

Unidad 4

La comunicación no verbal



En esta unidad aprenderemos a:

- Conocer la comunicación no verbal como otra forma de comunicación.
- Diferenciar entre los conceptos de kinesia, paralingüística y proxémica.
- Valorar la importancia que tienen aspectos como los tonos, la rapidez al hablar, las miradas, etc. en el proceso comunicacional.
- Analizar las funciones que tiene la comunicación no verbal.

Y estudiaremos:

- El concepto de la comunicación no verbal.
- Los factores que se asocian a la comunicación no verbal.
- La paralingüística, la kinesia y la proxémica.
- El significado de la imagen personal.
- Las funciones de la comunicación no verbal.

¿Sabías que...?

Cuando se empezó a estudiar la comunicación no verbal, su enfoque estaba dirigido únicamente a comerciales, directivos y ejecutivos.

1. La comunicación no verbal

Hasta ahora hemos tratado conceptos relacionados con la comunicación verbal y escrita. En esta unidad conoceremos ese **lenguaje complementario al de las palabras** formado por los gestos, las posturas, las miradas... que utilizamos —consciente e inconscientemente— para expresar estados de ánimo o sentimientos de manera habitual: la comunicación no verbal.

Su importancia es tal que se considera que, en una comunicación cara a cara, el **componente verbal** es del **35 %** aproximadamente frente al **65 %** que se corresponde con la comunicación **no verbal** (gestos, movimientos, señales, etc.). Por tanto, es la que transmite más información.

Es importante no confundir la comunicación no verbal con la comunicación que no es hablada (oral). La prueba está en que existen formas de comunicación no verbales, como la escrita o las lenguas de signos, que no son orales:

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

Tabla 4.1. Comunicación oral y no oral vs. comunicación verbal y no verbal.

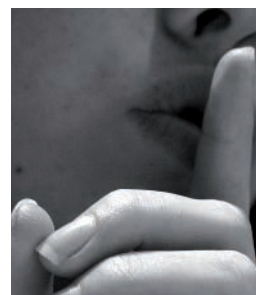


Fig. 4.1. En muchas ocasiones, la comunicación no verbal logra comunicar por sí sola.

1.1. Partes en la comunicación no verbal

Tres son las partes que podemos distinguir claramente en este tipo de comunicación:

- La formada por los **gestos, las manos, posturas, miradas**, etc.
- El **tono** de voz, **velocidad** al hablar, etc.
- Distancia personal que necesitamos para sentirnos seguros. Dependerá de los interlocutores y las circunstancias en las que nos movamos.

1.2. Los actos no verbales

Los signos o señales que forman la comunicación no verbal varían según el contexto en el que nos movamos.

Ekman y Friesen, estudiosos de la comunicación no verbal (s. xx), establecieron tres variables que influyen en los actos no verbales: el origen, los usos y la codificación.

A. Origen

El origen de los actos no verbales puede ser **fisiológico**, esto es, que las impone nuestro sistema nervioso o ser fruto de nuestro **entorno**: la cultura, las creencias o los hábitos sociales (por ejemplo, llevarse las manos a la boca se relaciona con tener hambre).

Web

Si quieres ampliar tus conocimientos sobre la comunicación no verbal visita las siguientes páginas web:

www.youtube.com/watch?v=Jja1gcgC1U&feature=fvw

www.youtube.com/watch?v=1mwrR-2-JM4

Caso Práctico 1. Diferente significado de los gestos según el ámbito cultural

En nuestra cultura, poner los pies sobre la mesa se considera un comportamiento de mala educación.

¿Sabes cómo se interpreta este gesto en otras culturas como la norteamericana o en países musulmanes?

Solución:

Para los norteamericanos, poner los pies sobre la mesa es algo normal y consustancial con su cultura, sobre todo entre la población masculina.

En los países musulmanes, por el contrario, este gesto se considera un insulto.



□ B. Usos

Los actos no verbales se pueden emplear para **realzar, repetir o ilustrar un mensaje verbal**. Pero, **a veces, puede no tener relación con el mensaje oral o, incluso, contradecirlo**. Por ejemplo, al hablar por teléfono es frecuente hacer gestos, de forma inconsciente, aunque nuestro interlocutor no nos esté viendo. Por el contrario, si en una conversación cruzamos los brazos puede deberse a que tengamos frío y no tener relación con la conversación que estemos manteniendo en ese momento.

□ C. Codificación

La codificación (relación entre el signo y su significado) de los actos no verbales puede ser:

- a) **Arbitraria:** cuando el acto no verbal no se parece en nada a lo que ese acto significa. Por ejemplo: cruzar los dedos índice y corazón para desear suerte (Fig. 4.2).
- b) **Icónica:** cuando el acto no verbal se relaciona con su significado. Por ejemplo: cerrar el puño y levantarlo violentamente para amenazar con golpear a una persona.

■ 1.3. Tipos de actos no verbales

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

□ A. Emblemas

Un emblema equivale a una palabra o una frase corta admitida por todos los miembros de una colectividad.

Los emblemas suelen realizarse principalmente a través de las **manos** y de la **cara**.

¿Sabías que...?



El origen del acto no verbal de **cruzar los dedos** se cree que reside en los orígenes del cristianismo, cuando se creía que haciendo el signo de la santa cruz se alejaba la mala suerte y se alejaban las influencias maléficas.



Fig. 4.2. En nuestra cultura se cruzan los dedos para desear suerte.

Caso Práctico 2. Interpretación de los emblemas



Observando el puño cerrado de la imagen, ¿qué significado podría tener ese emblema?

Solución:

Este emblema puede hacer referencia a:

- a) El tamaño de algo (por ejemplo «decir verdades como puños»).
- b) Una corriente política determinada.
- c) Una victoria deportiva.



□ B. Ilustradores

Los ilustradores son aquellos **gestos que van unidos a la comunicación verbal** y su función consiste en reforzar el significado de la información que estamos expresando verbalmente. Por ejemplo, poner la palma de la mano hacia arriba y dirigida hacia adelante, que muestra ofrecimiento (Fig. 4.3). Se trata de un ilustrador de explicación.

Son muy importantes en las comunicaciones cara a cara o ante una cámara. A su vez, su grado de utilización variará enormemente, según el nivel de excitación o de entusiasmo que tengamos en el momento.

Cuando los ilustradores se difunden entre los miembros de una comunidad y adquieren cierto grado de formalización pueden acabar convirtiéndose en emblemas.



Fig. 4.3. Ejemplo de ilustrador de explicación y ofrecimiento.

