



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

---

---

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

## LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION NO VERBAL EN LA ORIENTACION FAMILIAR

**TRABAJO RECEPCIONAL  
TALLER DE INTERVENCION PROFESIONAL  
"INTERVENCION SOCIAL EN FAMILIAS"  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL  
P R E S E N T A :  
NORMA VERONICA GONZALEZ GONZALEZ**



DIRECTORA DEL TRABAJO RECEPCIONAL:  
MAESTRA GARCIA RIVAS MA. DEL SOCORRO

MEXICO D.F.

2004



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## RECONOCIMIENTOS:

A MARGARITA Y MARCELINO POR  
SU APOYO INCONDICIONAL  
GRACIAS PAPAS.

HERMANAS, SOBRINO Y CUÑADO  
POR SU PACIENCIA.

A TODOS AQUELLOS AMIGOS, PROFESORES  
QUE HAN COMPARTIDO Y CONTRIBUIDO  
A MI VIDA CON PENSAMIENTOS,  
SENTIMIENTOS. CHELA E ISRAEL

POR COMPARTIR UN MOMENTO DE  
TU TIEMPO Y MOSTRARME EL CORAJE  
DE LUCHAR POR TUS IDEALES  
JUAN P.

## INDICE

Introducción	3
Capítulo 1. Comunicación no verbal:	
1.1. Historia del estudio de la comunicación no verbal	4
1.2. Comunicación humana	11
1.3. Indicadores de la comunicación no verbal	17
1.3.1. Kinéstenica	18
1.3.2. Proxémica	25
1.3.3. Paralenguaje	30
Capítulo 2. Programación Neurolingüística:	
2.1. Definición	35
2.2. Postulados de la programación neurolingüística	36
2.3. Sistemas representativos	38
2.4. Calibrar	44
2.5. Rapport	47
2.6. Sintonía	49

Capítulo 3. Orientación familiar:	
3.1. Enfoque sistémico	56
3.3. Definición de orientación familia	58
3.4. La primera entrevista	61
Propuesta	66
Conclusiones	71
Bibliografía	72

## INTRODUCCIÓN

Durante el desarrollo de este estudio monográfico, se vierten diversas obras sobre el trabajo de la comunicación no verbal que se manifiestan en las relaciones interpersonales. Esta investigación ha sido elaborada con el fin de obtener el título de licenciada en trabajo social y compartir conocimientos que sean funcionales a las nuevas generaciones en su quehacer profesional.

El interés del tema del trabajo, surge a partir del diplomado de Intervención Social de Familias, que durante la representación de una entrevista familiar, la expositora destaca la importancia de obtener datos a través de la observación del lenguaje corporal de cada uno de los miembros, ya que esto contribuye a identificar la congruencia de lo verbal con lo no verbal, asimismo, proporciona elementos que permiten conocer más sobre la dinámica familiar.

En la primera parte del trabajo, se describe la historia de los estudios del lenguaje corporal, la definición de la comunicación humana y desde la obra de Ricci Pio se exponen los indicadores del lenguaje corporal que se hacen presentes durante el diálogo.

La segunda parte de este trabajo, se elaboró bajo el enfoque de la programación neurolingüística que describe la utilización del lenguaje verbal y corporal para la aplicación de las técnicas denominadas de reflejo que son empleadas para el logro del rapport y sintonía como elementos importantes para el desarrollo de una conversación. En el tercer capítulo se describe el enfoque sistémico y la función del orientador familiar desde la visión de trabajo social.

Por último, se establece la propuesta que consiste en sugerir a los trabajadores sociales el emplear las técnicas de reflejo durante la primera y en las subsiguientes sesiones para poder crear un ambiente de confianza y respeto, durante la orientación familiar, de tal manera que, los integrantes de la familia puedan expresar abiertamente su situación en la que se encuentra, como reconocer los recursos y alternativas posibles a su condición.

## CAPÍTULO 1. COMUNICACIÓN NO VERBAL

### 1.1. HISTORIA DEL ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Este primer capítulo, se inicia con un compendio de los principales estudios de la comunicación no verbal, ubicando los trabajos en el contexto general de lo que ha sido la investigación sobre comunicación humana. Se continúa, con la definición de comunicación, identificando sus componentes, en especial, se señala la inseparable unión de lenguaje no verbal y corporal. Finalmente, se revisa la obra de Ricci Pio quien expone los diversos indicadores de la comunicación no verbal, para fines de este trabajo, se han clasificado en tres categorías: kinestésica, paralenguaje y proxémia.

La comunicación no verbal ha sido tema de interés, de estudiosos de la conducta humana, diversos autores coinciden al indicar que, a inicios del siglo XX, el lenguaje corporal fue tema de investigación por: antropólogos, etólogos, psicólogos, psiquiatras y sociólogos. Cada una de estas disciplinas, intervino aisladamente bajo diversos enfoques y metodologías.\*

Los psicólogos interesados en conocer más sobre la conducta humana, elaboraron numerosos estudios sobre el aislamiento de las diversas unidades del comportamiento. Los etólogos efectuaron por años la observación de las conductas de animales en estado salvaje, consecutivamente, compararon con la de los seres humanos y reconocieron semejanzas entre el comportamiento no verbal del hombre y el de otros primates.

Los sociólogos se encargaron de examinar la comunicación que se hace presente en las relaciones interpersonales, resultado de su trabajo, indicaron que en los individuos existen una serie de reglas explícitas, reconocidas verbalmente e implícitas, acordadas mediante el lenguaje corporal. En el caso de los antropólogos, sus trabajos se

---

\* Autores como: Davis (1976 p. 18-20 ), Heinemann (1980 p.12-18 ), Mínguez (1999 p. 40-41) y Pérez (2001 p.187 - 189) describen la participación de las diversas disciplinas en el estudio de la comunicación no verbal

dirigieron al análisis de las diversas culturas y refieren que: "todo acto humano es regido según códigos de comportamiento culturalmente definidos." (Lazar, 1995; p.35)

Los psiquiatras a partir de sus observaciones registraron "que el ritmo corporal de un individuo (es decir, su forma de moverse) proporciona indicadores sobre su carácter, emociones y reacciones hacia sus semejantes." (Minguez, 1999; p. 41)

A finales de los años cuarenta, un grupo de investigadores de la comunicación humana, constituyen una red no institucional a la que denominan la Universidad invisible o de Palo Alto, conformada por los antropólogos, Gregory Bateson, Ray Birdwhistell, Edward T. Hall, el sociólogo Erwin Goffman y el psicoterapeuta, Paul Watzlawick.\* Estos, estudiosos elaboraron los primeros trabajos sistemáticos del lenguaje corporal.

Al inicio de la década de los cincuenta, la comunicación era comprendida bajo el modelo matemático de comunicación de Shannon que tuvo gran influencia imponiéndose como referencia maestra entre las escuelas y corrientes ocupadas en estudiar la comunicación humana.

Descamps (1992) en su obra, representa y describe el modelo de Shannon:

Fuente -- emisor -- codificación --- mensaje / canal --- mensaje --- descodificado -- receptor destinatario

Emitido

recibido

Expone:

Los polos definen un origen y señalan un final, la comunicación se basa en la cadena de los siguientes elementos constitutivos: la fuente (de información) que produce un mensaje (la palabra

---

\* Davis (1976: p.18). Knapp (1980: p.10). Descamps (1992: p. 120). Lazar (1995: p. 35). Sambrano (2000: p.11) estos autores. es sus obras refieren los nombres de los estudiosos que conforman la Universidad de Palo Alto.



por teléfono), el codificador o emisor que transforma el mensaje en signos a fin de hacerlo transmisible (el teléfono transforma la voz en oscilaciones eléctricas), el canal que es el medio utilizado para transportar los signos (cable de teléfono), el decodificador o receptor que reconstruye el mensaje a partir de los signos y el destino, que es la persona o la cosa a la que se transmite el mensaje. (Descamps, 1992; p. 114)

El modelo de Shannon establece que la comunicación lleva un trayecto lineal que va de la fuente de información al destinatario.

Los estudiosos de Palo Alto reconocieron la validez de la teoría en la aplicación en las ciencias exactas, pero no así en las ciencias humanas. Coincidieron al referirse que el modelo sólo podía ser aplicado para máquinas o de máquina a hombre, en estos casos la comunicación se muestra de manera lineal. En las relaciones humanas la comunicación incluye aspectos afectivos conscientes e inconscientes, haciéndose presente el lenguaje corporal, verbal y la retroalimentación.

Como respuesta al modelo de Shannon, la Universidad invisible formula una teoría general de la comunicación, su postura se resume en la siguiente frase: "Uno no puede no comunicarse."

Ahora, lo sustituyen por un modelo orquestal. Toda comunicación es interactuante y circular, emitiéndose a varios niveles de forma multilínea. Hay centenares de variables al mismo tiempo: las palabras, la voz, el sentido de las palabras, el tono de voz, el acento, la pronunciación, el mensaje y su comentario, todo el cuerpo con las distancias interpersonales, el lugar, la postura, los gestos, las miradas, las sonrisas, la mímica, los tics. (Descamps, 1992; p. 115)

Y conciben a la comunicación como un proceso social permanente "un proceso mucho más complejo en el que el comportamiento corporal, todos los gestos, todos los movimientos voluntarios e involuntarios, juegan un papel particular."(Lazar, 1995; p. 33)

Watzlawick (1976) establece: si se acepta que toda conducta es una situación de interacción\* tienen un valor de mensaje, es decir, es comunicación, se deduce que por mucho que uno lo intente, no puede dejar de comunicar. Actividad o inactividad, palabra o silencio, tiene siempre el valor de mensaje: influye sobre los demás, quienes, a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y por ende, también comunican. (p. 50)

Las aportaciones sobre el conocimiento del lenguaje no verbal fueron elaboradas por diversos estudiosos en el tema, que a continuación se describen sus trabajos: \*\*

En 1952, el antropólogo Ray Birdwhistell se reunió con un grupo de lingüistas para llevar a cabo el estudio de los gestos que más tarde lo denomina como kinésica. Entre sus investigaciones se encuentra: el estudio de los rituales amorosos y reconoce que el lenguaje amoroso se debe a las variaciones culturales. Con respecto a los indicadores de sexo, demuestra, que los movimientos corporales masculinos y femeninos no están programados por la biología sino por la cultura aprendida en la niñez.

En 1970, su libro "Kinesics and context" ponen énfasis en la relación entre los diferentes elementos reunidos en una persona y en un momento dado. Es decir, para captar los significados de los gestos, es necesario considerar el contexto y el lenguaje verbal. Siendo que el mensaje está contenido siempre en éstos y jamás en algún movimiento aislado del cuerpo. Todo se integra en un sistema constituido por una multiplicidad de formas de comunicación, el tacto, el olor, el tiempo y el espacio.

El resultado de su estudio concluyó que no hay gestos universales porque no existe una expresión facial, una actitud o una postura corporal que transmita el mismo significado en todas las sociedades.

---

\* Incluso cuando se está solo. es posible sostener diálogo en la fantasía...quizás esa comunicación interna siga algunas de las mismas reglas que gobiernan la comunicación interpersonal. (Watzlawick 1976 pp.50)

\*\* Las obras de: Davis (1976). Descamps (1992). Lazar (1995) y Mínguez (1999) hacen mención de la historia de los estudios de la comunicación no verbal.

Gregory Bateson (1930), doctor en antropología, resume en su primera obra "Naven", su pensamiento sobre el análisis de la cultura y sobre el proceso de interacción. Tuvo interés en la incorporación de las normas, y el proceso que permite al niño convertirse en miembro de la comunidad.

En 1951, escribe un libro en colaboración con Ruesch titulado "Communication: The Social Matrix of Psychiatry." Al inicio de esta obra, se lee la esencia de su mensaje: "la comunicación es la matriz en la cual se encuentran insertadas todas las actividades humanas." (Descamps, 1992; p. 116)

El antropólogo Edgar T. Hall, fue el primero en comentar el sentido del espacio personal, denominado el lenguaje silencioso. Hall desarrolló detalladamente el concepto de proxémica en sus dos obras: "The Silent Language" (1959) y "The Hidden Dimension." (1966). Indicando que es el estudio de cómo el hombre estructura inconscientemente el micro espacio.

Propone una visión de la cultura como sistema de comunicación desarmable y como un conjunto de códigos analizables. Esos códigos actúan en función de ciertas reglas que son resultado de una pertenencia cultural. Indica que eso explica por qué los individuos de diferentes culturas utilizan de manera distinta el espacio en sus momentos frente a frente.

La percepción de espacio en el ser humano la refiere como dinámica porque está ligada a la acción. Establece, una escala de distancias interpersonales, las cuales proporcionan importantes detalles sobre la variación cultural de significados referidos al espacio.

Los psicoterapeutas, que trabajaron con Paul Watzlawick enriquecieron con mayor información al campo de la comunicación no verbal.

En 1964, Paul Watzlawick en su obra "Anthology of Human Communication, Text And Tape," trata entrevistas psicoterapéuticas conducidas y grabadas, analiza el comportamiento de los

participantes. Reformula algunos conceptos base de Bateson, explicando su utilización a través de los ejemplos grabados.

En 1956, el psiquiatra Jurguen Ruesch, y el fotógrafo Weldon Kees escribieron el primer libro que utilizó el término comunicación no verbal, en el título *Nonverbal Communication: Notes on the Visual Perception of Human Relations*; una obra pionera sobre este tipo de lenguaje y su aplicación terapéutica. Ruesch y Kees “estudiaron tanto las señales de percepción como de evaluación y de expresión entre pacientes psicóticos, maniacodepresivos y esquizofrénicos.” (Fernández, 2002; p.22)

Entre los años de 1960 y 1970, la investigación en comunicación no verbal se hace más formal y sistemática. Fernández (2002) señala a los investigadores que hicieron aportaciones, el año y tema que trataron:

Sommer (1969) que continuó trabajando en el área de la proxémia, y Kendon (1970) Sheflen (1972). Duncan y Fiske (1977), quienes examinaron más a fondo la estructura y organización del movimiento corporal y la postura. Las expresiones de emoción fueron estudiadas como señales faciales (Ekman, Friesen y Ellsworth, 1972) o vocales (Davitz, 1964). A estos siguieron nuevas áreas de investigación que incluían el movimiento del ojo (Argyle y Cook, 1975, Exline, 1971), las pausas (Goldman Eisler, 1968), la dilatación de la pupila (Hess, 1975) la atracción física (Berscheid y walster, 1974) y la habilidad para emitir y recibir señales no verbales en forma exacta y correcta (Rosenthal, Hall, Dimatteo, Rogers y Archer, 1979). (Fernández, 2002; p. 201)

En 1970, el tema de comunicación no verbal se da a conocer a público en general a través del informe del periodista Fast Body que publica un artículo acerca del estudio del lenguaje corporal.

