
NUEVAS HERRAMIENTAS PARA LOS ALUMNOS DE 5º AÑO DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA

Martha Virginia Escobari Cardozo²⁴

RESUMEN

Este estudio pretende dar una formación a los estudiantes de 5to año de la Carrera de Psicología con nuevos elementos que les permita ser mejores personas y profesionales.

Reconociendo las características de su inteligencia emocional se motiva a que aprendan el lenguaje no verbal y pongan en práctica habilidades para percibir y entender de mejor manera a los demás.

Con los resultados se puede observar que todos están conscientes de su inteligencia emocional pero no siempre la aplican como debería ser. Al aprender el lenguaje no verbal mejoran su inteligencia emocional y reconocen que al aprender el lenguaje no verbal pueden ser mejores personas.

PALABRAS CLAVE: Lenguaje no verbal, Inteligencia emocional, crecimiento personal, gestos y posturas no verbales

ABSTRACT

This study aims to provide training to the students of the 5th year of the career of psychology with new elements, allowing them to be better people and professionals. Recognizing the characteristics of their intelligence emotional motivated to learn the language and to implement skills to perceive and understand others better. With the results you can see that all are aware of your emotional intelligence but not always apply it as it should be. Learn nonverbal language improve your emotional intelligence and recognize that learning the non-verbal can be better people.

KEY WORDS:

Non-verbal, emotional intelligence, personal growth, gestures and non-verbal postures

RESUMO

Este estudo visa fornecer treinamento para os alunos do 5º ano da carreira de psicologia com novos elementos, permitindo que eles sejam profissionais e pessoas melhores. Reconhecimento das características de sua inteligência emocional, motivado para aprender a língua e implementar habilidades para perceber e entender os outros melhor. Com os resultados que você pode ver que todos estão conscientes de sua inteligência emocional, mas nem sempre aplicá-la como deve ser. Aprender a linguagem não-verbal melhorar sua inteligência emocional e reconhecer que o não-verbal de aprendizagem pode ser pessoas melhores.

Palavras-chave: inteligência não-verbal, emocional, crescimento pessoal, gestos e posturas não-verbal.

²⁴ Psicóloga (Universidad Católica de Bolivia). Magister en Psicopedagogía Planificación, Gestión y Evaluación en Educación Superior en Salud. Universidad Mayor de San Andrés. Docente Titular del Sistema Universitario de Bolivia. Correo Electrónico.: marthaescobari@yahoo.com.ar

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo abarca un tema que no ha sido antes considerado en la Carrera de Psicología y su importancia radica en el aporte de una nueva herramienta al conocimiento del estudiante pero además al crecimiento personal.

Al estudiante de Psicología se lo prepara en diferentes ámbitos para trabajar en el futuro con personas. El currículo se aboca a temas importantes de su formación: tanto teóricos como prácticos dando por sentado que con ello se abarca lo principal que un alumno debe saber, pero no se le da la debida importancia a lo que expresan las personas tras de lo que no lo dicen verbalmente, el lenguaje no verbal.

Se observa que los(as) alumnos(as) que están enterados de lo que es el Lenguaje no verbal muestran una mayor y mejor disposición para ampliar sus conocimientos al respecto; y siendo este un tema del diario vivir se observa una total acogida y particular interés de conocer más del mismo.

Todo ello nos muestra que cuanto más se puedan preparar los estudiantes aprendiendo el Lenguaje no verbal contarán con nuevos elementos que fortalecen su calidad personal – profesional, permitiéndoles ser mejores personas. El alumno que más se esmere en dar aplicación a los conocimientos adquiridos ciertamente estará mejor formado que quienes lo apliquen sólo en ciertas ocasiones.

II. OBJETIVOS

A. Objetivo General.-

Conocer la influencia de la utilización del Lenguaje no verbal y la Inteligencia emocional sobre la calidad personal de los alumnos próximos a egresar de la Carrera de Psicología.

B. Objetivos específicos.-

- 1) Mejorar el manejo del Lenguaje no verbal en los estudiantes de último año de la Carrera de Psicología.
- 2) Determinar La mejora de los niveles de Inteligencia Emocional de los estudiantes de último año de Psicología.

- 3) Conocer la percepción de los estudiantes sobre la calidad personal alcanzada mediante el uso del Lenguaje no verbal y la práctica de su Inteligencia emocional.

III. MARCO TEÓRICO

1. La Comunicación²⁵

La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

Tradicionalmente la comunicación se ha definido como “el intercambio de sentimientos, opiniones o cualquier otro tipo de información, mediante habla, escritura, u otro tipo de señales”. Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor destinado. La información es incluida por el emisor en un paquete y canalizada hacia el receptor a través del medio. Una vez recibido, el receptor decodifica el mensaje y proporciona una respuesta.

El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación. Esta consiste en el intercambio de mensajes entre individuos.

Desde un punto de vista técnico se entiende por comunicación el hecho que un determinado mensaje originado en el punto A que llegue a otro punto determinado B. distante del anterior en el espacio o el tiempo. Los elementos que aparecen son: Código, Canal, Emisor, Receptor. Código es un sistema de signos y reglas para combinarlos. Canal es el proceso de comunicación que emplea ése código.

El Emisor es la persona que se encarga de transmitir el mensaje. Esta persona elige los signos que convienen, es decir, realiza un proceso de codificación, (codifica el mensaje.)

El receptor será aquella persona a quién va dirigida la comunicación. Descifra e interpreta los signos elegidos por el emisor, es decir, decodifica el mensaje.

25

Wikipedia

2. Historia²⁶

La comunicación no verbal ha recibido menor atención y estudio científico que la verbal, ya que consiste en un modo de transmisión de información menos estructurado y de más difícil interpretación. Antes de 1950 se conocen pocos trabajos publicados que profundizaran en aspectos de la comunicación no verbal, ya que ésta no se consideraba un objeto digno de interés científico.