Actividad



1. Observa las siguientes imágenes e indica qué crees que pueden significar estos ilustradores:

a)



b)



□ C. Reguladores

Los reguladores son los actos no verbales que tienen la función de **organizar o dirigir la conversación que se esté llevando a cabo entre los interlocutores**. Por ejemplo, aquellos gestos o expresiones con los que indicamos a nuestro interlocutor que es su turno, que continúe o avance con la conversación (Fig. 4.4); que repita algo que no hemos entendido; que hable más despacio; que nos preste atención, etc.



Los reguladores más habituales son los **gestos de asentimiento o de negación** que hacemos con la cabeza y que equivalen al sí y al no verbal, respectivamente.

El uso correcto de los reguladores en una conversación es esencial para ofrecer una impresión positiva.

Además, el buen uso de los reguladores nos va a permitir tener el control sobre cualquier tipo de negociación, debate, discurso, etc.

Fig. 4.4. Si este gesto con el dedo índice señala a una persona, a la altura de los ojos, significa que le estamos pidiendo que nos dé una respuesta en una conversación o que es su turno.

Actividad

2. Observa la siguiente imagen e indica qué puede significar este regulador en el que el interlocutor utiliza la mano en un diálogo, tal como puedes ver:

- a) Inseguridad.
- b) Pare de hablar.
- c) Indecisión.



□ D. Los adaptadores

Son la última de las categorías dentro de los actos no verbales y consiste en esos movimientos, gestos o acciones que utilizamos de forma inconsciente para conducir nuestros sentimientos o controlar nuestras respuestas, es decir, con orientación adaptativa.

Los adaptadores pueden ser:

- **Adaptadores sociales:** que son los que se originan en las relaciones entre personas. Por ejemplo, dar la mano o hacer reverencias.
- **Adaptadores instrumentales:** son actos aprendidos para realizar alguna tarea. Por ejemplo, el gesto de remangarse puede significar que «estamos preparados para hacer algo o iniciar alguna tarea».
- **Adaptadores de subsistencia:** su origen se relaciona con la existencia de necesidades orgánicas como alimentarse, descansar, gestos relacionados con circunstancias de tensión, duda (Fig. 4.5), etc.



Fig. 4.5. Tocarse el labio y la barbilla es un adaptador de subsistencia que denota indecisión.

Actividad

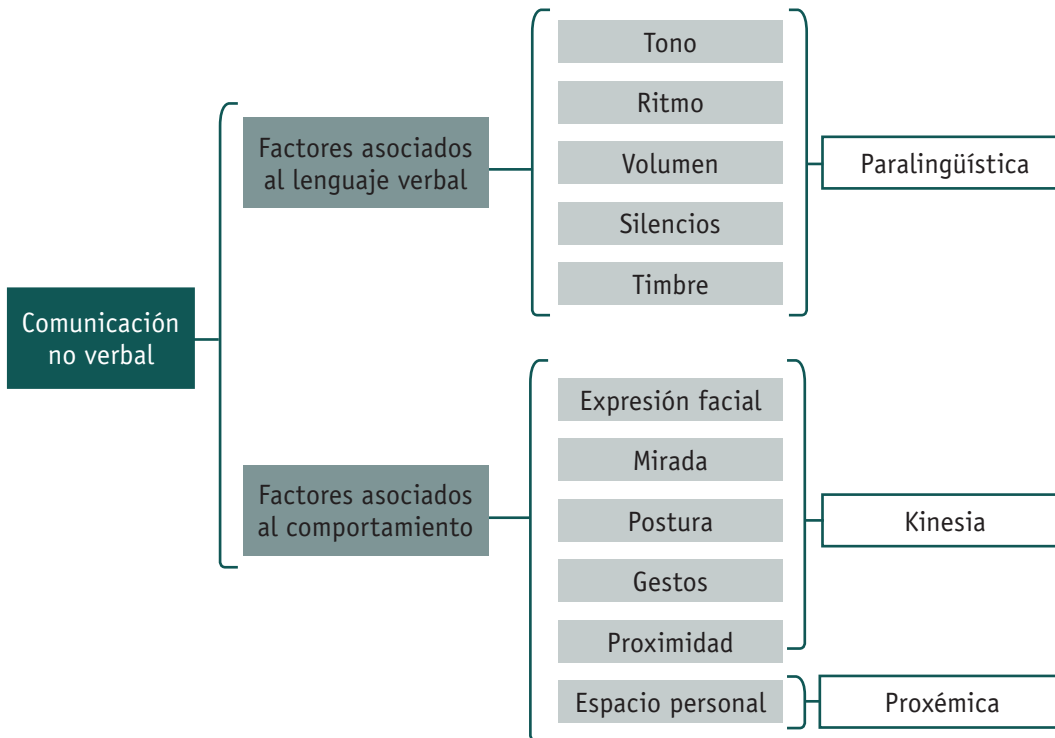
3. Observa la siguiente imagen y comenta qué crees que puede significar este adaptador que está empleando este hombre y en qué tipo de adaptadores se incluiría.



2. Factores asociados al lenguaje no verbal

Dentro de la comunicación no verbal, además de los gestos que hemos clasificado y analizado hasta ahora, existen determinados factores que, a su vez, se engloban dentro de **tres disciplinas** que conoceremos a continuación y que son: la **paralingüística**, la **kinesia** y la **proxémica**.

Dichos factores pueden ser, a su vez, factores asociados al lenguaje verbal y factores asociados al comportamiento, tal como podemos ver en el siguiente esquema:



Ten en cuenta



Aunque el tono de voz, los ritmos, el volumen, los silencios o el timbre de voz puedan confundirse con elementos relacionados con la comunicación verbal en lugar de con la no verbal, al ser elementos que dependen de las emociones o intenciones del emisor, más que del propio significado de las palabras que se emiten o enuncian, se clasifican como factores asociados al lenguaje verbal.

Esquema 4.1. Factores asociados al lenguaje verbal y al comportamiento.

Al hablar de la comunicación no verbal, tenemos que hacer referencia a tres áreas de estudio fundamentales que son:

- **Paralingüística:** estudia los aspectos no semánticos del lenguaje, como por ejemplo, los tonos empleados, el ritmo con el que se habla, el volumen de la voz, los silencios y los timbres (agudo, grave...).
- **Kinesia:** se dedica a estudiar el significado de los movimientos humanos (cruzar las piernas, fruncir el ceño, entrelazar las manos, etc.).
- **Proxémica:** expresión propuesta por el antropólogo inglés Edward T. Hall para hacer referencia al análisis del espacio personal o espacio que nos circunda.

2.1. La paralingüística

Cuando nos comunicamos verbalmente, empleamos un determinado tono y timbre de voz, un volumen más alto o más bajo, hablamos rápido o despacio, hacemos pausas, etc. Se trata de características que no pueden ser consideradas como verbales, ya que dependen de circunstancias del emisor como son sus emociones o sus intenciones al emitir el mensaje y que conforman el denominado **comportamiento paralingüístico**.

