



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED  
ILUMNO

# COMUNICACIÓN ASERTIVA NO VERBAL



# COMUNICACIÓN ASERTIVA NO VERBAL

## COMUNICACIÓN ASERTIVA: COMPONENTE NO VERBAL

Vamos a adentrarnos en el tipo de respuestas que muchas veces pasamos por alto de forma consciente y que, sin embargo, nos están condicionando constantemente: la conducta no verbal, es decir, los gestos, miradas, posturas que emitimos mientras estamos comunicándonos.

Partimos de la base de que la no comunicación no existe. El ser humano es un ser social y necesita de la interacción con los demás seres humanos de su comunidad, para lo cual usa la comunicación. Una persona puede decidir no hablar o ser incapaz de comunicarse verbalmente, pero todavía sigue emitiendo mensajes acerca de sí mismo a través de su rostro, su cuerpo, su manera de vestir o el uso del espacio. Cabe aclarar que estas manifestaciones son leídas por su interlocutor o las personas presentes de modo subconsciente.

Para que se considere transmitido de forma socialmente habilidosa (asertiva), las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contexto verbal. Muchas veces nos hemos encontrado con individuos que, aparentemente, emiten mensajes verbales correctos, pero que no consiguen que los demás les respeten o consideren interlocutores válidos. Las personas sumisas carecen a menudo de la habilidad para dominar y aplicar conjuntamente y sin incongruencias los componentes verbales y no verbales apropiados de la conducta.

### ***Ámbitos de estudio de la comunicación no verbal***

Existen tres ámbitos de estudio de la comunicación no verbal: ***kinesia, paralingüística y proxémica.***

- La ***kinesia*** se ocupa de la comunicación no verbal expresada a través de los movimientos del cuerpo.
- La ***paralingüística*** estudia el comportamiento no verbal expresado en la voz.
- La ***proxémica*** se encarga de estudiar el comportamiento no verbal relacionado con el espacio personal.

Analizaremos uno a uno los principales componentes no verbales que contiene todo mensaje que emitimos.





## 1.1. KINESIA

El estudio de los movimientos (kinesia) se ha realizado aislando cada uno de los posibles ámbitos de comportamiento y estudiando sus expresiones y modos de comunicación por separado. Así, las principales fuentes de comportamiento estudiadas han sido: la postura corporal, los gestos, la expresión facial, la mirada y la sonrisa.

### A. POSTURA CORPORAL

La posición del cuerpo nos va a dar señales sobre la predisposición o no a la interacción entre interlocutores. La posición del cuerpo y de los miembros, la forma como se sienta la persona, como está de pie y como se pasea, refleja las actitudes y conceptos que tiene de sí misma y su ánimo respecto a los demás. Existen cuatro tipos básicos de posturas:

- **Postura de acercamiento:** indica atención, que puede interpretarse de manera positiva (simpatía) o negativa (invasión) hacia el receptor de acuerdo a la distancia.
- **Postura de retirada:** suele interpretarse como rechazo, repulsa o frialdad.
- **Postura directa:** indica seguridad, firmeza, pero también puede reflejar orgullo, arrogancia o desprecio.
- **Postura contraída:** suele interpretarse como depresión, timidez y abatimiento físico o psíquico.

La persona asertiva adoptará generalmente una postura cercana y directa, mirando de frente a la otra persona. Las posiciones corporales se definen por la disposición del cuerpo a aceptar a otros en la interacción. Así se habla de posiciones más abiertas o más cerradas.

Una posición abierta implica que brazos y piernas no separan a un interlocutor de otro, la posición cerrada implicaría utilizar las piernas, brazos o manos bien en forma de protección bien del propio cuerpo, bien en forma sirva de barrera para que otro se introduzca en una interacción que mantenemos (por ejemplo son posiciones cerradas cruzarse de brazos, o sentarse para hablar con alguien, de forma que las piernas hagan una barrera que dificulte la entrada de otra persona, simbólicamente.). Como vemos la posición da señales que indican lo dispuestos que estamos a recibir o a interactuar con los otros.

