

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA MEDIACIÓN FAMILIAR

Antonia Gómez Mena

Mediación ULPGC
tonyy46@hotmail.es

Resumen:

El trabajo que presentamos intenta aportar que la Comunicación no Verbal puede ser un instrumento a tener en cuenta en el proceso de la comunicación en su conjunto y donde se intenta medir, a través de un cuestionario (CUVALECORME), la valoración de la comunicación no verbal como herramienta de trabajo en la mediación familiar.

Para la elaboración y desarrollo de este estudio, hemos conformado un marco teórico-conceptual con la aportación de diferentes autores que han tratado y analizado el lenguaje corporal. Citamos entre otros, a Parkinson (2005), Mehabian (1972), Cabana (2003), Günter (1995), Pinazu y Musitu (1993), Mucchiello (1998), Berlo (1969), Watzlawick (1974), Polaino y Martínez (1990) y Hervés (1998).

Los resultados obtenidos muestran, a pesar de las limitaciones teóricas y metodológicas, una línea de trabajo que nos permiten señalar posturas a favor de la Valoración de la Comunicación no Verbal como Herramienta de Trabajo en la Mediación Familiar. De dichos resultados destacamos el obtenido en el total de niveles de valoración del CUVALECORME, donde el 78,9% de opinión consideran a la Comunicación no Verbal como una Herramienta de Trabajo en la Mediación Familiar, frente a un porcentaje del 21,1% de opiniones desfavorables.

Palabras claves: comunicación no verbal, mediación familiar, emociones.

1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Antes de iniciar este apartado hay que indicar que la interpretación de un sólo gesto aislado puede carecer de significado. El valor de un gesto sólo resulta revelador si se considera el proceso de la comunicación en su conjunto, es decir, el contexto, las palabras, la entonación y los demás gestos.

De los diferentes autores que han estudiado y analizado el lenguaje corporal, destacamos, por la aportación recibida para la elaboración y desarrollo de este trabajo de investigación, los siguientes autores:

Girbau (2002, pág. 14), habla de la relación que existe entre la comunicación, el lenguaje

y los procesos cognitivos, así como su estrecha relación y compleja interrelación. "Cualquier definición de lenguaje debe incluir una función comunicativa, y es igualmente imposible definir la comunicación sin referirse a un componente lingüístico". Este fenómeno comunicativo viene complementado por la extendida idea sobre la imposibilidad de no comunicar. Este principio fue impulsado por el grupo de Palo Alto surgido en los años sesenta. Según dicha concepción, actividad o inactividad, palabras o silencio tienen siempre valor de mensaje, o sea, influyen sobre los demás quienes, a su vez, no pueden dejar

de responder a tales comunicaciones y, por ende, también comunicar.

En otra línea, De Diego y Guillen (2006, pág.14) explican los porcentajes que corresponden a la conducta comunicativa. Estudios clásicos habían demostrado al analizar los impactos de la conducta comunicativa que sólo el 7% se debe al contenido expresado por la palabra hablada o escrita, mientras que el 55% de la totalidad está relacionado con la expresión del rostro, debiéndose el 38% restante a la voz del comunicante. Estudios más recientes hacen hincapié en aspectos de la conducta no verbal en la comunicación, en concreto la expresión no verbal que defiende la existencia de una especie de lenguaje vocabulario elemental y que éste puede ser un índice fidedigno de nuestras emociones básicas. La comunicación no verbal proporciona una información más fiable, sobre todo en situaciones en las que se está comunicando con palabras, bien porque quien habla se propone engañarnos intencionadamente, o bien porque ha reprimido la información que deseamos conocer.

Por su parte, Mucchielli (1998, págs. 78-79) hace referencia a la comunicación como fenómeno global. Según este autor "el hecho de no transmitir información constituye una comunicación". Durante mucho tiempo la palabra ha constituido el campo privilegiado de los estudios sobre comunicación humana. Más tarde se ha hecho un esfuerzo por integrar las actitudes corporales, los gestos y todos los signos paralingüísticos que acompañan al lenguaje (la comunicación analógica).

