

**COMO LOS PSICÓLOGOS DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA
CANO INTERPRETAN ASERTIVAMENTE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL
EN UN TRATAMIENTO PSICOLÓGICO**

**CLAUDIA PATRICIA LÓPEZ
YINETH PATRICIA MORENO
MÓNICA MARIA PATIÑO**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2005**

COMO LOS PSICÓLOGOS DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA
CANO INTERPRETAN ASERTIVAMENTE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL
EN UN TRATAMIENTO PSICOLÓGICO

CLAUDIA PATRICIA LÓPEZ
YINETH PATRICIA MORENO
MÓNICA MARIA PATIÑO

Trabajo de aplicación en el diplomado de comunicación organizacional
Para optar por el título de psicología

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2005

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Medellín, marzo 30 de 2005

CONTENIDO

	PAG
1. TITULO	8
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	
3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	9
4. JUSTIFICACIÓN	10
5. OBJETIVOS	11
6. MARCO REFERENCIAL	12
6.1 MARCO TEORICO	12
6.2 MARCO CONCEPTUAL	19
7. METODOLOGIA	31
7.1 TIPO DE ESTUDIO	31
7.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	31
7.3 TECNICAS DE RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN	31
8. CRONOGRAMA	32
9. GRAFICOS	35
10. CONCLUSIONES	38
11. RECOMENDACIONES	39
12. BIBLIOGRAFIA	40

RESUMEN ANALITICO EJECUTIVO

1. **TÍTULO:** Como los psicólogos de la fundación universitaria MARIA CANO interpretan asertivamente la comunicación no verbal en un tratamiento psicológico

2. **AUTOR:** Mónica Maria Patiño
Claudia Patricia López
Yineth Patricia López

3. **FECHA:** Marzo 30 de 2005

4. **TIPO DE IMPRENTA:** procesador de palabras Word 98, imprenta Arial 12

5. **NIVEL DE CIRCULACIÓN:** Restringida

6. **ACCESO AL DOCUMENTO:** Biblioteca de la fundación universitaria MARIA CANO

7. **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Psicología Organizacional

8. **SUBLINEA:** Comunicación Organizacional

9. **PALABRAS CLAVES:** Psicología, Comunicación Corporal

10. **DESCRIPCIÓN DE ESTUDIO:** Aunque inicialmente la motivación del Proyecto fue el desarrollo del diplomado como opción para optar al título

de psicólogas, a medida que avanzábamos en la elaboración de este surgieron otras motivaciones como fue la importancia de la Comunicación en un proceso terapéutico

11. CONTENIDO DEL DOCUMENTO: El presente trabajo contiene todo lo Concerniente al estudio y elaboración del proyecto en el cual se especifica el porque del trabajo de investigación en el área de psicología. En el marco teórico se da a conocer todos los conceptos y las diversas expresiones en la comunicación verbal y no verbal.

12. METODOLOGIA: Este proyecto se fundamenta es un estudio de tipo Descriptivo – aplicativo

13. CONCLUSIONES: el desarrollo de este trabajo ayudo a conocer las Motivaciones de los estudiantes y docentes en el ámbito de la comunicación.

INTRODUCCIÓN

La psicología ha evolucionado constantemente y eso a permitido analizar al ser humano en todas sus dimensiones brindando la posibilidad de un adecuado proceso terapéutico.

A su vez a demandado en los psicólogos y practicantes desarrollar diferentes habilidades, pero se nos ha olvidado profundizar en quizás en una de las mas importantes la “comunicación no verbal” ya que eso nos permite describir lo que realmente el paciente esta viviendo y experimentando, nos hemos encontrado con seres humanos que con sus palabras ocultan y manipulan la información, pero su lenguaje corporal expresan totalmente lo contrario.

A continuación se presenta una investigación enfocada ha analizar la interpretación que le dan nuestros docentes y estudiantes de la facultad de psicología de la Fundación Universitaria Maria Cano a la comunicación no verbal, queriendo así conocer sus diferentes interpretaciones

1. TITULO

COMO LOS PSICÓLOGOS DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA
CANO INTERPRETAN ASERTIVAMENTE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL
EN UN TRATAMIENTO PSICOLÓGICO

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo identificar los diversos métodos y herramientas que utilizan los docentes de la facultad de psicología en la Fundación Universitaria Maria Cano en la comunicación no verbal o gestual?

¿Cómo detectar en un proceso terapéutico que se esta interpretando asertivamente y verdaderamente lo que el paciente esta transmitiendo gestual y corporalmente, si sus palabras contradicen sus actos?

3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las necesidades o problemas a satisfacer son las que percibimos en los estudiantes de la facultad de psicología en la F. U. M. C relacionadas con la poca información y elementos que se tienen acerca de la interpretación asertiva en la comunicación no verbal en un proceso terapéutico. Ya que este aprendizaje es primordial en el que hacer profesional del psicólogo

4. JUSTIFICACIÓN

A partir de nuestras inquietudes y el conocimiento de varios aspectos de la comunicación no verbal y la importancia que tiene esta en el ser humano, nos cuestionamos por la información, métodos y estrategias que brindan los docentes a los alumnos de la universidad Maria Cano; Ayudándoles a construir un conocimiento asertivo en la comunicación no verbal en una intervención terapéutica.

Este proyecto se llevara a cabo por medio de encuestas, entrevistas, investigaciones, visitas a los diferentes docentes, alumnos y decano de la facultad de psicología. Pretendiendo así tener conceptos claros que nos puedan ayudar a efectuar y ejecutar nuestro proyecto de una manera adecuada.

5. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Identificar la manera como los psicólogos de la fundación Universitaria Maria Cano interpretan la comunicación no verbal asertivamente en un tratamiento psicológico y la forma en que transmiten estos conocimientos a los alumnos de psicología en dicha institución

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Realizar un diagnostico que permita conocer como se vivencia la comunicación no verbal en las diferentes corrientes psicológicas.
- Concientizar y fomentar en los futuros psicólogos la importancia y el éxito que tiene el conocimiento de la comunicación no verbal en una intervención.
- Proponer estrategias que permitan el fortalecimiento de la comunicación no verbal individual y colectiva de una manera consciente.

