

# Cuando el cuerpo habla: análisis fenomenológico del lenguaje no verbal de un terapeuta en formación

Melo Domínguez, Kesner

2017

---

<http://hdl.handle.net/20.500.11777/2519>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

# UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA PUEBLA

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto

Presidencial del 3 de abril de 1981



## CUANDO EL CUERPO HABLA: ANÁLISIS FENOMENOLÓGICO DEL LENGUAJE NO VERBAL DE UN TERAPEUTA EN FORMACIÓN

Director del Trabajo  
DR. JOSÉ CERVANTES SÁNCHEZ

ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO DE CASO  
que para obtener el Grado de  
MAESTRIA EN PSICOTERAPIA

Presenta  
KESNER MELO DOMÍNGUEZ

## ÍNDICE

ABSTRACT .....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
OBJETIVOS.....	4
CONTEXTO.....	5
MARCO TEÓRICO.....	7
METODOLOGÍA .....	11
ANÁLISIS .....	13
RESULTADOS .....	16
DISCUSIÓN .....	18
CONCLUSIONES .....	22
BIBLIOGRAFÍA .....	25
ANEXOS .....	27
GLOSARIO .....	35

**Cuando el cuerpo habla: Análisis fenomenológico del lenguaje No Verbal de un terapeuta en formación.**

---

**Elaboración de un estudio de caso.**

## **Cuando el cuerpo habla: Análisis fenomenológico del lenguaje No Verbal de un terapeuta en formación.**

### **Abstract**

En el proceso psicoterapéutico, el lenguaje No Verbal matiza o contradice lo expresado verbalmente, transmite mensajes que son codificados a nivel inconsciente y revela la realidad de la experiencia que vive el psicoterapeuta durante su comunicación con el paciente. En esta investigación, se estudia el lenguaje corporal de un psicoterapeuta en formación, utilizando la metodología fenomenológica para hacer una descripción y análisis de las sesiones con los pacientes, donde se sintió insatisfecho de su trabajo terapéutico, comparadas con aquellas donde experimentó satisfacción, y tras un ejercicio de reflexión se identificó los elementos no verbales que interfieren y potencian su intervención psicoterapéutica.

Palabras clave: lenguaje no verbal, kinésica, proxémica, fenomenología, formación del terapeuta.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

El lenguaje analógico del terapeuta en el proceso psicoterapéutico transmite mensajes que son codificados a nivel inconsciente, matiza las palabras, y revela singularidades personales, que repercuten en su comunicación terapéutica. Por lo tanto, al hacer una descripción fenomenológica de su lenguaje corporal, se puede identificar los elementos No Verbales usados en terapia que interfieren o potencian sus intervenciones psicoterapéuticas.

## **INTERROGANTES**

- ¿Qué elementos del lenguaje No Verbal se observan en el psicoterapeuta durante su comunicación terapéutica?
- ¿De qué forma repercute el lenguaje corporal en la comunicación del psicoterapeuta?
- ¿Qué aprendizajes tiene el psicoterapeuta sobre el uso terapéutico del lenguaje no verbal a partir del ejercicio reflexivo que hace al auto-observarse?

## **OBJETIVOS.**

- Sistematizar y describir el lenguaje No Verbal del psicoterapeuta en formación.
- Identificar los elementos del lenguaje corporal usados durante su comunicación terapéutica.
- Analizar los elementos encontrados del lenguaje analógico en base a lo observado y descrito fenomenicamente.
- Documentar las reflexiones elaboradas a partir de la sistematización del lenguaje No Verbal del psicoterapeuta en formación.

## **CONTEXTO.**

Existen varias razones por las que se decide ser psicoterapeuta, todas válidas desde la individualidad de cada persona que decide integrarla como parte de su profesión y forma de vida. Formarse como terapeuta requiere el conocimiento de un cuerpo teórico y metodológico que permita comprender la complejidad del mundo psíquico y conductual del ser humano, así como del dominio de estrategias y técnicas de intervención que propicien procesos de cambio. Al respecto, Feixas & Miró (1993) señalan que los psicoterapeutas tienen que poseer conocimientos puntuales sobre los procesos de aprendizaje, dinámica de la personalidad, procedimientos y técnicas de la evaluación psicológica, psicopatología, principios de la interacción social, los procesos cognitivos y emocionales, desarrollo durante el ciclo vital, etc. Pero además de todo esto, ser psicoterapeuta requiere del conocimiento de sí mismo.

La formación del psicoterapeuta desde una perspectiva humanista y sistémica, además del conocimiento de la psicología del humano, requiere de un proceso de exploración personal, que permita diferenciar lo propio del paciente y de una auto-reflexión de su ejercicio profesional, que ayuden a identificar los puntos que potencian o disminuya su participación terapéutica. Por lo tanto, si el psicoterapeuta pone atención a su comunicación No Verbal, podría descubrir particularidades y formas de comunicarse que tiene durante la relación terapéutica.