La orientación es el ángulo con el que el cuerpo está dirigido a los demás (uno puede ponerse frente a frente, en ángulo recto, o de espaldas). Cuanto más de frente se sitúa una persona hacia los demás, mayor será el nivel de implicación. Por otra parte se ha observado que cuando las personas esperan competir generalmente se sientan enfrente; si esperan cooperar, lo hace una al lado de la otra. El ángulo de orientación puede regular el grado de intimidad de una conversación. Nuestra orientación tiende a ser menos directa cuando tenemos intención de no continuar la interacción, cuando la persona no nos agrada o cuando la percibimos como alguien inferior o poco peligroso.

El movimiento del cuerpo puede transmitir energía y dinamismo durante la interacción. Si bien cuando este movimiento es incongruente con el contenido verbal o el contexto comunicacional, normalmente tiene el efecto de distraer la atención del interlocutor.

En este sentido, un exceso de movimiento incongruente puede producir impresión de inquietud o nerviosismo, mientras que la escasez de movimiento incongruente puede transmitir una impresión de excesiva formalidad.



## B. LOS GESTOS

El gesto es el movimiento corporal propio de las articulaciones, principalmente de los movimientos corporales realizados con las manos, brazos y cabeza. Se han identificado o clasificado cinco tipos de gestos:

- **Gestos emblemáticos o emblemas.** Son señales emitidas intencionalmente. Su significado es específico y muy claro, ya que el gesto representa una palabra o conjunto de palabras bien conocidas. Por lo tanto, son gestos traducibles directamente en palabras. Ejemplos serían agitar la mano en señal de despedida o sacar el pulgar hacia arriba indicando OK.
- **Gestos ilustrativos o ilustradores.** Se producen durante la comunicación verbal. Sirven para ilustrar lo que se está diciendo. Son gestos conscientes que varían en gran medida en función de la cultura. Son gestos unidos al lenguaje, pero a diferencia de los emblemas, no tiene un significado directamente traducible y la palabra a la que van unidos no les da su significado. Este tipo de gesto que sirve a esa palabra no la significa. La forma de servirla reside en su capacidad para recalcar lo que se dice, enfatizar o imponer un ritmo a la palabra que esta por sí no tendría. Cualquier tipo de movimiento corporal que desempeña un papel auxiliar en la comunicación no verbal es un gesto ilustrador.
- **Gestos que expresan estados emotivos.** Este tipo de gesto cumple un papel similar a los ilustradores y por ello se pueden confundir. Es similar en el sentido en que también acompañan a la palabra y le confieren un mayor dinamismo. Pero difieren en que este tipo de gestos reflejan el estado emotivo de la persona, mientras que el ilustrador es emocionalmente neutro. En este sentido, el ilustrador constituye una forma de expresar cultural, mientras que este es resultado del estado emocional del momento. A través de este tipo de gestos se expresan la ansiedad o tensión del momento, muecas de dolor, triunfo y alegría, etc.

- **Gestos reguladores de la interacción.** Son movimientos producidos por quien habla o por quien escucha, con la finalidad de regular las intervenciones en la interacción. Son signos para tomar el relevo en la conversación, que tienen también un importante papel al inicio o finalización de la interacción (por ejemplo, darse la mano en el saludo o la despedida). Pueden ser utilizados para frenar o acelerar al interlocutor, indicar que debe continuar o darle a entender que debe ceder su turno de palabra. Los gestos reguladores más frecuentes son las indicaciones de cabeza y la mirada fija. Las inclinaciones rápidas de cabeza llevan el mensaje de apresurarse y acabar de hablar, mientras que las lentas piden que el interlocutor continúe e indican al oyente que le parece interesante y le gusta lo que se está diciendo.
- **Gestos de adaptación o adaptadores.** Son gestos utilizados para manejar emociones que no queremos expresar. Se utilizan cuando nuestro estado de ánimo es incompatible con la situación interaccional particular, de forma que no podemos expresar nuestras emociones reales directamente con la intensidad con la que realmente las sentimos. Ante esta situación se produce un situación incómoda, que necesitamos controlar, y es cuando aparece el gesto como una forma de adaptarnos a esa situación. Gestos de este tipo son pasarse los dedos por el cuello de la camisa cuando nos sentimos ahogados por la tensión de la situación, o tocarnos el pelo cuando nos sentimos nerviosos.