Los resultados de las investigaciones realizadas por Birdwhistell, Hall, Scheflen, entre otros, cautivaron la imaginación del gran público, que demandó más información

sobre el fascinante y relativamente desconocido mundo del comportamiento no verbal. (Knapp, 1980; p.12)

En la década de los ochenta, las investigaciones sobre comunicación no verbal cobran auge, los resultados de tales estudios dejan en claro que los mensajes no verbales deben estudiarse en conjunto con los verbales, pues ambos son parte del proceso total de comunicación.

Actualmente los trabajos de investigación siguen desarrollando e identificando nuevos conocimientos sobre el lenguaje no verbal.

Los estudios ya existentes sobre el tema han contribuido a la creación de métodos de comunicación eficaz. La programación neurolingüística es un modelo, que a consideración de sus fundadores, contribuye al logro de la comunicación interpersonal en los individuos, en la vida cotidiana y en la profesional, como a terapeuta, orientador, entre otros; en el siguiente capítulo, se hace una revisión bajo este enfoque.

## 1.2. COMUNICACIÓN HUMANA

"El sentido etimológico de comunicación proviene del vocablo latino *communicare* es decir la acción de ponerse en común." \*

En los textos sobre comunicación humana se presentan diversas definiciones sobre el tema, una empleada con mayor frecuencia es: "Compartir, transmitir, ideas, emociones, habilidades, etc. mediante símbolos, palabras, imágenes, cifras, gráficos." Maldonado (1998 p. 13)

Aunque, en ese proceso de compartir información no siempre ambas partes pueden ponerse en un común acuerdo. Pues el mensaje transmitido llega de manera diferente a como el individuo considera haberlo dicho. Y es que cuando la comunicación es de dos o más personas, se transmite a través de palabras que van unidas a imágenes, pensamientos, sentimientos, sensaciones e historia personal.

Bertolotto (1997) manifiesta la existencia de dos tipos de comunicación:

Interna: Constituida por las cosas que nos representamos, decimos y sentimos en nuestro fuero interno.

Externa: Las que establecemos con los demás por medio de palabras, expresiones del rostro, posturas corporales y ademanes. (p.34)

El autor señala, que estas comunicaciones generan conductas. Y las define como: "todas las representaciones sensoriales que una persona experimenta, expresa (interna y/o externamente) y de las que hay evidencias disponibles para un observador externo." (Ibidem, p. 34)

---

\* Autores como: Maldonado (1998: p.13) y Borjano (2001: p. 18) en sus obras establecen la etimología de la palabra comunicación.

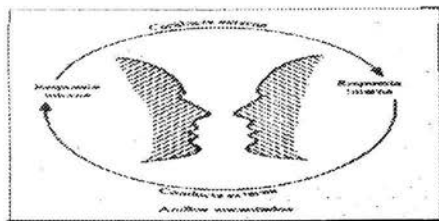
Bertolotto (1997) y Maldonado (1998) coinciden al exponer que la comunicación “nos pone en contacto con el mundo, con los demás y con nosotros mismos pues somos tan sólo lo que comunicamos a los otros.”\*\* (p. 14)

La comunicación humana se realiza a través de un proceso dinámico que se caracteriza por ser:

- “Inevitable:” Donde se requiere progreso debe haber transmisión de significados.
- “Irreversible:” Una vez que se ha realizado puede darse igual dirección inversa pues aunque se dé una respuesta, la consideramos como un paso más de avance en el proceso.
- “Continuo:” Este es un factor que la caracteriza, pues para que pueda ser procesado requiere que se mantenga en movimiento. (Ibidem, p.20)

La comunicación humana se describe como un proceso dinámico y circular\*. Es decir, cuando dos personas se comunican una transmite información, posteriormente escucha la respuesta y reacciona con sus pensamientos y sentimientos. La conducta en ese momento generada por la respuesta interna a lo que se ve y oye. Solamente prestando atención a la otra persona, de lo que dijo verbal y no verbalmente se puede tener idea de lo que hará o dirá después, su interlocutor responde a su conducta de la misma forma.

O’connor (1995) representa a través de este esquema el proceso circular de la comunicación: (p. 46) Que denomina anillos encantados



Representa una conducta externa y respuesta interna

\*\* La cita es se refiere a la obra del autor Maldonado (1998).

\* Autores como: Maldonado (1998), Bertolotto (1997) y O’connor (1995). Refieren que la comunicación en las personas se da a través de un proceso dinámico y circular.

Davis (1976) señala, que cuando se comunica, hay una negociación entre dos personas es un acto creativo. No se mide por el hecho de que el otro entienda exactamente lo que uno dice, sino porque él también contribuya con su parte, ambos cambien con la acción. Y, cuando se comunica realmente lo que forma es un sistema de interacción y reacción bien integrado. (p. 29)

Por muchos años los estudiosos de la comunicación solo consideraban al lenguaje verbal como tema de investigación sin concebir al lenguaje corporal como parte de la comunicación humana.

Minguez (1999; p. 15) señala tres razones por las que en mayor parte del encuentro social de los individuos aparece oculto el lenguaje no verbal.

1. **“Se le da muy poca importancia al lenguaje no verbal”**, porque se cree que cuando dos personas conversan los mensajes recibidos son más verbales que visuales. Aunque la información proporcionada por nuestros ojos es mucho más precisa que la suministrada por nuestros oídos.

2. **“La gran cantidad de información no verbal producida en un pequeño diálogo”**. Se estima que en una conversación entre dos personas se pueden transmitir decenas de unidades de información. Pero sólo percibimos una pequeña parte de eso datos.

Mc Entee\* (1996) hace mención en su obra de los resultados de la investigación de Mehrabian e indica que: el 7% de la actitud percibida de una persona se comunica verbalmente; el 93% restante se comunica no verbalmente, del cual 38% se transmite por medio de señales vocales (entonación, volumen o fuerza, velocidad, calidad de voz etc.) y más de la mitad del mensaje, 55% se transmite por medio de señales faciales. (Mc. Entee, 1996; p. 184)

---

\* Mc Entee (1996) no hace referencia del trabajo en el que Mehrabian hace descripción de su investigación.



3. **“Los mensajes actúan subconscientemente.** “ La mayoría de mensajes corporales se transmiten por debajo de nuestro nivel normal de conciencia.

Davis (1976) en su libro hace mención de los resultados del trabajo de Ray Wirdwhistell, e indica “que gran parte de la comunicación no verbal se desarrolla inconscientemente y tiene influencia en el comportamiento de la otra persona.” (p. 42)

Los trabajos sobre el lenguaje no verbal refieren que en la comunicación humana se lleva a cabo un complejo mundo de signos y símbolos en funcionamiento. E incluso es posible establecer una comunicación sin que intervengan para nada lo verbal. Es decir, uno no puede no comunicarse, aun en los silencios se transmite mensaje.

Diversos autores definen al lenguaje no verbal como:

Knapp (1980) todas aquellas respuestas humanas que no se describen como palabras explícitas manifiestas. (p. 13)

Mc Entee (1996) define a la comunicación no verbal como:

Información que se transmite a través de los gestos, las experiencias faciales y de la tensión o relajamiento corporal o bien todo aquel significado que un mensaje puede contener, además de, a pesar de o en lugar del significado transmitido por las palabras orales o escritas. (pp. 186)

Lazar (1995) la define como:

El intercambio de información mediante la mímica, la gesticulación o los movimientos del cuerpo. Una de las características de la comunicación no verbal es su inmediatez, dado que refleja las emociones instantáneas del individuo, sólo es pertinente durante la emisión. (p. 28)

Señala Borjano (2001) que ha sido una tarea difícil establecer la definición de comunicación no verbal, existen autores que elaboran

enlistados sobre comportamientos que hacen al concepto inmanejable. Cita en su obra a:

El trabajo de Frase (1978) que refiere: si cada tic, grano o corbata manchada se convierte en comunicación, entonces comunicación se vuelve un término poco ágil y carente de significado. En consecuencia, propone centrarse en aquella conducta no verbal que parece formar parte de un sistema de comunicación y que suele acompañar al lenguaje. Además, por comunicación se entenderá tan solo la conducta que implica un sistema de señales o código socialmente compartido, así como un proceso de codificación y decodificación intencional. (Borjano, 2001; p. 62)

Los expertos en el tema coinciden en destacar que el significado de un mensaje no es universal, depende del contexto en que se realiza el acto comunicativo. Asimismo, se reflexiona sobre la relación entre la palabra y la gesticulación de una persona cuando está transmitiendo su mensaje.

Los mas notables investigadores ligados al estudio del comportamiento no verbal se niegan a separar las palabras de los gestos, razón por lo cual utiliza las expresiones más generales de comunicación o de interacción cara a cara.

Davis (1976) refiere que la comunicación no verbal:

Es más que un simple sistema de señales emocionales y en realidad no puede separarse de la comunicación verbal. Ambas están estrechamente vinculadas entre si, ya que cuando dos seres humanos se encuentran cara a cara se comunican simultáneamente a muchos niveles, consciente e inconscientemente, y emplea para ello la mayoría de los sentidos. La vista el oído, el tacto, el olfato. (p. 16)

Uno de los reconocimientos más importantes en el campo de la relaciones sociales gira en torno a la manera en que la interacción verbal requiere de la comunicación no verbal.

Mc Entee (1996) en su libro hace mención de dos estudiosos Ekman y Friesen, ambos, consideran que el comportamiento no verbal cuando acompaña a la comunicación verbal, desempeña una serie de funciones específicas:

- "Repetir:" En este caso la comunicación no verbal repite la comunicación verbal. Es decir, el mensaje se confirma con la expresión corporal de manos, gestos, etc.
- "Sustituir:" La comunicación no verbal sustituye a la verbal. A través de señales en la que indican un mensaje que no es necesario expresar con el lenguaje.
- "Contradecir:" La conducta no verbal se contradice con el lenguaje verbal. Esto nos da elementos para detectar la congruencia de lo que se dice y hace con el cuerpo.
- "Complementar:" Esta función, en muchos aspectos es opuesto a la de contradecir. A veces la conducta no verbal complementa o amplifica el mensaje verbal.
- "Acentuar:" A veces los actos no verbales sirven como gestos de exclamación acentúan parte del mensaje verbal.
- "Regular o controlar:" En las situaciones interpersonales, los actos no verbales frecuentemente regulan el flujo de la conversación. Frecuentemente un cambio en la posición del cuerpo, en el contacto visual, en la expresión facial u otro movimiento corporal o gesto son señales. Pueden indicar que no se está entendiendo el mensaje, que al receptor no le interesa, que el receptor quiere hablar, que la fuente quiere ceder la conversación a otra persona etc. (Mc Entee, 1996; p. 187)

El considerar ambos lenguajes durante el diálogo permite comprender con mayor precisión lo que el interlocutor esta emitiendo. En las relaciones profesionales de terapeuta – paciente, orientador – cliente(s), es muy necesario estar atento a cada uno de los datos para conocer más de la otra(s) persona(s). Un ejemplo, es lo que refiere Lazar (1995) cuando en su libro hace mención del:

Dr. Eric Berne (fundador del análisis transaccional), el cual, describe en su obra: Introducción al tratamiento de grupo, la

importancia de los primeros minutos que el terapeuta pasa con sus pacientes, señala que para diagnosticar y evaluar la situación, y planear un tratamiento adecuado tiene que valerse de los cinco sentidos. Para ello debe procurar sentarse en una posición que le permita observar fácilmente a todos sus pacientes en todo momento y no se le escape un solo movimiento de los que allí se produzcan. Los oídos deberán mantenerse selectivamente abiertos y asimismo es conveniente mantener despierto el sentido del olfato. (Lazar, 1995; p. 23)

Finalmente, se define a la comunicación humana\* como: un proceso de interacción, dinámico, circular, en el que se emiten mensajes: sentimientos, pensamientos, experiencias, necesidades, etc., a la(s) otra(s) personas, empleando el lenguaje verbal y el conjunto de señales corporales con un código socialmente compartido.

---

\* Esta última definición de comunicación humana ha sido elaborada por la autora del estudio monográfico y empleada para fines de este trabajo.

### 1.3. INDICADORES DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

En este último punto del capítulo uno, se describen los indicadores de la comunicación no verbal según Ricci Pio (1980). Para el análisis de las señales del lenguaje corporal el autor establece seis grupos que se han incluido en tres categorías denominadas: Kinésica (1. Comportamiento gestual, 2. El comportamiento mímico, 3. El comportamiento visual, 4. El conjunto de señales que constituyen el aspecto exterior), proxémica (5. El comportamiento espacial) y paralinguaje (el conjunto de aspectos que acompañan el comportamiento locutivo sin ser de naturaleza estrictamente lingüística).

Pio Ricci\* (1980), en su obra recopila los resultados de los trabajos realizados por estudiosos en el tema, como es: Hediger, Mehrabian, Trager, Ekman y Friesen, a estos dos últimos de manera continua los cita en su libro. Asimismo, durante el desarrollo de este apartado\*\* se hace mención de los nombres de los fundadores de las tres categorías que incluyen a los diferentes indicadores.

#### 1.3.1 KINÉSICA

El estudio de la expresión de los mensajes no verbales corporales se conoce como Kinésica. Este término deriva del griego kine, significa "mover". Es decir, el estudio de los movimientos y gestos corporales, en el se incluye a los movimientos de la cabeza, la expresión facial y la mirada.

---

\* Ricci Pio (1980) en su obra consultada no hace mención de los nombres de los estudios realizados por los diferentes investigadores que él retoma.