Antes del estudio científico de la comunicación no verbal, el lenguaje no verbal no había pasado de la descripción más o menos extensa de anécdotas y observaciones curiosas, como es el caso de algunas descripciones presentes en la obra de Charles Darwin "The Emotions in Man and Animals", escrita en 1872. Darwin sugirió la posibilidad de que los humanos tienen, en todos los contextos culturales, elementos de expresión que les son comunes. Además Charles Darwin destacó la importancia de la comunicación y de la expresión en la supervivencia biológica. También David Efron, con su obra "Gesture and Environment" (1941), estableció la importancia del papel de la cultura en la formación de muchos de nuestros gestos. En la década de 1950 comenzó un despegue de la investigación en todas las áreas de la comunicación humana. En lo concerniente al área no verbal se destacan tres hechos significativos:

Aparece "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 verbal, "Nonverbal Communication" (1956). Esta obra ofrecía una visión del tema acompañada de una amplia documentación gráfica.

Otro antropólogo, Edward T. Hall, publicó The Silent Language (1959), tras varios años de investigación del uso del espacio por los seres humanos: Proxémica. Un estudio más detallado sobre este tema apareció más tarde, en 1996: The Hidden Dimension. Otros investigadores han realizado importantes contribuciones, como Ray L. Birdwhistell, Flora Davis, Allan Pease, Desmond Morris y Paul Ekman.

²⁶ Fernando Poyatos La Comunicación no verbal Ediciones AKAL, 01/01/1994, Volumen 2

A finales de los años 50 los antropólogos Birdwhistell y Hall presentaron estudios sobre quinesia, proxémica y cronémica en la misma época también hace estudios psicólogos y psiquiatras. Desde 1975 el análisis se ha profundizado en tratados acerca lo Verbalizado y las actividades no verbales.

En la actualidad los estudios realizados hasta el momento nos permiten constatar que la comunicación no verbal y los sistemas que la integran son muy importantes pero aún se encuentra en la fase de identificación, descripción y clasificación; sin embargo lo descubierto hasta el momento nos permite ver que constituyen una parte fundamental de la comunicación.

Los sistemas no verbales reconocidos hasta el momento son: 1) el paralenguaje; 2) quinesica; 3) proxémica; 4) cronémica

Los dos primeros son los más importantes

- 1) El paralenguaje son indicadores de reacción fisiológica y emocional, las pausas, silencios, comunican o matizan la comunicación. Por ejemplo:
 - a) Cualidades del sonido: tono, timbre.
 - b) Las reacciones fisiológicas o emocionales como la risa el suspiro, el grito, la tos, el carraspeo, el bostezo, llanto sollozo, jadeo, escupir, eructo, hipo, estornudo, castañeo de los dientes, etc.
 - c) Elementos cuasi, léxicos: ¡Ah! ¡Uy! ¡Aja!
- 2) El sistema quinesico 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:
 - a) Gestos: son movimientos psico musculares con valor comunicativo. Son dos básicamente:
Gestos faciales: ojos, cejas, entrecejo, ceño, frente, pómulos, nariz, labios, boca y barbilla.

Gestos corporales: cabeza, hombros, brazos, manos, dedos, caderas, piernas y pies.

- b) Maneras: formas de hacer movimientos
 - c) Posturas: Posiciones estáticas que adopta el cuerpo humano. Su significado varía de acuerdo a las posturas que se adopten.
- 3) Lo Proxémico: Son hábitos relacionados al comportamiento, al ambiente y a las creencias de una comunidad que tiene que ver con la concepción, el uso, y la distribución del espacio y con las distancias culturales que mantiene las personas en interacción. Ej: Configuración de ciudades, pueblos, parques, casas, mobiliario, orden, desorden de objetos

Distancia al conversar, entrevistas. Ej. Si nos aproximamos al interlocutor cuando decimos "Quiero ir contigo" o apartarnos.

- 4) Cronémica: Se refiere el tiempo:

«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.»²⁷

2.0.1. Comunicación no verbal

La gente se comunica de muchas maneras... pero, ¿realmente comunica todo lo que quiere y oculta lo que no quiere transmitir?

A primera vista parece que sí, que somos dueños de nuestros mensajes y que ellos expresan sólo lo que deseamos expresar. Todo el mundo (o "casi" todo) sabe callarse cuando le conviene, y expresar 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 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.

2.0.2. Lenguaje positivo e inteligencia emocional²⁸

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.

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.

2.0.3. 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

²⁷ http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci3n_no_verbal

²⁸ Sergio Rulicki y Martín Cherny Editorial: *Granica* 04/2007

humano y de muchos primates. En los humanos modernos el lenguaje no verbal tiene sentido paralingüístico y resulta importante en muchos intercambios comunicativos humanos que complementan adecuadamente el discurso verbal. Algunos autores señalan que: «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.»

Algunos tipos de comportamientos no verbales universales en el ser humano tienen un paralelo evolutivo en otras especies animales: las posturas de dominio y sumisión en encuentros cara a cara entre seres humanos, son similares a 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.

Lenguaje visual

El lenguaje visual comprende tanto las señas o indicios simples, como códigos semióticos complejos. Gracias a señas, gestos y miradas, las personas son capaces de transmitir mensajes (emisor), que permiten al receptor saber lo que significan sin ponerse de acuerdo. En este caso, la interpretación de lo que dichas señales pueden significar es altamente dependiente del contexto lingüístico (según Grice, dependen 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, sino que requiere el análisis de una dimensión sintagmática y una dimensión paradigmática (como otros códigos semióticos complejos). Un ejemplo es el análisis de los complementos de vestir, como Roland Barthes ilustra mediante las dimensiones sintagmática

y paradigmática.²⁹ De acuerdo con este análisis, 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 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.

Mirada: La mirada es un aspecto importante en la comunicación no verbal, ya que permite complementar la información verbal corroborándola o matizando su contenido. En la mayoría de conversaciones entre seres humanos existe un notable contacto visual, resultando anómalas las personas que no miran demasiado a interlocutores (en niños la falta de contacto visual está asociada frecuentemente a mentiras, 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 el auditorio.

Por otra parte, la mirada sirve para interactuar y marcar los turnos de palabra en una conversación. Antes de dar una 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 muchas ocasiones, de un comportamiento inconsciente aunque adquirido en la infancia y no innato. Los niños gradualmente aprenden a distinguir entre una mirada burlona, una mirada de sorpresa, una mirada desafiante, etc.

