexión sistemática sobre algunos momentos del día para traer a la consciencia las emociones y los efectos. Este ejercicio nos permite conocernos mejor y saber qué elementos cotidianos influyen en los ciclos emocionales, como la comida o el sueño.

Tenemos que ser conscientes de la expresión de nuestras emociones para expresar lo que sentimos con lo que decimos. Un buen ejercicio es practicar un discurso delante de un espejo o mediante una filmación viendo qué expresividad tenemos en el rostro, es decir, ver cómo expresamos nuestras emociones ya que eso es lo que ven los demás.

Finalmente, tendremos que ser conscientes de los sentimientos y emociones de los demás, aprendiendo a leer el rostro de las personas y su lenguaje no verbal. Debemos mantener contacto visual con las personas

para poder leer las expresiones de sus rostros pero también tendremos que estar muy atentos a la entonación del discurso, y a los movimientos de sus cuerpos. Todo esto, lo podemos ensañar viendo películas o estando plácidamente sentados en un café fijándonos, no obsesivamente para no molestar, las expresiones y movimientos de las personas que allí se encuentren. Esto permitirá fijarnos con detenimiento en las expresiones faciales de las emociones y empezaremos a identificarlas, tanto las sinceras como las fingidas.

### Ser mejor persona

En la vida no sirve acumular millones porque el día de tu muerte no te servirán, en cambio, ser más humano significa ser empático con los demás, tener sentimientos<sup>26</sup>. En la vida, tiene sentido fijarse en las personas que hacen el bien por lo demás, es decir, gente que está ayudando a los demás. Si uno está preocupado por hacer dinero rápidamente, contribuye a ir por mal camino. Este comportamiento egoísta hace que las compañías timen y estafen; corresponde ser adulto e inteligente, “hay que ser empático y comprensivo con los demás y sólo así sabrás ser mejor persona”: “Lucha por tus sueños, te cambiará la vida”

Marc Vidal<sup>27</sup> considera que todos morimos pero el recuerdo es inmortal; por eso, lo que decimos, las buenas obras que quedan tienen un punto clave que es “cómo ser mejor persona”. Lo importante es *aceptar nuestros defectos*. Hay gente orgullosa, quejándose del orgullo de los demás, gente perezosa obsesionada por lo que hace el resto, gente estúpida acusando al resto de ignorantes. No aceptar nuestros defectos, los acentúa; en cambio si lo hacemos recuperamos una tremenda cantidad de energía que antes malgastábamos acusando a todo el mundo.

Gustavo Vallejo opina que cuando uno está conforme consigo mismo tiene que darse cuenta que es uno quien tiene que cambiar y no precisamente el entorno<sup>28</sup>. Entonces uno debe trabajar en el cambio personal, la aspiración no es ser perfecto, pero sí mejor. Para ser mejor persona hay que buscar algo que motive hacerlo: tu pareja, tu trabajo u otros factores. Los pasos que se sugieren son:

1. *Trabajar en el desarrollo personal*. Cuanto más trabaje uno en ello más exitoso va a ser. Se recomienda relacionarse con gente que sea como

<sup>26</sup> Fusté Demenec Benaiges. En: <http://Revista-Digital.Verdadera-Seducção.com>

<sup>27</sup> Marc Vidal. *Aprende seducción*. En: [www.aprendeseducación.com](http://www.aprendeseducación.com)

<sup>28</sup> Vallejo, Gustavo. Consultas@gustavovallejo.net. <http://is.gd/CDqD49via@Gustavojellav>

queremos ser, con gente que tenga lo que queremos tener y con gente que motive a ser mejor persona.

2. *Tener una actitud positiva.* El mundo ve a las personas como ellas mismas se ven. Si uno es negativo y ve todo lo malo en las cosas, entonces el mundo te verá también malo a ti. Si uno es positivo, la vida va a ser positiva, y el mundo responderá de la misma manera.
3. *Tener un ejemplo a seguir.* Analizar lo que es, qué hizo para llegar a lo que está e imitarlo.

### Bibliografía

AXTELL, Roger E.

*Gestos: Lo que se considera correcto e incorrecto en la comunicación a través del lenguaje corporal en todo el mundo.* Barcelona: Iberia, 1993.

BARTHES, Roland.

*Elements of Semiology*, Jonathan Cape. London, 1967.  
*El grado cero de la escritura, seguido de nuevos ensayos críticos: Siglo XXI*, Buenos Aires, 1973.

CARUSO, David & SALOVEY, Peter

*El directivo emocionalmente inteligente.* Madrid: Algaba, 2005.

CESTERO MANCERA, Ana María

*Una revisión rápida del lenguaje corporal.* www.lenguajenoverbal.com, 1999.

GOLEMAN, Daniel,

*Inteligencia emocional.* Editorial Kairós, S. A. España, 1995.

DEMENEZ BENAIGES, Fusté.

“Desarrollo de acciones formativas y liderazgo no verbal”.  
En <http://www.sht.com.ar/archivo/Management/noverbal.htm>.  
*Diccionario Babylon.* Faltan datos.

DUEK, Carolina

USA Seminarios. www.lenguajenoverbal.com

GARDNER, Howard.

*Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica.* Editorial Paidós, Ibérica, 2005.

GOLEMAN, Daniel.

*Inteligencia emocional,* Editorial Kairós, S.A. España, 1995.

GROSS, Manuel.

“Las emociones y la inteligencia emocional”, Chile. Véase en:  
<http://manuelgross.bligoo.com>; [http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicacion\\_no\\_verbal](http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicacion_no_verbal), 2009

KNAPP, Mark L.

*La comunicación no verbal: El cuerpo y el entorno.* Ediciones Paidós Ibérica, 1995.

MUÑOZ, Ana.

“El lenguaje del cuerpo”. En Revista *Science*. Faltan datos. 16/2/2004.

POYATOS, Fernando.

*La comunicación no verbal. Cultura, lenguaje y conversación.* Editorial Istmo AKAL. En dos volúmenes, 1994.

RULICKI, Sergio & CHERNY, Martín.

Editorial Granica, 2007.

SALINAS, Carlos.

<http://manuelgross.bligoo.com>

SERRANO, Sebastià.

*La comunicación no verbal.* Vol. I y II, Madrid, Istmo, 1981.

VALLEJO, Gustavo.

<http://is.gd/CDqD49via/Gustavojellav>

VIDAL, Marc.

“Aprende seducción”. [www.aprendeseducacion.com](http://www.aprendeseducacion.com)

VIII JORNADAS DE ESTUDIOS DE LINGÜÍSTICA.

*Análisis del discurso: La comunicación no verbal y su estudio.* Universidad de Alicante, 2006.