En la misma línea, Watzlawick (1974) manifiesta que "no se puede no comunicar". No decir nada durante una reunión quiere decir rotundamente algo en ese contexto. Al principio, el sentido de esa comunicación está vacío, es decir, que no se puede inferir concretamente su significado. Muchos significados son posibles pero, poco a poco, se va precisando su significado como consecuencia de la relación de dicho comportamiento con diferentes elementos del contexto. Por tanto el elemento básico del estudio de la comuni-

cación ya no es el mensaje, sino el comportamiento total: tanto verbal como relativo a las posturas o a los gestos.

Otros autores como Polaino y Martínez (1990, págs 89-90) citan las diferencias a destacar entre la comunicación verbal y no verbal. De una parte, la descodificación y la reacción a los mensajes no verbales suele ser mucho más rápida, automática e inmediata que respecto a los mensajes verbales. Por el contrario los mensajes verbales suponen, normalmente, una secuencia de codificación y decodificación más concienzuda y parsimoniosa. Hoy se sostiene que los mensajes no verbales están mucho menos sujetos a la interposición y consciente autorregulación que los mensajes verbales.

Estas señales y signos no verbales nos informan de aspectos que son tal vez difíciles de comunicar de forma verbal, como ciertas actitudes, emociones y sentimientos respecto de los cuales la persona que gesticula no querría comunicarlos.

Los mensajes no verbales pueden informarnos también acerca de cuando una persona dice la verdad y cuando está mintiendo. Los experimentos más sorprendentes los realizaron Ekman y Friesen (1969) quienes pudieron demostrar que los mensajes del cuerpo son muchos más eficaces para desvelar el verdadero sentido de lo que dice el paciente.

Autores como Pinazu y Musitu (1993) señalan la poca importancia que, paradójicamente, se le ha dado a un tema tan crucial como es la comunicación no verbal, citando las tres razones que lo explican:

- a) Los mensajes actúan inconscientemente, gran parte de los mensajes corporales se comunican por debajo de nuestro nivel habitual de conciencia. Actúan en la mente subsciente ejerciendo una poderosa influencia en cómo pensamos, sentimos y nos comportamos.
- b) La segunda barrera que impide reconocer la importancia del lenguaje no verbal es la asombrosa cantidad de información que

proporciona, sólo podemos llegar a una pequeña parte del todo.

- c) Descuidamos su importancia, Mehrabian (1972) ha calculado que solamente el 7% de lo que captamos procede de los que se dice mientras que el 38% viene del tono de voz en que se dice y el 55% de las señales del lenguaje no verbal.

En una línea diferente, Hervas (1998, págs. 40-41) explica las diferentes formas que el cuerpo expresa a través de un lenguaje no verbal, ya sea por el movimiento, gestos, la postura, el atuendo, etc. "La gestualidad es la clase más importante de la comunicación no verbal". El lenguaje de los gestos, particularmente el de los brazos, el de las manos, el de la cabeza y el de los pies, es a menudo tan preciso y tan elaborado como el lenguaje verbal.

Durante la conversación, la gente presta atención a lo que se dice, sin embargo los movimientos de los ojos proporcionan gran información. La mirada asume una función de refuerzo, por ejemplo señala el grado de compromiso, hostilidad, sospecha, orden, etc. entre los comunicantes. Los movimientos por ejemplo de la cabeza dan al otro permiso para hablar o para dejar de hacerlo. Nuestro cuerpo también se expresa con la postura que adoptamos, ya sea para indicar amistad, hostilidad, superioridad, inferioridad, diferentes estados emocionales etc.

Por su parte, Parkison (2005, págs. 135-136) hace referencia a la información añadida que nos puede aportar el lenguaje corporal. El lenguaje corporal (vestimenta, postura, contacto visual, expresiones faciales) aporta a la mediación una gran cantidad de información. Los mediadores deben permanecer atentos al mismo y ser conscientes de los mensajes no verbales que circulan. Tanto los sentimientos cálidos y cariñosos entre los miembros de la pareja, como aquellos de disgusto, se transmiten mediante miradas o gestos entre ellos y que a continuación pasamos a detallar:

- a) Nerviosismo, ansiedad. Cuando el mediador percibe unas manos aferrándose a la silla o el balanceo de un pie, suele ser útil reconocer y reciprocitar la tensión comentando que éste es un momento muy estresante y que el objetivo es reducir la tensión resolviendo las cuestiones que les inquietan.
- b) Miedo al ataque, ira contenida. Los brazos o piernas cruzadas o los puños cerrados pueden ser posturas defensivas que indiquen vulnerabilidad, miedo al ataque o ira reprimida. Quizás eviten mirarse, fijando la vista en el suelo, para ayudarles a que se sientan más seguros y relajados los mediadores pueden pedir al otro unas palabras tranquilizadoras que probablemente no se ofrecerían espontáneamente. Si alguien evita el contacto visual, fijando constantemente su mirada en el suelo o la ventana, es una señal de que debemos actuar para que esa persona pueda sentirse más a salvo, más cómoda o más participe en la situación. Es importante dirigirle una pregunta que le atraiga de nuevo y que le invite a restablecer el contacto visual.
- c) Superioridad. Una postura desagradable, puede indicar sentimientos de superioridad. Mantener los ojos cerrados puede mostrar aburrimiento o falta de disposición a participar en la discusión. Pero también pueden estar enmascarando ansiedad y miedo.
- d) Gestos faciales. Un ceño arrugado, miradas furiosas, una boca fruncida o temblorosa, una mano que se cubre la cara, son expresiones que han de ser percibidas y a los que se deben dar respuesta de alguna manera. Sonreír, por otro lado, invita a corresponder la sonrisa. Los mediadores no deben de olvidar estos detalles.
- e) Silencio. Los silencios son comunes en la mediación. Pueden significar reflexión o un alto contenido emocional. Es importante que los mediadores acepten el silencio y que no se apresuren a llamarlo.

Si la atmósfera es de reflexión, deben dar tiempo a pensar, pero si se siente que la atmósfera está muy cargada de emoción y resulta amenazadora, tendría que reconocer y reconducir las tensiones para prevenir una explosión perjudicial durante o después de la mediación.

Seguidamente, Cabana (2003) explica las diferentes zonas del cuerpo que desvelan mensajes y cómo a través de los gestos pueden contradecir las palabras o confirmar su sentido:

- a) Los ojos. La inamovilidad de los ojos habla por nosotros. El ser humano con los párpados inmóviles en un objeto nos está informando de su estado de ánimo, ya que puede significar aburrimiento o cansancio provocada por la falta de concentración. Por el contrario una mirada que se mueve en todas las direcciones indicará que el receptor tendrá una falta de interés personal en el intercambio, evitando la recepción del mensaje. Unos ojos que se elevan repentinamente al techo o hacia el suelo durante una conversación, el autor mostrara su rechazo categórico o su desacuerdo en lugar de utilizar las palabras.
- b) Los brazos. Los brazos y las manos producen una cantidad infinita de gestos que revelan sentimientos, emociones, miedos, estrés,... Por lo general, los brazos que se ponen por detrás de la espalda reflejan cierto nivel de serenidad, de autoconfianza o de bienestar, mientras que los que se cruzan por delante de pecho o bajo las axilas son una especie de gesto de auto-defensa o de protección del espacio vital, por ejemplo:
- c) El gesto que confirma desconfianza, incertidumbre, rechazo o duda es cruzarse de brazos en un momento de la conversación.
- d) También demostrativo de un deseo de irse o acabar una conversación molesta es cuando el brazo del interlocutor cuelga

completamente al otro lado del respaldo de su asiento.

- e) La persona que agitan los brazos en todas direcciones durante la conversación se siente automáticamente menos frágil y vulnerable ante su interlocutor, mostrando su receptividad o facilidad para comunicar.
- f) Las manos. Resulta muy difícil contener el movimiento de las manos en el mundo de la expresión verbal, pues son el vehículo de las palabras y los fieles acompañantes del habla. Por ejemplo:
 - Un gesto que delata la necesidad de empatizar con su interlocutor: la persona sentada agarra un pelo imaginario entre el pulgar y el índice.
 - Cuando las manos de una persona, que está sentada, están cerradas formando puños que descansan en sus muslos, está indicando que toma distancia y muestra cierto inconformismo.
 - El hecho de ocultar con una mano dos, tres o cuatro dedos de la otra mano atestigua falta de seguridad por parte del interlocutor.