## C. EXPRESIÓN FACIAL

La expresión facial es el medio más rico e importante para expresar emociones y estados de ánimo, junto con la mirada. La expresión facial juega varios papeles en la interacción social humana:

- Muestra el estado emocional de una persona, aunque ésta puede tratar de ocultarlo.
- Proporciona una información continua sobre si se está comprendiendo el mensaje, si se está sorprendido, si está de acuerdo o está en contra, etc., sobre lo que se está diciendo.
- Indica actitudes hacia las otras personas.

**LA PERSONA ASERTIVA ADOPTARÁ LA EXPRESIÓN FACIAL QUE ESTÉ DE ACUERDO AL MENSAJE QUE QUIERE TRANSMITIR, ES DECIR, NO ADOPTARÁ UNA EXPRESIÓN FACIAL QUE SEA CONTRADICTORIA O NO SE ADAPTE AL MENSAJE.**

Las emociones, como la alegría, sorpresa, ira, tristeza y miedo, se expresan a través de tres regiones fundamentales de la cara: la frente - las cejas - los ojos, es decir, la parte superior de la cara. La gente, normalmente, manipula sus rasgos faciales adoptando expresiones

según el estado de ánimo que quiere transmitir. También se puede intentar no transmitir o no dejar traslucir estado de ánimo alguno (la llamada cara de "poker" o de "piedra"), pero en cualquier caso, la persona está manipulando sus rasgos faciales y un observador entrenado, puede percibirlo.

La persona asertiva adoptará la expresión facial que esté de acuerdo al mensaje que quiere transmitir, es decir, no adoptará una expresión facial que sea contradictoria o no se adapte al mensaje. La persona sumisa cuando recibe una orden injusta, se muere por dentro, pero su expresión facial es de amabilidad.

No toda la comunicación que se transmite a través de la expresión facial es susceptible de ser percibida por el interlocutor conscientemente. Sin embargo, se sabe que las impresiones que obtenemos de los otros están influidas también por los movimientos imperceptibles de la comunicación verbal de los otros. Así, observamos que tienen tanta importancia para la transmisión emocional y la captación de impresiones y juicios del otro, los movimientos faciales perceptibles (cambio de posición de las cejas, de los músculos faciales, de la boca, etc.) como de los imperceptibles (contracción pupilar, ligera sudoración). Por otra parte, se trata de movimientos muy difíciles de controlar.

Los estudios realizados sobre cómo percibimos a los demás, a partir de sus expresiones faciales, han intentado describir los rasgos fisonómicos de algunas emociones. Estas investigaciones no han podido demostrar que existan movimientos característicos de los músculos faciales específicos para cada una de las emociones. Sin embargo, sí se ha podido concluir lo siguiente:

- Para una misma mímica existe un amplio abanico de interpretaciones que se confirman unas a otras de forma muy coherente.
- Si para cada palabra del vocabulario de los sentimientos intentamos encontrar una manifestación facial correspondiente, en algunos casos la encontramos muy fácilmente y en otros con gran dificultad.
- Hay un número limitado de emociones que la mayoría de nosotros puede reconocer con cierta fiabilidad.

La investigación ha determinado la existencia de seis expresiones faciales principales, las cuales son indicadores de emociones como: **alegría, tristeza, asco, enfado, temor e interés**. Son prácticamente las únicas emociones que tienen probabilidad de ser reconocidas por la mayoría de nosotros cuando las vemos expresadas en los demás. Sin embargo la gente evalúa rasgos como la criminalidad en función de la expresión de la cara.



Por otra parte, la expresión facial sirve para comunicar otras muchas cosas no tan universales, y que dependen del contexto y del estado emocional de la interacción. Así se ha observado que la expresión facial la utilizamos para comunicar cosas como:

- Estoy encantado de verte (rápido movimiento de subida y bajada de las cejas acompañado de una sonrisa).
- Expresar nuestro actual estado de ánimo.
- Indicar atención hacia otros.
- Nuestro disgusto por ver a alguien.
- Que estamos haciendo una broma (una ceja levantada y una mueca en la boca).
- Que estamos escuchando (cabeza inclinada de lado).
- Que alguien ha dicho algo fuera de lugar, un reproche.
- Sirven para reforzar la comunicación verbal (si una madre regaña a su hijo, con la expresión facial le informa de la intensidad y veracidad de su enfado).