6. MARCO REFERENCIAL

Con el fin de brindar claridad sobre el tema a tratar en esta investigación, se tendrá en cuenta la conceptualización que diversos autores cognitivos tienen acerca de los siguientes aspectos: comunicación verbal y no verbal, su influencia en la conducta no asertiva; la personalidad, y las emociones

6.1 MARCO TEORICO

LA COMUNICACIÓN

E. Mecntee define la comunicación humana “como un proceso, es decir una serie de eventos que ocurren consecutivamente, en un orden y tiempo definido. Se puede explicar el proceso de la comunicación humana como la transmisión de señales y la creación de significados”.

Las emociones están implícitas en lo que se conoce como la comunicación no verbal, y se refiere a 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”. Las siguientes son algunas de las modalidades de la comunicación no verbal que señala Duncan:

- El movimiento corporal o conducta kinésica, gestos u otros movimientos corporales, incluyendo la expresión facial, el movimiento ocular y la postura.
- El paralenguaje: las vocalizaciones, ciertos sonidos no lingüísticos, como la risa, el bostezo, el gruñido y ciertas distorsiones o imperfecciones del habla, como pausas repentinas y repeticiones.
- La proxémica: la utilización del “espacio social, personal y la percepción que se tiene de éste”.
- El olfato.

- La sensibilidad de la piel al tacto y a la temperatura.
- El uso de artefactos, como el vestuario y el arreglo personal.

La comunicación es tomada como un intercambio de mensajes cuyos significados se basan en la existencia de un código, este código se toma como reglas de interpretación que son las que comparten el emisor y el receptor del mensaje. Existen dentro de la comunicación códigos comunicativos diferentes, que regulan las relaciones interpersonales.

La Psicología ve en la comunicación humana ante todo y sobre todo la conducta del hombre y las condiciones de esa conducta que descansa en la persona. Los procesos comunicativos y sus condicionamientos se entienden como parte y propiedad de los procesos y sistemas sociales. Las condiciones del comportamiento comunicativo son tanto de naturaleza psíquica como social.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Perspectivas en la definición de la comunicación no verbal. Conceptualmente, el término no verbal es susceptible de una gran cantidad de interpretaciones, exactamente igual que el término comunicación. La cuestión básica consiste en establecer si los hechos que tradicionalmente se estudian como no verbales lo son realmente. Se dice que Ray Birdwhisell, un pionero en la investigación de lo no verbal, ha comparado el estudio de la comunicación no verbal con el estudio de la fisiología no cardíaca.

En efecto, no es fácil hacer una disección únicamente del comportamiento humano verbal y otra exclusivamente del comportamiento no verbal. Tan íntimamente tejida y tan sutilmente representada está la dimensión verbal como no verbal, que a menudo la expresión no describe correctamente la conducta en estudio. Algunos de los más notables investigadores ligados al estudio del comportamiento no verbal se niegan a separar las palabras de los gestos,

razón por la cual utilizan las expresiones más generales de comunicación o interacción cara a cara.

Otra posible fuente de confusión en la definición de la comunicación no verbal estriba en que no se sabe con certeza si se habla de la señal producida (no verbal) o del código interno de interpretación de la señal (a menudo verbal). En general cuando la gente habla de comportamiento no verbal se refiere a señales a las que se ha de atribuir significado y no al proceso de atribución de significado.

La borrosa línea de demarcación entre comunicación verbal y no verbal se complica con una distinción igualmente difícil, la distinción entre fenómenos vocales y no vocales. En vez de tratar de clasificar la conducta como verbal o no verbal, Mehrabian ha optado por usar la dicotomía “explícito-implícito”. En otras palabras, Mehrabian creía que lo que llevaba una señal al dominio de lo no verbal era su sutileza, y la sutileza parecía estar directamente ligada a la ausencia de reglas explícitas de codificación. La obra de Mehrabian se centraba primordialmente en los referentes que se tienen para diversas configuraciones de conducta no verbal y/o implícita, es decir, el significado que uno atribuye a esas conductas.

Movimiento del cuerpo o comportamiento cinésico. El movimiento del cuerpo o comportamiento Kinésico comprende de modo característico los gestos, los movimientos corporales, los de las extremidades, las manos, la cabeza, los pies y las piernas, las expresiones faciales (sonrisas), la conducta de los ojos (parpadeo, dirección y duración de la mirada y dilatación de la pupila, y también la postura). Fruncir el entrecejo, dejar caer los hombros o inclinar la cabeza son todas conductas comprendidas en el campo de la kinésica. Como es obvio, hay diferentes tipos de conducta no verbal. Algunas señales no verbales son muy específicas y otras más generales. Algunas tienen la intención de comunicar, otras son meramente expresivas. Algunas proporcionan información acerca de las emociones mientras que otras dan a conocer rasgos de la personalidad o actitudes. En un esfuerzo por orientarse en el mundo relativamente

desconocido de la conducta no verbal, Ekman y Friesen desarrollaron un sistema de clasificación de los comportamientos no verbales. Las categorías que incluye son las siguientes:

Emblemas. Se trata de actos no verbales que admiten una trasposición oral directa o una definición de diccionario que consiste, en general, en una o dos palabras o en una frase. Algunos emblemas describen acciones comunes a la especie humana y parecen trascender una cultura particular. El emblema de comer y el de dormir, constituyen dos ejemplos de emblemas que Ekman y sus colegas han observado en varias culturas. También que las diferentes culturas parecen tener emblemas para tipos similares de mensajes, independientemente del gesto que se utilice para describirlos, por ejemplo, los insultos, el estado físico o la emoción. Estos emblemas cambian en cada cultura y adquieren diferente significado. Fruncir la nariz puede querer decir «Estoy disgustado» o «¡Puf!». Para decir «No lo sé» o «Necesito ayuda» o «No estoy seguro», se pueden poner ambas manos con las palmas hacia arriba, encogerse de hombros o ambas cosas a la vez. Ekman cree que los emblemas faciales difieren probablemente de las demás expresiones faciales en que son más convencionales y en que se los presenta de modo más prolongado o más breve. Los emblemas faciales también pueden enfatizar partes especiales del rostro. Por ejemplo, se puede utilizar la sonrisa para indicar felicidad: la sorpresa se puede expresar dejando caer mecánicamente la mandíbula o enarcando dramáticamente las cejas.