Uno de los aspectos que distinguen al programa de posgrado en psicoterapia de la Universidad Iberoamericana Puebla, es el trabajo científico y reflexivo que se hace después de cada sesión con el paciente, conduciendo a formular interrogantes sobre aspectos que llaman su

atención, desarrollando procesos de investigación empírica. El hecho de ser la psicoterapia una disciplina científica, conduce a realizar investigación formal bajo una metodología cuantitativa o cualitativa (Corbella & Botella, 2004). Por lo que, el psicoterapeuta en formación debe ir más allá de una simple reflexión de su práctica y sistematizar su trabajo terapéutico bajo una metodología científica. Con este objetivo se hace este estudio de caso, donde se describe y analiza el lenguaje No Verbal de un estudiante de posgrado en psicoterapia, bajo la metodología fenomenológica, tratando de aportar elementos de investigación sobre el lenguaje No Verbal del terapeuta en psicoterapia, puesto que la mayoría de las investigaciones realizadas en esta materia, se han centrado en uno de los extremos de la relación terapéutica, el paciente, dejando el otro extremo, el psicoterapeuta, quien funge en términos metafóricos como una “lámpara” que acompaña al consultante.

Aponte (1988) señala en el artículo ***La persona y la práctica del terapeuta***, que el psicoterapeuta es piedra angular dentro de la terapia. Partiendo de esta declaración, se considera relevante mirar esta otra parte de la relación terapéutica, pues entre mayor conocimiento propio tenga el terapeuta, estará en posibilidad de una mejor comunicación y acompañamiento al consultante.

Si se pone metafóricamente al terapeuta como una lámpara que ayuda a alumbrar las partes oscuras no identificadas por el consultante, razón de sus miedos, ansiedades, tristezas, neurosis, etc., resultaría relevante hacer una revisión sistemática de las características de esta lámpara, sus ángulos de inclinación, sus tonalidades, resultando para el terapeuta un mayor



Cuando el cuerpo habla: análisis fenomenológico del lenguaje no verbal de un terapeuta en formación 6  
conocimiento de su propio instrumento de trabajo (su persona, su cuerpo, su forma de comunicar y su experiencia).

En el caso de los estudiantes de maestría en Psicoterapia de la Universidad Iberoamericana Puebla, un recurso con el que cuentan para la reflexión y análisis científico de su propia práctica, son las supervisiones durante el último año del programa académico. Esta supervisión está formada por un supervisor y otros estudiantes, quienes observan la interacción del psicoterapeuta y el consultante tras una cámara de Gesell, para después retroalimentarlo. Un recurso más que tienen son las videograbaciones de cada una de sus sesiones, que al ser observadas desde una óptica fenomenológica, conduce al análisis y a la reflexión del propio quehacer profesional que ayudaría a tener conciencia de como su lenguaje No Verbal, refuerza o interfiere sus intervenciones psicoterapéuticas.

## **MARCO TEÓRICO.**

La comunicación es definida como la relación existente entre un emisor y un receptor, que se transmiten señales a través de un código común. Con respecto a la relación entre emisor y receptor, Watzlawick (1979), señala dos tipos de comunicación, una de tipo digital o verbal, donde las palabras son signos arbitrarios que se manejan de acuerdo con la sintaxis lógica del lenguaje, y otra de tipo analógica o No Verbal, que incluye la postura, los gestos, las expresiones faciales, el tono de voz, la secuencia, el ritmo y la cadencia de las palabras.

Estos dos tipos de comunicación digital y analógica, se relacionan entre sí, la primera proporciona una sintaxis lógica, y la forma analógica proporciona una semántica en el campo de la relación, pautando y determinando una percepción clara y totalizadora de los procesos comunicativos. (Watzlawick, 1979).

En relación al lenguaje no verbal, Rulicki & Cherny (2011), expresan que además de pautar la comunicación, abre el camino para conocerse a sí mismo y a los demás, cuando se descubre su significado.

Para una mayor comprensión del lenguaje corporal, Jiménez-Burillo (1981), las clasifica en cuatro categorías: kinesia, proxémica, paralingüística y aspectos olfativos - cutáneos de la interacción social. Delimitando las variables observacionales de este estudio, sólo se describen en esta investigación: la kinesia y proxemia.

La kinesia es definida como "el mundo de las posturas corporales, de las expresiones faciales, de los comportamientos gestuales, de todos aquellos fenómenos que oscilan entre el comportamiento y la comunicación". (Eco y Volli, 1970).

La orientación del cuerpo, posturas, gestos, expresión de la cara, movimientos de ojos y cejas, dirección de la mirada, son subcategorías de la kinesia, pero para efectos de este estudio sólo se analizaran la orientación del cuerpo, la postura y gestos.