En la misma línea, Günter (1995) explica los diferentes significados y mensajes de determinados gestos y movimientos corporales:

- d) Cabeza, cuello. Por ejemplo:
 - El desplazamiento hacia delante puede significar atención, afecto o agresión.
 - El desplazamiento hacia atrás puede significar espera, escepticismo.
 - Giro hacia el interlocutor puede significar atención, escucha atenta.
 - Alejándose del interlocutor puede significar falta de atención.
- e) Ojos
 - Si la dirección de la mirada es recta puede significar actitud de disposición o interés.
 - Si la dirección es hacia abajo puede significar concentración o inseguridad.

- Si la dirección es hacia arriba puede significar una escapatoria o introspección en los recuerdos.
- Mirando de arriba hacia abajo puede significar arrogancia.
- Mirando de abajo hacia arriba puede significar miedo.
- Cuando el contacto con la mirada es largo, puede significar interés o curiosidad insistente.
- Cuando el contacto con la mirada es corto puede significar timidez, inseguridad.
- Alternando puede significar querer estar en cualquier otro sitio.

A pesar de las limitaciones bibliográficas, los diferentes autores tratados nos han sido de gran ayuda para elaborar el marco teórico-conceptual y posteriormente desarrollar la investigación. Ellos han analizado y estudiado, tanto las posturas, los gestos, el tono de voz, los silencios..., es decir, han tratado "La Comunicación no Verbal" como un instrumento a tener en cuenta en el proceso de la comunicación en su conjunto, coincidiendo los mismos en la importancia que tiene un tema tan crucial como es este modo de comunicar.

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. HIPÓTESIS

Visto lo aportado por los diferentes autores nos planteamos la siguiente hipótesis de trabajo: "VALORAR SI LA COMUNICACIÓN NO VERBAL ES UNA HERRAMIENTA DE TRABAJO EN LA MEDIACIÓN FAMILIAR"

2.2. MUESTRA Y DISEÑO

Para la elaboración de este estudio hemos utilizado una muestra incidental de treinta y dos mediadores. Por lo tanto, los resultados de la investigación sólo nos pueden señalar inclinaciones que podrán ser objeto de un

estudio más profundo y exhaustivo en un futuro. Se ha utilizado como variable independiente: la edad y el sexo y como variables dependientes las respuestas a las cuatro áreas tratadas que se exponen en el siguiente apartado de instrumento.

2.3. INSTRUMENTO

Con el objeto de conseguir información, respecto a la opinión que tienen los mediadores familiares sobre la valoración de la comunicación no verbal como herramienta de trabajo en la mediación familiar, se ha confeccionado un "Cuestionario de Valoración del Lenguaje Corporal en la Mediación" (CUVALECORME).

Se trata de un cuestionario "ad hoc", por el que se intenta medir la opinión de los mediadores en las siguientes Áreas: 1) Áreas de Emociones (AE), 2) Áreas de Señales (AS), 3) Áreas de la Cabeza (AC), 4) Área de la extremidad Superior(ES), (**ver anexo**), desarrollando dicho cuestionario en varias fases:

- En la primera fase, para la elaboración del cuestionario piloto, se utilizó un cuestionario de modalidad escala, con doce ítems distribuido en las cuatro áreas mencionadas anteriormente. Una vez construido lo enviamos a diferentes mediadores para que lo valoren y cumplimenten, y consultamos con un grupo de jueces las incidencias de dicho cuestionario.
- En la segunda fase, teniendo en cuenta la opinión de los jueces, se modifica el cuestionario piloto en determinados puntos. Una vez efectuadas las correcciones oportunas se envían a la muestra piloto para que, sólo, lo cumplimenten. Con los resultados obtenidos se procede a la recogida de datos y análisis. Una vez finalizado lo remitimos nuevamente a los jueces expertos.
- En la tercera fase, una vez constatada la opinión de los jueces, enviamos el cuestionario (**ver anexo**), a la muestra diana.

2.4. RESULTADOS

Después de utilizar el instrumento, anteriormente mencionado, obtenemos los siguientes datos para las diferentes preguntas del cuestionario.

A) Área de Emociones (AE):

Tabla 1. Área de las Emociones. Recoge las respuestas de los ítems 1, 2 y 3 del cuestionario.

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	1,00	2	2,1%
	2,00	18	18,8%
	3,00	48	50,0%
	4,00	22	22,9%
	5,00	6	6,3%
	Total	96	100,0%

De acuerdo con la tabla anterior, si sumamos los niveles tres, cuatro y cinco, obtenemos un porcentaje de opiniones favorables del 79,2% respecto al área de emociones frente al 20,9% de porcentaje con opinión desfavorable.