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

29 Barthes, R. (1967): *Elements of Semiology*, Jonathan Cape, Londres, pp. 26-27.

interlocutor durante un largo período.[cita requerida] 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.

2.0.4. Lenguaje corporal^{30,31}

El lenguaje corporal es una herramienta de gran alcance para validar lo que tienes que decir. Tú puedes decir una frase muy significativa, pero si esta carece expresión, nadie la creerá. Tus expresiones son las que dan el significado a las palabras; la expresión es la que se encarga de enviar el mensaje completo a la persona con quien estás tratando de comunicarte. 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 entre otras personas. Como lo mencioné anteriormente, el silencio puede ser uno de los medios de mayor alcance en la comunicación. Tú podrías aprender a manipular las señales no verbales para impresionar a otros con el mensaje que estás tratando de divulgar. La vestimenta apropiada también puede asistirte en la transmisión eficaz de tus argumentos. El lenguaje corporal es una herramienta de gran alcance para validar lo que tienes que decir. Tú puedes decir una frase muy significativa, pero si esta carece expresión, nadie la creerá. Tus expresiones son las que dan el significado a las palabras; la expresión es la que se encarga de enviar el mensaje completo a la persona con quien estás tratando de comunicarte.

Los seres humanos son criaturas sociales, y comienzan 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 entre otras personas. El silencio puede ser uno de los medios de mayor alcance en la comunicación. Se puede aprender a manipular las señales no verbales para impresionar a

otros con el mensaje que uno trata de divulgar.

Una persona segura de sí misma da una apariencia relajada. Las piernas sin cruzar, los movimientos faciales tranquilos y tiene un buen contacto visual pero no mantiene una 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. Puede desabrocharse el saco, en el caso de un hombre.

La persona segura de sí misma y relajada mantiene sus manos lejos de su 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 derecha 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, en el caso de un hombre, el pulgar estará en su cinturón.

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. Debe observarse los gestos de la cara, tales como el cubrirse la boca, el frotar de la nariz, rascar la cabeza. El comer frecuentemente, tener seca la garganta o los labios muy húmedos pueden ser síntomas de engaño. Debe buscarse también detalles que sí pueden ser controlados, tales como la sonrisa forzada, cambios entre el lenguaje corporal abierto y el lenguaje corporal defensivo; cambios de temperamento, ya sea estar sobresaltado o sobreactuar; una expresión de estar a la expectativa, las piernas o los brazos cruzados pueden proporcionarte otras pistas.

El aburrimiento y la indiferencia se demuestran por gestos tales como el bostezo o la cara apoyada sobre la mano. Una persona aburrída mira hacia todas partes, pero muy poco hacia

30 Cestero Mancera, Ana María 1999 ([www.lenguaje no verbal.com](http://www.lenguaje-no-verbal.com))

31 Abel Cortese. Inteligencia emocional

la persona que está hablando. Una persona aburrída se muestra inquieta, mirará su reloj o el reloj en la pared constantemente. Estará en constante movimiento; en el caso de las mujeres, moverá los pies. Una persona que está 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, Ana María Cestero categoriza a las personas dentro de cuatro estilos básicos. Estos son: el emocional, el eficiente, el rutinario y el detallista. Si se está mínimamente al tanto de estos cuatro diferentes estilos, se puede crear un lenguaje corporal que permita que la otra persona se sienta cómoda con nosotros. Por tanto, reconocer las características de la personalidad de cada persona hará que mejore la habilidad para tener una comunicación exitosa con ella. 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.

2.0.5. Lenguaje corporal en la comunicación

Cuando nos comunicamos, utilizamos siempre dos tipos de comunicación: Verbal o lógico y no verbal o analógico. 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:

Verbal.....30%

No Verbal.....70%

El hombre siempre envía mensajes, aunque no tenga conciencia de ello, o aunque

voluntariamente no quiera comunicarse. Y esto es porque el cuerpo habla otro lenguaje que el de las palabras. Por ejemplo: cuando están dos individuos en su casa, y uno está leyendo atentamente el periódico, este último está decidiendo 'ahora no quiero hablar, prefiero leer el periódico', y cuando el compañero de butaca del teatro bosteza continuamente, y de vez en cuando mira el reloj, entendemos 'está aburrído, 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 error al interpretar el mensaje, 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, permitirnos 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, para pasar con la escolarización al aprendizaje de la lectura y la escritura.

2.0.6. El saludo³²

En todo el mundo es habitual saludar estrechando la mano. Sin embargo, en Asia se saluda con una reverencia. La forma firme o suave de dar la mano a las personas también forma parte de la del lenguaje no verbal y los diferentes rasgos de cultura. Se acostumbra en América y Europa además de estrechar las manos, en ocasiones dar 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 Hungría o Polonia, las personas suelen estar a un brazo de distancia entre ellos. En Rusia, es común el "abrazo de oso", que van acompañados a menudo por dos-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 cada país se tiene peculiares costumbres en Líbano se sacude la cabeza, 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. En América del Sur y Central - 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.

2.0.7. Expresiones corporales y faciales³³

En muchos lugares (aunque no es universal en todas las culturas) mover la cabeza 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 países como Estados Unidos, Gran Bretaña, Canadá es importante mientras se habla sostener la mirada 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 Emocional³⁴ 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. La inteligencia emocional es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos. Este término se hizo popular gracias a Daniel Goleman, quien estima que *la inteligencia emocional se puede organizar*

32 ↑ Las VIII Jornadas de Estudios de Lingüística. Análisis del Discurso: La Comunicación no Verbal y su estudio. (Marzo, 2006). Alicante: Universidad de Alicante, 2006.

↑ «[<http://www.sht.com.ar/archivo/Management/noverbal.htm> Desarrollo de acciones formativas y liderazgo no verbal]» (8 de 2012). Consultado el 28 de septiembre de 2012.

↑ R. Barthes, (1967): Elements of Semiology, Jonathan Cape, Londres, pp. 26-27.