\*\* Los indicadores que el autor Ricci Pio hace mención fueron, incluidas en tres categorías. Al inicio de cada una se define brevemente y se hace mención del fundador de la Kinésica y proxémica. Para tal fin se ha retomado información de las obras de Davis (1976) y Ricci Piko (1980)

Davis (1976) refiere que para Ray Birdwhistell fundador de la kinésica establece “no hay gestos universales, cada cultura posee su repertorio especial, como resultado de sus investigaciones sobre los gestos con significado consciente y sobreentendido.” (p. 43)

Davis (1976) señala, para Birdwhistell, el término “significado” es crucial. Desde el punto de vista anatómico, todos los hombres sonríen, por citar una expresión familiar. Pero el significado de la sonrisa varía en las diferentes culturas... descubrió que no existe la mera sonrisa. La posición de la cabeza, la expresión en torno a los ojos y la postura general del cuerpo pueden participar. Por ejemplo una sonrisa que no provoca pequeñas arrugas alrededor de los ojos o acompañada de una postura corporal caída, puede parecer forzada. (p. 44)

Asimismo, contempla el contexto para poder interpretar el mensaje enviado a través de los gestos, siendo estos, no sólo actos parciales con significado específico. Birdwhistell señala que durante una conversación el lenguaje no verbal inconsciente produce un impacto subliminal en la comunicación.

Los principios de la kinésica establecidos por Birdwhistell son:

1. Ningún movimiento o expresión del cuerpo carece de significado en el contexto en que aparece.
2. La postura del cuerpo, el movimiento y la expresión de la cara se halla tipificada y por tanto sometido a un análisis sistemático.
3. El movimiento sistemático del cuerpo entre los miembros de una comunidad es considerado como función del sistema social al que pertenece el grupo.
4. La actividad visible del cuerpo influye sistemáticamente el comportamiento de los demás miembros de un grupo determinado.
5. Dicho comportamiento será considerado como portador de una función comunicativa analizable, hasta que no se muestre lo contrario.

6. Los significados procedentes de dicho comportamiento son función tanto del comportamiento como de las operaciones mediante las cuales es analizado.

## COMPORTAMIENTO GESTUAL:

Los gestos han sido tema de investigación más frecuente en el estudio de la comunicación no verbal expertos en el tema han realizado el análisis de cada parte del cuerpo. Las manos con la cabeza han destacado por ser particularmente expresivos.

Con respecto a las manos, se elaboro un trabajo sistemático su objetivo fue establecer una relación entre los gestos y los estados emotivos. Ekman y Friesen son dos autores que refiere Pio Ricci como los principales en dar un fuerte impulso a la investigación en el terreno de la gestualidad, entre sus aportaciones establece cinco categorías de señales no verbales, que si bien se refieren a los movimientos de todas las partes del cuerpo, definen especialmente los gestos de las manos, estas son: 1) Emblemas, 2) ilustradores, 3) demostración de afecto, 4) reguladores y 5) adaptadores.

1. Emblemas: Son señales emitidas intencionalmente con un significado específico pueden repetir, suplir el contenido de la comunicación y pueden ser traducidos directamente por palabras. Los emblemas son específicamente culturales. Se produce con las manos o movimientos faciales y describen acciones de la especie humana como el de comer, dormir, entre otros.

2. Ilustradores: Son señales que ilustran lo expresado verbalmente pueden reforzar incluso el mensaje dicho. Son emitidos conscientemente en algunos casos incluso intencionalmente y varían de acuerdo a la cultura del individuo. Los gestos ilustrativos contribuyen a indicar relaciones espaciales, delineando formas de objetos o movimientos.

3. Expresión de afecto: Son expresiones faciales que reflejan el estado emocional de la persona y pueden reforzar o contradecir el mensaje verbal. Una vez que ha aparecido la expresión en el rostro, al parecer se tiene un alto grado de conciencia, pero la expresión se puede dar sin ninguna conciencia o control.

El canal principal para expresar los estados de ánimo está representado por la cara y cuerpo que pueden ser leídos. "De hecho, la ansiedad y la tensión emotiva originan transformaciones reconocibles en los movimientos de un individuo un gesto típico perteneciente a esta categoría es el representado por el acto de agitar un puño en señal de rabia." (Ricci Pio, 1980; p. 41)

4. Reguladores: son actos no verbales que tienden a mantener y regular el flujo de la conversación de dos o más sujetos interactuantes. Estas señales permiten al que esta hablando saber si su interlocutor está interesado, si desea que repita el mensaje, que se apresure, etc.

Existen finalmente algunos gestos no intencionales que las personas utilizan sistemáticamente, al haber aprendido precedentemente que reconocen su utilidad y que pasan a formar parte del inventario comportamental del individuo que los utiliza con fines de autorregulación en las distintas situaciones de la vida cotidiana.

5. Adaptadores: son movimientos corporales y gestos faciales representan una forma de satisfacer y controlar necesidades, motivaciones y emociones relacionadas con situaciones concretas en las que el individuo se halla inmerso.

Los adaptadores se subdividen en tres tipos de señales no verbales:

- Autoadaptivos: Son una serie de movimientos de manipulación del propio cuerpo que los individuos realizan en el transcurso de la interacción. A menudo estos auto adaptadores se incrementan en la medida en que la angustia de una persona aumenta. Ekman y sus colegas\* han hallado que el acto de cubrirse los

---

\* Ricci Pio (1980) refiere en su obra los resultados de las investigaciones de Ekman.



ojos está asociado a la vergüenza o la culpa y que el acto de rascarse se asocia con hostilidad o agresión a otro desplazada así mismo.

- Adaptadores dirigidos a objetos: Se refiere a la manipulación de objetos que puede derivar del cumplimiento de alguna tarea instrumental como fumar. Estas conductas suelen aprenderse tardíamente en la vida y parece haber menos tabúes sociales ligados a ellos.
- Heterodirigidos: Son los gestos de adaptación centrados sobre el otro, por ejemplo, establecer acercamiento o alejamiento en la otra persona.

## COMPORTAMIENTO MÍMICO:

### 1) CABEZA:

La cabeza es una de las señales más rápidas de la comunicación no verbal que aparentemente no proporcionan información, pero son indicadores empleados en el desarrollo de la interacción entre una o más personas.

Su función es de refuerzo en el sentido de recompensar el comportamiento anterior y de estimularlo, asimismo desarrolla un importante papel en el control de la sincronización del discurso que además de la participación de los gestos de la cabeza se hayan coordinados con otros movimientos físicos de los interlocutores, de forma que parece desarrollarse entre los dos una especie de danza gestual.

### 2) EXPRESIÓN FACIAL:

La cara ha sido considerada como la zona de comunicación de emociones y actitudes, su señal se limita a los cambios de posición de los ojos, de la boca, de las cejas, de los músculos faciales, a la sudoración frontal.

La expresión facial entre los humanos a diferencia de los animales puede controlar o alterar las propias emociones, tratando de aparentar una situación diferente a la que realmente está sintiendo, debido a las restricciones a las que se halla sometida la expresión de emociones consideradas negativas. No obstante, en algunos aspectos el control se hace muy difícil como es el caso de la transpiración en estado de ansiedad o la dilatación de las pupilas en estado de excitación.

Ricci Pio (1980) hacen mención sobre los resultados del trabajo de Ekman y Friesen, los cuales afirman que “existen reglas de exhibición de las expresiones del rostro” (p.47), que son socialmente aprendidas probablemente durante los primeros años de la vida y de ellas dependerá el que una emoción sea expresada tal cual, modificada o totalmente reprimida.”

Distingue cuatro importantes reglas de exhibición:

1. “Des-intensificar:” Disminuir un sentimiento, ejemplo disminuir la alegría en la presencia de un amigo que no recibió tan buenas noticias a diferencia de la otra.
2. “Aumentar la intensidad:” Exagerar un sentimiento, ejemplo exagerar sorpresa cuando los amigos le dan una fiesta, para hacerles sentir bien (que sepan que agradece su esfuerzo).
3. “Aparentar indiferencia:” Esconder un sentimiento, ejemplo: disimular la tristeza para no entristecer a los demás.
4. “Disimular la emoción experimentada:” Sustituir la expresión de emoción por otra, ejemplo expresar alegría para sustituir el sentimiento de desilusión al no recibir el regalo que esperaba. (Ricci Pio, 1980; p. 47)

Ricci Pio (1980) hace mención de los estudios de Ekman y Friesen los cuales, admiten la existencia de “movimientos de músculos faciales típicos para cada estado emocional primario, que se trata de aspectos innatos transmisibles por vía hereditaria.” (p. 49) en todos los seres humanos existen emociones primarias: la felicidad, la

sorpresa, el miedo, la tristeza, la cólera, el desagrado y el desinterés. Asimismo, sostienen que una emoción es siempre la misma en las diferentes culturas, pero pueden variar notablemente dependiendo de los estímulos que la provoquen, las reglas de exhibición y las consecuencias comportamentales.

Existe una estrecha relación entre la expresión facial y el lenguaje verbal ambas transmiten información. Los interlocutores pueden interpretar el mensaje y expresan sus reacciones ante lo que escuchan y ven en el rostro para indicar alguna emoción. Las cejas ofrecen un comentario continuado y puntual según la siguiente escala:

- Cejas completamente arqueadas: Incredulidad
- Cejas semi-arqueadas: Sorpresa
- Cejas normales: Indiferencia
- Cejas semi-inclinadas: Perplejidad
- Cejas completamente inclinadas: Cólera

Asimismo, participa la zona que esta alrededor de la boca, con un arco de variación que va desde subir la comisura de los labios en señal de satisfacción hasta bajarla en señal de desagrado.

## COMPORTAMIENTO VISUAL:

La mirada forma parte integrante de la expresión global de la cara y desarrolla una función importante en el transcurso de la interacción social.

Ricci Pio (1980) menciona diversas funciones de la interacción visual:

Cumple una función importante a la hora de comunicar actitudes interpersonales y de instaurar relaciones; además se halla estrechamente ligada a la comunicación verbal, a lo largo de la cual es utilizada para obtener informaciones de retorno relativas a las reacciones del interlocutor mientras se está

hablando, o para obtener ulteriores elementos de información respecto a lo que se está diciendo mientras se escucha, numerosas modalidades de interacción visual son utilizadas también para regular la sincronización en el marco de un diálogo, la mirada finalmente, es utilizada como señal para propiciar encuentros al saludar, para indicar que se ha captado una idea expresada por el otro. (p. 54)

Otro aspecto investigado han sido las funciones de la búsqueda y huida de la mirada: Ricci Pio (1980) retoma el trabajo de Argyle el cual menciona que "la mirada puede tener un valor de recompensa," (p.55) por ejemplo: la cara sonriente; también es fuente de emociones sobretodo en el caso de miradas más largas que significan un interés más vivo por la otra persona en sentido asociativo o sexual o agresivo-competitivo.

La comunicación visual es un componente de la intimidad. Ricci Pio (1980) indica a otro investigador como Exline, el cual, demostró que "la intimidad producida por el contacto visual es incompatible con el engaño y actúa en el sentido de inhibir revelaciones embarazosas."(p.56)

Se refiere también la diferencia individual existente en las miradas relativa a los rasgos de la personalidad: Las personas extrovertidas utilizan más la mirada y sus miradas son más largas que en el caso de las personas introvertidas. Las personas que piensan de forma abstracta utilizan las miradas más a menudo que las que piensan de forma concreta, en cuanto se distraen menos con los aspectos visuales.

## EL ASPECTO EXTERIOR:

Los elementos que constituyen los componentes del aspecto exterior son: los pertenecientes a la cara y la configuración física, el vestido, el maquillaje, el peinado y el estado de la piel.

La cara transmite diferentes informaciones, las más importantes son la identidad de la persona, y otras más superficiales como la raza a la que pertenece el sujeto, dentro de ciertos límites con la ayuda de ulteriores indicios, edad y sexo. Parece ser que el rostro apenas revela casi nada sobre dimensiones y aspectos importantes del sujeto, por ejemplo sobre la personalidad y la inteligencia.

El aspecto exterior se halla bajo el control voluntario de la persona y por tanto puede ser, aunque sea parcialmente, modificado. Dichos componentes son el maquillaje, el peinado, el vestido y el cuidado de la piel.

El hecho de que el individuo emplee energías, tiempo y dinero para controlar el propio aspecto nos ayuda a explicar que la principal finalidad de la manipulación de sí mismo es la de proporcionar una cierta autopresentación, es decir, la de ofrecer la imagen que él posee de sí mismo y la propia imagen que quiere presentar a los demás.

De hecho, a través de este tipo de señalizaciones no verbales son enviados mensajes relativos a la personalidad y al estado de ánimo, a la edad, a las actitudes, a las opiniones y a las creencias del sujeto, a las actividades, al grupo, al status la clase social a la que pertenece.

### 1.3.2 .PROXÉMICA

Ricci Pio (1980) en su obra señala a Hall, como el primer estudioso que comenzó a indagar sobre el espacio personal y de su trabajo surgió un nuevo campo de investigación, la proxémica, que él definió como el estudio de cómo el hombre estructura inconscientemente el microespacio.

Pio Ricci establece una subdivisión en el comportamiento espacial que está conformada por: contacto físico, proximidad-distancia,

orientación, postura y configuraciones espaciales, cada una se describirá a continuación:

### COMPORTAMIENTO ESPACIAL:

Se estudia la relación entre persona y espacio, para determinar el significado que un ambiente tiene para un individuo a través de percepciones, sentimientos y valores personales; se pueden analizar las relaciones de correspondencia entre espacio y hombre a nivel de unidades sociales más amplias de las que el individuo forma parte, a través de las normas y de los valores relacionados con la forma de vida y la cultura del propio grupo.

Las investigaciones empíricas que han estudiado la utilización humana del espacio parecen indicar que el comportamiento espacial está estrechamente condicionado por factores culturales, por factores socio-emocionales, y por la estructura física del ambiente.

Ricci Pio (1980) establece la aportación de el trabajo de Hediger, el cual, establece la definición del término territorio: indica una área que es defendida y representada por su propietario; el termino espacio personal indica la zona que rodea de forma inmediata al individuo y es considerada como proyección del yo." (p. 30) Siendo esta una conducta que se manifiesta en hombres y animales y se caracteriza por transgredir y defender el territorio.

Por ejemplo, las personas poseen una infinidad de formas de mostrar y establecer su territorio: la barda para delimitar los patios, la colocación de los muebles de forma estratégica, con el fin de que determinados lugares o espacios no sean accesibles a cualquier persona o bien, la colocación de objetos personales sobre mesas o sillas para indicar que ese determinado territorio está ocupado.