B) Área de Señales (AS):

Tabla 2. Áreas de Señales, recoge las respuestas de los ítems 4, 5 y 6 del cuestionario.

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	1,00	1	1,0%
	2,00	32	33,3%
	3,00	19	19,8%
	4,00	28	29,2%
	5,00	16	16,7%
	Total	96	100,0%

De acuerdo con la tabla anterior si sumamos los niveles tres, cuatro y cinco obtenemos un porcentaje de opiniones favorables del 65,7% para esta área frente a un 34,3% de opiniones desfavorables.

C) Área de la Cabeza (AC):

Tabla 3. Área de la Cabeza, recoge las respuestas de los ítems 7, 8 y 9 del cuestionario.

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	2,00	6	6,3%
	3,00	35	36,5%
	4,00	30	31,3%
	5,00	25	26,0%
	Total	96	100,0%

Como se puede observar en la tabla anterior, si sumamos los niveles tres, cuatro y cinco obtenemos un porcentaje de opiniones del 93,8% favorable a dicha área.

D) Área de la Extremidad Superior (ES):

Tabla 4. Área de la Extremidad Superior (ES), recoge las respuestas de los ítems 10, 11 y 12 del cuestionario.

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	1,00	1	1,0%
	2,00	21	21,9%
	3,00	46	47,9%
	4,00	19	19,8%
	5,00	9	9,4%
	Total	96	100,0%

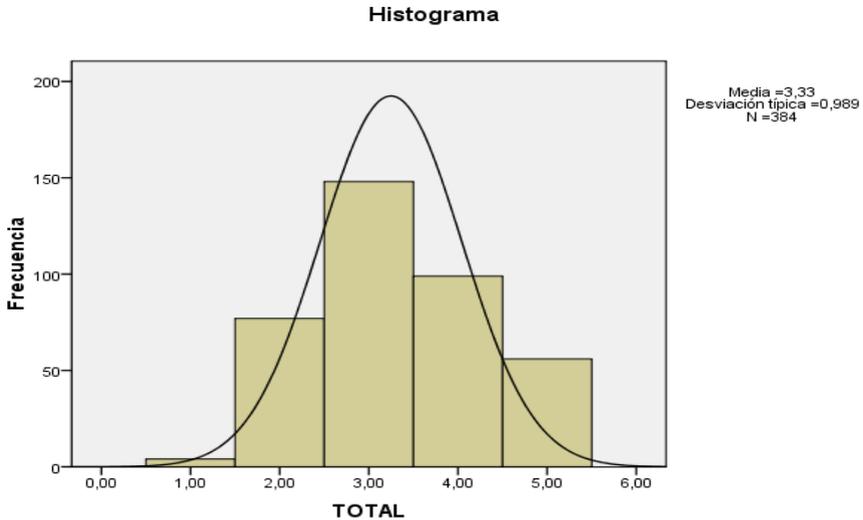
Como refleja la tabla anterior si sumamos los niveles tres, cuatro y cinco obtenemos un porcentaje del 77,1% de opiniones favorables al área de la Extremidad Superior frente al 22,9% de opiniones desfavorables

E) Total niveles de valoración del CUVALECORME (cuestionario)

Tabla 5. Recoge las respuestas de los doce ítems del cuestionario

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	1,00	4	1,0%
	2,00	77	20,1%
	3,00	148	38,5%
	4,00	99	25,8%
	5,00	56	14,6%
	Total	384	100,0%

Gráfico 1.- Visión del Histogramas del total de las Áreas (AE, AS, AC, ES)



De acuerdo con la tabla anterior, si sumamos los niveles tres, cuatro y cinco nos dan una tendencia favorable, es decir un 78,9% de opinión consideran a la comunicación no verbal como una herramienta de trabajo en la Mediación Familiar, frente a un porcentaje del 21,1% de opiniones desfavorables. Registrándose 148 frecuencias en el nivel tres, noventa y nueve en el nivel cuatro y cincuenta y seis en el nivel 5; con un suma de 303 frecuencias sobre 384 respuestas sobre el total de niveles.