A continuación vamos a analizar cada uno de estos aspectos.

¿Sabías que...?



Nuestro cerebro es capaz de procesar unas mil palabras al minuto.

Importante



Además de estas tres disciplinas, existen otras dos ramas de estudio dignas de mención:

- **Cronémica:** estudia la forma en la que se organiza el tiempo.
- **Comportamiento diacrítico:** analiza la identidad individual o de grupo a través de símbolos (por ejemplo, el uso de símbolos religiosos, el maquillaje, el empleo de joyas, etc.).

Vocabulario



Sarcasmo. Indirecta, burla, retintín.

A. Tono de voz

El **tono** de la voz, **que puede modularse mediante la tensión de las cuerdas vocales, es un factor que relaciona el sentimiento y la expresión que empleamos, esto es, lo que sentimos y lo que verbalizamos.**

Emplearlo bien es fundamental para transmitir a nuestro interlocutor exactamente aquello que queremos, ya que emplear un tono de voz inadecuado puede distorsionar el significado del mensaje que transmitimos.

Distinguimos **tres tonos** al hablar:

- **Ascendente:** expresa duda, indecisión o interrogación.
- **Descendente:** transmite firmeza, determinación y confianza.
- **Mixto:** sugiere ironía y sarcasmo.

B. Ritmo

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

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

Ten en cuenta



El volumen de la voz ha de adecuarse a las características del entorno concreto, al número de interlocutores que hay o al tipo de actividad que estemos realizando.

C. Volumen

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

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

D. Silencios

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

Distintas de los silencios son las **pausas**: se trata de paradas que efectuamos en la comunicación verbal mediante las que podemos invitar a nuestro interlocutor a que tome la palabra o enfatizar lo que estamos comunicando. Por el contrario, los **suspiros** (que constituyen una forma especial de silencio) son inspiraciones profundas continuadas por una expiración audible que expresa pena, alivio, fatiga, deseo, etc.

E. El timbre

El timbre de voz es el **registro** que nos permite distinguir a una persona de forma inmediata. Por ejemplo, si conocemos el timbre de voz de alguna persona cercana a nosotros, en el momento en que la oigamos, aun sin verla, pensaremos «Por ahí viene (esa persona)».

Se suelen distinguir **cuatro grados** de timbres: muy bajo, medio-bajo, alto o muy alto.

Actividades



4. ¿Qué pueden significar los siguientes silencios?

- Un profesor explica un tema en clase. Los alumnos no se callan y el profesor, ante eso, opta por callarse.
- Tras explicar un tema, el profesor guarda silencio.

5. Realiza este experimento: grábate la voz en casa y escúchate después. ¿Te cuesta reconocer ese tono de voz? Además, puedes aprovechar para contabilizar cuántas palabras emites por minuto y comprobar si es un buen ritmo.

2.2. La kinesia

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

Algunos de los **gestos y expresiones corporales** analizados por Birdwhistell (padre de la kinesia moderna) son los siguientes:

Su **significado** se corresponde, respectivamente, con:

1. ¡Alto!
2. No se escucha.
3. ¡Silencio!
4. No lo sé.
5. ¡Ojo, ten cuidado!
6. Lléveme en su vehículo.

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

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

Por su parte, las **posturas** son comportamientos que suelen ser más estables que los gestos y pueden durar desde minutos hasta varias horas. A la hora de estudiarlas, se analizan las formas de estar de pie, cómo nos sentamos e, incluso, nuestra forma de caminar. Suelen comunicar intensidades emocionales o expresar cuál es nuestro estado afectivo en un momento determinado. Por ejemplo, cuando cruzamos los brazos, estamos indicando que no tenemos mucha predisposición a hacer algo o simplemente que tenemos frío.

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

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

En los siguientes apartados vamos a analizar con más profundidad los principales actos no verbales que se estudian en la kinesia.



Fig. 4.6. Gestos y expresiones corporales objeto de estudio en la kinesia.

Vocabulario **A**

- **Kinesis.** Término griego que significa movimiento.
- **Kiné.** Movimiento mínimo que puede ser percibido por una persona.
- **Kinema.** Movimiento o secuencia de movimientos que tiene algún significado según el contexto en el que nos situemos.

¿Sabías que...? **?**

Según investigaciones realizadas, un niño recién nacido es capaz de imitar las expresiones de sorpresa y de alegría de una cara que le resulte familiar (sobre todo, de la madre).

Actividades

6. Comenta con tus compañeros qué crees que pueden transmitir las siguientes miradas:

- a) Esquivar la mirada de otra persona.
- b) Aumentar el pestañeo mirando a una persona.

7. En relación con el contacto corporal, ¿sabrías decir qué significa el gesto habitual de dar una palmada en la espalda o los hombros de alguien? Y en relación con los gestos con la cabeza, ¿qué significado tiene agachar la cabeza frente a alguien?

Ejemplos



Lee este curioso texto relacionado con la sonrisa de tipo superior, a través de la cual llegamos a la risa.

La risa de Elisa

«Elisa era una administrativa que tenía posibilidades de ser promocionada a secretaria de dirección en el departamento comercial. Solo tenía un pequeño defecto: cuando se reía imitaba, sin quererlo, a una hiena. Su risa resultaba desagradable para los oídos.

Elisa era consciente de su problema y procuraba sonreír en vez de reír, pues cuando cruzaba el umbral entre la sonrisa y la risa, ya no se podía detener.

Una mañana, como cualquier otra, Elisa estaba en su puesto de trabajo cuando sonó el teléfono. Lo cogió y, después de saludar, preguntó quién llamaba. Al momento se oyó una carcajada que todos identificaron. A pesar de estar acostumbrados a escucharla, esta vez era más sonora de lo normal. Elisa reaccionó y pasó el teléfono a una compañera, quién se disculpó con su interlocutora y le atendió de forma correcta.

Cuando se le pasó el ataque de risa, Elisa contó a sus compañeros que al oír el nombre de la persona que llamaba no pudo evitar lo que ocurrió. Pero además, se trataba de una inspectora de trabajo que pretendía realizar una visita a la empresa.

Para su desgracia, Elisa no fue promocionada. Su jefe directo y el director comercial también la oyeron».

Texto entresacado de: *La comunicación no verbal*, de Andrés Mínguez Vela.