Se puede considerar que este comportamiento tiene la finalidad de conseguir una autonomía personal a través del control de un espacio.

## CONTACTO FÍSICO:

Estas señales constituyen la forma más primitiva de acción social y está presente en todos los animales. Además afectan a múltiples partes del cuerpo y pueden asumir formas muy distintas, por ejemplo de agresión, sexuales, etc.

La mayor parte de las culturas el contacto físico es particularmente usado en las relaciones afectuosas dentro de las institución familiar. También en este marco se levantan rígidas restricciones con base en las cuales se establece qué parte del cuerpo tocar y quienes lo pueden hacer.

## PROXIMIDAD-DISTANCIA:

La proximidad física parece seguir reglas determinadas, que varían en relación a la situación, al ambiente, a la cultura. Estas señales se caracterizan por evidentes diferencias interculturales.

Parece que la proximidad física en sí no proporciona información suficiente sobre las características personales. La proximidad física es importante en relación a la intimidad y a la dominación, los cambios de distancia también pueden suministrar información sobre la intención o poner punto final a un encuentro, por parte de un integrante respecto a otro. Su significado varía según las circunstancias físicas externas; cuando la proximidad se hace más estrecha entra en juego otras modalidades sensoriales como contacto y olor.

## ORIENTACIÓN:

Los sociólogos han hecho otras aportaciones al estudio de la proxémica, sobre aspectos de la orientación.

Ricci Pio (1980) define a la orientación como:

El ángulo según el cual las personas se sitúan en el espacio, de pie o sentadas, una respecto a otras; constituye un elemento de la comunicación de las actitudes interpersonales. (p. 34)

Entre las principales orientaciones que se presentan en las relaciones que dos personas suelen asumir en el curso de una interacción son las de cara a cara y lado a lado. Parece que estas señales indican las relaciones de colaboración, intimidad o de jerarquía que se pueden establecer entre dos personas.

En el caso de grupos extensos la orientación se dificulta en el sentido de que una persona pueda orientar parte del cuerpo hacia una parte y hacia otra simultáneamente.

## POSTURA:

Con respecto a la postura, ésta es una señal involuntaria que participa en el proceso de comunicación. A través de ésta se puede mostrar la actitud o el estado de ánimo en la que se encuentra la persona.

La postura manifiesta con mayor sinceridad la información que proporciona ya que es menos controlada como es el caso de la cara.

Ricci Pio (1980) en su libro hace mención de Mehrabian (1971, el cual:

Analizó la comunicación de actitudes...y status social... a través de indicios posicionales; observó que la proximidad física, un



contacto visual más intenso, una inclinación hacia delante son todas ellas señales encaminadas a comunicar una actitud positiva hacia el destinatario. (Pio 1980 p. 37)

Para un psicoanalista la postura de un paciente muchas veces constituye una clave de primer orden sobre la naturaleza de sus problemas la postura en cuanto expresa las actitudes de un hombre y sus sentimientos hacia la persona que lo acompañan.

En un diálogo entre personas conocidas se llegan a presentar posturas congruentes, es decir hay una imitación en las actitudes corporales de los demás.

En el caso de los integrantes de un grupo las posturas se presentan de manera diversa, cuando hay personas que opinan igual la postura es de igual modo. Cuando se lleva a cabo el cambio de opinión probablemente emitirá una señal, reacomodando la posición del cuerpo.

Una de las teorías de la medicina psicosomática, sostiene que el estado del cuerpo afecta el de las emociones. Por tal motivo, consideran que la postura de un hombre nos habla de su pasado.

Por último, la postura no es solamente una clave acerca del carácter, es también una expresión de la actitud. La orientación y la postura tienen en común la característica de ser elementos espaciales y su integración da como resultado la configuración espacial que constituye una importante fuente de información sobre cómo los individuos se relacionan entre sí y con el entorno de un todo.

1.-Des-intensificar el indicio visual de una cierta emoción: Por ejemplo mostrar un ligero temor cuando se experimenta un tremendo miedo.

2.-Aumentar la intensidad tener un miedo moderado y simularlo enormemente.

3.-Aparenta indiferencia mostrar una expresión neutra mientras se experimenta emoción.

4.-Estimular la emoción experimentada tener miedo y ostentar seguridad, disimular por tanto la emoción realmente experimentada simulando una no experimentada.

### CONFIGURACIÓN ESPACIAL:

Ricci Pio (1980) describe el trabajo de Hall, él, instituye cuatro diferentes formas de interacción humana: Íntima, personal, social y pública.

Distancia íntima: Hasta 45 cms. es la distancia para la conversación íntima, ya que se establece comunicación a través del olor, el tacto y la temperatura corporal. Este espacio esta reservado para contactos íntimos que se incluye a amigos, familiares, entre otros.

Distancia personal: Esta va a variar dependiendo de la cultura. En el caso de la occidental es de 45 y 75 cms. solo amigos o conocidos pueden entrar en esta zona sin provocar el desconcierto. A esta distancia la vista y el oído las fuentes de información principales.

Distancia social: Existe dos tipos de distancia sociales: la próxima (entre 1.20 y 3 mts.) y la lejana (entre 3 y 4 mts.). El contacto físico en esta zona es casi imposible y se reserva para contactos impersonales o interlocutores desconocidos. Estas distancias son idóneas para llevar a cabo entrevistas y encuentros similares de carácter impersonal.

Distancia pública: Más de 4 metros, son distancias preferidas para encuentros con personas desconocidas. Tiene una amplitud para tomar medidas de evasión si el encuentro se vuelve amenazante.

### 1.3.3. PARALENGUAJE

El paralenguaje es el estudio de la expresión de los mensajes no verbales producidos por la voz humana como: el tono de voz, pausas de silencio, risas y entre otros. Es decir, se concede más importancia al cómo se dice frente al qué se dice.

Porque las mismas palabras pueden ser pronunciadas de formas completamente distintas y transmitir diversos estados de ánimo o distintos significados. Un ejemplo es el silencio y las pausas son elementos que puede usar un orador para dar énfasis a un discurso, reflexionar, regular la conversación o imponerse. Asimismo, las funciones que puede desempeñar el silencio son: puntuación o acentuación sobre ciertas palabras, ideas o contenidos, evaluación o juicio sobre el comportamiento ajeno, expresión de emociones, actividad mental, meditación o reflexión.

Los aspectos no lingüísticos del comportamiento verbal han sido analizados y definidos de muy distintas maneras por sus investigadores. Ricci Pio (1980) señala el trabajo de Trager (1958) que fue el primero en interesarse por estos fenómenos y los clasificó según el esquema siguiente.

A) Tipo de voz: Depende del sexo, de la edad, del lugar de origen (en este aspecto se estudia los diferentes tipos de voz utilizados por la misma persona en diferentes circunstancias).

B) El paralenguaje se divide en:

- a) Cualidades de voz: tono, resonancia, tiempo, control de articulación.
- b) Vocalizaciones:
  - 1. Caracterizadores vocales: Reír, llorar, gemir, bostezar, eructar, tragar, inhalar o exhalar profundamente, toser, quejarse, gritar, silbar, pujar, tararear, jadear, susurrar, estornudar, etc.

2. Cualificadores vocales: Intensidad (tenue, fuerte), tono, de volumen (alto, bajo), extensión (arrastrada, incisiva) y velocidad (muy lento a muy rápido).
3. Segregados vocales: Hummm y variantes, sonidos de acompañamiento como nasalizaciones, inspiraciones, gruñidos, pausas de silencio, sonidos extraños, una cierta farfulla, etc.

Los elementos de la calidad de voz y las vocalizaciones que señala Trager\* como objeto de estudio de los investigadores sobre la comunicación no verbal, producen las señales vocales o fenómenos auditivos que percibimos cuando escuchamos la voz humana. Estos fenómenos acústicos son muy variados, y con base a ellos, los receptores hacen juicios principalmente acerca de cuatro tipos de información:

- 1) Las características personales del emisor, como aspectos físicos, edad, ocupación, clase social, sexo, nivel de educación y región geográfica.
- 2) Su actitud hacia el receptor.
- 3) Su personalidad y
- 4) Su estado emocional.

Ricci Pio (1980) menciona que: El conjunto de los estudios coinciden en la existencia de una estrecha relación entre estado emocional del locutor y manifestaciones paralingüísticas: Una persona con ansiedad, por ejemplo tiende a hablar más de prisa y en un tono de voz más alto, mientras una persona deprimida tiende a hablar lentamente y con un tono de voz bajo. (p.61)

Los indicadores de la comunicación no verbal, cumplen con diversas funciones durante la conversación, para concluir con este apartado se enlista la utilidad, identificadas que desempeñan.

---

\* Ricci Pio (1980) no establece el nombre del trabajo en el que Trager sistematiza su investigación.

1. Comunican estados emocionales: Este aspecto contribuye a reforzar o desmentir la comunicación verbal.
2. Comunica actitudes: Conscientes o/e inconscientes de sí mismo, de los demás, del contexto.
3. Tienen la función metacomunicativa: Es decir, suministran elementos mediante los cuales podría interpretarse el significado de las expresiones verbales, de hecho pueden ser determinantes en la valoración de los verdaderos sentimientos del que habla, las señales no verbales que acompañan a las afirmaciones verbales.
4. Tienen la función de complemento del significado de las expresiones.
5. La de la sustitución de la comunicación verbal.
6. De un minucioso análisis del rostro ajeno se puede también llegar a recoger información de retorno (feedback). De sus expresiones revelar la información solicitada.
7. Favorece la sincronización de las intervenciones de los participantes en la interacción, distribuyendo turnos de palabra entre los interlocutores.

## CAPITULO 2. PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜISTICA (P.N.L.)

### 2.1. DEFINICIÓN DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜISTICA

En este segundo capítulo, se describe los antecedentes y definición de la programación neurolingüística, para dar a conocer la forma como se concibe a la comunicación y se establece los postulados que hacen alusión al tema. Posteriormente se describe el concepto de sistema representativo el cual señala el proceso que llevan a cabo los individuos en la obtención de información del mundo exterior, la forma como los datos pasan internamente y se termina compartiendo en las relaciones interpersonales durante la comunicación. Finalmente se explica la utilidad de la herramienta denominada, calibrar, útil en la conversación obteniendo una comunicación efectiva; de las técnicas de reflejo para el logro de rapport y sintonía durante una conversación.

La programación neurolingüística surge a principios de los años setentas, sus fundadores Richard Bandler matemático de la universidad de California, informático y psicoterapeuta, y John Grinder, catedrático y doctor en lingüística. Se reunieron para estudiar a tres terapeutas más sobresalientes en su desempeño profesional y extraer el conjunto de patrones que mostraban como alcanzaban sus objetivos. Para ello analizaron los componentes de actuación que indican como la mente procesa información y cuáles son los métodos de los que se valen para aplicar estrategias facilitadoras de la realización profesional.

En esa época los terapeutas más reconocidos en Estados Unidos eran: Virginia Satir (terapeuta familiar), Frank Perls (psicoterapeuta y creador de la terapia gestalt) y Milton Erickson (hipnoterapeuta). Al estudiar el comportamiento de los tres se proponían reconocer lo que hacían cada uno para destacar. Durante sus investigaciones se percataron de que realizaban patrones efectivos similares en sus respectivos estilos de ejercer su práctica.

Mas tarde, Bandler y Grinder sistematizaron esos patrones y comenzaron a conformar una serie de procedimientos, que después podrían seguirse para obtener resultados muy parecidos al de los tres

terapeutas. Los estudiosos compartieron su información con el antropólogo Gregory Batenson, el cual realizó aportes a su trabajo. A partir de entonces surge dos líneas de orientación: Por una parte es la revisión de patrones necesarios para sobresalir en cualquier campo y la otra es dirigida a los patrones de comunicación efectiva. A finales de los setenta se realizó su difusión y posteriormente se conformaron grupos de investigación.

O`connor (1995) define a la programación neurolingüística como disciplina. (p.15)

Bertolotto (1997) refiere que PNL es un modelo porque presenta procedimientos "que son útiles y que ese es su valor más allá de toda teoría." (p.8)

Bandler (1985) describe a la PNL como "una actitud y una metodología que deja atrás un reguero de técnicas."(p12) Su forma de intervenir es la de modelar, reproducir comportamientos específicos. Para realizarlo se requiere de una variedad de habilidades, lo que implica el ejercicio de diversas técnicas muy precisas y adecuadamente seleccionadas, las que abren camino a una conciencia sensorial. De igual modo exige la sistematización de un lenguaje verbal y no verbal que permita obtener información de calidad, con el propósito de favorecer la comunicación interpersonal.

La programación neurolingüística se fundamenta en el estudio de tres aspectos del individuo:

- Programación: Que comprende las formas cómo escogemos para organizar nuestras ideas o pensamientos, es decir son los programas mentales a través de los cuales obtenemos resultados.
- Neurología: Considera que todo comportamiento proviene de los procesos mentales invisibles del pensamiento y que se ven reflejados en las reacciones fisiológicas visibles frente a las ideas y acontecimientos.
- Lingüística: Se refiere que a partir del lenguaje ordenamos los pensamientos, las conductas, se establece una comunicación con los otros, y construye su propia realidad.

Se define como un modelo de comunicación interpersonal que describe el funcionamiento de patrones empleados para relacionarse con los demás y establecer contacto con uno mismo. Dispone de un conjunto de técnicas y herramientas a seleccionar y emplear en cada circunstancia para lograr el flujo de una comunicación con menos interferencia y distorsiones, asimismo para satisfacer necesidades emocionales concretas.

## 2.2. POSTULADOS DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

Los postulados de la programación neurolingüística que hacen referencia a la comunicación son:\*

Establece a la **comunicación como la actividad por excelencia**, permanentemente se está intercambiando mensajes: con los demás que se encuentran alrededor, e internamente con uno mismo se está relacionando con las diferentes partes de la personalidad.

**Los individuos tienen dos niveles de comunicación consciente e inconsciente**, la comunicación consciente se transmite de manera intencionada, a través del canal verbal y corporal el mensaje se puede racionalizar y/o darle una interpretación lógica. El inconsciente se transmite por vías que escapan al control voluntario y responden a estructuras profundas de nuestra experiencia de las que nos damos cuenta pero que están ahí inevitablemente, el lenguaje no verbal puede llevar a cabo la comunicación inconsciente, aunque no siempre es éste el medio, por ejemplo la posición del cuerpo, la mirada, el tono de voz y la respiración.