↑ Ana Muñoz. «El lenguaje del cuerpo». Consultado el 4 de Octubre de 2009.

↑ Poyatos, Fernando. La Comunicación no verbal. Cultura, lenguaje y conversación. ISTMO. ISBN 978-84-7090-280-2.

↑ Revista Science del 16/2/2004

↑ "Silent Messages" - Description and Ordering Information

↑ 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.

33 Nota del Prof. Jorge Raúl Olgún. El origen de la inteligencia emocional

34 Daniel Goleman, con su célebre libro: *Emotional Intelligence*, publicado en 1995.

en torno a cinco capacidades: conocer las emociones y sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear la propia motivación, y gestionar las relaciones

2.0.8. La inteligencia emocional y el CI

El nivel intelectual se lo puede determinar con relativa facilidad, no así la Inteligencia emocional. Jack Block, psicólogo de la universidad de Berkeley, ha utilizado una medida similar a la inteligencia emocional que él denomina «capacidad adaptativa del ego», estableciendo dos o más tipos teóricamente puros, aunque los rasgos más sobresalientes difieren ligeramente entre mujeres y hombres: (Citado por Goleman en *Emotional Intelligence*, pág. 92)

«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 sensuales. 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 y la culpabilidad, y se muestra poco dispuesta a expresar públicamente su enfado (aunque pueda expresarlo de un modo indirecto)».

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.

Daniel Goleman también 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 ésta 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 interferir 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 influirán 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. Esta puede dividirse en dos áreas:

Inteligencia intrapersonal: Capacidad de formar un modelo realista y preciso de uno mismo, teniendo acceso a los propios sentimientos, y usarlos como guías en la conducta.

Inteligencia interpersonal: Capacidad de comprender a los demás; qué los motiva, cómo operan, cómo relacionarse adecuadamente. Capacidad de reconocer y reaccionar 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 nos surgen y les surgen a la demás gente. El cerebro, al contar con dos hemisferios, el izquierdo y el derecho nos dan armas interesantes para conocer a todo tipo de personas y estar atento ante cualquier cambio de ánimo y estar preparado. No obstante, la inteligencia emocional debe de comenzar con el reconocimiento de nuestras propias emociones, la manera de canalizarlas, identificar las razones, los desencadenantes, y siempre expresar nuestras actitudes y que se den a entender por Inteligencia emocional y comunicación no verbal.

La comunicación no verbal. Según una gráfica, más del 70% de las personas responden por la comunicación no verbal que escrita y hablada. Implica todo lo que tenga que ver con forma de verse, postura al caminar, forma de sentarse. Una comunicación no verbal aplicada de forma correcta es un apoyo para el lenguaje verbal y poder enviar mensajes, positivos, negativos o persuasivos.

La inteligencia interpersonal³⁵ se basa en dos tipos de capacidades, las ya mencionadas

35 Campos, Sergio H. March 13, 2007

relaciones interpersonales y la empatía. La empatía no es más que 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 sentimientos de otros.

2.0.9. Emoción y Estado Emocional³⁶

El término emoción viene de la raíz inglesa Movimiento ?motion?, y no es más que una respuesta que damos ante un estímulo o evento determinado, bien sea éste externo, o incluso interno, como por ejemplo un recuerdo o una idea. En este aspecto es importante destacar que las emociones sencillamente ocurren, no es voluntario el acto de generarlas. Sin embargo, puede suceder que, 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 Animo.

De manera que las emociones tienen la característica de ser específicas y reactivas ante un determinado evento. Es decir, son una respuesta ante un acontecimiento determinado, por ejemplo ante un grito podemos reaccionar con miedo, sorpresa, rabia, curiosidad. Por otra parte los Estrados de Animo, son emociones que se instalan a partir de su permanencia a través del tiempo, no dependen de un acontecimiento específico, sino que diversos acontecimientos pasados, traumas, experiencias, han influido para que la persona esté dando esa respuesta emocional.

2.0.10. Importancia de reconocer nuestras emociones³⁷

El conocimiento emocional propio y el de los demás se pueden considerar la base de la IE. Este conocimiento tiene que ser preciso pero no obsesivo ya que la introspección y la reflexión excesiva pueden empeorar el estado de ánimo. También es necesario saber

36 Manuel Gross. "Las emociones y la inteligencia emocional" 2009, Chile. www.inteligencia-emocional.org

37 CARUSO, David y SALOVEY, Peter (2005). *El directivo emocionalmente inteligente*. Madrid: Algaba, pp. 65 – 142

expresar las emociones, saber comunicarlas de forma correcta ya que son un sistema de comunicación y por ello tenemos que ser capaces de crear el mensaje y también saber descifrarlo ya que en algunas personas sus emociones son difíciles de entender. Esto es más importante debido a que existen grandes diferencias entre nosotros a la hora de expresar distintas emociones. Para ello es necesario tener la capacidad de leer en los demás, tanto a nivel expresivo como de comunicación no verbal y muy importante también saber distinguir las emociones verdaderas de las fingidas, de las manipuladas.

El Identificar las emociones es primordial ya que con esos datos podemos tomar decisiones en nuestra actividad diaria. También son un elemento para nuestro bienestar ya que las emociones positivas, por ejemplo, nos ayudan a desarrollarnos y a crecer como personas al indicarnos mediante su aparición que vamos por el 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 meramente verbal quedando el resto a la comunicación no verbal: gestos del cuerpo, entonación y la expresividad del rostro (73).

Todos sabemos que no todas las expresiones emocionales son verdaderas por lo que tenemos que identificar correctamente los sentimientos ya que de no ser así no podremos utilizarlas, ni comprenderlas ni regularlas. El mejor medio para comenzar a desarrollar esta capacidad de identificación es hacerlo por nosotros mismos. Para ello se presentan tres formas de hacerlo: ser conscientes de nuestros sentimientos y emociones, ser conscientes también de nuestra expresividad emocional y, por último, 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 en algún momento del día, en los momentos más emocionales. Para ello es conveniente escribir algún tipo de diario emocional, tanto orientado a las emociones como a los estados de ánimo como a las emociones positivas, que nos permita realizar una reflexión sistemática en algunos momentos el día para poder traer

a la consciencia nuestras emociones y sus efectos. Este ejercicio nos permitirá además conocernos mejor y sabremos qué elementos cotidianos influyen en nuestros ciclos emocionales como pueden ser la comida o el sueño.