Queda claro que la función principal de la expresión facial es la expresión de emociones, pero, además, también comunicamos sobre la intensidad de las mismas. La expresión facial está en continuo cambio durante la comunicación.



## D. LA MIRADA

La mirada se estudia aisladamente, aunque forma parte de la expresión facial, por la gran importancia que tiene en la comunicación no verbal por sí sola. Se le atribuye un importantísimo papel en la percepción y expresión del mundo psicológico. La variedad de movimientos posibles que podemos llevar a cabo con los ojos y su área próxima resulta ínfima si la comparamos con la de las expresiones faciales. Sin embargo, una elevación de cejas, por ejemplo, es un acto físico localizado, que nace y muere en un área

física localizada. La mirada, aunque ubicada y originada en los ojos, no muere en ellos, va más allá. Esa capacidad de proyección es la que confiere tanta importancia a la mirada.

**LA CANTIDAD Y TIPO DE MIRADA COMUNICAN ACTITUDES INTERPERSONALES, DE TAL FORMA QUE LA CONCLUSIÓN MÁS COMÚN QUE UNA PERSONA EXTRAE CUANDO ALGUIEN NO LE MIRA A LOS OJOS ES QUE ESTÁ NERVIOSO Y LE FALTA CONFIANZA EN SÍ MISMO.**

La mirada ha sido uno de los elementos más estudiados en la literatura sobre habilidades sociales y aserción. Im-

plica una reciprocidad equilibrada a la comunicación entre el emisor y el receptor, variando la fijación de la mirada según se esté hablando (40%) o escuchando (75%).

Casi todas las interacciones de los seres humanos dependen de miradas recíprocas. Pensemos solamente en cómo nos sentimos si hablamos con alguien y este no nos está mirando. O al contrario, si alguien nos observa fijamente sin apartar la mirada de nosotros. La cantidad y tipo de mirada comunican actitudes interpersonales, de tal forma que la conclusión más común que una persona extrae cuando alguien no le mira a los ojos es que está nervioso y le falta confianza en sí mismo.

El estudio de la mirada contempla diferentes aspectos. Entre los más relevantes se encuentran: la dilatación de las pupilas, el número de veces que se parpadea por minuto, el contacto ocular, la forma de mirar y la dirección al mirar de los ojos.





San Marcos

MIEMBRO DE LA RED  
**ILUMNO**

La mirada cumple varias funciones en la interacción, de las cuales las más relevantes son estas:

- **Regula el acto comunicativo.** Con la mirada podemos indicar que el contenido de una interacción nos interesa.
- **Sirve de fuente de información.** La mirada se utiliza para obtener información. Las personas miran mientras escuchan para obtener una información visual que complemente la información auditiva.
- **Expresan emociones.** Podemos leer el rostro de otra persona sin mirarla a los ojos, pero cuando los ojos se encuentran, no solamente sabemos cómo se siente el otro, sino que él sabe que nosotros conocemos su estado de ánimo. Asociamos diversos movimientos de los ojos con una amplia gama de expresiones humanas.
- **Comunican la naturaleza de la relación interpersonal.** Al encontrarse las miradas se dice el tipo de relación que mantienen, del mismo modo que se indica la intención cuando no se encuentran.

La dilatación de las pupilas es un indicador de interés y atractivo. Nuestras pupilas se dilatan cuando vemos algo interesante. Además nos gustan más las personas que tienen pupilas dilatadas que las que tienen pupilas contraídas. De esta forma no solo se puede establecer la actitud de una persona hacia algo, ya que cuanto más favorable sea la actitud mayor será la dilatación de las pupilas, sino que es posible evaluar los cambios de actitudes a través del tiempo mediante los cambios paralelos en las respuestas de las pupilas. La fiabilidad de estas medidas tiene que ver con el hecho de que no podemos controlar conscientemente la conducta de nuestras pupilas.



El contacto ocular consiste en la mirada que una persona dirige a la mirada de otra. El **feedback** es muy importante cuando dos personas hablan entre sí. Los que hablan necesitan tener la seguridad de que alguien los escucha, y los que escuchan necesitan sentir que su atención es tenida en cuenta y que el que habla se dirige directamente a ellos. Ambos requisitos se cumplen con un adecuado uso del contacto ocular. Por otra parte, la disposición de una persona a brindar oportunidades de contacto ocular suele revelar sus actitudes con respecto a ella. Las personas que se agradan mutuamente mantienen mucho más contacto ocular, que las que no se gustan.