**El sentido de la comunicación es la respuesta que obtenemos de nuestros interlocutores (respuesta verbal como no verbal)** el responsable de la interpretación del mensaje es el emisor. Así, la intención del comunicador puede ser una determinada y, sin

---

\* Autores como: Berlotto (1997), Gómez (2002), Linden (1999) y Sambrano (2000). Establecen en sus obras los postulados de la PNL que hacen referencia a la comunicación.



embargo, obtener una respuesta de su interlocutor diferente a lo que esperaba.

**En la comunicación no hay errores, sólo resultados**, que permiten enriquecer la experiencia en el camino al cambio deseado, lo cual implica que si algo no funciona simplemente se prueba otra cosa distinta. Se ensayan nuevas conductas que ayuden a obtener la respuesta deseada, sin caer en acciones manipuladoras evidentes y grotescas que solo interfieran y deterioren el proceso de la comunicación.

**Las personas cuentan con los recursos para lograr el cambio**, dentro de sus posibilidades físicas y su grado de conocimiento y modelo del mundo de que disponga, los actores de la comunicación tienen recursos internos y externos que les permite aprender nuevas conductas y comportamientos benéficos.

**No hay sustitutos para los canales sensoriales abiertos y limpios**, una de las bases del entrenamiento en P.N.L consiste en desarrollar la atención total hacia los demás, intentando maximizar la capacidad de escucha activa, evitando con ello dispersarse o quedarse en interpretaciones limitantes. Se trata de afinar la percepción, ir adquiriendo cada vez mayor habilidad para detectar los múltiples mensajes congruentes e incongruentes y manejar un espectro más amplio de herramientas, conceptos y categorías que ayuden a reconocer la respuesta de los demás. Se trata de captar los pormenores de cada de los encuentros, y mantener la mente y los sentidos despejados, centrados en el aquí y ahora de la comunicación.

**El rapport (sintonía) es encontrarse a las personas en su propio modelo del mundo** sintonizar es decir, establecer la relación de confianza y armonía entre los actores de la comunicación. La calidad de la sintonía depende de la actitud interna del individuo y de su capacidad para aceptar al otro. Se trata de adoptar su modelo de la realidad, compartirlo temporalmente.

Bandler (1985) considera que muchos psicólogos y trabajadores sociales usan la programación neurolingüística para hacer lo

que ellos llaman terapia, creo que es más apropiado describir al PNL como un proceso educativo. (p.7)

Sobre todo en la orientación, el trabajador social facilita a que el cliente o miembro de la familia pueda identificar sus propios recursos internos para poder desarrollar más plenamente.

### 2.3. SISTEMA REPRESENTATIVO

Aún teniendo las mismas características como seres humanos, cada uno de los individuos se diferencia por la forma de percibir el entorno y las experiencias vividas, e incluso, una misma situación en la que dos personas hayan estado al mismo tiempo es interpretada de manera distinta. Y es que, alrededor de cada ser humano existe una infinidad de información de la cual, a través de los sentidos obtiene solo una parte de los datos del mundo exterior.

Los sentidos son el primer filtro para seleccionar la información del exterior de la persona, es decir, el filtro visual asimila lo que ve, el auditivo lo que oye, el cinestésico las sensaciones del cuerpo que incluye al olfato y gusto, todos estos son denominados como sistemas primarios. O'connor (1995) incluye también "al sistema vestibular. Este, permite mantener equilibrado el cuerpo en el espacio... y muchos lo consideran como sistema representativo independiente." (p. 61)

Los sentidos también se consideran como los canales mediante los cuales se procesa la experiencia y son a través de ellos como se presenta al mundo uno mismo.

Linden (1999) indica:

Son los filtros sensoriales y perceptivos... que utilizamos para recrear o, literalmente, representar en nuestra propia mente. Ya que solamente podemos procesar conscientemente una cantidad muy limitada de información a la vez (nueve pedazos, como

máximo), esos filtros perceptivos sirven para hacer más eficiente el modo que tenemos de asimilar la experiencia. (p. 55)

Se define a los sistemas representativos como los que constituyen la experiencia interna y externa que se vive, es la manera como se recoge, almacena y codifica la información en la mente -ver, oír, sentir, gustar y oler.

A partir de los sentidos, se codifica y almacena la información. Estos datos sensoriales se convierten en los recuerdos, el bando de información almacenada en el que se confía para pensar y tomar decisiones en la vida diaria, la capacidad de determinar qué es una buena experiencia y qué es una mala experiencia, qué tipo de experiencias aumentar y cuáles evitar, cómo motivarse a uno mismo, cómo aprender.

Es así, de manera inconsciente o consciente los pensamientos pueden ser reexperimentados como se haya visto, escuchado o sentido en su momento.

La mayor parte de los pensamientos están conformados de recuerdos vividos, como por situaciones construidas en la mente. Dice O'connor (1995) "empleamos los mismos caminos neurológicos para representar la experiencia en nuestro interior que para experimentarla directamente." (p. 60)

Después de la información obtenida del entorno pasa por otro filtro que esta conformado por: La cultura, el lenguaje, las creencias, los valores, los intereses y la historia personal. Es así que, el mundo exterior cobra un sentido particular en cada individuo. De esta manera explica el porqué cada uno es diverso y crea su modelo de la realidad.

Un gran número de los problemas de comunicación son causados por la incomprensión de los mensajes emitidos por cada uno. Esto impide que la información llegue como se desea.

El conocer el sistema de representación empleado por la otra u otras personas contribuyen a conocer el tipo de percepción visual, auditiva o sensorial que emplea, de tal manera que se comuniquen

adecuadamente y se logre transmitir el mensaje y se obtenga una sintonía con los demás.

Mohl (2002) refiere:

Es importante especialmente para un terapeuta averiguar de qué manera percibe su interlocutor el mundo que lo rodea y cómo construye su visión del mismo. Esto es necesario para descubrir hasta que punto la percepción sensorial selectiva le crea problemas al cliente y, sobre todo, para evitar que estos trastornos causen interferencia en el diálogo terapéutico. (p. 44)

Los sistemas de representación se clasifican en:

1. Sistema director o guía: Es el sentido interno que se emplea conscientemente para ingresar una información de la memoria. Y se le denomina también como sistema de entrada.
2. Sistema preferido o primario: Es el que se utiliza para pensar conscientemente y organiza la experiencia. Es aquel sistema que se tiende a favorecer más que a los otros, independientemente de lo que se está pensando. En ocasiones puede ser el mismo que el sistema director o guía.

Conscientemente todos los sentidos son empleados cuando se está en contacto con el entorno. La programación neurolingüística establece que se presta más atención a un sentido a través del cual se procesa la información internamente y se retransmite al exterior.

Una forma de expresar los pensamientos es a través de las palabras las cuales proporcionan información de los términos sensoriales empleados y en especial los utilizados con mayor constancia por la persona. O'Connor (1995) indica que "pueden emplearse en adjetivos, verbos, y adverbios, se llama en los textos de la PNL, predicados. El uso habitual de un tipo de predicados indicará el sistema representativo favorito de una persona." (p. 65)

Mohl (2002), Sambrano (2000), Linden (1999), Bertolotto (1997) y Alonso (1997) en listan las palabras empleadas con mayor frecuencia de acuerdo al sistema representativo preferido y se muestra en la tabla: \*

VISUAL	AUDITIVO	CINESTESICO	NEUTRALES
Ver	Escuchar	Sentir	Pensar
Vistazo	Sonar	Sólido	Decidir
Borroso	Chillón	Templado	Motivar
Claro	Preguntar	Presión	Planificar
Brillar	Armonía	Tocar	Crear
Perspectiva	Desconectar	Tenso	Activar
Lucir	Informar	Mover	Aconsejar

Se incluyó el rubro de palabras neutrales que serán entendidas de acuerdo al sistema de representación preferido. Por ejemplo cuando una persona visual comenta: veo que las cosas no van bien, un auditivo indicaría: no suena nada bien esta situación y un cinestesico refiere: siento que no todo esta bien.

Bertolotto (1997) indica que cuando “utilizamos un sistema con más énfasis que los otros dos hay terceras partes de la realidad que tomamos menos en cuenta, así como dos terceras partes de la humanidad con las que nos comunicamos con trabas.” (p. 25)

El conocer el sentido mas empleado por las personas favorece a la posibilidad de incluir los otros canales y ampliar la experiencia.

Otra forma de conocer el sistema utilizado por la persona es observando los movimientos oculares, que utiliza cuando piensa, recuerda, entiende algo, o toma decisiones.

O’connor (1995) menciona que:

---

\* En la tabla se hace una lista de conceptos que coincidían en sus obras los cinco autores.

En la PNL se llaman pistas de acceso ocular, porque son señales visuales que nos dejan ver como acceden a la información. Hay una conexión neurológica innata entre los movimientos del ojo y los sistemas representativos porque los mismos patrones se dan en todo el mundo.” (p. 71)

Los expertos en PNL coinciden en establecer que el movimiento de los ojos hacia arriba es de formar imágenes. Los ojos que se mueven de lado a otro indican que la persona está formando imágenes auditivas y mirar hacia abajo es un movimiento ocular cinético.

Bertolotto (1997) refiere que “La mayor parte de los seres humanos cuando dirigimos los ojos hacia la izquierda, estamos buscando información de nuestro pasado, y cuando llevamos los ojos hacia la derecha pensamos acerca del futuro.” (p. 27) La información que proporciona el movimiento ocular es de manera acelerada e indica el sistema director empleado.

O’connor (1995) y Bertolotto (1997) indican que no tiene ninguna interferencia en la respuesta ocular de una persona si ésta es zurda o no. Más en el momento de aplicar la regla anterior puede haber variaciones.

Dice O’connor (1995) “siempre hay excepciones, y por esto se deberá observar cuidadosamente a una persona antes de aplicarle las reglas generales. La respuesta no es la generalización, sino la persona que se tiene delante.” (p. 71)

Uno de los principios de la PNL es mente y cuerpo no son posibles de dividir la forma de pensar deja marca en el cuerpo se ven reflejados en la postura, respiración y tono de voz. Los cuales, representan elementos del cuerpo que proporcionan datos de los sistemas de representación preferida de la persona.

Expertos en programación neurolingüística coinciden establecer características similares que refieren un sistema de representación preferido por la persona. Alonso (1997) coincide con otros estudiosos

del tema en mostrar características similares como muestra en el cuadro.

	Visual	Auditivo	Cinestésico
Postura	Cabeza erguida	Cabeza balanceada	Encorvada, cabeza baja
Respiración	Superficial	Media	Abdominal
Tono de voz	Rápido agudo	Melódico rítmico	Lento y suave
Movimiento ocular	Hacia arriba o al infinito	Hacia delante o hacia la izquierda y hacia abajo	Hacia abajo y la derecha y hacia abajo.

(Alonso, 1997; p. 106)

O'connor (1995) señala "no hay que olvidar que estas generalizaciones no deben ser todas contrastadas por la experiencia y la observación. La programación neurolingüística no es bajo ningún concepto otra forma de encasillar a las personas bajo nuevas etiquetas." (p. 77)

Para concluir con el apartado de los sistemas representativos se retoma a Virginia Satir(1980), al coincidir, que durante el proceso de comunicación los individuos aportan:

1. "Aportamos nuestros órganos de los sentidos, ojos, oídos, nariz, boca y piel, los cuales nos permiten ver, escuchar, oler, gustar, tocar y ser tocados.

2. Aportamos nuestro cerebro, los almacenes del conocimiento que incluye lo que hemos aprendido de experiencias pasadas, y lo que hemos asimilado mediante el aprendizaje.
3. Aporta nuestros valores, los conceptos que representa el estilo personal para sobrevivir y tener una buena vida.
4. Aportamos nuestras expectativas del momento, mismas que brotan de las experiencias pasadas.
5. Aportamos nuestros cuerpos, que se mueven, tiene forma y figura.
6. Aportamos nuestra capacidad para hablar, palabra y voz. (p.65)

## 2.4. CALIBRAR

De manera cotidiana en el diálogo con los demás se hacen interpretaciones de la conducta de la persona. En ocasiones son acertadas, pero existe la posibilidad de ser interpretadas equivocadamente y posteriormente tomar decisiones sobre premisas erróneas.

En la programación neurolingüística calibrar es una herramienta útil para conocer el estado mental de las personas.

Sambrano (2000) menciona que una forma de conocer es observando el comportamiento que “está determinado por los sentimientos, las experiencias pasadas, las sensaciones internas, los pensamientos, los modelos del mundo.” (pp. 61)

Calibrar se define como el procedimiento mediante el cual se aprende a leer las señales del cuerpo, observando o escuchando las consistencias y las diferencias en la respuesta fisiológica para conocer el estado de ánimo o sus sentimientos de la persona.

Aunque en la vida cotidiana se emplea inconscientemente, esta actividad, calibrar en la programación neurolingüística es un recurso



que se utiliza conscientemente\*. Centrándose sobre la otra persona para obtener señales y datos que ésta emite, sin hacer interpretaciones ni juicios, simplemente observando, recibiendo información.

Es necesario resaltar que la mente consciente es limitada a diferencia de la inconsciente, que se emplea la mayor parte del tiempo concentrándose en uno mismo, en los recuerdos, en lo que piensa o se siente. La mente consciente puede ser controlada y presta atención a una pequeña parte de lo que existe.

Linden (1999) indica que:

Cuando se dirige hacia el interior... lo llamamos período de indisponibilidad... un lugar privado, donde usted se comunica consigo mismo, no con los demás. Cuando enfoca su conciencia hacia el exterior, hacia lo que usted ve, oye, y toca está en el período de disponibilidad. (p. 41)

La disponibilidad es el momento mas adecuado para observar las reacciones de la persona y notar si existen cambios en su organismo, si lo que dice verbalmente coincide con la expresión del cuerpo o hay una contradicción.

Los cambios producidos en el cuerpo o voz, por muy pequeños que estos sean, proporcionan datos que contribuye a conocer más de la otra persona, como marcador que nos informa que algo más esta pasando atrás de las palabras.

Se hace una minuciosa observación de cómo se expresa la persona, los cambios que se presentan en las diferentes situaciones que llega a comentar lo cual favorece conocer la variaciones que existe en sus expresiones y la frecuencia con la que se da, si estas se muestran en situaciones similares.