Como se puede observar; el gráfico anterior refleja una curva leptocúrtica donde los mayores niveles se centran en el punto tres que corresponde a la tendencia a opinar "de acuerdo"; por lo que se deduce una tendencia favorable a considerar a la comunicación no verbal como una herramienta en la Mediación Familiar, con una media de 3,33.

3. CONCLUSIONES Y DISCUSIONES

Tras el estudio realizado y a pesar de las limitaciones teóricas y metodológicas para la elaboración de este trabajo de investigación, extraemos las siguientes conclusiones:

A) Áreas de las Emociones. Según los resultados de los cuestionarios y la línea seguida tanto por Parkinson (2005) como otros autores entre ellos Girbau (2002), Mucchielli (1998), Watzlawick (1974), Polaino y Matinez (1990); los silencios en la mediación es una señal que, consideramos, es aconsejable respetar por el contenido que ello puede conllevar y no precipitarnos y por consiguiente asfixiar la buena marcha de la misma. Al igual que en función del contexto en que se desarrolla la mediación, sería interesante observar los gestos para prevenir, dentro de nuestras posibilidades como mediadores, reacciones adversas y emociones negativas e intentar

que esa persona se sienta más tranquilo/a o más cómodo/a.

B) Área de las Señales. Teniendo en cuenta de un lado, los porcentajes que arrojan los cuestionarios y de otra, la línea a seguir por autores como Mehrabian (1972) y De Diego y Guillen (2006) consideramos que, sin restar importancia a las palabras y observando atentamente el tono de voz y los gestos, podemos extraer, teniendo en cuenta el contexto en que se desarrolla la mediación, información que nos permita una conducción adecuada de la misma.

C) Área de la Cabeza. Compartimos la tendencia favorable tanto del resultado de los cuestionarios como la opinión vertida por Günter (1995) y la de otros autores como Herves (1998). Consideramos que los gestos que proceden de la cabeza, por su ubicación, es una fuente interesante de información que no deberíamos dejar que pase desapercibida y que sería aconsejable la observación, teniendo en cuenta, en todo momento, el contexto en que se desarrolla la mediación.

D) Área de la Extremidad Superior. De acuerdo con los resultados favorables de los cuestionarios y la línea seguida por Cabana (2003) y otros autores como Polaino y Martínez (1990), opinamos que los gestos que proceden de esta área nos aportan información que nos pueden indicar, entre otros, inseguridad, miedos, desconfianza, siempre teniendo en cuenta el contexto en que se desarrolla la mediación. Los mediadores debemos poner atención a esos mensajes no verbales que se transmiten a través de los gestos y que nos puede indicar como orientar la mediación para una evolución favorable.

La reflexión que nos planteamos con los resultados obtenidos y por las opiniones vertidas por los diferentes autores tratados en el marco teórico conceptual son las siguientes:

La primera reflexión que se plantea es que la hipótesis propuesta se puede cumplir. Por lo tanto consideramos que puede existir una valoración positiva de la comunicación no

verbal como herramienta de trabajo en la mediación familiar.

En segundo lugar, destacar que al trabajar con una muestra incidental de mediadores, los resultados sólo nos pueden aportar inclinaciones, pero que puede ser objeto de una futura investigación más exhaustiva en un futuro.

Por último, sería interesante en un futuro estandarizar el cuestionario CUVALECORME y buscar una muestra representativa de la población de mediadores, al igual que sería conveniente incorporar en el marco teórico-conceptual fuentes documentales que se puedan encontrar en las bases de datos bibliográficas internacionales.

REFERENCIAS

- CABANA, G. (2003). *¡Cuidado tus gestos te traicionan!*. Málaga: Sirio,S.A.
- DE DIEGO-VALLEJO, R. y GUILLEN-GESTOSA, C. (2006). *Mediación, procesos, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámides.
- GIRBAU-MASSANA, M. (2002). *Psicología de la Comunicación*. Barcelona: Ariel.
- GUNTER, R. (1995). *El lenguaje Corporal. Lo que decimos a través de nuestras actitudes, gestos y posturas*. Madrid: Edaf.
- HERVÉS-FERNÁNDEZ, G. (1998). *Como dominar la comunicación verbal y no verbal*. Madrid: Player.
- MEHABIAN, A. (1972). *Nonverbal Communication*. Chicago: Aldine-Athrton.
- MUCCHIELLI, A. (1998). *Psicología de la Comunicación*. Barcelona: Paidós.
- PARKINSON, L. (2005). *Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.
- PINAZU, S. y MUSITO, G. (1993). *Aspectos Interpersonales de la Comunicación no verbal*. Buenos Aires: Lumen.
- POLANO-LORENTE, A. y MARTINEZ-CANO, P. (1990). *Madurez personal y amor conyugal. Factores psicológicos y psicopatológicos*. Madrid: Rialp.
- WATZLAWICK, P. (1974). *Logique de la communication*. Seul: Norton.