A. La expresión facial

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

Las investigaciones llevadas a cabo por Ekman concluyeron que existen **siete emociones básicas** propias del ser humano que transmitimos a través de la expresión facial:

- Alegría
- Tristeza
- Miedo
- Enojo
- Asco
- Desprecio
- Sorpresa

Dentro de las expresiones faciales, cobra especial importancia el análisis de la **sonrisa**. Es uno de los gestos que podemos expresar mediante la boca, la cual proporciona información acerca del estado anímico de una persona.

Así, existen dos **tipos de sonrisas**:

- a) La **sonrisa sencilla** (en la que no se ven los dientes). A su vez, puede ser de dos tipos:
 - **De baja intensidad:** es habitual en las épocas de la adolescencia. Transmiten inseguridad (Fig. 4.7.a).
 - **De alta intensidad:** se emplean para saludar a personas desconocidas. Transmiten confianza (Fig. 4.7.b).
- b) La **sonrisa superior** en la que se ven los dientes superiores (Fig. 4.7.c). Transmiten alegría. Se usan ante personas de confianza o si se es extrovertido. A través de esta sonrisa se llega a la risa que, según en qué empresas o situaciones de trabajo, no está bien vista.

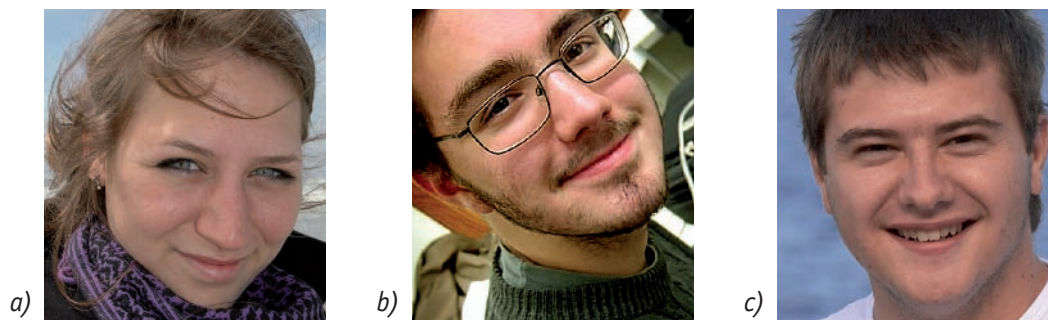


Fig. 4.7. a) Sonrisa sencilla de baja intensidad. b) Sonrisa sencilla de alta intensidad. c) Sonrisa superior.

B. Las miradas

A través de los ojos transmitimos mucha información. La mirada es un indicador de que estamos escuchando a nuestro interlocutor: sin mirar a la otra persona resulta muy difícil establecer una conversación de forma fluida.

Si miramos fijamente a una persona durante un cierto periodo de tiempo, le estamos transmitiendo una señal de hostilidad hacia ella (y más aún si no la conocemos). Por el contrario, si bajamos la mirada, transmitimos una señal de inseguridad o de sumisión.

Se pueden distinguir **tres clases** de miradas:

- a) **Mirada laboral:** se da en ambientes de trabajo. En ellas, debemos procurar que nuestra mirada no caiga por debajo del nivel de los ojos de nuestro interlocutor.
- b) **Mirada social:** nuestra mirada cae por debajo de los ojos de nuestro interlocutor.
- c) **Mirada íntima:** los ojos del emisor recorren de arriba abajo el cuerpo de su interlocutor.

□ C. La postura

La postura es el modo en que se mantiene el **cuerpo** cuando estamos de pie, caminando, sentados o acostados. Acompaña a la comunicación verbal de igual manera que lo pueden hacer los gestos. Por ejemplo, si observas con atención una conversación, podrás percibir cómo los cambios de tema, o al tomar o ceder la palabra, van acompañados de cambios posturales.

Refleja el **estado emocional** de las personas, sobre todo el dato de si están tensas o relajadas. La ansiedad, por ejemplo, puede no detectarse en la cara ni en la voz, pero sí en la postura, ya que seguramente esa persona mantenga una postura rígida. En cambio, si se muestra encogida, significará abatimiento y tristeza.

Especial atención merecen el análisis de las posturas de las piernas y la expresión a través de los movimientos del cuerpo.

a) Las piernas

Hay multitud de posturas relativas a las piernas que transmiten distintos sentimientos, emociones o estados de ánimo. De forma resumida, son:

- Piernas **cruzadas**: demuestran inseguridad o timidez.
- Piernas **semiabiertas**: inseguridad (por ejemplo, cuando estamos sentados en una silla y enroscamos los pies alrededor de las patas de la silla).
- Piernas **estiradas**: postura de prepotencia.
- **Una pierna delante y otra detrás**: demuestra una situación de estrés.

Caso Práctico 3. Posturas corporales y su significado

Según lo que hemos estudiado acerca de las posturas de las piernas y su significado, ¿cuál puede ser el estado anímico de las personas que adoptan una postura corporal como las que se muestran a continuación?:



a)



b)



c)

Solución:

a) Prepotencia.

b) Timidez.

c) Inseguridad.

b) Los movimientos del cuerpo

Cuando dos personas comparten un mismo punto de vista, sus posturas fundamentales son también compartidas: es lo que se denomina **posturas eco**. Es decir, personas que comparten la misma opinión sobre un tema concreto adoptan posturas similares, y cuando una cambia de opinión, probablemente emitirá una señal postural, reacomodando la posición de su cuerpo. Si prestamos atención a este detalle, podremos observarlo en cualquier programa de debates o tertulias de los que se emiten en televisión.

Sin embargo, cuando discuten dos viejos amigos, pueden mantener posturas similares durante todo el tiempo que dura la discusión, resaltando el hecho de que su amistad no varía aunque difieran de opinión.

Ejemplos

Postura receptiva



En la imagen se observa cómo el emisor mantiene una postura de acercamiento. El receptor, por su parte, tiene las manos en ojiva, que expresan receptividad y atención hacia el emisor, además de confianza en uno mismo.

¿Sabías que...?

La mayoría de las personas parten de un repertorio de posturas sorprendentemente limitado y cambian de posición según secuencias predecibles.

Por ejemplo, a la hora de meter-nos en la cama elegimos casi siempre la misma postura y esta suele ser distinta de la postura con la que finalmente nos quedamos dormidos.

En un contexto en el que nos encontráramos en un grupo de tres o más personas, generalmente dividiremos la orientación de nuestros cuerpos. De esta forma, cada persona colocará la parte superior de su cuerpo frente a uno de sus compañeros y la parte inferior frente a otro. Si esto no ocurriera así, si dos personas se colocaran enteramente una frente a la otra, la tercera se sentiría excluida, sin importar el cuidado que se tome por incluirla en la conversación.