---

\* Linden (1999) hace referencia a Wrycza, el cual, hace una diferencia de conciencia y la describe como "darse cuenta, tener conciencia de lo que sucede" (más específicamente, darse cuenta de que nos damos cuenta); y por consciencia a la actividad cognitiva que implica una participación consciente y voluntaria de la mente. (p.10)

Los autores sugieren observar y escuchar en la calibración:

- Color de la cara y el cuello
- Gestos
- Líneas faciales
- Posturas
- Tensión y relajación muscular
- Movimiento de los ojos
- Expansión o contracción de los labios, cambios de color en el contorno de estos
- Respiración: más rápida, más lenta, más profunda y más superficial
- En cuanto a la voz es el volumen, tono, tiempo, pausas y ritmo.

Los beneficios que tiene el saber calibrar es que se aprende a leer las señales del cuerpo, que nos permite conocer el estado mental de la persona, saber si hay congruencia con lo que dice verbalmente y lo que transmite su cuerpo.

Dice Linden (1999) que “calibrando las reacciones de los demás, descubrirán dónde y cómo intervenir para asegurarse de que su mensaje les está llegando.” (p. 53)

Calibrar es uno de los medios más efectivos de establecer un trabajo de base para la comunicación y para que se realice con más eficiencia.

Mohl (2002) menciona:

Un calibrado realizado con esmero permite descartar en gran medida las interpretaciones erróneas... evita que generalicemos la correspondencia entre ciertos procesos internos y determinadas expresiones corporales puesto que estas últimas sólo son válidas para un sujeto y en un único contexto. No debemos establecer asociaciones similares para todo el mundo puesto que no todos componemos los mismos gestos cuando nos sentimos felices, tristes o aburridos. (p. 33)

Debemos recordar que un indicador de la comunicación no verbal, tema del anterior capítulo, señalaba que no puede ser interpretado por si solo, debe considerarse el contexto en el que se susciten las respuestas.

## 2.5. RAPPORT

Como parte del proceso de la orientación familiar la entrevista es una de las técnicas necesaria para la obtención de información de cada uno de los integrantes que la conforman. Una de las etapas iniciales de esta técnica se denomina rapport, su logro contribuye a una dinámica favorable para que durante la conversación facilite a la obtención de datos.

Rapport es definido por Linden (1999) como:

La capacidad de retener la atención de una persona y crear una sensación de confianza. Significar implantar la sensación de que se entienden el uno al otro, de que usted se preocupa por el otro y de que él puede confiar en usted para hacer cualquier cosa para la que se haya dirigido. (pp. 35)

Rapport es una palabra cuyo origen inglés significa armonía, concordancia y simpatía. Por lo que el rapport con el otro es fundamental para la comunicación. En la programación neurolingüística se dice que establecemos rapport, apoyándonos de la calibración y la sintonía, logrando penetrar por medio de la utilización de los canales, sistemas, señales y lenguaje similares a los de las personas con las que se quiere optimiza la comunicación sean familiares, compañeros de trabajo, pacientes, clientes, etc.

Hacer rapport implica necesariamente calibrar estados de agrado y desagrado en donde es viable observar claves de acceso ocular, ritmo respiratorio, postura corporal, coloración de la piel y otras manifestaciones. En uno y otro caso se trata de observar cambios fisiológicos del interlocutor, este ejercicio en la práctica agudiza los sentidos y progresivamente se irán captando otros cambios más

sutiles en las personas con quien se establece una comunicación cara a cara.

Para la PNL establecer el rapport se requiere considerar estos aspectos:

- a) Explorar e identificar sus sistemas de representación (visual, auditivo, kinestésico, olfativo, gustativo). Se trata de hacer sintonía con la persona usando expresiones parecidas a las que emplea y predicados verbales correspondientes a sus mismos sistemas de representación. Esto facilita una comunicación eficaz, vista como un proceso parecido a una danza corporal y lingüística.
- b) Determinar la oportunidad de cambios. Si una dificultad esta limitada al uso poco funcional de un sistema de representaciones, puede optar por ensayar sistemas distintos o emplearlo de forma diferente, con los cuales pueda manejar con efectividad su particular situación.
- c) Atender las interferencias en la comunicación interpersonal. Muchas veces la comunicación entre individuos se enrarece y se torna difícil por la presencia de sistemas representación preferido o estilos de pensamientos diferentes en esas personas, lo cual origina dificultades de relación entre ellas. Desde la perspectiva de la PNL no es extraño que los predominantes visuales, por ejemplo experimentan choques, cruces o incomprensiones en su comunicación con individuos predominantemente kinestésicos o auditivos.

Si durante la conversación uno de los integrantes se centra en sus procesos internos en vez de escuchar elucubra sobre las necesidades o las intenciones del otro, en lugar de oírlas de éste, ciertamente podrá ser elemento para no lograr un rapport.

Realizar un buen rapport es algo que naturalmente se hace cuando se siente a gusto con alguien, cuando los mapas mentales están conectados. En la medida en que se pueda acompañar la conducta de otra persona, tanto verbal como no verbal, se estará acompañando también su experiencia. La sintonía permite construir

un puente hacia la otra persona con la que se quiere compartir ideas, tiempo y espacio en una relación armónica.

## 2.6. SINTONÍA

Entablar una relación de simpatía no es sólo una cuestión de química, hay que esforzarse en desarrollarla, no conformarse con lo espontáneo, buscar cómo empatar con el otro, lo que significa básicamente una inmersión controlada en el universo de emociones que expresa la otra persona durante el diálogo implica además estar receptivo, a sus gestos, los cuales son portadores de un mensaje emotivo.

La sintonía es el procedimiento que produce una vinculación profunda entre los niveles conscientes e inconscientes entre dos o más individuos. Provocando una atmósfera de confianza y de familiaridad permitiendo a las personas seguir hablando y comunicarse con más eficacia

El resultado de una buena sintonía depende de la capacidad para aceptar a la otra persona y tener la disposición de tiempo para poder atender completamente al interlocutor.

Para lograr una sintonía en la comunicación de un modo consciente y metódico existen diversas técnicas que propone la programación neurolingüística. Mohl (2002) menciona que “los procesos que se ponen en marcha dentro de nosotros cuando aplicamos estas técnicas son tan importantes como la impresión que podamos provocar en la otra persona. De ahí que las técnicas de sintonía sean también técnicas de empatía.” (p. 62)

### **Técnica del reflejo:**

La técnica de reflejo en “la terminología anglosajona,... se denomina pacing (de pace, paso, en el sentido de llevar o compartir el mismo

paso). En castellano se suele traducir por compartir, y a veces por acompañamiento.” (Ibidem pp. 63)

Es decir, establecer sintonía consciente y precisa reflejando su forma de expresión de la otra persona. La técnica de reflejo se clasifica de acuerdo a su carácter: verbal, que consiste en utilizar los mismos términos que el otro individuo con el que se conversa, y no verbal se divide de acuerdo a su modo: directa o cruzada.

### **1) La técnica de reflejo no verbal:**

Se refiere en adoptar el lenguaje corporal del otro igualando sutilmente de forma sensible, respetuosa, tratando de acoplarse a él o ella. En este sentido, el término reflejo resulta desconcertante, porque en realidad se trata de adaptarse al otro, no de calcarlo, no es un plan de burla o imitación sino simplemente una llave que puede abrir caminos de comunicación.

Puede mostrarse la postura de la otra persona, por ejemplo: parada inclinada o derecha; sentada inclinada hacia delante o atrás, a la izquierda o derecha, con los brazos cruzados o piernas; con las manos en algún lugar específico del cuerpo como: cara, nuca, etc.

Reflejando algún gesto importante para así darle ritmo a la conversación: movimientos del cuerpo que pueden ser rápidos o lentos; movimientos de las manos en varias direcciones o jugando algún objeto, etc. Entre otros movimientos considerados es el de la cabeza y la cara. La respiración: puede ser abdominal, torácica o clavicular, entrecortada, con suspiros, rápida, lenta y moderada.

Acompasar algunos de los rasgos más resaltantes y comunes en las personas para que se sienta que está actuando en su mismo territorio por ejemplo: en la voz se refiere al volumen, ritmo, timbre y acento.

### **a) La técnica del reflejo directa:**

Es llevar a cabo de manera igual la postura que el interlocutor lo está realizando, por ejemplo si la persona cruza la pierna se hace lo mismo.

### **b) La técnica cruzada:**

Es una manera más discreta de poder sintonizar con la otra persona porque no percibirá que se le está guiando, en este caso si el interlocutor cruza la pierna la otra cruza el brazo, si se toca el estomago la otra toca el pecho.

El reflejo del lenguaje del cuerpo no es un invento de la programación neurolingüística es un procedimiento inconsciente que todos los seres humanos emplean para establecer una buena relación y alcanzar ciertos propósitos.

### **2) La técnica del reflejo verbal:**

Esta técnica es esencial para adentrarse de manera consciente en la forma como piensa el interlocutor para conectarse con la persona, sincronizando el propio modo de expresarse a través de los elementos del discurso tales como predicados, ideas y palabras clave y todas aquellas expresiones que involucran los diferentes sistemas de representación que una persona utiliza en una conversación.

En la programación neurolingüística además de considerar a las técnicas de igualación verbal y reecuarde verbal incluye dos técnicas que no forman parte de la enseñanza de la PNL: como es el diálogo controlando y la escucha activa mas son de valiosa ayuda a la hora de crear sintonía sobre todo en aquellas personas que realizan actividades como: asesorar, orientar, en docentes, entre otros.

### **a) Diálogo controlado:**

Consiste en percibir con precisión lo que dice el otro y en contestarle de forma que la respuesta refleja directamente el contenido del mensaje recibido. Se trata de escuchar con exactitud y de devolver una especie de acuse de recibo.

Mediante el diálogo controlado se señala al interlocutor lo que se está oyendo esto contribuye a transmitirle al individuo que su mensaje es importante y se le está tomando en serio como persona. El diálogo controlado genera sintonía creando una buena relación y el ambiente propicio de confianza requerida por el otro para abrirse y exponer su problema.

### **a) La escucha activa:**

La comunicación verbal no se reduce a transmitir y recibir informaciones objetivas. Los mensajes que emite una persona suelen reflejar también necesidades y emociones de forma encubierta, contiene implícitamente sus evaluaciones y transmiten en clave, sus llamados de ayuda, etc. La escucha activa consiste en captar estos mensajes incluidos en los enunciados verbales y en reflejarlos.

Se llama activa a esta manera de escuchar porque se trata de señalar al otro que se ha comprendido lo que éste sólo había expresado implícitamente. Por ejemplo en el caso de los orientadores familiares su interés por la vivencia del otro va más allá del contenido literal de los mensajes, así que hacerle saber a los integrantes de la familia lo que escucho, contribuye a que éstos perciban atención profunda y que se les toma en serio.

Dice Mohl (2002) que:

Los seres humanos poseemos un potencial innato para comprender las experiencias ajenas. La empatía es un recurso que no se suele fomentar en nuestra sociedad. Ningún plan de estudios propone profundizar en ella, es más, ni siquiera la desarrollamos conscientemente. Menos aún se nos enseña con



qué medios verbales podemos señalar a nuestros congéneres que sentimos interés por sus experiencias. (p. 71)

### **b) Igualación verbal:**

Esta es una técnica propia de la programación neurolingüística a la que suele denominarse *matching* (igualación, emparejamiento, correspondencia). Consiste en identificar correctamente el sistema representacional empleado por la otra persona, es muy importante que en el caso de los orientadores familiares sean capaces de desenvolverse con cualquiera de los sistemas representacionales de los integrantes de la familia y ser lo suficientemente flexible como para cambiar de uno a otro. Esta será su única puerta de acceso a la realidad de los interlocutores y su único modo de sincronizar sus mensajes con los procesos internos de los clientes.

### **c) Reencuadre (reinterpretación) verbal:**

Es un procedimiento lingüístico que se emplea con el objetivo de que la persona se acepte a sí mismo y a su problema.

Esta técnica es empleada por asesores, orientadores, terapeutas o entre otros. La manera como funciona es en el momento en que la persona una vez identificado el conflicto emocional, ya se por que la misma persona lo haya mencionado directamente o porque simplemente se haya hecho evidente durante la conversación, por ejemplo, el orientador reaccionará con un comentario destinado a neutralizar o incluso a positivar la valoración negativa. Al poner de manifiesto que acepte semejantes debilidades por considerar normales y humanas, el orientador crea una base de confianza en la que el cliente puede apoyarse para, de forma provisional, reconsiderar su reacción errónea y contemplarla desde otra óptica, llegando así a aceptarla. Ejemplo: “te mereces mi respeto, el problema que te afecta es completamente aceptable.” (Mohl, 2002; p. 82,83)

Finalmente se enlistan los beneficios de la aplicación de las técnicas descritas durante la entrevista en la terapia y orientación familiar.

- Iniciar: Una conversación con los integrantes de la familia que se atiende.
- Crear un clima: Con la familia atendida que sientan los integrantes deseos de mantener esa cercanía con el orientador.
- Conseguir: Que los individuos se muestren abiertos y depositen su confianza.
- Obtener: Información más precisa de las vivencias de las personas, ya que al sentirse comprendido, le será más fácil expresarse con claridad y sin tensiones que interfieran en la comunicación.
- Modificar y lograr un objetivo en una etapa difícil de una conversación.
- Disminuir la tensión: Provocada por algún desacuerdo en un momento determinado y mantener la vinculación.
- Establecer acuerdos no verbales que faciliten la comunicación.
- Conectarse en forma completa y generar transacciones más eficaces en las cuales todos se sientan aceptados y escuchados.

## CAPÍTULO 3. ORIENTACIÓN FAMILIAR

### 3.1. ENFOQUE SISTÉMICO

En este tercer capítulo se hace una revisión sobre la función de orientador familiar desde la visión de trabajo social y se inicia con una descripción breve del enfoque sistémico, el cual, sirve de sustento al marco teórico-metodológico que ha sido empleado por profesionales encargados de los procesos familiares. Se define y explica la función de la orientación familiar y por último se describe la primera entrevista que se conforma de tres etapas: fase introductora o social, localizadora del problema y devolución.