Ilustradores. Hay actos no verbales directamente unidos al habla o que la acompañan y que sirven para ilustrar lo que se dice verbalmente. Pueden ser movimientos que acentúen o enfatizen una palabra o una frase, esbocen una vía de pensamiento, señalen objetos presentes, describan una relación espacial o el ritmo de un acontecimiento, tracen un cuadro del referente o representen una acción corporal. También puede haber emblemas que se utilicen para ilustrar juicios verbales, bien repitiendo o bien sustituyendo una palabra o una frase. Se los usa intencionadamente para ayudar a la

comunicación, pero no tan deliberadamente como los emblemas. Por ejemplo expresar un pensamiento o si al enfrentarse con un receptor que no presta atención o no comprende lo que se trata de decirle. Probablemente los ilustradores se aprenden observando a los demás.

Muestras de afecto. Se trata predominantemente de configuraciones faciales que expresan estados afectivos. Si bien es la cara la fuente primaria del afecto, también el cuerpo puede ser leído como juicios globales sobre afectos; por ejemplo, una postura lánguida, un cuerpo triste. Las muestras de afecto pueden repetir, aumentar, contradecir o no guardar relación con las manifestaciones afectivas verbales. Una vez tiene efecto la expresión, lo común es que se tenga un elevado grado de conciencia, pero también puede darse sin conciencia. Corrientemente las expresiones de afecto no intentan comunicar, pero pueden en ocasiones ser intencionales.

Reguladores. Hay actos no verbales que mantienen y regulan la naturaleza del hablar y el escuchar entre dos o más sujetos interactuantes. Indican al hablante que continúe, repita, se extienda en detalles, se apresure, haga más ameno su discurso, conceda al interlocutor su turno de hablar, y así sucesivamente. Algunas conductas asociadas al saludo y la despedida pueden ser reguladores en la medida en que indican el inicio o fin de una comunicación cara a cara. Probablemente los reguladores más familiares son los movimientos de cabeza y el comportamiento visual. Se ha encontrado que las personas que tratan de poner término a una conversación disminuyen acusadamente el contacto visual con la otra persona.

Adaptadores. Tal vez estas conductas no verbales sean las más difíciles de definir y las que mayor especulación impliquen. Se les denomina adaptadores porque se piensa que se desarrollan en la niñez como esfuerzos de adaptación para satisfacer necesidades, cumplir acciones, dominar emociones, desarrollar contactos sociales o cumplir una gran cantidad de otras funciones.

Puesto que en la aparición de estas conductas de adaptación parece haber represiones sociales, se aprecian con mayor frecuencia cuando un individuo

está solo. Entonces cabe encontrar el acto completo y no precisamente un fragmento del mismo.

LOS EFECTOS DEL MOVIMIENTO DEL CUERPO Y LA POSTURA

El cuerpo humano es el núcleo más importante del estudio no verbal humano y su movimiento durante los contactos interpersonales. Se ha pasado revista a docenas de estudios, que se han resumido y clasificado. Dado que se subdivide y clasifica un complejo conjunto de comportamientos se ha de considerar que, en realidad, las conductas no aparecen aisladas, sino que operan en grupos y constituyen haces de señales. El significado de estas conductas se encuentra en un contexto específico, con personas específicas de ese mismo contexto. Lo que no equivale a decir que una conducta particular no pueda ser mejor sopesada que otra en una situación cualquiera; sólo se trata de pensar respecto a que a la hora de analizar la conducta no verbal es preciso evitar la excesiva simplificación.

Cuando se observa un lenguaje corporal, lo que se ve es un sistema que mantiene algunos paralelismos con el lenguaje hablado. Los datos presentes muestran que la kinésica no es un sistema de comunicación que posea exactamente la misma estructura que el lenguaje hablado. Sin embargo, los movimientos del cuerpo mayores o menores aparentan tener una clara relación con las correspondientes unidades del habla grandes o pequeñas. Los movimientos no se producen al azar, sino que están íntimamente ligados al habla humana.

El papel de los adaptadores demuestra que en general, están ligados a sentimientos negativos, angustia, disconformidad, hostilidad encubierta, preocupaciones respecto de sí mismo y baja participación en el acontecimiento de la comunicación.

Puede verse en los individuos, cómo verdaderos haces de conducta no verbal pueden contribuir a comunicar diferentes ideas comunes e importantes. Igualmente las actitudes de gusto y disgusto se relacionan con las percepciones de estatus y poder.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

ASERTIVIDAD

Definición de asertividad. Algunos autores retoman la asertividad como aquella conducta que posibilita la disminución de la ansiedad. En tanto que Fensterheim y Baer (1976): definen al individuo asertivo como: "Aquella persona que tiene una personalidad excitativa o activa, el que define sus propios derechos y no presenta temores en su comportamiento". Opinan además estos autores que las características básicas de la persona asertiva son:

- Libertad de expresión.
- Comunicación directa, adecuada, abierta y franca.
- Facilidad de comunicación en toda clase de personas.
- Su comportamiento es respetable y acepta sus limitaciones.

Wolpe (1977), define la conducta asertiva como: "La expresión adecuada dirigida a otras personas, de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad."

Otros autores plantean la asertividad como la defensa de los derechos.