Finalmente, podemos afirmar que la postura es algo tan **personal** como la firma, y suele ser un fiel reflejo del carácter. Por ello, solemos reconocer a nuestros amigos, incluso a gran distancia, simplemente por su forma de caminar.

□ D. Los gestos

La comunicación no verbal, al igual que la verbal, se adquiere por aprendizaje. La cultura o la sociedad en la que vivimos influirá en este tipo de comunicación y, del mismo modo que la forma de hablar es distinta, los gestos tienen diferentes significados según su contexto.

Por ejemplo, en EE.UU., el gesto con el pulgar hacia arriba (Fig. 4.8) significa que se realizó un buen trabajo, que todo va bien o que algo es adecuado; en Grecia, en cambio, este gesto se interpreta como un vulgar insulto.

Así, hay gestos que se emplean en **diferentes países**, pero con **significados distintos**. Por ejemplo, el símbolo OK de los americanos, que une en un círculo los dedos índice y pulgar, en Francia puede querer decir cero y en Japón significa dinero. Otro caso es el del gesto de sacar la lengua, que es un signo de burla o mala educación entre los occidentales, mientras que para los tibetanos es una señal de cortesía y amabilidad.

Los gestos también nos pueden permitir detectar si una persona nos está mintiendo. Así, los niños se suelen tapar la boca cuando mienten, mientras que un adolescente solo se rozará la boca sutilmente y un adulto suele desviar el movimiento hacia la nariz.

Estas diferencias se deben a que, con la edad, las personas van puliendo los gestos tratando de pulir y perfeccionar la mentira.

Otros signos que pueden delatar a un mentiroso son:

- Desviar la mirada, no mirar a los ojos del interlocutor.
- Frotarse un ojo con la mano.
- Tirarse del cuello de la camisa.
- Frotarse la oreja. Este gesto se corresponde con el del niño que se tapa las orejas cuando le van a regañar.
- Frotarse la barbilla.

Como hemos visto, en los gestos más importantes las protagonistas son las **manos**. Su importancia es tal que hay tres intervenciones de las manos objeto de estudios individualizados: el saludo mediante el apretón de manos (Fig. 4.9), el movimiento de las manos en general y los gestos con ambas manos.

- **Saludo.** Algunas formas de saludo son prácticamente universales. Todo saludo nos informa sobre el tipo de relación que las dos personas han tenido, tienen o esperan tener en futuro. Así, el apretón de manos forma parte de lo que se denomina signos de vínculo social y constituye un conjunto de señales no verbales que empleamos para relacionarnos con otros individuos de nuestra misma cultura. Durante el proceso se transmite información de seis formas posibles:

- Aspecto de las uñas: nivel de autoestima e imagen de la persona.
- Textura o dureza de las manos: sobre la actividad laboral.
- Sequedad o humedad: acerca del estado de nerviosismo.
- Duración: sobre el grado de emotividad.
- Presión: a más presión, más dominación sobre la persona que saludamos.
- Estilo: nos permite saber qué actitud adopta hacia nosotros nuestro interlocutor: colaboradora, sumisa o dominante.



Fig. 4.8. ¿Qué queremos decir con este gesto? Su significado dependerá del contexto cultural o social en el que se encuentre el que lo realiza.

¿Sabías que...?



Fig. 4.9. Para que el apretón de manos se considere correctamente realizado, las manos se deben de acoplar hasta que los dedos índices y pulgares hagan contacto, tal como se muestra en la imagen.

- **Movimientos de manos.** Uno de los gestos más significativos que realizamos con las manos es enseñar las palmas. Este gesto se asocia con la verdad, la honestidad y la lealtad. Cuando alguien desea ser honesto levanta las palmas y se las muestra a su interlocutor. Por ejemplo, en el ámbito empresarial, existen tres movimientos con las palmas de las manos que tienen distinto significado:
 - Si mostramos las palmas hacia arriba mientras damos una orden, la persona que la recibe no se sentirá presionada ni amenazada. Indica buena predisposición.
 - Si la palma está hacia abajo, la petición será interpretada como una orden tajante.
 - Si cerramos la mano y con el dedo índice señalamos la dirección podemos generar ansiedad en la persona que debe cumplir la orden.
- **Gestos con las dos manos.** Dentro de ellos, destacan cuatro tipos:
 - Manos entrelazadas: pueden poner de manifiesto que la persona está nerviosa, triste o con ansiedad.
 - Manos en ojiva: este gesto es frecuente en ambientes laborales, cuando se establecen relaciones entre superior y subordinado. Implican seguridad en lo que se transmite y autoridad.
 - Cogerse la muñeca con una de las manos: es propio de situaciones de espera en las que no se sabe muy bien qué hacer. Transmite nerviosismo.
 - Pulgares en contacto: se utilizan para transmitir dominio y superioridad.

Actividad

8. Identifica el significado que puede tener cada una de las imágenes que se exponen a continuación:



2.3. La proxémica

Seguramente alguna vez hemos tenido la sensación de que alguien estaba invadiendo lo que denominamos **nuestro espacio** y es que todos tenemos un espacio vital mínimo, una distancia invisible alrededor de nosotros mismos que consideramos propia y que, salvo en las ocasiones de intimidad con otra persona, no nos agrada que nadie traspase.

La **proxémica** (o proximidad espacial) es la disciplina que estudia el espacio y la distancia que guardan las personas al comunicarse verbalmente.

Esta distancia depende de varios **factores**:

- El **grado de intimidad** que el emisor tiene con el receptor. La distancia será más próxima cuanto más íntima sea la relación.
- El **motivo del encuentro**. Si es formal, como por motivos de trabajo, la distancia será mayor que cuando se trata de una reunión amistosa.
- La **personalidad**. Así, los extrovertidos mantienen una distancia menor que los introvertidos.
- La **edad**. Los jóvenes suelen situarse entre sí más cerca que las personas mayores, salvo cuando entablan una conversación con ellas (personas mayores).
- La **cultura o la raza** de las personas, que influye al usar una distancia mayor o menor.

Los árabes, mediterráneos y japoneses se aproximan más a los demás que los anglosajones, que pueden interpretar el acercamiento como una invasión, agresión o intento de cortejo, de la misma manera que aquellos pueden percibir a los anglosajones como fríos y distantes. Por ejemplo, los norteamericanos utilizan una distancia de unos 75 cm para conversar. En cambio, los magrebíes se acercan tanto que casi llegan a tocarse. Por ello, cuando conversan personas de distintas culturas, se puede llegar a crear algún pequeño conflicto.

¿Sabías que...?



La necesidad de un espacio personal también se pone de manifiesto entre los animales.