El ángulo según el cual las personas se sitúan en el espacio, tanto de pie como sentadas, unos respecto a otras es definido como orientación del cuerpo, mientras que la postura es entendida como la disposición del cuerpo, o sus partes en relación con otra persona.

La postura varía con el estado emotivo especialmente a través de la dimensión relajamiento-tensión y es en gran parte involuntaria durante los procesos de comunicación. (Mehrabian, 1971).

Los gestos son descritos como una manifestación corporal de un estado de ánimo, de una actitud, de un énfasis en una idea. Ricci y Cortesi (1980) resaltan que estudiar *los gestos*, ayuda a establecer una relación con los estados emotivos, así como atribuirles un significado o analizar sus funciones en relación a la comunicación verbal.

En esta investigación sólo se estudió a los ilustradores, reguladores, adaptadores, como subcategorías del gesto.

Los ilustradores se tratan de gestos que acompañan la comunicación verbal vocal, que ilustran el contenido del mensaje o su entonación. Por otro lado los reguladores son aquellos movimientos que tienen por objeto regular la sincronización de las intervenciones a lo largo del diálogo, es decir, controlar la interacción en la que se produce la comunicación verbal. Por último, los adaptadores se describen como gestos no intencionales que se utilizan con fines de autorregulación en distintas situaciones de la vida cotidiana, además se han considerado como

vestigios de ciertos patrones conductuales que tuvieron una función adaptativa en momentos tempranos de la vida. (Ekman y Friesen, 1971).

El último elemento de la comunicación No Verbal que se estudió en esta investigación, es *la proxémica*, y hace referencia a todos aquellos aspectos que giran en torno a la utilización del espacio personal, social y la percepción del mismo por parte de los individuos (Eco y Volli, 1970).

Para entender al término de proxémica, se establecen cuatro diferentes zonas o distancias de interacción:

La primera definida como íntima, con una distancia hasta 45 centímetros, distancia apropiada para reñir, tener relaciones sexuales o conversar íntimamente. A esta distancia la comunicación no sólo es con palabras sino que entran en juego el tacto, el olor, la temperatura corporal, etc. La segunda denominada como zona personal, de 45 a 75 centímetros en la fase próxima y en su fase lejana de 75 a 120 centímetros, distancia apropiada para hablar de asuntos personales. La tercera, nombrada como distancia social, que a su vez se subdivide en la distancia social próxima, que va de un metro veinte a dos metros; la distancia social lejana, situada entre tres y cuatro metros, a la que corresponden las conversaciones formales. Y la cuarta llamada Pública, que va más allá de cuatro metros, siendo la distancia apropiada para pronunciar discursos o algunos tipos muy formales de conversación (Eco y Volli, 1970).

## **METODOLOGÍA.**

### **Participantes:**

Se trabajó con 2 de los casos atendidos durante el entrenamiento psicoterapéutico Gestalt Humanista, ambas mujeres, de 20 y 40 años de edad, originarias del estado de Puebla.

Se tomó como criterio de inclusión, aquellos pacientes que permanecieran en terapia por más de 5 sesiones consecutivas y otorgarán su consentimiento informado para efectos de investigación. Bajo estos criterios se excluyó a un paciente, de sexo masculino, de 35 años de edad, quien no cumplió con las 5 sesiones consecutivas, a pesar de otorgar su consentimiento para fines de investigación.

### Instrumentos:

- Bitácora de satisfacción/insatisfacción del trabajo del psicoterapeuta. (Anexo A)

La cual ubicaba las sensaciones percibidas al término de la sesión. Se calificó como Insatisfacción, cuando el terapeuta percibió: dolor de cabeza, sudoración de manos, tensión muscular, más la sensación de insatisfacción. La ausencia de las sensaciones de insatisfacción más la sensación de satisfacción, se calificó como satisfacción.

Esta bitácora tiene la finalidad de identificar las sesiones calificadas como satisfechas e insatisfechas para ser analizadas fenomenológicamente.

- Tabla de movimientos y significados por segmento corporal. (Anexo B)

Esta tabla se realizó tomando los elementos no verbales de la comunicación delimitada en esta investigación y el significado se otorgó de acuerdo a los estudios de Günter Rebel.

#### Procedimientos:

1. Selección de videos. Se eligieron al azar dos videos de cada paciente, uno calificado como satisfechos y otro como insatisfecho, de un total de veintiséis.
2. Revisión general del video. Se revisaron completamente los videos seleccionados para ubicar tres momentos del proceso psicoterapéutico: el establecimiento de primer contacto, la comunicación de la empatía, y la retroalimentación.
3. Transcripción de los movimientos corporales del terapeuta. Se hizo la transcripción de los movimientos corporales de los tres momentos de la psicoterapia, detallando cada segmento corporal implicado.
4. Categorización de los movimientos corporales. Se categorizó los movimientos de cada segmento corporal, de acuerdo a la tabla de movimientos corporales y significados de Günter Rebel.