Alberty y Emmons (1978), la definen como: "La conducta que permite a una persona actuar con base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los derechos de los otros."

Lazarus (1966), define la conducta asertiva como: "El aspecto de la libertad emocional que se relaciona con la capacidad de luchar por los propios derechos."

Lange y Jakubowaki (1976), plantean que: "La aserción implica defender los derechos y expresar pensamientos y creencias en forma honesta, directa y apropiada, sin violentar los derechos de los demás. La base de la aserción es la comunicación mutua, dar y recibir respeto"

Al respecto la persona no asertiva muestra una falla de respeto por sus propias necesidades, y su meta es aplacar, pacificar y evadir conflictos.

Mac Donald (1978), define la asertividad como: "La expresión abierta de las sugerencias (por medio de palabras y acciones) de una manera tal que haga que los otros lo tomen en cuenta."

Rimm y Master (1980) definen la conducta asertiva como: "La conducta interpersonal que implica la honesta y relativamente expresión de sentimientos."

Libet y Lewishon (1973), definen la asertividad como: "Una capacidad compleja de emitir conductas que son reforzadas positiva o negativamente, y de no emitir conductas que son castigadas."

Los siguientes autores retoman la asertividad como la habilidad de expresar los sentimientos.

Rich y Schroeder (1976), definen la conducta asertiva como: "La habilidad de buscar y mantener o mejorar el reforzamiento en una situación interpersonal a través de la expresión de sentimientos o deseos. Cuando esa expresión se arriesga a la pérdida de reforzamiento o incluye al castigo".

Según Carrobles (1979): La asertividad: "Es la habilidad de exponer en un momento determinado (personal o social), de manera apropiada y directa, creencias y sensaciones tanto positivas como negativas."

Alberti y otros (1977) definen al asertividad así: " Es el conjunto de conductas emitidas por una persona en un contexto interpersonal, que expresan los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de esa persona de un modo directo, firme y honesto, respetando al mismo tiempo los sentimientos y actitudes, deseos, opiniones y derechos de otras personas".

Walter Riso (1988) define la conducta asertiva como: "Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos

negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta."

Las diferentes definiciones de la conducta asertiva no se ven afectadas directamente por la clase de respuesta. Hay acuerdo en considerar que el concepto de asertividad es multidimensional y puede incluir un rango alto de respuestas.

Para el presente estudio se tomará en cuenta la definición anterior, puesto que dicha teoría cobija aspectos importantes del individuo en su interacción con los demás, como son la comunicación no verbal y la conducta no asertiva.

Componentes de la conducta asertiva. Puede hablarse de un rango amplio que abarca componentes adecuados que al combinarse optimiza la efectividad de la conducta, tales como:

- Contenido verbal: Duración de la conversación, contacto visual, sonrisas, movimientos de brazos y piernas, expresión facial y corporal, gestos, entonación.

Se han realizado algunas investigaciones referentes a la evaluación de habilidades sociales, las cuales muestran que se le da un mayor valor a los aspectos verbales (Roman y Bellack, 1980; Conger y Mc Fall, 1981; Trown, 1980). Las respuestas activas a través del sistema motor pueden tener dos manifestaciones básicas; motora verbal y no verbal.

- Conducta motora verbal: La expresión del sujeto puede analizarse en dos subgrupos de componentes:

En primer lugar puede analizarse el contenido en sí, o sea, la que el sujeto dice, piensa y siente (aspectos lingüísticos). Dicho contenido define el tipo de respuesta expresando oposición, afecto o requerimiento.

En segundo lugar, se puede analizar la entonación y el volumen de voz (componentes paralingüísticos).

El sistema de procesamiento cognitivo (imágenes, pensamientos; es el resultado o conclusión de una serie de pasos previos en el procesamiento de la información donde interactúan varios factores) al igual que el sistema de procesamiento autonómico, (tiene como función principal preparar el organismo para una acción eficiente, la cual involucra las respuestas fisiológicas inervadas principalmente al sistema nervioso autónomo que a su vez activan el sistema motor) pueden distorsionar la entonación, disminuir sustancialmente el volumen de voz, incluso inhibir totalmente el contenido.

Conducta motora no verbal: Sus indicadores son mirar a los ojos, expresión facial y expresión corporal.

Igualmente pueden verse afectados por el sistema autonómico y cognitivo, aunque el autonómico parece inferir de manera más directa y frecuente, bien sea activando el sistema motor esquelético, produciendo la retirada física de la situación o simplemente distorsionando la expresión facial y corporal (temblores, rigidez y movimientos excesivos) y el contacto visual (evitación de miradas, intermitencia o bajas de vista).

Dimensiones de la conducta asertiva. La asertividad no es un "rasgo" de la persona. El individuo no se considera asertivo o "no asertivo", sino que un individuo se comporta asertivamente o no, en una variedad de situaciones.

Características del individuo que actúa asertivamente. El individuo asertivo suele defenderse bien en sus relaciones interpersonales. Está satisfecho de su vida social y tiene confianza en sí mismo para cambiar cuando necesite hacerlo. El individuo asertivo es expresivo, espontáneo, seguro y capaz de influenciar a los otros. Fundamentalmente ser asertivo, es darse cuenta sobre sí mismo, como al contexto que lo rodea. Al darse cuenta respecto a sí mismo, consiste en mirar dentro para saber lo que quiere antes de mirar alrededor, para ver lo que los demás quieren y esperan de una situación dada.

Diferenciación de la conducta asertiva.

CONDUCTA ASERTIVA O SOCIALMENTE HÁBIL

Expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. El individuo tiene que reconocer también cuáles son sus responsabilidades en esa situación y qué consecuencias resultan de la expresión de sus sentimientos.