Si nos fijamos en las bandadas de golondrinas que sobrevuelan nuestros campos veremos que, cuando se posan en un hilo de la electricidad, lo hacen a una distancia mínima predeterminada y que siguen todas ellas: entre una y dos veces la anchura de su cuerpo con las alas recogidas.



Fig. 4.10. Nuestros amigos tienen el privilegio de poder invadir nuestra distancia íntima.

¿Sabías que...? ?

La distancia entre las caderas de dos personas que se están dando un beso nos indica la relación que existe entre ellas. Entre personas sin mucha confianza, se suele dejar una distancia mínima de 15 cm.

Ten en cuenta ✋

Cuando invadan tu espacio personal para intimidarte, en lugar de dar un paso hacia atrás, lo mejor es dar un paso hacia un lado.

Las zonas que marcan la **distancia** a la que consentimos que esté una persona, según nuestro grado de intimidad y consonancia con ella, son las siguientes:

- **Distancia íntima** (hasta 45 cm). Es la distancia para la conversación íntima. Con la excepción de algunos desconocidos especiales, como médicos o dentistas, que tienen nuestro permiso para invadirlo, este espacio queda reservado para familiares o amigos íntimos (Fig. 4.10).
- **Distancia personal** (de 45 a 120 cm). Es la que se mantiene con personas conocidas, es decir, en encuentros personales pero no íntimos: conversaciones entre compañeros de trabajo, vecinos, etc. Entre 45 y 75 cm es la distancia que posee la burbuja personal de un individuo de la cultura occidental, pero en culturas como la oriental o la escandinava, la distancia personal aumenta hasta, aproximadamente, los 120 cm.
Cuando alguien invade esta zona, procuramos separarnos inconscientemente, para mantener la distancia de seguridad.
- **Distancia social** (de 120 a 360 cm). El contacto físico en esta zona es casi imposible, por eso es la que se utiliza para conversaciones formales, encuentros impersonales o con desconocidos. Así, es la que se mantiene entre jefes y empleados. Muestra de ello es que los despachos de los cargos relevantes en la empresa tienen mesas con una profundidad suficiente para mantener esa distancia.
- **Distancia pública** (más de 360 cm). Es la que se emplea para los discursos o conferencias y reuniones, ya que confiere prestigio y autoridad. Se puede observar en la distancia que hay entre el presidente y los accionistas en las juntas generales de los bancos y grandes empresas.

Cuando por alguna circunstancia nos encontramos más cerca de lo habitual con una persona que conocemos poco (por ejemplo, en un ascensor), la conversación se limitará al saludo y enseguida desviaremos la mirada aparentando concentrar nuestra atención en cualquier detalle de poca importancia. Conforme vaya disminuyendo la cantidad de gente dentro de la cabina, nos moveremos para distribuir el espacio disponible de forma proporcional.

De hecho, cuando nos invaden el espacio personal solemos retroceder un paso para ampliar la distancia. Dicha invasión se produce, en ocasiones, para intimidar o poner nervioso al interlocutor obligándole a retroceder y que muestre, de ese modo, **sumisión**.

En general, cuando no conocemos a otra persona, o bien no nos gusta o no confiamos en ella, nuestro espacio se amplía considerablemente. Por ello, las dimensiones del espacio que nos rodea en esa situación dependerán de las circunstancias del encuentro.

En definitiva, es preciso **guardar la distancia física** respetando el espacio vital de cada persona, ya que no tener en cuenta este aspecto puede llevar a que nuestro interlocutor se sienta agredido si invadimos su espacio o, por el contrario, interprete que hay desinterés por nuestra parte si el espacio que mantenemos es demasiado amplio.

Actividad ✎

9. Hemos visto que la proxémica analiza el espacio que rodea a las personas. Identifica qué tipo de distancia se corresponde con las siguientes figuras:



2.4. La imagen personal

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

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

Si bien es cierto que el hábito no hace al monje, tal como hemos visto en la Unidad 2, factores como el efecto halo, los estereotipos o las primeras impresiones tienen gran importancia en la comunicación.

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

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

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

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

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

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



¿Sabías que...?



Analizando el estado de los **zapatos**, podemos evaluar la percepción de una persona respecto de su situación económica futura. Así, si no estamos seguros sobre cuál puede ser nuestra situación económica futura, una de las elecciones de compra que más retrasaremos es la de comprar zapatos. A su vez, unos zapatos nuevos y caros transmiten la imagen de una buena situación económica. Por el contrario, los zapatos gastados dan una imagen negativa.

Ten en cuenta



Una persona que vaya correctamente vestida es la mejor carta de presentación que puede tener, ya que la primera impresión que se tiene de una persona es su imagen. Y en el caso de la empresa y el ámbito laboral es aún más importante, pues representa la imagen de la empresa. Por ello, hay que cuidar todos los detalles del vestuario.

Actividades



10. Busca en Internet dos imágenes de personas de tu mismo sexo que consideres que tienen buena imagen (en el caso de que sean personas conocidas, haz como si no las conocieras).
Asígnales una profesión en función de la imagen que se desprende de esas fotografías.
¿En qué detalles te has basado para asignar esas profesiones?

11. ¿Qué es para ti tener una buena imagen? Debátelo con tus compañeros de aula y comprueba que seguramente no tenáis todos el mismo concepto.
12. Imagina que tienes una entrevista de trabajo para un puesto de administrativo. ¿Qué imagen quieres ofrecer de ti mismo? ¿Cómo te vestirías? ¿Por qué?

3. Funciones de la comunicación no verbal



Fig. 4.11. Como dice el refrán, hay imágenes que valen más que mil palabras, y lo mismo sucede con las expresiones.

El lenguaje no verbal puede cumplir diferentes funciones, entre las que destacan:

- **Enfatizar el lenguaje verbal.** Para ello se suelen utilizar los ilustradores, cuyo significado ya hemos visto anteriormente. Por ejemplo, mover la mano a la vez que decimos adiós enfatiza lo que estamos expresando con palabras. Es decir, la comunicación no verbal puede, meramente, repetir lo que se dijo verbalmente. Así, si decimos a alguien que para encontrar una papelería tiene que girar a la derecha mientras señalamos en la dirección adecuada esto se considera una repetición.
- **Expresar sentimientos y emociones.** Comunica el estado de tristeza o alegría en el que nos encontramos.
- **Sustituir palabras.** Los actos no verbales sustituyen a los verbales cuando hacemos un gesto y no decimos nada. Por ejemplo, los casos que hemos visto al principio de la unidad, de los emblemas, como cuando alguien nos pregunta dónde se encuentra algo y señalamos con el dedo sin hablar. A su vez, un mensaje no verbal puede sustituir uno verbal, por ejemplo, cuando una persona llega a su casa después del trabajo y le preguntan qué tal le ha ido el día y ella, sin decir nada, pone una expresión que sustituye a la afirmación «He tenido un día desastroso» (Fig. 4.11).
- **Orientar la forma en la que el mensaje verbal debe ser interpretado.** Es decir, un mismo contenido podrá interpretarse de diferentes maneras según el volumen y el tono de voz empleado o los gestos realizados. Así, si decimos «¡Ven!» con un tono fuerte y un volumen alto, estaremos dando una orden; pero si lo decimos en un tono dulce y un volumen bajo, estaremos invitando al interlocutor a acercarse a nosotros.
- **Posibilidad de contradecir la comunicación verbal.** Las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal del mensaje para que este sea decodificado de forma precisa. Por ello, un mensaje no verbal puede contradecir a uno verbal (como cuando decimos algo y, a través de gestos, insinuamos lo contrario). Tal caso se puede dar cuando una persona que tiene que hablar en público y, a pesar de tener la frente sudada y temblarle las piernas y las rodillas, dice: «No estoy nervioso».
- **Regular la comunicación.** Los mensajes no verbales regulan al mensaje verbal cuando nos servimos de los gestos para mantener una conversación. Así, si en una conversación un interlocutor da golpes en una mesa, está marcando el ritmo de una conversación. En este sentido, en ocasiones hacemos juicios sobre la habilidad reguladora de otras personas como, por ejemplo, «hablar con él es como hablarle a una pared» o «con ella no puedes meter baza en la conversación».

Actividad

13. Cita varios ejemplos en los que se aprecie cada una de las funciones de la comunicación no verbal.

Caso Práctico 4. Funciones de la comunicación no verbal

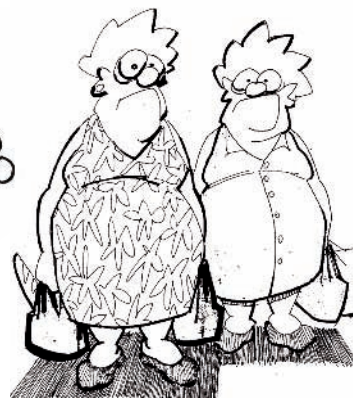
Hemos visto cómo la comunicación no verbal se manifiesta no solo en las conversaciones, sino también en otras situaciones. Veamos algunos casos.

Solución:

Sustituir palabras o expresiones: en esta viñeta, los dibujos transmiten el hecho de que «está comenzando a llover».



Orientar la comunicación verbal: en este caso, la viñeta nos ayuda a interpretar la comunicación verbal (a través de la forma de vestir o el gesto con la mano).



Expresión de sentimientos: aquí las figuras expresan un sentimiento de asombro o perplejidad.

Síntesis

Comunicación no verbal

Consiste en el conjunto de mensajes emitidos a través de gestos, posturas, expresiones faciales o movimientos corporales

Factores asociados al lenguaje verbal (paralingüística)

Tono

Elemento que en comunicación relaciona sentimientos y su expresión con palabras

Ritmo

Expresa la fluidez verbal con la que se expresa una persona

Volumen

Es la intensidad con la que se habla

Silencios

Son pausas que se realizan en la comunicación verbal

Timbre

Registro que permite distinguir a una persona de otra

Kinesia

Expresión facial

Información que transmitimos a través de la expresión de la cara

Mirada

Información transmitida a través de la expresión de los ojos

Postura

Posiciones del cuerpo que acompañan a la comunicación verbal

Gestos

Estímulos visuales que se envían a la persona con la que se habla

Proxémica

Proximidad

Análisis del espacio que rodea a las personas en su comunicación con las demás

Imagen personal

Es el estilo de una persona: su forma de vestir, rasgos físicos, gestos, su forma de caminar, sus movimientos, etc.

Factores asociados al comportamiento

Funciones de la comunicación no verbal

- Enfatizar al lenguaje verbal
- Expresar sentimientos y emociones
- Sustituir palabras
- Orientar la forma en que el mensaje verbal debe ser interpretado
- Contradecir la comunicación verbal
- Regular la comunicación

Test de repaso



1. Es cierto que la paralingüística:
 - a) Es una forma de comunicación oral.
 - b) Estudia los movimientos del cuerpo humano.
 - c) Es una forma de comunicación verbal.
 - d) Estudia los tonos o el volumen de la voz.
2. Cuando damos un discurso y cerramos el puño estamos ejecutando:
 - a) Un emblema.
 - b) Un ilustrador.
 - c) Un regulador.
 - d) Ninguna de las respuestas es cierta.
3. Las miradas son actos no verbales que se estudian en:
 - a) La comunicación oral.
 - b) La comunicación escrita.
 - c) La comunicación verbal.
 - d) Ninguna es cierta.
4. ¿Qué parte de nuestro cuerpo actúa en la expresión facial, fundamentalmente?:
 - a) Las orejas.
 - b) Los ojos.
 - c) Las manos.
 - d) La nariz.
5. Cuando una persona emite menos de 90 palabras al minuto es:
 - a) Bradilálica.
 - b) Taquilálica.
 - c) Proxemística.
 - d) Taquicárdica.
6. La definición «disciplina que se encarga de analizar el espacio que rodea a una persona» es de la:
 - a) Kinesia.
 - b) Paralingüística.
 - c) Emblemática.
 - d) Proxémica.
7. Una distancia inferior a 45 cm es de tipo:
 - a) Social.
 - b) Íntima.
 - c) Pública.
 - d) Próxima.
8. Según Ekman, a través de la expresión facial se transmite:
 - a) Sorpresa.
 - b) Cólera.
 - c) Miedo.
 - d) Todas son ciertas.
9. Al hablar de postura, cuando dos personas comparten opiniones se produce(n):
 - a) Posturas sencillas.
 - b) Postura social.
 - c) Postura eco.
 - d) Parapostura.
10. Un tono de voz que transmite ironía o sarcasmo es un tono:
 - a) Ascendente.
 - b) Mixto.
 - c) Descendente.
 - d) Pausado.
11. Es una función de la comunicación no verbal:
 - a) Dar énfasis al lenguaje verbal.
 - b) Proyectar nuestra personalidad al exterior.
 - c) Eliminar al lenguaje verbal.
 - d) Todas son ciertas.
12. Según lo visto en clase, la siguiente figura se correspondería con un:
 
 - a) Emblema.
 - b) Regulador.
 - c) Ilustrador.
 - d) Adaptador.
13. Especifica qué significado puede tener la siguiente imagen:
 
 - a) Nerviosismo.
 - b) Autoridad.
 - c) Ansiedad.
 - d) Sumisión.