Como decíamos también tenemos que ser conscientes de la expresividad de nuestras emociones para poder expresar lo que sentimos junto con lo que decimos. Para ello, un buen ejercicio sería 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 y para ello tendremos que aprender a leer no solo el rostro de las personas, sino 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 nos permitirá ir fijándonos con detenimiento en las expresiones faciales de las emociones y podremos empezar a identificarlas, tanto las verdaderas como las fingidas.

2.0.11. Ser mejor persona³⁸

En la vida sirve fijarse en las personas que hacen el bien por lo demás, gente que está ayudando a los demás, no importa acumular millones que el día de la muerte o por hacer dinero rápido está contribuyendo 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”. Al respecto Marc Vidal³⁹ considera que todos

³⁸ Demenec Benaiges Fusté [Http:// Revista – Digital. Verdadera – Seducion.com](http://Revista-Digital-Verdadera-Seducion.com)

³⁹ Marc Vidal. *Aprende seducción*. [www.aprende seducción.com](http://www.aprende-seducion.com)

morimos pero el recuerdo es inmortal por ello, lo que decimos, las buenas obras que quedan tienen un punto clave que es “cómo ser mejor persona” para ello 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 quién tiene que cambiar y no precisamente el entorno⁴⁰. Entonces uno debe trabajar en el cambio personal, la aspiración no es el ser perfecto pero sí ser mejor. Para ser mejor persona hay que buscar algo que te motive a hacerlo: la pareja, el trabajo u otros.

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 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.

IV. METODO

1. Tipo de investigación

El estudio es de tipo Experimental. En el mismo se manipulan deliberadamente

40 Consultas@gustavo vallejo.net. <http://is.gd/CDqD49via@Gustavojellav>

una o más variables, vinculadas a las causas para medir el efecto que tienen en otra variable de interés.

2. Diseño

El Diseño es Pre-Experimental.

Diseño pre test - post test con un solo grupo

La diagramación es la siguiente: $O_1 X O_2$

Donde: X = Variable Independiente

O_1 = Medición pre experimental de la VI

O_2 = Medición post experimental de la VI

3. Sujetos

El presente estudio se llevó a cabo con 24 alumnos de último semestre de la Carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Andrés, integrado por varones y mujeres comprendidos entre los 23 y 28 años.

Al saber que se trabajaría el tema de Lenguaje No Verbal, todos integraron un solo grupo de manera espontánea. Se decidió trabajar con Quinto Año siendo que ya están próximos a egresar y el tema a tratar era con las personas que ya están por culminar sus estudios. Se escogió trabajar con un grupo integrado de manera espontánea, no haciendo diferenciación entre buenos y malos alumnos, o que provengan de hogares de padres divorciados, o de hogares bien constituidos, u otros, pues parte de la investigación es demostrar que el desenvolvimiento personal de los alumnos es válido en todos los casos, independientemente de su historia personal.

4. Lugar

La investigación tuvo lugar en un aula de la Carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Andrés.

Todos los alumnos al ingresar hacen un curso de dos meses que corresponde al curso pre-facultativo, posteriormente deben estudiar 10 semestres para egresar a continuación para culminar sus estudios deben realizar una tesis para recibir el título de “Licenciado en Psicología”.

El trabajo que deben realizar para culminar sus estudios puede ser en tres modalidades:

1) La Tesis que la realizan para conocer un determinado problema, 2) El Proyecto de grado en el cual elaboran un plan de intervención y/o 3) el Trabajo Dirigido que lo elaboran en una Institución y que tiene como finalidad resolver un problema de la comunidad mediante una propuesta. El estudio tuvo lugar en un aula, donde pasan clases, la que cuenta con el mobiliario necesario: 25 bancos, mesa del docente, silla, pizarrón, adecuada luz natural y ventilación.

5. Materiales

El material que se utilizó consistió en: 1) Cuestionario de Lenguaje No Verbal; 2) Cuestionario sobre el manejo de Inteligencia Emocional; 3) Cuestionario sobre actitudes para ser mejores personas.

6. Cuestionario de Lenguaje No Verbal:

Este cuestionario a contestarse de forma individual es de elaboración propia y tiene el objetivo de saber cuánto conoce la persona acerca del Lenguaje No Verbal que se le pregunta.

El cuestionario toma en cuenta conductas no verbales acerca de diferentes gestos, posiciones corporales, movimiento de las manos, gestos con el rostro y el saludo.

Se presentan fotos de personas en diferentes posiciones y gestos y en las líneas que figuran al lado se debe escribir la interpretación que se haga.

Calificación:

La pregunta contestada correctamente obtiene 2 puntos

La pregunta que se contesta en parte a lo que corresponde obtiene 1 punto

La pregunta contestada en forma errónea obtiene 0 puntos.

7. Cuestionario sobre el manejo de Inteligencia Emocional:

El cuestionario sobre el manejo de Inteligencia Emocional fue elaborado por Vallés y Vallés en 1998 y consta de 45 preguntas, las que se refieren a la manera de actuar que se tiene

habitualmente con las personas con las que uno/a se suele relacionar.

En el cuestionario no existen respuestas buenas ni malas, sino respuestas sinceras que deben reflejar el estilo, la forma habitual de pensar, hacer y sentir. De acuerdo a cada comportamiento que se presenta en las personas se contesta: NUNCA, ALGUNAS VECES o SIEMPRE colocando una cruz en la casilla correspondiente.

Puntuaciones:

Entre 0 y 20 puntos: MUY BAJO

Entre 21 y 35 puntos: BAJO

Entre 36 y 45 puntos: MEDIO BAJO

Entre 46 y 79 puntos: MEDIO ALTO

Entre 80 y 90 puntos: MUY ALTO

El significado de las puntuaciones:

MUY BAJO: Con esta puntuación la persona debe saber que todavía no conoce suficientemente qué emociones son las que vive, no valora adecuadamente sus capacidades, que es seguro que las tiene. Son muchas habilidades que no pone en práctica y que son necesarias para sentirse a gusto consigo mismo y las relaciones con las personas sean satisfactorias.