Conducta Pasiva. Transgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpas, con falta de confianza, de tal modo que los demás puedan no hacerle caso. Hay un límite respecto a la cantidad de frustración que un individuo puede almacenar dentro de sí mismo. El que recibe la conducta no asertiva puede experimentar también una variedad de consecuencias desfavorables. Tener que inferir constantemente lo que está realmente diciendo la otra persona o tener que leer sus pensamientos es una tarea difícil y abrumadora que puede dar lugar a sentimientos de frustración, molestia o incluso ira hacia la persona que se está comportando de forma no asertiva.

Conducta Agresiva. Defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas. La conducta agresiva en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes.

La agresividad es una fuerza que puede ayudar tanto a construir como a destruir según la dirección y el significado que se le de. La agresividad no es igual a la violencia, pero sí se puede convertir en violencia cuando busca anular o destruir al otro.

El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes, como esgrimir el puño o las miradas intensas e incluso los ataques físicos. La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y rencorosos y murmuraciones maliciosas. Las conductas no verbales agresivas incluyen gestos físicos realizados mientras la atención de la otra persona se dirige hacia otro lugar o actos físicos dirigidos hacia otras personas u objetos. Las víctimas de las personas agresivas acaban, más tarde o más temprano, por sentir resentimiento y por evitarlas.

El objetivo habitual de la agresión es la dominación de las otras personas. La victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación. Se trata en último término de que los demás se hagan más débiles y menos capaces de expresar y defender sus derechos y necesidades. La conducta agresiva es reflejo a menudo de una conducta ambiciosa, que intenta conseguir los objetivos a cualquier precio, incluso si eso supone transgredir las normas éticas y vulnerar los derechos de los demás. La conducta agresiva puede traer como resultado a corto plazo consecuencias favorables, como una expresión emocional insatisfactoria, un sentimiento de poder y la consecución de los objetivos deseados. No obstante, pueden surgir sentimientos de culpa, una enérgica contraagresión directa en forma de un ataque verbal o físico por parte de los demás o una contraagresión indirecta bajo la forma de una réplica sarcástica o de una mirada desafiante. Las consecuencias a largo plazo de este tipo de conductas son siempre negativas.

Conducta Afectiva. En general se suele identificar el afecto con la emoción, pero, en realidad, son fenómenos muy distintos aunque, sin duda, están relacionados entre sí. Mientras que la emoción es una respuesta individual interna que informa de las probabilidades de supervivencia que ofrece cada situación. El afecto es un proceso de interacción social entre dos o más organismos. Las emociones describen y valoran el estado de bienestar (probabilidad de supervivencia en el que se encuentra el individuo)

Se suele describir el estado emocional a través de expresiones como “me siento cansado” o “siento una gran alegría”, mientras que los procesos afectivos se describen como; “me da cariño” o “le doy mucha seguridad”. En general, no se dice “me da emoción” o “me da sentimiento” y sí decimos “me da afecto”. Además, cuando se utiliza la palabra ‘emoción’ en relación con otra persona, entonces se dice “fulanito me emociona” o “fulanito me produce tal o cual emoción”. En ambos casos, se alude básicamente a un proceso interno más que a una transmisión. Una diferencia fundamental entre emoción y afecto es que la emoción es algo que se produce dentro del organismo, mientras que el afecto es algo que puede fluir y trasladarse de una persona a otra.

A diferencia de las emociones, el afecto es algo que puede almacenarse (acumularse). Es decir que en determinadas circunstancias, se almacena una mayor capacidad de afecto que se puede dar a los demás.

Ahora bien, a pesar de las diferencias, el afecto está íntimamente ligado a las emociones, ya que pueden utilizarse términos semejantes para expresar una emoción o un afecto. Así decimos: “me siento muy seguro” (emoción) o bien “me da mucha seguridad” (afecto).

El afecto es la necesidad que tienen todos los organismos sociales de recibir ayuda y colaboración de sus congéneres para poder sobrevivir.

EMOCIONES

Las emociones son una respuesta individual interna que informa de las probabilidades de supervivencia que ofrece cada situación.

En cada instante se experimenta algún tipo de emoción o sentimiento. El estado emocional varía a lo largo del día, en función de lo que ocurre y de los estímulos que se perciben. Otra cosa es saber distinguir las emociones. Las emociones son experiencias muy complejas y para expresarlas se utilizan una gran variedad de términos, además de gestos y actitudes. Sin embargo, el

vocabulario usual para describir las emociones es más bien reducido y ello permite que las personas de un mismo entorno cultural puedan compartirlas.

La complejidad con la que se pueden expresar las emociones lleva a pensar que; "la emoción" es un proceso multifactorial o multidimensional. Cada emoción expresa una cantidad o magnitud en una escala positivo/negativo. Así, se experimentan emociones positivas y negativas en grados variables y de intensidad diversa. Se pueden experimentar cambios de intensidad emocional bruscos o graduales, bien hacia lo positivo o bien hacia lo negativo.

La emoción, es un término empleado frecuentemente como sinónimo de sentimientos y que en psicología se emplea para denominar una reacción que implica determinados cambios fisiológicos, tales como la aceleración o la disminución del ritmo del pulso, la disminución o el incremento de la actividad de ciertas glándulas, o un cambio de la temperatura corporal. Todo ello estimula al individuo, o alguna parte de su organismo, para aumentar su actividad. Las tres reacciones primarias de este tipo son la ira, el amor, y el miedo, que brotan como respuesta inmediata a un estímulo externo, o son el resultado de un proceso subjetivo, como la memoria, la asociación o la introspección. El psicólogo conductista estadounidense John Watson puso de manifiesto en una serie de experimentos que los niños pequeños son ya susceptibles de tener estas tres emociones, y que las reacciones emocionales pueden condicionarse.

Los estímulos externos disminuyen su importancia como causa directa de la reacción emocional de un individuo según éste madura, y los estímulos que suscitan estas emociones se vuelven más complejos. Así, la misma condición ambiental que inspiraría ira en un niño pequeño puede causar miedo en un adulto. No obstante, según aumenta el nivel emocional de la reacción, el parecido entre los distintos tipos de reacción aumenta también: la ira extrema, el pánico o el resentimiento tienen más en común que las mismas reacciones en fases menos exageradas.