La frecuencia con la que miramos al otro es un indicador de interés, agrado o sinceridad. La evitación de la mirada o el mirar a los otros solo fugaz y ocasionalmente impide recibir retroalimentación, reduce la credibilidad del emisor y da lugar a que se atribuyan a este características negativas.

La frecuencia de la mirada al otro aumenta cuando:

- están muy separados entre sí.
- está interesada por el otro y sus reacciones.
- ama o le gusta la otra persona.
- intenta dominar o influir al otro.
- es extrovertido.
- depende de la otra persona y esta no da señal de respuesta.

La frecuencia con la que miramos al otro disminuye si:

- están muy juntos.
- están discutiendo un asunto íntimo o difícil.
- no está interesada en las reacciones de la otra persona.
- no le gusta la otra persona.
- el que mira tiene un estatus superior.
- es un introvertido.





Por otra parte se mira más cuando se escucha que cuando se habla, pero además el contacto ocular indica el final de una intervención, como si la persona que habla le pasara el relevo a la otra.

El ***mantenimiento ocular*** se refiere a cuánto tiempo prolongamos el contacto de nuestra mirada con la de la otra persona. Las miradas prolongadas sin parpadear se usan cuando se intenta dominar, amenazar, intimidar o influir sobre otros. También las utilizan las personas que se agradan mucho, pero en este caso la frecuencia de parpadeo es mayor. Un prolongado contacto ocular se considera generalmente como manifestación de superioridad (o al menos la sensación de que así es), falta de respeto, amenaza o actitud amenazante y ganas de insultar. Un contacto ocular poco prolongado suele ser interpretado como falta de atención, descortesía, falta de sinceridad, falta de honradez, inseguridad o timidez. El dejar de mirar a los ojos, bajando la vista suele ser tomado como signo de sumisión.

El ***contacto ocular*** forma parte de la forma de mirar al otro. La forma de mirar es una de las conductas más importantes para diferenciar a las personas de estatus alto, dominantes y poderosas, de aquellas de bajo estatus, sumisas y no poderosas. El interlocutor de menor poder mira más a la persona poderosa en general. La persona menos poderosa tiene más necesidad de vigilar la conducta del que tiene más poder. Esta vigilancia puede proporcionar al que tiene poco poder información referente a las actitudes de la persona de más poder, que puede utilizar para ajustar la suya propia. Por otra parte así puede mostrar que está pendiente del que tiene poder, de que le interesa lo que dice y acepta su posición de estatus en la interacción.

## **E. LA SONRISA**

Normalmente la sonrisa se utiliza para expresar simpatía, alegría o felicidad. La sonrisa se puede utilizar para hacer que las situaciones de tensión sean más llevaderas. Una sonrisa atrae la sonrisa de los demás y es una forma de relajar la tensión. Por otra parte, la sonrisa tiene un efecto terapéutico. Se ha observado que cuando se les pedía a personas que se sentían deprimidas o pesimistas, que imitaran la sonrisa de los demás, declaraban sentirse más felices. La sonrisa está, además, influida por el poder que tiene lugar en una relación.

## 1.2. PARALINGÜÍSTICA

El área paralingüística hace referencia a “cómo” se transmite el mensaje frente al área lingüística o del habla, en la que se estudia “lo que se dice”. Las variaciones no lingüísticas como el ritmo, el tono y el volumen de la voz son estudiadas por la paralingüística.

- **El ritmo.** El ritmo se refiere a la fluidez verbal con que se expresa la persona. El ritmo lento o entrecortado revela un rechazo al contacto, un mantenerse a cubierto, un deseo de retirada o frialdad en la interacción. El ritmo cálido, vivo, modulado o animado está vinculado a la persona presta para el contacto y la conversación.
- **Volumen.** Quién inicia una conversación en un estado de tensión mal adaptado a la situación, habla con un volumen de voz inapropiado. Cuando la voz surge en un volumen elevado, suele ser síntoma de que el interlocutor quiere imponerse en la conversación y puede transmitir agresividad y prepotencia, y está relacionado con la intención de mostrar autoridad y dominio. El volumen bajo se asocia a personas introvertidas, a su inseguridad o temor.