BAJO: Con esta puntuación se ve que las habilidades emocionales son todavía escasas. Se debe conocer un poco mejor y valorar más lo que la persona puede ser capaz de hacer. Saber qué emociones experimenta, cómo las controla, cómo las expresa y cómo las identifica en los demás es fundamental para que se pueda sentir bien, y desarrollar toda su personalidad de una manera eficaz.

MEDIO BAJO: Casi lo consigue. Con esta puntuación la persona se encuentra rayando lo deseable para sus habilidades emocionales. Ya conoce muchas cosas de lo que piensa, hace y siente y, posiblemente, de cómo manejar sus emociones y comunicarse eficazmente con los demás. No obstante, no puede estar conforme con los puntos conseguidos.

MEDIO ALTO: La puntuación obtenida indica que sabe quién es, cómo se emociona, cómo maneja sus sentimientos y cómo descubre

todo esto en los demás. Las relaciones con la gente las lleva bajo control, empleando para ello sus habilidades para saber cómo se siente, cómo debe expresar y también conociendo cómo se sienten los demás, y qué debe hacer para mantener relaciones satisfactorias con otras personas.

MUY ALTO: Es una persona que tiene total control, sobresale con su Inteligencia Emocional. Sus habilidades le permiten ser consciente de quién es, qué objetivos pretende, qué emociones vive, sabe valorarse, maneja bien sus estados emocionales y, además, con más mérito. Es capaz de comunicarse eficazmente con quienes lo rodean, y también

es único para solucionar los conflictos interpersonales que cada día acontecen

Cuestionario sobre actitudes para ser mejores personas

Este Cuestionario sobre actitudes para ser mejores personas es de elaboración propia.

Consta de once preguntas abiertas respecto su diario proceder, cómo se desenvuelve con las personas, el papel de lenguaje no verbal en su vida, su relación personal con la inteligencia emocional, si la relación del lenguaje no verbal con su inteligencia emocional le permite ser mejor persona y si todo ello considera que le permite ser mejor profesional.

La calificación es de interpretación.

7. Variables

Las Variables a tomar en cuenta en el presenta trabajo son:

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSION	INDICADORES
Programa sobre conductas de lenguaje no verbal	Introducción	Aplicación del programa
	Exposición de fotos	
	Charlas	
	Sociodrama	

VARIABLE DEPENDIENTE 1	DIMENSION	INDICADORES	MEDIDORES	ESCALA
Lenguaje No Verbal	Posiciones corporales: <input type="checkbox"/> Encuentro de personas <input type="checkbox"/> Conversaciones informales	Resultados que obtiene el sujeto en el cuestionario	Correcta = 2 puntos	a 11 pts = bajo 12 a 23 pts = Término medio 24 a 35 pts = suficiente
	Expresiones del rostro: <input type="checkbox"/> Ojos <input type="checkbox"/> Nariz <input type="checkbox"/> Boca		Aproximada = 1 punto	
	Manos		Errado o vacío = 0 puntos	
	Saludo			

VARIABLE DEPENDIENTE 2	DIMENSION	INDICADORES	MEDIDORES	ESCALA
Inteligencia emocional	Autoconocimiento	Resultados que obtiene el sujeto en el cuestionario	Respuestas: Nunca = 0 puntos Algunas veces = 1 punto Siempre = 2 puntos	0 a 20 pts = Muy bajo 21 a 35 pts = Bajo 36 a 45 Ptos = Medio bajo 46 a 79 pts = Medio alto 80 a 90 pts = Muy alto
	Autorregulación			
	Motivación			
	Empatía			
	Habilidades sociales			

VARIABLE 3 DEPENDIENTE	DIMENSION	INDICADORES	MEDIDORES	ESCALA
Actitudes para ser mejores personas	Análisis de lo aprendido	Resultados que obtiene el sujeto en el cuestionario	Ideas claramente expuestas en sus respuestas	Atribuye a su calidad personal y como profesional: 1. Un aporte importante 2. Un aporte relativo 3. Ningún aporte
	Aplicación de lo aprendido			
	Con mejor preparación mejor calidad personal			
	La inteligencia emocional y lenguaje no verbal aportan una mejora de vida			

8. Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación se han tomado en cuenta cinco etapas:

Etapla I: Elaboración de cuestionarios y Aplicación de Cuestionario de Lenguaje No verbal, Pre test

Etapla II: Programa sobre conductas de Lenguaje no verbal en tres sesiones de una hora y media cada una.

Etapla III: Aplicación de Cuestionarios: 1) Lenguaje No Verbal, Post test; 2) Inteligencia Emocional; 3) Cuestionario de actitudes para ser mejores personas

Etapla IV: Corrección de pruebas; Cotejo de instrumentos; Relación entre manejo de la inteligencia emocional y el Lenguaje No Verbal, detección de niveles de satisfacción personal; Elaboración de resultados

Etapla V: Elaboración de informe final

9. Aplicación del Programa

El programa de Lenguaje No verbal se lo aplica después del Pre test de Lenguaje no verbal. Consta de tres sesiones

Primera sesión: Luego de aplicar el Pre test, se hace una Introducción explicando en qué consiste el Lenguaje no verbal y un poco de historia al respecto. Posteriormente en dos sesiones se pasan fotos, en la primera sesión de la página 1 hasta la 9.

A continuación se pide 8 voluntarios para realizar Psicodramas:

1) Encuentro de amigos: 4 amigos se encuentran; Dos se ponen a hablar haciendo a un lado a los otros dos; Los dos últimos se miran y no les queda más que ponerse a hablar; Uno de ellos con las manos en los bolsillos; Otro se toca la nariz.
El curso debe interpretar.

2) Reunión de trabajo: Uno muy cansado, se toca el párpado; Otro está con sus brazos cruzados; Una chica tímida y asustada participa poco, pero de rato en rato se lleva un dedo hacia la boca; Otro censura, habla señalando.
El curso debe interpretar.