Todas las reacciones emocionales están acompañadas por alteraciones fisiológicas momentáneas, como en el caso del aumento del ritmo del corazón durante un acceso de ira. El miedo, por ejemplo, puede desencadenar manifestaciones violentas, como el temblor de los miembros o una momentánea pérdida de voz

Aprendizaje Emocional. El aprendizaje emocional a través de las experiencias de los demás, incluye dos procesos distintos. En primer lugar, se produce un proceso de activación emocional Vicaria. Para que se produzca cualquier aprendizaje afectivo, es necesario que la alegría, el dolor, el enfado o el malestar del modelo activen reacciones emocionales en el observador. Siendo la activación muy necesaria, por sí sola es insuficiente, ya que los modelos emotivos pueden evitar respuestas emocionales en los demás, pero no dejan efectos duraderos. El segundo proceso se refiere a la forma en que los acontecimientos asociados con las emociones generadas vicariamente llegan a tener por sí mismos poder de activación emocional.

Activación Emocional Vicaria. Los inductores emocionales vicarios, incluyen tanto el modelado emotivo como los acontecimientos situacionales que activan emocionalmente a los modelos. En un análisis de la activación emocional vicaria, Berger (1962) limita el fenómeno de la instigación vicaria a la activación emocional producida por las expresiones modeladas, no por los acontecimientos situacionales. El estado emocional de otra persona no es observable directamente, por lo tanto su presencia, calidad e intensidad son consecuencia de los estímulos que inciden sobre los modelos y de sus expresiones reactivas, indicadoras de activación emocional. Las señales expresivas constituyen los indicativos observables del estado emocional del modelo, ello porque estas señales sociales se convierten en indicadores de los observadores, por lo que los observadores pueden resultar completamente activados por las experiencias de los demás, así los acontecimientos que activan el modelo sean inobservables.

Señales expresivas inductoras de emociones cognitivas. La información sobre el estado emocional del modelo viene comunicada, en parte, por señales faciales, vocales y gestuales. Estas respuestas observables, sobre todos las expresiones faciales, actúan como indicadores y como activadores vicarios de la emoción. La activación emocional vicaria no afecta sólo a las respuestas autonómicas periféricas y las acciones defensivas, sino que produce también cambios neurofisiológicos en el sistema nervioso central. El observar que otros realicen actividades nocivas, produce en el observador la liberación de sustancias químicas cerebrales que actúan como neurotransmisores (Welch y Welch, 1968).

El ser humano posee una gran capacidad de comunicación no verbal de su afecto, por cuanto dispone de una mayor expresión facial y de un sinnúmero de gestos expresivos más ricos que en los seres infrahumanos.

Desarrollo del valor señalizador de las expresiones emocionales. La interpretación que las personas hacen de los movimientos corporales ha sido objeto de estudio, sin embargo se ha prestado menos atención al proceso por el que tales señales se convierten en indicadores de emociones específicas. El valor comunicativo de las señales expresivas de emoción refleja un desarrollo evolutivo y una experiencia de aprendizaje. La capacidad de interpretar los signos de felicidad, miedo y enfado tiene un valor adaptativo considerable al guiar las acciones dirigidas hacia los demás. Las personas insensibles a los sentimientos de los demás o que los interpretan erróneamente, son susceptibles de un comportamiento inadecuado que puede ocasionarles innumerables problemas.

Los individuos pueden realizar expresiones faciales indicativas de experiencias agradables o desagradables (Ekman. 1973; Ekman, y Oster, 1979). Sin embargo, esto no significa que determinadas emociones estén asociadas a movimientos específicos del cuerpo, o que las señales expresivas reflejan, necesariamente, algún estado emocional.

Se han realizado investigaciones para determinar si cada emoción se asocia a un patrón cardiovascular distinto cuando estas son inducidas socialmente, revividas mentalmente o activadas por películas. Aunque los sujetos sienten innumerables emociones, estas tienden a asociarse con patrones similares de activación visceral y de secreción hormonal.

Teorías fundamentales de la emoción. Hay tres teorías fundamentales de la emoción:

La teoría de James-Lange, establece que la emoción es el resultado de reacciones viscerales o periféricas. La percepción de un estímulo hace que el cuerpo pase por ciertos cambios fisiológicos que son la causa de la emoción.

La teoría de Cannon-Bard, a diferencia de la anterior, sostiene que las emociones y las respuestas corporales ocurren simultáneamente, no una después de otra. Así pues, la percepción de la situación influye de manera profunda en la vivencia emocional. Esta teoría es precursora de las teorías cognitivas.

Las teorías cognitivas de la emoción, afirman que nuestras cogniciones nos dicen qué emoción estamos experimentando, que nuestra respuesta emocional y nuestras expectativas pueden influir inclusive en la manera en que respondemos a sensaciones internas.

Izard puso en tela de juicio la teoría cognitiva, proponiendo a su vez que el ser humano nace con la capacidad de experimentar varias emociones bien diferenciadas. En su punto de vista, las situaciones evocan un patrón especial de expresiones faciales y de posturas corporales, que el cerebro traduce en una experiencia emocional apropiada.

La premisa básica de la teoría cognitiva de Aaron Beck, es que en los trastornos depresivos existe una distorsión o sesgo sistemático en el procesamiento de la información. Tras un suceso vital que suponga una pérdida o un fracaso, es bastante frecuente la aparición de emociones, como la tristeza, el abatimiento, el miedo, el enfado, la felicidad, entre otros, mostrando lo que se conoce como la tríada cognitiva negativa: Una visión negativa del yo,

del mundo y del futuro. Si bien el autor parte de experiencias clínicas en los trastornos depresivos, esa tríada cognitiva interfiere extraordinariamente en la capacidad adaptativa del individuo que los sufre y manifestada en las expresiones corporales, las cuales se convierten en indicadores objetivos de emociones específicas. La información sobre sí mismo y sobre el mundo experimenta transformaciones cognitivas y afecta a las respuestas tanto emocionales como conductuales del propio sujeto, produciéndose una interdependencia entre cognición, emoción y conducta.