Quintero (1997) señala al sistema como:

Un todo más que la suma de sus partes, como un conjunto de los elementos que se relacionan entre ellos y con el medio. Cualquier cambio que tengan ocurrencia en uno de los elementos del sistema provoca cambios en todos los demás y en todo el sistema como totalidad, lo cual plantea la organización del todo como sistema de variables, mutuamente dependientes. (p. 31)

La Teoría general de sistemas, es un paradigma del conocimiento, que se caracteriza por estudiar a los fenómenos de manera global e integrada a la complejidad de la realidad. Diversas disciplinas, al igual que trabajo social, se han incorporado a esta teoría, para analizar a los fenómenos sociales desde una perspectiva holística. Asimismo, retoma los modelos de terapia familiar, que se fundamenta desde esta visión, para sustentar la intervención del trabajador social en la función de orientación familiar.

El modelo de la terapia familiar sistémica considera que las relaciones entre los miembros de la familia forman parte de un sistema. Una relación interdependiente, en el sentido de que una reacción de un miembro viene seguida de una reacción predecible de otro y luego otra en un patrón de reacciones en cadena. Es decir, los subsistemas son las partes que conforma al todo y cumple una función dentro del

propio sistema, en el caso de la familia los integrantes son los subsistemas.

Se considera al sistema familiar, con un objetivo, que es mantener vivo el sistema, por eso lucha, aun cuando la estructura sea encuentre disfuncional.

La familia es concebida como un sistema abierto, el cual intercambia información con el entorno externo e interno para preservar su estabilidad, aunque no puede mantener todo el tiempo su equilibrio debido a que las nuevas necesidades de los miembros u otros aspectos. El grado de cambio depende de la apertura de la propia familia. En el momento en el que se presenta un comportamiento disfuncional en una persona, es concebida como una perturbación en el sistema. Es decir el síntoma es la fachada de una tensión, de la que toda familia vive.

El enfoque sistémico requiere de un manejo riguroso de la comunicación porque se encuentra implícito en todas las familias, a través del cual interactúan dinámica y constantemente sus elementos. Eso manifiesta que las situaciones que se presentan en el sistema no son lineales, sino se llevan a cabo desde un proceso circular, por tal motivo es difícil asignar a un miembro como responsable del origen del problema.

Sus fundamentos parten de la teoría de la comunicación humana del cual se extraen los axiomas de la comunicación para sustentar los diálogos en los procesos familiares, esto son:

- La imposibilidad de no comunicarse: Toda conducta tiene valor de mensaje. Palabra o silencio siempre tiene un valor de información. La comunicación no solo tiene lugar cuando es intencional. Eso indica que es imposible que los integrantes de una familia puedan no comunicarse, es decir siempre lo hacen y sus mensajes tiene influencia en los otros.
- Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional tal es, que el segundo clasifica al primero y es, por ende una metacomunicación. El primero es sinónimo de

contenido del mensaje. El otro es referido a qué tipo de mensaje hay que entenderse y en última instancia, a relación entre comunicantes.

- La naturaleza de una relación depende de la puntuación de secuencias de comunicación entre los comunicantes.
- Todos los mensajes tienen componentes digitales y analógicos. Los integrantes de la familia se comunican en forma digital es decir un lenguaje verbal y analógico, esta última es todo lo que es la comunicación no verbal, se incluye gestos, movimientos corporales, posturas, silencios, ritmos de voz, etc más el contexto, de la interacción humana.

Han incorporado ésta teoría diversas escuelas de terapia familiar, la terapia estructural, la terapia estratégica de familia, la terapia intergeneracional de familia y terapia experiencial de familia. Las cuales, emplean diversas técnicas consideradas como pautas para que el profesional cumpla con los objetivos impuestos en el cambio del funcionamiento familiar. Para fines de este trabajo señalaremos solo dos: La entrevista: como técnica empleada para obtener información de la situación que los integrantes de la familia manifiestan y la entrevista circular.

Entrevista circular: a través de esta técnica se pretende obtener mayor información de la familia. El terapeuta realiza preguntas para hacer pensar a la familia en el comportamiento estereotipado actual. Provocando una reacción, de tal manera que el terapeuta o profesional observe la interacción de la familia; la misma pregunta se realiza los distintos integrantes y la circularidad crea vínculos a partir de apariencias cambiantes.

### 3.2. DEFINICIÓN DE ORIENTACIÓN FAMILIAR

En el transcurso de la vida las personas solicitan ayuda a otras cuando consideran que son incapaces de manejar sus propios problemas. Acuden con amigos, familiares o con profesionistas como: médicos, psicólogos, trabajadores sociales. Con la intención de recibir orientación y poder enfrentar su problema con un favorable resultado.

Los expertos en orientación, atienden las demandas de individuos o familias, su servicio puede ir desde: proporcionar un conocimiento científico o técnico o en dar atención a las personas que tiene problemas de confusión, duelos, conflictos familiares, entre otros.

Ríos (1993) nos proporciona definición sobre la orientación.

Orientación es el proceso encaminado a provocar un cambio constructivo de actitud en el cliente a través de entrevistas individuales, una serie de contactos directos con el individuo que tienen como fin ofrecer una ayuda para cambiar sus actitudes y conducta. (p. 156)

Orientación: es una técnica por la que el hombre puede aprender a adoptar como propios aquellos hábitos intelectuales y afectivos que le capaciten para ir resolviendo sus problemas. Se define a la orientación como: la técnica que durante el proceso el cliente puede comprender el contexto en el que está inmerso, se conoce sus propios recursos personales y percibe alternativas reales que puede elegir para tener una situación favorable.

Los orientadores emplean métodos denominados de ayuda con la finalidad de contribuir al crecimiento de la persona.

Falcón (2002) señala seis tipos de estrategias de ayuda:

- Ofrecer consejo: Consiste en proporcionar a alguien una opinión sobre cual sería el mejor curso de acción basada en la visión de la situación.

- Ofrecer información: Dar a la persona la información que necesita en una situación particular (por ejemplo: sobre derechos legales, el paradero de agencias particulares, etc.) la falta de información puede hacer que uno se sienta sin poder; y proporcionarla puede ser útil.
- Dirigir una acción es: Llevar a cabo una acción para proporcionar al otro, la satisfacción de sus necesidades.
- Enseñar: Es proporcionar los conocimientos que contribuyan mejorar su situación.
- Aconsejar: ayuda a alguien o explorar su situación de tal manera que clarifique sus cuestiones conflictivas, reconozca sus alternativas; esto es, ayudar a las personas ayudarse así mismas.(p. 39)

El concepto consejo ordinariamente se considera como una manera de dar una respuesta al problema de la otra persona. Mientras que, de manera profesional la consejería es todo un proceso que requiere de habilidades por parte del experto para propiciar un espacio en donde la persona solicitante del servicio, pueda escucharse a sí misma reconocer sus recursos personales y las acciones necesarias a realizar para poder lograr un beneficio.

La orientación que proporciona un servicio efectivo para el crecimiento de la persona considera que el orientador provee de un espacio donde el cliente puede llegar por sí mismo a la solución de su problema y fomentar la libre expresión de sentimientos.

Indica Falcón (2003) que los orientadores:

Deberán utilizar sus sentimientos, su comportamiento verbal y no verbal de forma abierta y consistente hacia los clientes; autenticidad: deberán ser honestos, sinceros y sin apariencias; empatía: deberán ser capaces de permitir que el cliente sepa que ellos comprenden su marco de referencia y que puede ver el mundo como ellos lo ven, permaneciendo separado de ellos.  
(p. 40)

En este trabajo nos enfocaremos a la orientación familiar desde la visión del trabajador social.

Quintero (1997) define a la orientación familiar como:

El conjunto de técnicas, métodos, recursos y elementos encaminados a fortalecer las capacidades evidentes y latentes que tienen como objetivo el fortalecimiento de los vínculos que unen a los miembros de un sistema familiar de estimular el progreso personal de los miembros y de todo el contexto emocional que los acoge. (p. 80)

El contenido fundamental de la orientación familiar se centra en la ayuda que se ofrece a los integrantes de la familia, en la que el equilibrio entre los factores estables y los susceptibles de cambio, hagan viable el progreso de todos los elementos personales del sistema.

La orientación ha tenido un origen educativo contribuyendo a que todo tipo de sistema humano funcione de acuerdo a su capacidad de adaptación y cambio y cumplan con sus objetivos vitales.

En el caso de los trabajadores sociales, que realizan actividad de orientador familiar intervienen partiendo de la demanda de la familia que solicita el servicio realizando la función de educación y clarificación, para lo cual no hace elaboraciones profundas de la situación, debido que no se pretende hacer cambios estructurales o inconscientes en la situación familiar.

Ríos (1993), menciona tres niveles de intervención:

I. Nivel educativo de la orientación familiar

Responde a las necesidades de una formación sistematizada y planificada de los padres y los hijos para prevenir la aparición de problemas.

Finalidad:

a) Dar medios a la familia para la realización de su misión educativa como grupo primario.



Objetivos:

1. Ilustrar los procesos de desarrollo de cada uno de los miembros.
2. Ilustrar los procesos de desarrollo que han de conseguir la familia para dar apoyo a sus miembros.
3. Aprender cómo realizar el encuentro interpersonal entre los miembros y los subsistemas dentro de la familia total.
4. Aprender cómo realizar el contacto efectivo entre padres e hijos y los subsistemas dentro de la familia total.
5. Aprender los tipos y niveles de comunicación en el interior del sistema familiar.

El trabajador social en una orientación familiar muestra las potencialidades de cambio de cada uno de los integrantes de la familia, asimismo las promueve para desarrollar un trabajo conjunto, participativo y entre toda la familia propongan alternativas de solución a su situación

## II. Nivel de asesoramiento en la orientación familiar.

Responde a las necesidades de potenciar las capacidades básicas del sistema familiar para adecuarlas a las necesidades de cada ciclo vital.

Finalidad.

- a) Ofrecer criterios de funcionamiento para la familia en situaciones normales y en momentos evolutivos significativos y especiales.
- b) Descubrimiento de situaciones que impiden el desarrollo educativo normal.

Objetivos:

1. Ilustrar los procesos y etapas de la constitución del sistema familiar (ciclos vitales) mediante la creación de programas adecuados a tal fin.

## 2. Replanteamiento y reformulación de las reglas de interacción y comunicación dentro del sistema familiar.

Este último punto, es importante resaltar que el trabajador social, no tiene la finalidad de intervenir con problemas psicopatológicos graves, ni se trata de realizar tratamientos de psicoterapia a largo plazo.

La orientación familiar consiste en propiciar la comunicación interpersonal con todos los integrantes de la familia, en donde el respeto a cada uno de los miembros exista, demostrando voluntad de escucha y centrándose en cada uno y no tanto en la situación por la cual acudieron a solicitar el servicio.

El propósito es lograr una comprensión mutua de las necesidades de los integrantes, para lo cual, se realizan diversas entrevistas con la intención de que logren explorar su propia persona, comprenderse y tomar decisiones. Y aunque se considere que no aparezca una solución a la situación que vive la familia, la ayuda puede aparecer como un cambio del punto de vista y que esto a su vez desencadena una posible solución.

### III. Nivel terapéutico en la orientación familiar

Responde a las necesidades de elaborar nuevas pautas funcionales en el dinamismo del sistema familiar.

Finalidad:

- a) Poner en manos de la familia las técnicas para responder adecuadamente a las necesidades excepcionales que se le presentan.

Objetivos:

1. Hacer posible la estabilidad y el progreso del sistema familiar, frente a amenazas disgregadoras.
2. Enseñar estrategias que asegure la cohesión familiar ante su caos.

3. Evita que caigan en manos de mecanismos paralizantes del progreso.

### 3.3. LA PRIMERA ENTREVISTA FAMILIAR

La orientación familiar se realiza a través de un proceso, da inicio, cuando un integrante de la familia solicita el servicio de ayuda profesional en alguna instancia que atienda su situación a la que denomina problema. El primer contacto con el orientador puede ser vía telefónica exponiendo la situación que le aqueja y proporcionando los datos generales de cada uno de los miembros, si ambas partes aceptan trabajar conjuntamente, se establece la cita para la primera entrevista familiar.

Una técnica usualmente empleada por trabajadores sociales en su quehacer profesional, es la entrevista, en este caso su utilización se va a diferenciar de otras intervenciones, por la visión sistémica empleada en la orientación familiar. Es decir, no se podrá referir a un solo miembro como el responsable de la conducta, denominada, como: patológica, trastornada, o en su defecto causante del malestar. Su objetivo no es buscar la causa profunda del problema, sino indagar conductas específicas en circunstancias determinadas.

Durante el desarrollo de la entrevista familiar, el orientador se dirige a cada uno de los integrantes de ésta, para enfocar su atención en la manera como cada individuo percibe el problema; las preguntas circulares, contribuyen.

De esta manera, se obtiene información importante conociendo el significado que los miembros de la familia le asignan a los términos utilizados. Asimismo, puede contribuir a que los integrantes definan abiertamente las relaciones entre ellos y conjuntamente con el orientador proponer soluciones diferentes a las intentadas anteriormente.

Quintero (1997) establece en la primera entrevista tres fases:

“Fase social”: indica que en esta primera parte, que dura aproximadamente 10 minutos, se presenta cada uno de los integrantes de la familia, el orientador familiar y la función de la atención profesional. “Se trata de establecer un ambiente adecuado que clarifique las pautas contractuales y facilite la interacción y los procesos de acomodación.” (p. 138)

Se puede iniciar con preguntas que no tengan trascendencia, aparente a la situación por la cual acude la familia desde un principio se obtiene datos de la dinámica familiar. Como el lugar que han tomando cada uno, con respecto a la forma como se han sentado. Durante esta primera parte no se hacen interpretaciones.

Focalización del problema: se pregunta sobre la situación que los aqueja haciendo participe a todo los miembros y produciendo una interacción entre ellos y se les cuestiona sobre las expectativas de la orientación familiar. Su duración es de 30 a 40 minutos.

Durante el desarrollo de esta etapa, es muy importante estimular la comunicación verbal de todos, sin tratar de forzar que lo hagan, pero sí mostrando interés por conocer su opinión. Para facilitar esa condición el orientador funge como moderador para evitar las interrupciones.

“Devolución”: esta es la ultima parte de la primera sesión, en la que el orientador plantea en sus propios términos el problema y establece el procedimientos a seguir de ambas partes, es decir, la periodicidad y duración de las sesiones y si se establecerá tareas en casa.