En una conversación asertiva, el volumen tiene que estar en consonancia con el mensaje que se quiere transmitir.

- **Tono.** La cualidad del tono que interesa aquí es el tono afectivo, esto es, la adecuación emocional del tono de voz utilizado en la conversación. El tono es un reflejo emocional, de forma que la excesiva emocionalidad ahoga la voz y el tono se hace más agudo. Por tanto, el deslizamiento hacia los tonos agudos es síntoma de inhibición emocional.

El tono puede ser fundamentalmente agudo o resonante. Un tono insípido y monótono puede producir sensación de inseguridad con muy pocas garantías de convencer a la persona con la que se está hablando. El tono asertivo debe ser uniforme y bien modulado, sin intimidar a la otra persona, pero basándose en una seguridad.

- **Fluidez en las perturbaciones del habla.** Excesivas vacilaciones, repeticiones, muletillas, etc. pueden causar una impresión de inseguridad, ansiedad, dependiendo de cómo lo interprete el interlocutor. Estas perturbaciones pueden estar presentes en una conversación asertiva, siempre y cuando estén dentro de los límites normales y estén apoyados por otros componentes paralingüísticos apropiados.
- **Claridad y velocidad.** El emisor del mensaje asertivo debe hablar con una claridad tal que el receptor pueda comprender el mensaje sin tener que sobreinterpretar o recurrir a otras señales alternativas. La velocidad no debe ser ni muy lenta ni muy rápida en un contexto comunicativo normal, ya que ambas anomalías pueden distorsionar la comunicación.

### 1.3. PROXÉMICA

Se refiere al amplio conjunto de comportamientos no verbales relacionados con la utilización y estructuración del espacio inmediato de la persona.

El **espacio personal** se define como el espacio que nos rodea, al que no dejamos que otros entren a no ser que les invitemos a hacerlo o se den circunstancias especiales. Se extiende más hacia delante que hacia los lados y mínimo a nuestras espaldas. Necesitamos disponer de un espacio en nuestro alrededor. Generalmente se toma una distancia de medio metro entre los interlocutores porque así se siente más cómodo. Esto es cultural.

Cuando vamos a un cine o teatro, donde no se reservan localidades, intentamos obtener un asiento sin otras personas al lado, como lo mismo ocurre en los medios de transporte, si no están llenos. Generalmente nos resistimos a sentarnos al lado de otra persona y sentimos una sensación de molestia cuando alguien se sienta junto a nosotros.

La altura otorga dominio y comunica un leve subtexto de intimidación. El Dr. Augustus Kinsel, especialista en ciencias sociales, ha entrevistado a presidiarios y concluyó que alguno de ellos son proclives a la violencia porque su zona normal de privacidad que debería rondar los 1,20 metros se ha expandido hasta alcanzar el los 1,80 metros. Cuando alguien se acerca demasiado, ellos reaccionan con pánico y violencia.

Sucede lo mismo cuando vamos conduciendo: cuando otro automóvil invade nuestra zona acortándonos el paso, hay un arrebato repentino de furia. Algunos automovilistas reaccionan aumentando la velocidad para cortar el paso a su vez a otro automovilista.

Las personas introvertidas se sientan más lejos de los demás que los extrovertidos. Al ser elogiadas las personas se acercan. Cuando más estimulante es una persona a otra, menor es la distancia que las separa. El espacio personal se estudia desde dos enfoques: la proximidad física en la interacción y el contacto personal.



La **orientación corporal** se suele emplear como “barrera territorial” para impedir violaciones del espacio personal. Si alguien no deseado viola el espacio personal de un grupo, los miembros del grupo se apartarán de él, pero seguirán manteniendo una orientación directa entre sí, como queriendo indicarle que su presencia no es grata y reanudarán sus posiciones anteriores tan pronto como tenga la sensatez de marcharse. Si el intruso decide quedarse, los miembros del grupo cambiarán de orientación para dejar aparte al intruso, mostrando así su rechazo por la invasión. La gente suele evitar una orientación directa en los ascensores, en los transportes públicos o en otros lugares donde no se puede mantener el espacio personal normal. Cuando la aglomeración es tan intensa que no se puede volver el cuerpo, se volverá la cabeza.