La comunicación no verbal, puede ser una señal útil para identificar la emoción. A menudo la comunicación no verbal contradice el mensaje oral del individuo. Muchas expresiones faciales al parecer no son aprendidas sino universales en el ser humano. El resto del cuerpo también transmite mensajes mediante su posición y postura, un lenguaje llamado "lenguaje corporal".

Como para la realización del presente trabajo se tuvo de muestra 30 sujetos con un promedio de edad 20 años, estando la mayoría entre los 17 y 20 años, y teniendo en cuenta que el resto de los sujetos se encuentran en la etapa del desarrollo de la edad adulta, se precisa conceptualizar sobre la adolescencia y la adultez.

7. METODOLOGÍA

DISEÑO METODOLOGICO

Inicialmente se hizo un análisis, un estudio y un diagnóstico sobre los niveles de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes de la facultad de psicología en la Fundación Universitaria María Cano, por medio de encuestas, entrevistas, diálogos abiertos con los estudiantes, docentes y decanos de la facultad.

7.1 TIPO DE ESTUDIO

El estudio que llevo a cabo es descriptivo y aplicativo

7.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudiantes que son 149 y 20 docentes de psicología.

La población representativa es del 84%

La muestra con la que contaremos para realizar nuestro proyecto son estudiantes de la facultad de psicología

7.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS

- **FUENTES PRIMARIAS**

Se realizaran entrevistas y encuestas de forma personalizada, con el fin de obtener información acerca de las necesidades relacionadas con la interpretación asertiva del lenguaje no verbal

- **FUENTES SECUNDARIAS**

Bibliografías acerca del lenguaje verbal y no verbal e información acerca de la institución y el pensul académico

RECURSOS FISICOS

- Instalaciones de la Fundación Universitaria Maria Cano
- 50 Fotocopias
- 50 lapiceros

RECURSOS HUMANOS

- Marta Piraban, Decana de la Facultad de Psicología
- Docentes y estudiantes de Psicología

RECURSOS ECONOMICOS

- 5.000 pesos en fotocopias
- 35.000 pesos en lapiceros

8. CRONOGRAMA DE INVESTIGACIÓN

ACTIVIDADES	FECHA	LUGAR	MATERIALES
Ajuste del proyecto	Marzo 12 19 31	FUMC	Lápices, hojas , aula
Recolección de información	Abril 2 7 20	FUMC	Universidad María Cano, computadores, lapiceros , hojas
Estudio de mercado	Mayo 3 4 5	FUMC	Biblioteca FUMC
Realización de encuestas y entrevistas	Mayo 18 20 25	FUMC	Fotocopias de formato de encuestas y entrevistas, lapiceros
Análisis de resultados de las encuestas	Junio 1 3 7	Biblioteca FUMC y fuera de la institución	computador, lapiceros, calculadora, hojas
Desarrollo de la propuesta	Fechas por definir		

ENTREVISTA

Nombre _____ corriente _____

Materia _____

Que importancia tiene la comunicación no verbal en un proceso terapéutico

Que falencias cree usted que tienen los estudiantes de psicología de la fundación Universitaria Maria Cano en la interpretación asertiva del lenguaje no verbal

Que estrategias esta utilizando para que los estudiantes aprendan a interpretar el lenguaje no verbal en sus pacientes y puedan realizar un diagnostico y una terapia adecuada

Como se involucra la universidad en este proceso de enseñanza-aprendizaje

Cree usted que en el programa de psicología se debería incluir una materia dedicada exclusivamente al manejo, conocimiento e interpretación del lenguaje no verbal

Que tan eficaz puede ser para un psicólogo hacer la electiva de expresión corporal

Que recomendaciones le haría usted a la universidad para que mejoren las estrategias que esta utilizando en la comunicación no verbal

ENCUESTA

Programa_____ nivel_____ sexo_____

Cree usted que los docentes se preocupan porque los estudiantes desarrollen una actitud interpretativa del lenguaje no verbal

S _____ N _____

Cree que la comunicación no verbal es importante en su que hacer profesional

S _____ N _____

Se siente preparado para dar una interpretación adecuada y objetiva a todos los mensajes corporales que le proporcionaría un paciente en un proceso terapéutico

S _____ N _____

Cree que la universidad debería de incorporar una materia para aprender a interpretar y conocer el lenguaje no verbal tanto individual como colectivo

S _____ N _____

Cree que los practicantes se deberían unificar con los profesores para optimizar el nivel interpretativo del lenguaje no verbal en los estudiantes

S _____ N _____

9. GRAFICOS

Tabla N° 1 PERSONAS ENCUESTADAS

MUJERES	78
HOMBRES	6
TOTAL	84

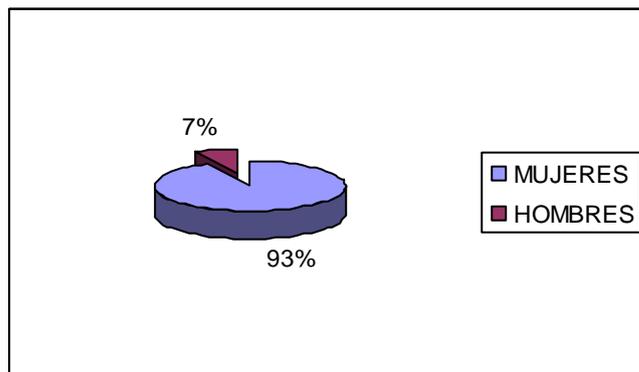


TABLA N° 2 ¿Cree usted que los docentes se preocupan porque los estudiantes desarrollen una actitud interpretativa del lenguaje no verbal?