ANEXO

CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DEL LENGUAJE CORPORAL EN LA MEDIACIÓN (CUVALECORME)

Edad: Sexo: Fecha de cumplimentación:

Nos gustaría pedirle su colaboración, como mediador/a, solicitándole que responda con una (X) a las siguientes cuestiones.

1. ÁREA DE EMOCIONES: (AE):

- Los silencios en la mediación lo consideras como consecuencia del contenido emocional:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
<20,5%	20,5 – 40,5%	40,5 – 60,5%	60,5 – 80,5%	80,5 – 100%
1	2	3	4	5

- Una postura desagradable la consideras como un indicativo de sentimientos de superioridad:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
<20,5%	20,5 – 40,5%	40,5 – 60,5%	60,5 – 80,5%	80,5 – 100%
1	2	3	4	5

- Los brazos cruzados o puños cerrados, frecuentemente, a lo largo de las sesiones lo consideras como consecuencia de la ira contenida:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
<20,5%	20,5 – 40,5%	40,5 – 60,5%	60,5 – 80,5%	80,5 – 100%
1	2	3	4	5

2. ÁREAS DE SEÑALES (AS):

Las señales que proceden del lenguaje no verbal lo consideras superior a las captadas por el lenguaje verbal:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de de acuerdo
<20,5%	20,5 – 40,5%	40,5 – 60,5%	60,5 – 80,5%	80,5 – 100%
1	2	3	4	5

Las señales que proceden del tono de voz las consideras superior a las señales que proceden del lenguaje de los gestos:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
<20,5%	20,5 – 40,5%	40,5 – 60,5%	60,5 – 80,5%	80,5 – 100%
1	2	3	4	5

- Los mensajes que proceden de lo que se dice lo consideras superior a las señales obtenidas por el tono de voz:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
<20,5%	20,5 – 40,5%	40,5 – 60,5%	60,5 – 80,5%	80,5 – 100%
1	2	3	4	5

3. ÁREA DE LA CABEZA (AC):

- El desplazamiento hacia delante de la cabeza con la dirección de la mirada recta; lo consideras como actitud de interés y disposición:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
<20,5%	20,5 – 40,5%	40,5 – 60,5%	60,5 – 80,5%	80,5 – 100%
1	2	3	4	5

- Cuando el contacto con la mirada es corto y con la dirección hacia abajo; lo consideras como un indicativo de timidez e inseguridad:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
<20,5%	20,5 – 40,5%	40,5 – 60,5%	60,5 – 80,5%	80,5 – 100%
1	2	3	4	5

- Cuando la dirección de la mirada, con frecuencia, es hacia arriba; lo consideras como una escapatoria:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
<20,5%	20,5 – 40,5%	40,5 – 60,5%	60,5 – 80,5%	80,5 – 100%
1	2	3	4	5

4. ÁREA DE LA EXTREMIDAD SUPERIOR (ES):

- Cuando oculta con una mano uno o varios dedos de la otra mano; lo consideras como un indicativo de inseguridad:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
<20,5%	20,5 – 40,5%	40,5 – 60,5%	60,5 – 80,5%	80,5 – 100%
1	2	3	4	5

- Si durante la sesión aprecias que con frecuencia el mediado se cruza de brazos; lo consideras como señal de desconfianza:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
<20,5%	20,5 – 40,5%	40,5 – 60,5%	60,5 – 80,5%	80,5 – 100%
1	2	3	4	5

- Si durante la sesión aprecias que con frecuencia el mediado al hablar agita los brazos en todas las direcciones; lo consideras como un indicativo de facilidad para comunicar:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
<20,5%	20,5 – 40,5%	40,5 – 60,5%	60,5 – 80,5%	80,5 – 100%
1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS POR VUESTRA APORTACIÓN