Comprueba tu aprendizaje

Conocer la comunicación no verbal

- Define en qué consiste la comunicación no verbal.
- Cuál de las siguientes formas de comunicación es no verbal:
 - Lenguaje hablado.
 - Lenguaje escrito.
 - Kinesia.
- ¿Qué variables, según Ekman y Friesen, influyen en los actos no verbales?
- Indica cuáles de las siguientes categorías no pertenecen a los signos no verbales:
 - Emblemas.
 - Ilustradores.
 - Adaptadores.
 - Indicadores.
 - Reguladores.
- Define el concepto de emblema.
- Completa: el gesto habitual de decir «no» o «sí» con la cabeza es un...
- Si te tocas la barbilla en una conversación, ¿qué elemento de la comunicación no verbal estarás utilizando?

Diferenciar entre los conceptos de kinesia, paralingüística y proxémica

- ¿A qué categoría pertenecen los gestos descritos a continuación?
 - Durante una entrevista de trabajo, una joven está continuamente tocándose el pelo.
 - Una alumna sale a la pizarra para resolver un supuesto de contabilidad, no sabe cómo empezar y se encoge de hombros.
 - Un alumno está a punto de entrar a un examen y no para de morderse las uñas.
 - Dos empresarios acaban de cerrar un trato y se dan la mano.
 - En una reunión, un señor desea intervenir y levanta la mano.
 - En un concurso de televisión el ganador hace el signo de victoria ante las cámaras.
- El espacio personal es analizado por:
 - La kinesia.
 - La proxémica.
 - La paralingüística.
 - Todas estudian el espacio personal.

- El tono de voz se estudia en:
 - Kinesia.
 - Proxémica.
 - Paralingüística.
 - Todas son ciertas.
 - Define qué es paralingüística.
 - Cuál o cuáles de las siguientes afirmaciones relacionadas con la paralingüística son falsas:
 - El tono ascendente sugiere sarcasmo, ironía.
 - El ritmo es la fluidez verbal con la que se expresa una persona.
 - El volumen alto indica autoridad, seguridad en sí mismo, dominio de la situación.
 - Los silencios se pueden expresar de forma negativa o positiva.
 - El timbre de voz nos permite reconocer a una persona de forma inmediata.
 - Define a qué se dedica la kinesia.
 - Enumera algunos actos que se estudian en la kinesia.
 - Indica si son verdaderas o falsas las siguientes afirmaciones sobre la proxémica:
 - La cultura o la raza de las personas va a influir en que se utilice una distancia mayor o menor.
 - Cualquier persona puede «traspasar» el espacio vital de otra.
 - En una conversación, los anglosajones se acercan tanto que casi llegan a tocarse.
 - La distancia personal es aquella reservada para familiares y amigos íntimos.
 - Cuando no nos conocemos, no nos gusta o no confiamos en el interlocutor, nuestro espacio se amplía considerablemente.
 - No respetar el espacio vital de una persona puede llevar a que nuestro interlocutor se sienta agredido.
 - ¿Es lo mismo un silencio que un suspiro?
 - Según la paralingüística, ¿qué expresa un tono de voz descendente?
- Valorar la importancia de aspectos como el tono, el ritmo, las miradas, etc. en el proceso comunicacional**
- ¿Cuándo decimos que una persona es taquilálica?
 - ¿Qué indica un volumen de voz bajo?

Comprueba tu aprendizaje

20. Señala, de esta lista, cuáles son las siete emociones básicas:

- | | |
|---------------|-------------------|
| a) Alegría | h) Sorpresa. |
| b) Pena | i) Tristeza. |
| c) Miedo | j) Esperanza. |
| d) Repulsión | k) Remordimiento. |
| e) Desprecio. | l) Pánico. |
| f) Enojo. | m) Asco. |
| g) Ilusión. | n) Gratitude. |

21. ¿De qué tipo pueden ser las sonrisas?

22. Completa: la mirada que se caracteriza por caer por debajo de los ojos del interlocutor al que nos dirigimos es...

23. ¿Cómo definirías la postura?

24. Al hablar de las posturas, en el caso en que dos personas compartan una misma opinión se produce...

25. ¿Qué signos pueden delatar a un mentiroso? Señala la opción falsa:

- Frotarse la oreja.
- Evitar mirar a los ojos a la otra persona.
- Frotarse las manos.
- Frotarse la barbilla.

26. ¿Qué factores influyen en la distancia?

- La forma de vestir, la edad y el sexo.
- La personalidad, la cultura y el grado de intimidad.
- El motivo del encuentro, la edad y la falta de higiene.
- La forma de hablar y el idioma.

27. ¿De qué tipo de distancia se trata la que se utiliza en reuniones con compañeros de trabajo o en reuniones de vecinos?

28. La distancia social se caracteriza por:

- Ser, por ejemplo, la que se da entre jefes y empleados.
- Ser la que se produce entre personas conocidas pero no íntimas.
- Ser la que se produce en discursos, conferencias o reuniones.
- Ser la que se produce en las conversaciones íntimas.

29.Cuál de estas afirmaciones sobre la imagen personal es correcta:

- El concepto de imagen personal se refiere exclusivamente a cómo viste una persona.

b) El estilo personal de nuestro aspecto en privado ha de ser el mismo que nuestro estilo profesional.

c) Desencajar por el aspecto en una situación puede provocar con frecuencia inseguridad y retraimiento, como una forma de querer compensar lo que consideramos que destacamos por el aspecto.

d) El aspecto exterior de una persona no aporta nada a la comunicación.

30. ¿Qué es el *dress-code*?

Analizar las funciones que tiene la comunicación no verbal

31. Enumera tres de las funciones que puede tener la comunicación no verbal.

32. Pon un ejemplo en el que la comunicación no verbal pueda contradecir a la comunicación verbal.

33. Indica qué función de la comunicación no verbal cumplen los siguientes ejemplos:

- Estamos enfadados con un compañero y por ello cambiamos el tono cuando hablamos con él.
- Explicamos a alguien que para ir a la estación tiene que girar a la izquierda y a la vez señalamos en la dirección adecuada.
- Nos acaban de hacer un regalo y damos las gracias con una gran sonrisa.
- Queremos participar en una clase y levantamos la mano.
- Mostramos una expresión facial muy seria pero cuando nos preguntan decimos que no estamos enfadados.
- Terminamos de cenar en un bar y le hacemos al camarero el gesto de escribir para indicarle que queremos que nos traiga la cuenta.

34. Enlaza mediante flechas las respuestas correctas:

Pulgar hacia arriba	
Tonos	Imagen personal
Sonrisa sencilla	Kinesia
Postura corporal	Paralingüística
Forma de vestir	Proxémica
Distancia social	Emblemas
Taquilálica	