## **ANÁLISIS**

Se realizó un análisis descriptivo de todos los elementos del lenguaje No Verbal concentrados en la bitácora fenomenológica de los videos seleccionados, usando el modelo de interpretación de la comunicación analógica de Rulicki (2007).

Contexto, que permitió hacer una interpretación correcta de la comunicación corporal, poniendo énfasis en el tipo y el tiempo de la relación o el espacio en donde se está llevando la interacción.

Secuencialidad, que pautó el orden de los gestos, para dar mayor precisión en la interpretación, pues “no es lo mismo un gesto de duda seguido de uno de aprobación, que lo inverso”. El primero nos hablaría de una evaluación positiva o una conclusión y en el segundo de un cambio de opinión.

Variabilidad, que ayudó a ver las diferentes formas de manifestarse el lenguaje No Verbal, para poder interpretar acertadamente un gesto, reconociendo tanto la estructura implícita en los movimientos que lo conforman, como las características específicas.

Relevancia, que auxilió a observar cuidadosamente y buscar un patrón de congruencia dentro de la interacción, entre el terapeuta y paciente, y se tuviera una interpretación con propiedad.

Sincronicidad, que permitió ver la genuinidad de los gestos cuando la comunicación verbal y la No Verbal se encuentran en sincronía.

El análisis descriptivo desde la óptica fenomenológica de los datos permitió validar la hipótesis de este trabajo de investigación, identificando los elementos del lenguaje no verbal del terapeuta que favorecían una mejor comunicación terapéutica y mayor efectividad en sus intervenciones, y aquellos los que entorpecían la comunicación y por ende una disminución en el trabajo terapéutico.

Los componentes del lenguaje corporal que potenciaban el ejercicio terapéutico son:

- Postura corporal neutra, abierta, tranquila, afectiva, asertiva, observándose un tronco firme, relajado sobre el sillón, con codos apoyados sobre los soportes laterales, y con palmas sobre las piernas.
- Gesto de empatía caracterizado por movimiento de mano derecha hacia el cuerpo.
- Gestos ilustrativos de brazos, manos y tronco para ejemplificar lo expresado verbalmente.
- Gestos reguladores para ceder la palabra al paciente, expresado por inclinación de la cabeza.
- Gesto de énfasis en lo que comunica, observado en la unión de las yemas de los dedos de ambas manos.
- Gesto de libertad expresado por el movimiento de manos abiertas hacia afuera del cuerpo.
- Gesto de afirmación de la cabeza para transmitir que entiende su experiencia.
- Gesto de respeto expresado por las manos en barrera delante del cuerpo, expresa el respeto por la emoción de la paciente.
- Gesto de afirmación con la cabeza, recalca que ha entendido su problemática.



- Movimientos kinésicos ligeros de inclinación del tronco, de la cabeza y manos hacia adelante, que reducen ligeramente el campo proxémico sin sobrepasar la zopa personal.
- Campo proxémico sin modificaciones en la zona personal.

Los elementos del lenguaje no verbal que dificulta las intervenciones terapéuticas, encontradas son:

- Postura corporal cerrada, conformada por mano derecha agarrando zona distal de brazo izquierdo.
- Postura corporal intimidante expresada por: tronco y pelvis hacia adelante, y movimientos de pierna derecha y pie izquierdo hacia el frente.
- Postura corporal asincrónica caracterizada por tronco hacia adelante y pelvis hacia atrás, expresando no autenticidad del terapeuta.
- Gesto de negación expresado por el movimiento de cabeza de lado a lado, contradiciendo lo que se afirmaba a nivel verbal.
- Gesto de autoridad expresado por la agitación de manos hacia arriba.
- Manipulador de la frustración, expresado por: dedos entrelazados de ambas manos.
- Manipulador de seguridad expresado por la unión y separación simultánea de las yemas.
- Adaptadores de ansiedad caracterizados por movimientos de manos
- Movimientos kinésicos acentuados de inclinación del tronco, de la cabeza que reduciendo el campo proxémico sin sobrepasar la zopa personal.
- La disminución del campo proxémico acompañada con gesto de énfasis.

## **RESULTADOS.**

A través de la descripción fenomenológica del lenguaje No Verbal se evidenció que en las sesiones psicoterapéuticas percibidas como satisfechas, al momento de establecer el primer contacto, el psicoterapeuta mostró una actitud abierta y empática al usar movimientos kinésicos de cabeza y tronco para disminuir el campo proxémico, gestos reguladores para ceder el turno de hablar, mientras que el campo proxémico se mantenía en la zona personal, permitiendo a las paciente expresarse libre, fluidamente e identificando sus sensaciones corporales.