3) Problema de oficina: Se han perdido unos documentos nadie dice dónde están ni acepta conocer qué pasó; Un integrante plantea la situación con total suficiencia, apoyado en algún lugar, mirando de lado; Otro escucha con sus brazos cruzados, mostrando que está molesto y que él no sabe nada; Otro nervioso se agarra sus mangas diciendo que no sabe qué pasó que él salió un rato; El otro directamente levanta los hombros mostrando no saber nada de lo ocurrido.

Segunda sesión: Se pasan fotos de la página 10 a la 25, dando lugar a comentarios y anécdotas que hubiesen vivido con lo presentado. A continuación se pide 6 voluntarios para representar los Psicodramas:

1) Llegan tres compañeros a clases: Uno

con su saco colgado (buena onda de tener amigos). Después, les pide que le den el material que tenga que él hará el trabajo. 2 y 3 charlando. 2 le dice que por qué no trajo su parte a 3. 2 se pega la nuca, nervioso. 3 se pone de brazos cruzados, pone sus manos sacando su dedo del bolsillo.

2) Viene la policía (3 personas): 2 chicos charlaban a las 2a.m. El policía piensa mal y les pregunta con sus manos atrás qué hacen, que los va a llevar a la PM. Uno con las palmas abiertas muestra que no hizo nada. El otro con sus brazos cruzados le demuestra defensa total.

Tercera sesión: Aplicación de Post test; Test de Inteligencia emocional; Cuestionario de actitudes. Cuando terminan se les entrega su certificado de participación.

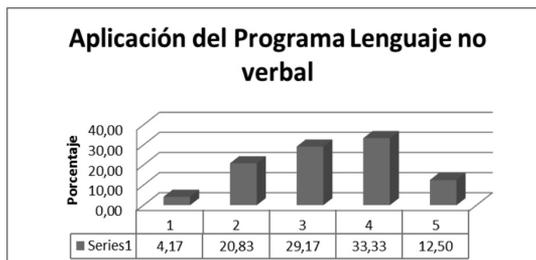
V. RESULTADOS

5.1. Cuestionarios 1 y 2

Sujeto Nº	Pretest	C-1		C-2		Diferencia entre pre y post test		Relación entre IE y Lenguaje no verbal
		Posttest	Intelig emocional	Delta Abs	Delta Relat	(post test) C-4		
1	6	24	86	18	75,00	3,58		
2	4	40	78	36	90,00	1,95		
3	4	33	77	29	87,88	2,33		
4	7	25	76	18	72,00	3,04		
5	4	25	74	21	84,00	2,96		
6	4	27	73	23	85,19	2,70		
7	9	34	72	25	73,53	2,12		
8	5	26	71	21	80,77	2,73		
9	6	25	70	19	76,00	2,80		
10	5	31	69	26	83,87	2,23		
11	9	34	69	25	73,53	2,03		
12	2	37	68	35	94,59	1,84		
13	4	27	67	23	85,19	2,48		
14	7	34	67	27	79,41	1,97		
15	4	36	66	32	88,89	1,83		
16	15	34	66	19	55,88	1,94		
17	1	32	66	31	96,88	2,06		
18	4	27	65	23	85,19	2,41		
19	4	20	63	16	80,00	3,15		
20	6	28	62	22	78,57	2,21		
21	8	29	60	21	72,41	2,07		
22	7	30	58	23	76,67	1,93		
23	1	14	58	13	92,86	4,14		
24	8	35	49	27	77,14	1,40		
		Promedio	23,88	81,06				
		Mediana	23,00	80,38				
		Moda	23,00	85,19				
		Varianza	33,4	80,0				
		Desvest	5,78	8,94				

5.2 Aplicación del programa de Lenguaje no verbal

C-1	IET			
14 a 19	1	1	4,17	17,36
20 a 25	2	5	20,83	86,81
26 a 30	3	7	29,17	121,53
31 a 35	4	8	33,33	138,89
36 a 40	5	3	12,50	52,08



- La respuesta más alta la obtienen el 12,50% (3 personas)
- Respuesta buena alta la obtienen el 33,33% (8 personas)
- Respuesta término medio la obtienen el 29,17% (7 personas)
- Respuesta más baja del promedio la obtienen 20,83% (5 personas)
- Respuesta baja la obtiene el 4,17% (1 persona)
- Se observa que con la aplicación del programa todas mejoran su aprendizaje y su aplicación.

5.3 Puesta en práctica de la Inteligencia emocional

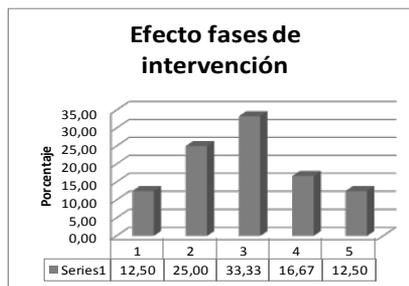
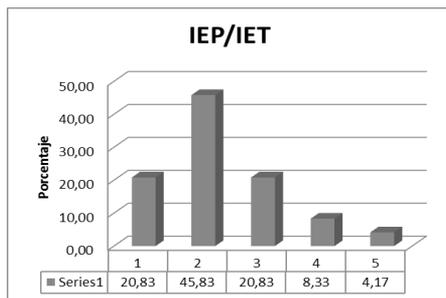
C-2	IEP		
49 a 56	1	1	4,17
57 a 64	2	5	20,83
65 a 72	3	12	50,00
73 a 80	4	5	20,83
81 a 87	5	1	4,17



- Un 4,17% aplica plenamente su inteligencia emocional
- 20,83% aplica en buena parte su IE
- 50% aplica su IE en término medio
- 20,83% aplican poco su IE
- 4,17% casi no aplican su IE

5.4 Efecto fases de intervención

C-3	EFEECTO INTERVENCION			C-4	IEP/IET		
13 a 16	1	3	12,50	1,4 a 1,94	1	5	20,83
17 a 21	2	6	25,00	1,95 a 2,50	2	11	45,83
22 a 26	3	8	33,33	2,51 a 3,06	3	5	20,83
27 a 31	4	4	16,67	3,07 a 3,62	4	2	8,33
32 a 36	5	3	12,50	3,63 a 4,18	5	1	4,17