**TOCAR TAMBIÉN ES UNA FORMA DE LLAMAR LA ATENCIÓN Y SE PUEDE EMPLEAR PARA GUIAR O DIRIGIR A OTRA PERSONA HACIA ALGÚN SITIO.**

Ahora vamos a ocuparnos del **contacto**. Un tipo de contacto físico muy frecuente son los apretones de manos. La mayoría de la gente prefiere un fuerte apretón de manos. El dar la mano débilmente suele

asociarse en los hombres con afeminamiento y con debilidad de carácter. En las mujeres se acepta un apretón menos fuerte, pero cuando es demasiado débil se asocia con poca sinceridad o reticencia a la interacción. En este sentido, hay que tener en cuenta que el objeto de un apretón de manos es saludar o despedirse de alguien, o consolidar un acuerdo. Para que pueda cumplir su objetivo ha de ser muy positivo, cariñoso y cordial.

Las caricias con contactos corporales son reservados para aquellos entre los que existe una relación muy íntima. En la vida cotidiana solemos sustituir las caricias físicas por caricias verbales. Estas caricias son muy importantes para mejorar las relaciones interpersonales y son las más adecuadas entre desconocidos. Por otra parte, en general, dar una palmadita en la espalda es un gesto de aliento y apoyo. Pasar nuestro brazo por encima de los hombros de otra persona como gesto cordial o protector es una forma de indicarle que puede contar con nosotros.

**Tocar** también es una forma de llamar la atención y se puede emplear para guiar o dirigir a otra persona hacia algún sitio.





## COMUNICACIÓN ASERTIVA: LOS COMPONENTES VERBALES

Separándonos del área no verbal, vamos a analizar muy brevemente los elementos verbales que influyen decisivamente en que una comunicación sea interpretada como asertiva o no.

El habla se emplea para una variedad de propósitos: comunicar ideas, describir sentimientos, razonar, argumentar etc. Las palabras que se empleen dependerán de la situación en la que se encuentre la persona, su papel en esa situación y lo que está intentando conseguir.

Investigaciones en este campo han encontrado una serie de elementos del contenido verbal que diferencian a las personas asertivas de las que no lo son: utilización de temas de interés para el otro, interés por uno mismo, expresión emocional, etc. Asimismo se ha encontrado que la no condescendencia y las expresiones de afecto positivo ocurren con mayor frecuencia en personas socialmente habilidosas.

La conversación es el instrumento verbal por excelencia del que nos servimos para transmitir información y mantener unas relaciones sociales adecuadas. Implica un grado de integración compleja entre las señales verbales y las no verbales, tanto emitidas como las recibidas. Elementos importantes de toda conversación son:

- **Duración del habla.** La duración del habla está directamente relacionada con la asertividad, la capacidad de enfrentarse a situaciones y el nivel de ansiedad social. En líneas generales, a mayor duración del habla, más asertiva se puede considerar a la persona, si bien, en ocasiones, el hablar durante mucho rato (verborrea) puede ser un indicativo de una excesiva ansiedad. En este caso hay que tener presentes otros indicadores.
- **Retroalimentación (feedback).** Cuando alguien está hablando, necesita información intermitente y regular de cómo están reaccionando los demás, de modo que puedan modificar su verbalización es en función de eso. Necesita saber si lo que le escuchan le comprenden, le creen, están sorprendidos, aburridos etc. Los errores más frecuentes en el empleo de la retroalimentación consisten en dar poca información y no hacer preguntas y comentarios directamente relacionados con la otra persona. Una retroalimentación efectiva consistirá en un intercambio mutuo de señales de atención y comprensión, dependiendo, claro está, del tema de conversación y de los propósitos de la misma.
- **Preguntas.** Son esenciales para mantener la conversación, obtener información y mostrar interés o lo que la otra persona está diciendo. El no utilizar preguntas puede provocar cortes en la conversación y una sensación de desinterés.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Red Ilumno (2010). Modificaco 21 de abril de 2010. "Componentes no verbales de la comunicación asertiva". Módulo 2, lectura 4, curso Comunicación Eficaz, número de identificación ID 1065877, UES 21. Recuperado 09-06-13. En <https://libssso.epic-sam.net/Learn/Player.aspx?enrollmentid=3233859>