En los momentos de comunicación de la empatía de las sesiones percibidas como satisfecha, la presencia del terapeuta resultaba acompañante y empática, usando elementos kinésicos caracterizados por ligera inclinación del tronco, de la cabeza y manos hacia adelante, elementos ilustrativos de brazos, manos y tronco para ejemplificar lo expresado verbalmente, manteniéndose el campo proxémico aún con ligera disminución sin sobrepasar la zona personal. Toda esta comunicación No Verbal en sincronía con lo expresado con palabras, se observó que las pacientes verbalizaban darse cuenta de su forma de actuar y de sus implicaciones, remarcándolo corporalmente.

En las sesiones experimentadas como satisfechas al momento de la retroalimentación, la presencia del terapeuta fue con una actitud firme, usando elementos ilustrativos de manos, y tronco que matizaban lo comunicado verbalmente, así como gestos de énfasis caracterizado por la unión de los dedos de ambas manos, remarcando lo expresado. A nivel del campo proxémico

se advirtió cambios mínimos, pero sin salirse dentro de la zona personal, observando a las pacientes con actitud de escucha y asentando con la cabeza.

Al revisar las sesiones percibidas como insatisfechas, se observó que el cuerpo del terapeuta al momento del inicio de establecimiento del contacto con el consultante, mostro una postura cerrada, y asincrónica que trataban de expresar una actitud de disposición. El campo proxémico estuvo disminuido, viendo a las pacientes intimidadas y ansiosas.

En las sesiones insatisfechas, al momento de comunicar verbalmente empatía, se observó una postura asincrónica, gestos de negación y de autoridad. Fue evidente una disminución del campo proxémico, dando como resultado que los pacientes continuaran con su discurso, sin acentuar o hacer una referencia a lo expresado por el terapeuta.

Los momentos de retroalimentación de las sesiones clasificadas como insatisfechas, el terapeuta mostró gestos de autoridad, adaptadores para el control de la ansiedad, y gestos manipuladores para cubrir una actitud de inseguridad según el significado de la tabla de posturas corporales de Gunther Rebel. También se apreció una disminución marcada del campo proxémico, llamando la atención que ambas pacientes dieron respuesta en monosílabos sin expresarlo corporalmente.

En general, estos resultados basados en la descripción y análisis fenomenológico, llevó al terapeuta a momentos reflexivos sobre la incongruencia de su comunicación verbal y No Verbal, identificando que esto pasaba cuando existía algún tema de su vida personal resonante con las de las pacientes. Esto permitió poder explorar dichos temas en su propio proceso psicoterapéutico, observándose posteriormente una corporalidad más genuina en relación a lo expresado verbalmente en el resto de las sesiones siguientes con las pacientes en estudio.

## **DISCUSIÓN.**

Goleman (1996) en su libro *Las raíces de la empatía*, menciona que cuando las palabras de una persona no concuerdan con lo que expresa a través de gestos u otros canales no verbales, la verdad emocional está en la forma en la que la persona dice algo en lugar de aquello que dice. En la presente investigación se pudo evidenciar un hallazgo semejante, donde a pesar de la intención del terapeuta de empatizar y comunicar dicha empatía, su lenguaje corporal expresaba lo contrario, dando como resultado poca o nula respuesta del paciente.

Ricci y Cortesi (1980) argumentan que la conducta analógica del terapeuta es pieza clave para la empatía, autenticidad y eficacia. En este estudio se pudo observar dicho argumento, cuando la postura corporal y los movimientos del terapeuta eran congruentes con su lenguaje verbal, se mostraba genuinidad en su presencia terapéutica y en términos de eficacia los pacientes mostraban disposición para el trabajo en terapia. Estos autores exponen también que uno de los indicios no verbales de empatía es la proximidad con el paciente, sin embargo, en esta investigación se observó que también se podía comunicar empatía sin hacer cambios a

Cuando el cuerpo habla: análisis fenomenológico del lenguaje no verbal de un terapeuta en formación 18

nivel de la proxemia, y que una aproximación apresurada e intencionada, resultaba invasiva para el paciente, originando ansiedad y falta de respuesta. Siguiendo el mismo hilo discursivo, Mehrabian (1971) señala que el espacio personal representa seguridad para el humano y sí se invade más allá de la zona personal, se produce miedo, estrés, ira, entre otras emociones.

Se evidencio en esta investigación que a pesar de un buen discurso verbal, no existe respuesta o señales de cambio en el paciente, si el terapeuta usa elementos kinésicos y manipuladores para controlar la ansiedad en el momento de comunicar empatía o retroalimentar. Tal como lo expresa Goleman (1996), un mensaje emocional está constituido por más de un 40% de elementos No Verbales y si se expresa con ansiedad, o con un gesto brusco, no se presta atención específica a la naturaleza del mensaje, tal como sucedió en este estudio. Por lo tanto se debe tener cuidado de los elementos No Verbales al momento de expresar los mensajes generadores de cambio (Corbella y Botella, 2004).

