



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.

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 taquíllica (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).

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.

Ten en cuenta que, 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.

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

¿Qué pueden significar los siguientes silencios?

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

Actividades

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.
- c) 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?



III PARTE: Continuación de la KINESIA (7 puntos)

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

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

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. 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.

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.

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.

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.

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.

• **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.

ACTIVIDAD:

Identifica qué tipo de distancia se corresponde con las siguientes figuras:

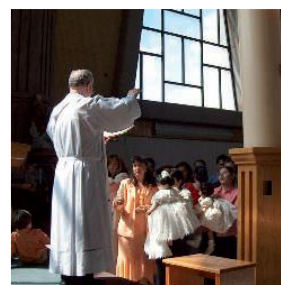
a.



b.



c.



d.