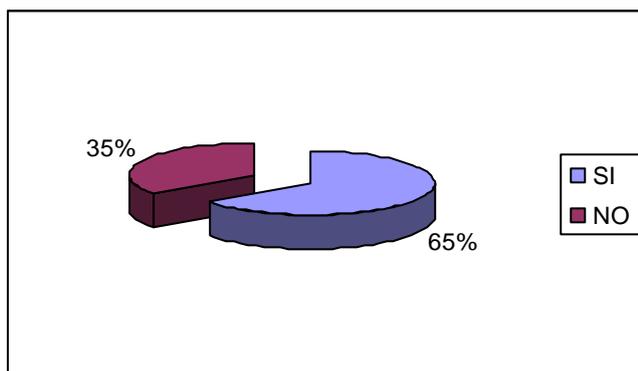


TABLA N° 3 ¿Cree que la comunicación no verbal es importante en su que hacer profesional?

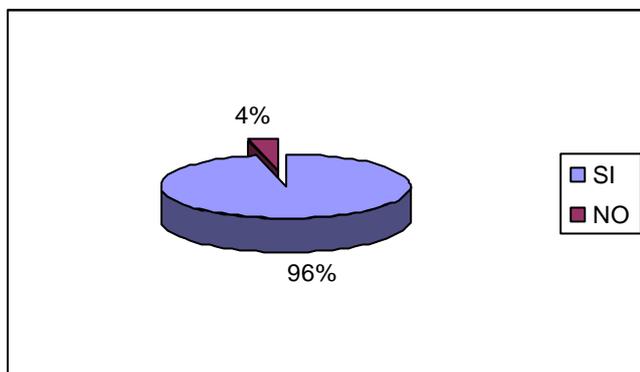


TABLA N° 4 ¿Se siente preparado para dar una interpretación adecuada y objetiva a todos los mensajes corporales que le proporcionaría un paciente en un proceso terapéutico?

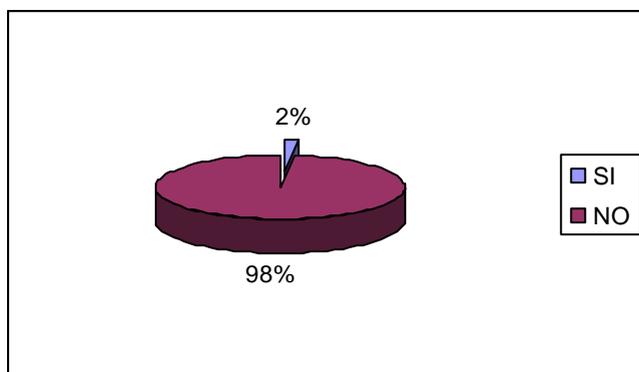


TABLA N° 5 ¿Cree que la universidad debería de incorporar una materia para aprender a interpretar y conocer el lenguaje no verbal tanto individual como colectivo?

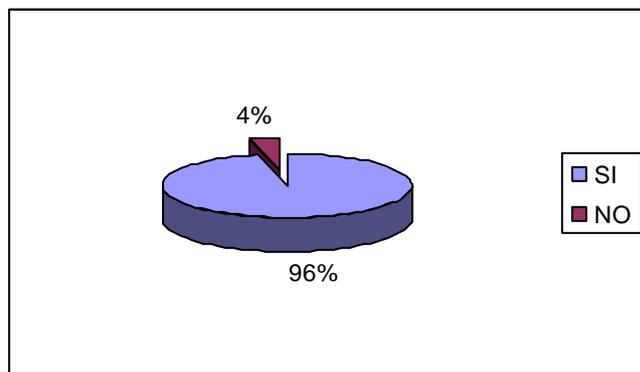
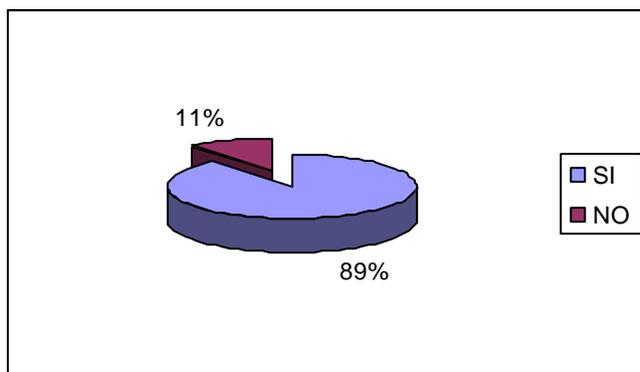


TABLA N° 6 ¿Cree que los practicantes se deberían unificar con los profesores para optimizar el nivel interpretativo del lenguaje no verbal en los estudiantes?



10. CONCLUSIONES

La elaboración de este proyecto nos permitió tener más claridad acerca de los conceptos y elementos indispensables en la comunicación y como repercute esta en el ámbito profesional

nos apoyamos por medio de encuestas y entrevistas para observar la opinión de los estudiantes y docentes de la facultad de psicología, arrojando como resultados una gran necesidad de priorizar y profundizar en el estudio interpretativo de la comunicación no verbal

11. RECOMENDACIONES

- ❖ se recomienda incorporar en el pensul una materia donde se profundice sobre el conocimiento interpretativo en la comunicación no verbal
- ❖ Es importante reevaluar la electiva de expresión corporal, ya que solo se limita al baile y al trabajo físico del cuerpo, y no realmente al conocimiento de este

12. BIBLIOGRAFÍA

- www.geocities.com
- www.navedapalavra.com.br/cronicas/signosenellenguaje/htm
- [http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/59/calser v.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/59/calser_v.htm)
- <http://usuarios.iponet.es/casinada/0901com.htm>
- <http://www.pab.asn-wien.ac.at/~rieder/iltepf4.htm>
- <http://www.euskalnet.net/jsanchezb/Comunicacionnoverbal.htm>