## PROPUESTA

El trabajador social en su quehacer profesional como orientador familiar interviene básicamente a través de la comunicación interpersonal. La presente propuesta con una visión de programación neurolingüística, pretende contribuir a la utilización de un conjunto de técnicas denominadas de reflejo y calibrar, empleadas durante el desarrollo de la entrevista familiar, con el fin, de obtener un ambiente de respeto, atención, y confianza que facilite a los integrantes de la familia el deseo de expresar abiertamente sus pensamientos, sentimientos y necesidades, durante la primera y subsiguientes sesiones. Creando un ambiente favorable, los miembros conocerán la visión de los demás, con respecto a la situación que viven e identificarán sus alternativas para atender sus problemática.

Para la descripción de las técnicas, se eligió la primera entrevista familiar, momento durante el cual los miembros de la familia acuden con una serie de sentimientos intensos, entre los que se encuentran: temor a ser rechazados, se sienten amenazados a ser intrusos y no gratos. Algunos de los motivos ligados con estos pensamientos, es considerar difícil confiar en algún extraño y estar bien con él, pensar que difícil someterse a la influencia de un orientador y además considerar que la ayuda puede ser una amenaza para la estima, la integridad y la independencia.

La familia al inicio puede no distinguir la situación claramente y los problemas son percibidos como demasiados grandes, abrumadores, o únicos para compartirlos fácilmente, suscitándose entre los familiares comportamientos de drama, discusiones, llantos, enojos y ansiedad.

Así que, en la primera sesión es muy importante establecer un ambiente de confianza que influirá en la toma de decisión de los integrantes de la familia para acudir a una siguiente entrevista.

Crear la relación con cada uno de los miembros presentado atención cuidadosamente, tanto acústica y corporalmente de sus

pensamientos y emociones, sin ningún juicio de valor, el orientador puede producir un ambiente de respeto y de que existe interés por lo que les pasa. La programación neurolingüística sugiere emplear durante todo el desarrollo de la entrevista, la calibración, que es una técnica fundamental para escuchar y observar conscientemente los movimientos corporales, tono de voz y distinguir la existencia de cambios cuando verbaliza alguna situación específica, distinguiendo la congruencia de lo que se dice con lo que se hace.

Esta técnica, cumple con dos funciones: por un lado, al presentar atención, a cada uno de los integrantes, mediante la observación y la escucha, anima a cada uno a considerar que se les atiende y esto permite que bajen su guardia y se encuentren sensibles durante la sesión. Por otra parte, proporciona datos que facilitan al orientador la utilización de otras técnicas de reflejo no verbal con la directa y cruzada.

Cuando se refiere a estar atento a la otra persona se debe ir más allá al solo escuchar, inconscientemente, se puede transmitir mensajes a través del cuerpo, es decir, el tener similar postura corporal es una señal de esta en la misma sintonía del otro. En la técnica del reflejo directa, el orientador se pone en la misma posición del sujeto si cruza la perna el orientador hace lo mismo, sin que ello signifique a imitar todos los movimientos, porque esto podría implicar una burla y ofender, entonces en ese momento concluiría el ambiente de armonía. Ante la dificultad de realizar esta técnica existe otra similar denominada técnica de reflejo cruzada, si la persona cruza la perna el otro cruzaría el brazo. El respeto se expresa conductualmente "estar para el otro," estando dispuesto a trabajar con él, considerandolo como único y auto-determinado, asumiendo su buena voluntad, prestando atención.

En un nivel de escucha activa el orientador sondea los sentimientos experiencias, necesidades y motivaciones que el cliente expresa verbalmente conjuntamente con lo corporal. La programación neurolingüística señala la utilización de los dos lenguajes, el verbal y el corporal, para poder distinguir el sistema representativo que influye en la forma de percibir el mundo de los individuos, escuchar las palabras más empleadas para expresar una situación, hacer

referencia al sentido preferido utilizado para expresar una situación, hacer referencia al sentido preferido utilizado para extraer información del exterior, ejemplo: siento que esto está muy mal (kinestésico), veo mal la situación (visual), escucho que esto no está nada bien (auditivo) y percibir el movimiento ocular de las personas, es otro indicador que corrobora con lo que dice verbalmente, ejemplo; los visuales al recordar una situación ven hacia arriba, los auditivos el movimiento de sus ojos son horizontales y los kinestésicos dirige su mirada hacia abajo. Distinguir estos datos en cada uno proporciona información útil para la aplicación de la técnica de igualación verbal que consiste en que el orientador se dirija a cada uno con términos que corresponden a su sistema representativo preferido, creando un modo de sincronizar sus mensajes con los procesos internos de cada uno de los miembros de la familia.

Durante la entrevista con la familia el terapeuta puede emplear otra técnica denominada diálogo controlado que consiste en verbalizar a la otra persona el mismo mensaje que ha emitido. El repetir exactamente lo que el miembro de la familia está diciendo crea una sensación de que se le pone atención y se escucha como el otro lo ha dicho. Esto facilita corroborar lo indicado anteriormente e incluso puede ampliar más sobre la situación.

La técnica de la escucha activa no es una propuesta de la programación neurolingüística pero la considera por la función relevante que ejerce ésta durante la orientación individual o colectiva, que consiste en conjugar la escucha activa y la observación para dar a conocer verbalmente al individuo lo que el orientador entiende y no solo lo dicho en palabras sino lo que está sintiendo y las experiencias que yacen bajo estos sentimientos, el orientador en sus propias palabras y en su propia manera, comunica este entendimiento a cada familiar.

La última técnica, que se describe, se denomina reencuadre verbal (reinterpretación) y puede ser empleada durante la primera entrevista, durante el diálogo uno de los integrantes de la familia se expresa de sí mismo, de su situación con un valor negativo, por ejemplo: alguien menciona que siente rencor y no debería sentirlo, el orientador puede indicarle que es importante recordar que no existen

sentimientos buenos o malos que simplemente son y es mucho mejor verbalizarlos que guardárselos y negarlos. Que se poseen mecanismos básicos que nos empujan a no reconocer en nosotros mismos aquellas características, comportamientos, o sentimientos que juzgamos negativos y que nos parecen rechazables en los demás, hasta el punto de que los reprimimos o los suprimimos completamente de nuestra propia experiencia consciente. Cuando estos contenidos despreciados, censurados ya alejados de la conciencia, forma parte de algún problema o conjunto de problemas que se establezca contacto con ellos. La técnica del reencuadre es un procedimiento lingüístico que se emplea con el fin de que la persona acepte su situación y además vaya considerando opciones para poder modificar si así lo desea de manera personal o grupal.

El rapport con el otro es fundamental para la comunicación y cambio, sobre todo durante la entrevista en la orientación familiar, por que es un encuentro con un grupo de personas y su modelo del mundo. La parte más visible son sus manifestaciones externas: gestos, movimientos, tono de voz y ritmo de respiración, por lo mismo si se tiene la intención de acercarse y hacer contacto con alguien más, lo mas recomendable es hacerlo a través de sus comportamientos exteriorizados igualando sutilmente su lenguaje corporal de forma sensible y respetuosa, tratando de acoplarse a él o a ellos. No en un plan de burla, imitación, sino simplemente una forma que puede abrir caminos de comunicación. Así pues, para lograr un adecuado grado de confianza con el interlocutor se necesita de alguna manera ver la realidad a través de sus propios ojos, entender su personal manera de construir su universo interno.

Cuando el trabajador social a considerado el lenguaje verbal y corporal durante una entrevista familiar, no será difícil concluir de manera clara y objetiva, porque se cuenta con más datos que le permiten tener una idea clara de lo que esta pasando. Asimismo podrá terminar fijando otra cita, para aclara ciertas situaciones específicas; pero no así profundizarlas porque esa será acción de un terapeuta, o en su caso devolviendo a la familia informaciones que han salido a la luz, o incluso con un comentario que indique, con



precisión, la evaluación que en la condición del servicio se hace de la situación que está viviendo los integrantes de la familia.

En este trabajo se hace la propuesta de emplear las técnicas con una visión de la programación neurolingüística, pero abre la posibilidad para la elaboración de nuevos trabajos que incluyan el lenguaje no verbal y la importancia de que durante la formación los licenciados en trabajo social cuenten con los conocimientos teóricos, y habilidades para la realización de la entrevista a familias. Se cuenta con un perfil de orientador familiar.

## CONCLUSIONES

Observar con detalle la conducta de los individuos no es algo que forme parte de los objetivos primordiales que persiga el sistema educativo de la carrera de trabajo social, durante el desarrollo del trabajo se muestra cómo las investigaciones indican que la mayor parte de la comunicación humana se efectúa mediante el lenguaje no verbal. Inconscientemente y conscientemente somos capaces tanto de emitir como de recibir mensajes corporales, de interpretarlos y de reaccionar en consecuencia.

Los trabajadores sociales que sus acciones van dirigida a los humanos la comunicación es fundamental para su intervención. Por ejemplo, a la hora de comunicarse lo verdadero no es lo que se diga u opine, sino lo que el otro entiende e interprete. Con arreglo a esta máxima, la responsabilidad de la comprensión del mensaje recae exclusivamente en el emisor, que ha de encargarse de que el destinatario lo reciba adecuadamente. A veces es posible comprobar si ha existido una recepción correcta de la información haciéndosela repetir al interlocutor. No obstante, en la mayor parte de los casos sólo se puede estar seguro en virtud de signos externos. Y no se trata únicamente de descubrir eventuales indicios de duda, necesidad de aclaraciones o desorientación, sino de percibir además emociones que el mensaje desencadena en el otro. Es importante en el plano material, que el mensaje llegue correctamente al destinatario, pero aún lo es más que no se resienta el equilibrio de las interrelaciones.

Percibir con mayor precisión de las señales del lenguaje corporal es una aptitud imprescindible para todo aquel profesionalista que se dedica al trabajo con seres humanos en las relaciones interpersonales.

## BLIBLIOGRAFÍA

Alonso, Sara (traducción).  
El lenguaje corporal: conceptos básicos.  
Editorial: Plaza Jones.  
Barcelona, 1997.

Bandler, Richard. Traducción: Hermsillo, Martha.  
Use su cabeza para variar. Submodalidades en PNL  
Ed. Cuatro vientos  
Chile, 1985

Bertolotto Vallés, Gustavo  
Programación Neurolingüística: Desarrollo personal  
Editorial: Diana  
México, 1997

Borjano Peirants, Enrique, Pinazo Hernández, Sacramento  
Interacción social y comunicación  
Ed. Tirant Loblanch  
Valencia 2001

Bowen Murray  
La terapia familiar en la práctica clínica Vol. 1  
Editorial: Santilla  
México, 1990

Davis, Flora  
La comunicación no verbal  
Editorial: Alianza  
Madrid 1976

Descamps, Mar-Alain  
El lenguaje del cuerpo y comunicación corporal  
Editorial: Deusto S.A.  
Madrid, 1992

Eroles, Carlos (coordinador), et al  
Familia y trabajo social. Un enfoque clínico de la intervención profesional.  
Ed. Espacio  
Buenos Aires, 1998

Falcón Alejandra  
Apuntes del modulo Marcos teóricos conceptuales de las familias.  
Diplomado intervención social de familias (Escuela Nacional de trabajo social). UNAM  
México 2003

Fast, Julius  
El lenguaje del cuerpo  
11ª. Edición  
Editorial: Kairos  
Madrid 1992

Fernández Collado, Carlos  
La comunicación Humana  
Ed. Mc Graw Hill  
México, 2002

Gómez Pezuela, Guadalupe.  
Optimicemos la educación con Programación Neurolingüística: sus aplicaciones prácticas en el trabajo docente.  
Editorial: Trillas  
México, 2002

Guiraud, Pierre  
El lenguaje del cuerpo  
Editorial: Fondo de Cultura Económica  
México, 1986

Heinemann, Peter.  
Pedagogía de la comunicación no verbal  
Ed. Herder  
Barcelona, 1980

Hough, Margaret.  
Técnicas de orientación psicológica.  
Editorial; Narcea  
México, 1995

Knapp, Mark  
La comunicación no verbal: El cuerpo y el entorno.  
3era. Edición  
Editorial: Paidós.  
Buenos Aires, 1980

Lazar, Judith  
La ciencia de la comunicación  
Editorial: Cruz  
México 1995

Linden, Anné y Peratz, Kathrin.  
Ejercitar la mente Programación Neurolingüística: Para una vida mejor.  
Editorial: Paidós.  
España, 1999

Maldonado Willman, Héctor  
Manual de comunicación oral  
Editorial: Pearson  
México, 1998

Mc Entee, Eilee  
Comunicación oral: Para el liderazgo en el mundo moderno.  
Editorial: Mc Graw – Hill / Interamericana  
México, 1996

Millán, Miguel Ángel, et al  
Psicología y familia  
Ed. Cáritas  
España, 2002

Minguez Vela, Andrés  
La otra comunicación: Comunicación no verbal  
Editorial: Esic  
Madrid, 1999

Mohl, Alexa  
El aprendiz de Brujo.  
4ª. Edición  
Editorial: Sirio  
Barcelona, 2002

O'Connor, Joseph y Seymour, John.  
Introducción a la Programación Neurolingüística  
Editorial: Urano  
España, 1995.

Pérez Granjales, Héctor Quintana  
Pedagogía familiar  
Editorial: Narcea S.A.  
Madrid 1993

Quintana, José Ma.  
Pedagogía familiar  
Editorial: Narcea S.A.  
Madrid 1993

Quintero Velásquez, Ángela María  
Trabajo social y procesos familiares  
Ed. Lumen  
Perú, 2001

Ricci Bitti, Pio.  
Comportamiento no verbal y comunicación  
Editorial: Gustavo Gili  
Barcelona, 1980

Ríos González José Ma.  
Pedagogía familiar  
Ed. Narcea  
Madrid 1993

Sambrano, Jazmín.  
Programación Neurolingüística: Para todos el modelo de la excelencia.  
Editorial: Alfa omega.  
México 2000

Satir, Virginia  
Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar  
Ed. Pax  
México, 1980

Watzlawick, Paul. Et al  
Teoría de la comunicación humana. Interacción, patologías y  
paradojas.  
41. ed.  
Ed. Tiempo contemporáneo  
Buenos Aires 1976