Hacer un análisis fenomenológico del lenguaje corporal, sin el contexto verbal, resultaría ambiguo y propicia a hacer juicios arbitrarios. Davis (1975) en el libro ***El Lenguaje de los gestos***, hace referencia sobre la comunicación No Verbal, la cual no es sólo un sistema de señales emocionales y que es inseparable de la comunicación verbal, resulta entonces indispensable tener en cuenta ambos tipos de comunicación, al momento de las descripciones fenomenológicas de la comunicación terapéutica, tal como se hizo en el presente trabajo, que se transcribió la parte verbal a la par de una descripción detallada de los movimientos.

En este caso de estudio, se advierte como el psicoterapeuta ante los temas de conflicto en común con el paciente, modifica de forma no consciente su lenguaje analógico, interfiriendo en su comunicación y la efectividad de sus intervenciones, por lo que es importantes que los alumnos de posgrado de psicoterapia estén en proceso terapéutico personal, para trabajar los temas conflictivos que resuena con los de los pacientes, y lograr así una disminución en las resistencias personales y una comunicación No Verbal más congruente, tal como se observó en el psicoterapeuta tras el trabajo personal en su propia terapia. A todo esto, Knapp (1995) puntualiza que las defensas de las personas pueden verse al describir las interacciones típicas del individuo, que ocurren en respuesta a un contexto interpersonal particular.

Esta investigación cualitativa, resalta la importancia de la congruencia que debe haber entre lo que se expresa verbalmente y cómo se dice con el cuerpo, y al lograrse la comunicación es más clara, sin ambigüedades, con una mayor efectividad. Flora (2011) agregan que cuando hay variación entre el mensaje literal y el mensaje analógico que lo acompaña, se niegan entre sí, originando conflicto, tal como se observó en este estudio, donde no había respuesta por parte del paciente y causando frustración del terapeuta.

En este estudio de caso, el uso de ilustradores matizaba las palabras durante la retroalimentación al paciente, siendo más efectivas las intervenciones cuando no se usaban. Por lo tanto, se puede sugerir a los terapeutas en formación usar ciertos ilustradores al momento de retroalimentar a los consultantes. Martínez (2005) comenta que resulta más significativo en una conversación el uso de ilustradores cuando se responde a una pregunta de carácter emocional. Por lo que sólo este punto del uso de ilustradores No Verbales, abre el camino a continuar con la

investigación y pasar de una mera sugerencia o debiera ser parte del entrenamiento en los programas formativos de psicoterapia.

En general se tendrá que seguir sistematizando punto por punto de la comunicación No Verbal, en nuevas investigaciones que permitan junto con lo evidenciado en este estudio a dar las pautas a los psicoterapeutas en formación, para hacer el análisis propio de su lenguaje no verbal y así potenciar la eficacia de sus intervenciones psicoterapéuticas.

## **CONCLUSIONES:**

En esta investigación cualitativa, se ha resuelto que si se hace una observación y análisis fenomenológico del lenguaje corporal del terapeuta se encontrarán los elementos No Verbales propios durante su comunicación terapéutica.

En este estudio se hace evidente las posturas corporales neutras, abiertas, así como el uso de gestos de empatía, libertad, afirmación, respeto, de énfasis, gestos ilustrativos, y campo proxémico dentro de la zona personal.

Este lenguaje No verbal repercutía de forma favorable en la comunicación terapéutica y en la eficacia de las intervenciones. Observando respuestas verbales matizadas verbalmente por las consultantes.

Por otro lado se observaron posturas corporales cerradas y asincrónicas, gestos de negación, autoridad, de énfasis, manipuladores de frustración y de seguridad, y adaptadores de ansiedad, que junto con un campo proxémico disminuido sin rebasar la zona personal pero acompañado de gestos de énfasis, hacían que las comunicación y las intervenciones en terapia tuvieran poca respuestas por parte de las pacientes, limitándose a respuestas verbales.

Por lo tanto se concluye que el lenguaje No Verbal del terapeuta puede potenciar o disminuir la comunicación terapéutica y tiene la facilidad de apoyar u oponerse al mensaje que se quiere



Cuando el cuerpo habla: análisis fenomenológico del lenguaje no verbal de un terapeuta en formación 22  
dar. Su uso correcto facilita el entendimiento, captando la atención del receptor. Resultando interesante e importante conocer el significado de este lenguaje para actuar con conocimiento.

Es importante señalar que para interpretar el lenguaje corporal se deben tomar en consideración: contexto, secuencialidad, variabilidad, relevancia y sincronicidad. La comunicación humana es compleja, un sólo gesto no da argumentos suficientes para interpretar la postura de una persona sobre una conversación o su estado emocional.

También con este estudio de caso, se reafirma que no ser consciente del propio lenguaje No Verbal, trae como consecuencia poca eficiencia en la relación terapéutica, pues a pesar de que el mensaje verbal desea expresar algo, si es contrapuesto por una corporalidad asincrónica, el mensaje será recibido desde lo racional, siendo necesario ser recibido de forma integral (mente-cuerpo) para que el paciente pueda codificarlo y potenciar el cambio terapéutico.