- Existe muy buena respuesta en la aplicación del Programa
- En la diferenciación entre pre test y post test se observa que todos aprenden

5.5 Análisis estadístico

Docimasia de Hipótesis						Error Estándar				
Función T de Student										
X1	D1	(D1)2	X2	D2	(D2)2	ess =	((sum (D1)2+sum(D2)2)/ n1+n2-2) exp 05			
6	0,42	0,18	24	-5,46	29,81		205,83	795,96	46	0,0833
4	-1,58	2,50	40	10,54	111,09					
4	-1,58	2,50	33	3,54	12,53		(ess)2=	1,814836957		
7	1,42	2,02	25	-4,46	19,89					
4	-1,58	2,50	25	-4,46	19,89					
4	-1,58	2,50	27	-2,46	6,05		ess=	1,347158846		
9	3,42	11,70	34	4,54	20,61					
5	-0,58	0,34	26	-3,46	11,97					
6	0,42	0,18	25	-4,46	19,89					
5	-0,58	0,34	31	1,54	2,37	T=	17,7261947			
9	3,42	11,70	34	4,54	20,61					
2	-3,58	12,82	37	7,54	56,85	ngl	46			
4	-1,58	2,50	27	-2,46	6,05					
7	1,42	2,02	34	4,54	20,61					
4	-1,58	2,50	36	6,54	42,77					
15	9,42	88,74	34	4,54	20,61		De tablas			
1	-4,58	20,98	32	2,54	6,45					
4	-1,58	2,50	27	-2,46	6,05					
4	-1,58	2,50	20	-9,46	89,49					
6	0,42	0,18	28	-1,46	2,13	Ho=	1,023 % de rechazo 98,77% de aceptación			
8	2,42	5,86	29	-0,46	0,21	H1=				
7	1,42	2,02	30	0,54	0,29					
1	-4,58	20,98	14	-15,46	239,01					
8	2,42	5,86	35	5,54	30,69					
Promedio										
5,58		205,83	29,46				795,96			

5.6 Cuestionario de actitudes para ser mejor persona

		si	en cierta manera	No tanto
1	El conocer mas de inteligencia emocional, me ayuda a conocer mi vida	23	1	
2	Al conocerme mas puedo ser mejor profesional	24	0	
3	¿Consideras que al tener mayor conocimiento de inteligencia emocional y de lenguaje no verbal eres mejor persona?	17	4	3

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Las personas tienen buena apertura al aprendizaje del Lenguaje no verbal.
- Las personas están consientes de su inteligencia emocional pero no siempre la ponen en práctica.
- El conocimiento del Lenguaje no verbal mejora las actitudes en la práctica de la Inteligencia emocional
- Las personas tienden a tomar actitudes más bien vivenciales que teóricas.
- Todas las personas mejoran su Inteligencia emocional al aprender Lenguaje no verbal.
- La mayoría de las personas vieron el curso muy positivo y sienten que es de importante aporte.
- Al aplicar el Programa de Lenguaje no verbal todos mejoran su aprendizaje al respecto.
- La mayoría de los estudiantes reconocen que al aplicar el curso de Lenguaje no verbal a su Inteligencia emocional mejoran en su calidad personal.

RECOMENDACIONES

- Es importante hacer extensivo el estudio a mayor cantidad de alumnos de la Carrera de Psicología para beneficiar a más.
- Por la utilidad del Lenguaje no verbal sería interesante dar a conocer a más personas.

BIBLIOGRAFIA

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.

BARTHES, R. (1967): Elements of Semiology, Jonathan Cape, Londres, pp. 26-27.

CARUSO, David y SALOVEY, Peter (2005). El directivo emocionalmente inteligente. Madrid: Algaba, pp. 65 – 142

CESTERO MANCERA, Ana Maria (1999) Una revisión rápida del lenguaje corporal ([www.lenguaje no verbal.com](http://www.lenguaje.no.verbal.com))

DEMENEC, Benaiges Fusté. [Http:// Revista – Digital. Verdadera – Seducción.com](http://Revista-Digital.Verdadera-Seducion.com)

Desarrollo de acciones formativas y liderazgo no verbal. (8 de 2012) [http:// www.sht.com.ar/archivo/Management/ noverbal.htm](http://www.sht.com.ar/archivo/Management/noverbal.htm).

Diccionario Babylon

DUEK, Carolina (USA Seminarios www.lenguajenoverbal.com)

ECKMAN, Paul y Friesan desarrollan un esquema de cinco categorías:

GOLEMAN, Daniel. Emotional Intelligence, publicado en 1995.

GROSS, Manuel. "Las emociones y la inteligencia emocional" 2009, Chile. site: <http://manuelgross.bligoo.com>

[http://es.wikipedia.org/wiki/ Comunicacion_no_verbal](http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicacion_no_verbal)

KNAPP, Mark L. (1995). La comunicación no verbal : El cuerpo y el entorno. Ediciones Paidós Ibérica.

MUÑOZ, Ana. «El lenguaje del cuerpo». Revista Science del 16/2/2004

POYATOS, Fernando. La Comunicación no verbal. Cultura, lenguaje y conversación. ISTMO. ISBN 978-84-7090-280-2.

POYATOS, Fernando La Comunicación no verbal Ediciones AKAL, 01/01/1994, Vol 2

-
- RULICKI, Sergio y Cherny, Martín. Editorial: Granica 04/2007
- SALINAS, Carlos <http://manuelgross.bligoo.com/>
- SERRANO, Sebastián La comunicación no verbal I y II, Madrid, Istmo. (1981)
- VALLEJO, Gustavo. Consultas@gustavovallejo.net. <http://is.gd/CDqD49via@Gustavojellav>
- VIDAL, Marc. Aprende seducción. www.aprende seducción.com
- VIII Jornadas de Estudios de Lingüística. Análisis del Discurso: La Comunicación no Verbal y su estudio. (Marzo, 2006). Alicante: Universidad de Alicante, 2006.
- WIKIPEDIA