El lenguaje analógico en psicoterapia es un acto espontáneo e inconsciente que emerge durante la relación, sin embargo se puede hacer consciente tras la auto observación e identificación de temas de conflicto, para modificarlo e integrarla de forma genuina en la comunicación terapéutica es necesario hacer un ejercicio de reflexión de lo que el cuerpo expresa a través de sus movimientos, abriendo la posibilidad de reconocer heridas emocionales, que mientras estén latentes, el cuerpo hablará cuando sean abordadas en la interacción con el consultante. De aquí la importancia y el énfasis del trabajo personal que debe tener los psicoterapeutas durante su formación y periódicamente cuando ejerza la profesión, pues reforzará y mejorará la comunicación terapéutica siendo más genuina y efectiva.

Esta investigación, ha llevado a momentos reflexivos, al observar como mi cuerpo responde de forma casi automática a temas de vida no resueltos escuchados en los consultantes, dejando un aprendizaje enorme de que ser terapeuta no implica sólo saber técnicas ni mantener una postura neutra, si no de profundizar en el propio proceso personal, simplemente para reconocer debilidades y fortalezas, aceptar realidades y capacidades.

Otros aprendizajes que adquiero con este estudio son: El uso correcto de ilustradores no verbales en la retroalimentación de los pacientes ayuda a mejorar la captación del mensaje al paciente, que puede ser observado en el silencio y asintiendo con la cabeza. Que la disminución de la proxemica suele ser mejor en momentos de comunicación de la empatía genuina, que al inicio de la sesión donde puede ser invasiva. Y que los ilustradores son mejor usarlos en la comunicación de la empatía y en la retroalimentación del paciente.

Por último se debe tener en cuenta que el humano tiene la capacidad de desaprender y aprender modelos más sanos para las relaciones con los demás, y que la mejor forma de hacerlo es haciendo consciente lo que comunica el lenguaje corporal.

## BIBLIOGRAFÍA.

- Aponte, H., y J. Winter (1998). La persona y la práctica del terapeuta. Tratamiento y entrenamiento. *Sistemas Familiares*. 4(2), 7-24.
- Caballo, V. E. (1997). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. (7 ed.) España: Siglo XXI.
- Canevaro, A. (2010) *Terapia Individual Sistémica. Con la participación de familiares significativos*. Roma: Borla.
- Flora, D. (2011). *La Comunicación no verbal*. (3 ed.) Madrid: Alianza.
- Goleman, D. (1996) La inteligencia Emocional. *Las raíces de la empatía*. Bogotá: Javier Vergara Editor.
- Knapp, M. (1995). *La Comunicación no verbal: el cuerpo y el entorno*. México: Paidós.
- Martínez, M. (1989). *Comportamiento Humano. (Nuevos Métodos de Investigación)*. México: Trillas.
- Mayz, E. (1975). *Fenomenología del Conocimiento*. Caracas: Equinoccio.
- Mehrabian, A. (1971). *Non verbal communication*. Lincoln: Nebraska University Press.
- Ricci, P., y S. Cortesi (1980). *Comportamiento no verbal y comunicación*. Barcelona: Gustavo Gili S. A.
- Rogers, C. (1978). *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales*. Buenos Aires: Nueva Visión.

- Rulicki, S., y M. Cherny (2011) *COMUNICACION NO VERBAL Como la inteligencia emocional se expresa a través de los gesto*. Buenos Aires: Editorial granica.
- Sassenfeld, A. (2008). Lenguaje corporal e intencionalidad relacional. *Gaceta de Psiquiatría Universitaria*, 4 (1), 83-92 .
- Watzlawick. P. (1979) *El lenguaje del cambio*. Barcelona: Herder.

**ANEXO A**

**BITÁCORA DE SATISFACCION / INSATISFACION DEL TRABAJO PSICOTERAPEUTICO**

fecha	Nombre del paciente	Dolor de cabeza	Sudoración de manos	Tensión muscular	Sensación de insatisfacción	Sensación de satisfacción	Resultado

**Instrucciones:**

Marque con una “X” la casilla correspondiente a las sensaciones corporales y a la sensación de satisfacción o insatisfacción que tiene de su trabajo que tuvo al final de cada sesión con el consultante.

Escribir en la casilla de “resultado”, la connotación de insatisfactoria si ha marcado alguna de las casillas que corresponda a dolor de cabeza, sudoración de manos, tensión muscular, más la casilla de sensación de insatisfacción, y escribir satisfactoria en caso de no haber marcado alguna casilla de alguna de las casillas de sensación corporal, más la casilla de satisfacción.

## ANEXO B

### TABLA DE MOVIMIENTOS CORPORALES Y SIGNIFICADOS.

CABEZA Y CUELLO.			
Movimiento.	Dirección.	Ritmo.	Significado.
<b>Desplazamiento</b>	Adelante.		Atención, afecto o agresión.
<b>Desplazamiento</b>	Atrás.		Espera, escepticismo.
<b>Desplazamiento</b>	Mixto		Afirmación o negación.
<b>Inclinación</b>	Adelante	Rápida	Miedo, rabia, inseguridad.
<b>Inclinación</b>	Adelante	Lenta	Sumisión, tristeza, búsqueda.
<b>Inclinación</b>	Atrás	Rápida	Resistencia.
<b>Inclinación</b>	Atrás	Lenta	Duda.
<b>inclinación</b>	Lado	Rápida	Interés escéptico.
<b>Inclinación</b>	Lado	Lenta	Incredulidad, vanidad.

HOMBROS			
Movimiento.	Dirección.	Ritmo.	Significado.
<b>Un soló hombro levantado</b>			Quisiera preguntar.
<b>Ambos hombros levantados</b>			Vergüenza, miedo o nerviosismo.
<b>Un hombro caído</b>			Duda intensa.
<b>Ambos hombros caídos</b>			Decepción o pusilanimidad.
<b>Un hombre adelantado</b>			Desafío o defensa
<b>Dos hombros adelantados</b>			Busca ayuda o se reserva.
<b>Un hombro retraído</b>			Evasión o preparación para el ataque.
<b>Dos hombros retraídos</b>			Pose para imponer.

BRAZOS			
Movimiento.	Dirección.	Ritmo.	Significado.
<b>Predominantemente extendidos</b>			Inhibiciones o tensiones
<b>Predominantemente doblados</b>			Seguridad en sí mismo, dejadez o inseguridad.
	Aleándose del cuerpo		Franqueza, rechazo, ataque o afecto.
	Hacia el cuerpo		Intento de protección, inseguridad o presuntuosidad.
	Mixta: un brazo hacia el cuerpo y otro alejándose.		Me gustaría que me tocases.
<b>Gestos con brazos amplios</b>			Seguridad en sí mismo o generosidad.
<b>Gestos con brazos recogidos</b>			Inseguridad, modestia, avaricia.
<b>En barra</b>	Delante del cuerpo		Calma o reserva
<b>En barra</b>	En la espalda		Miedo o inseguridad.

## MANOS, DEDOS

Movimiento.	Dirección.	Ritmo.	Significado.
<b>Abierta</b>	Hacia el cuerpo		Gesto de afirmación solemne, presuntuosidad o protección.
<b>Abierta.</b>	Fuera del cuerpo		Franqueza, defensa o búsqueda de contacto.
<b>Cerrada (puño)</b>	Hacia el cuerpo		Afirmación exagerada, autocastigo.
	Fuera del cuerpo		Ira, ataque, defensa o denuncia muy intensa.
<b>Manos juntas Frotándose las</b>			Presuntuosidad.
<b>Manos juntas extendidas</b>			Concentración o ruego.
<b>Manos juntas dobladas</b>			Seguridad en sí mismo, dejadez.
<b>Manos juntas en forma de "pistola"</b>			Advertencia, defensa.
<b>Manos juntas en forma de "tejado inclinado"</b>			Suplica intensa o incredulidad.
<b>Manos juntas con yemas de los dedos unidas.</b>			Máxima concentración, confianza y seguridad en sí mismo.
<b>Manos juntas dedos entrelazados</b>			Bienestar o Frustración.
<b>Apoyado del puño</b>	Sobre el cuerpo		Ira o gesto para imponer.
<b>Apoyado con la palma de la mano</b>	Sobre el cuerpo		Intensa seguridad en sí mismo.
<b>Haciendo barrera</b>	Delante del cuerpo		Sumisión o postura humilde y actitud orante.
<b>Haciendo barrera</b>	Detrás del cuerpo		Apocamiento o arrogancia.
<b>Haciendo barrera</b>	Por encima de la línea de la cintura.		Satisfacción.
<b>Haciendo barrera</b>	Por debajo de la línea de la cintura.		Incomodidad.
	Sobre la vestimenta del tronco		Hacerse el fuerte, inseguridad.
	En la vestimenta del tronco		Presuntuosidad.
<b>Manos pegadas</b>	En la ropa de la mitad inferior del cuerpo.		Inseguridad.
<b>Manos por dentro</b>	De la ropa de la mitad inferior del cuerpo.		Fuerte inseguridad, arrogancia, o dejadez.
<b>Gesto de la mano</b>	De arriba hacia abajo		Conciencia de poder.
<b>Gesto de la mano</b>	De abajo hacia arriba		Sometimiento
<b>Agitación de las manos</b>			Dar énfasis, gesto de autoridad.

### CONTACTO MANO-BARBILLA

Movimiento.	Dirección.	Ritmo.	Significado.
<b>Agarrarla</b>			Pensativo.
<b>Frotarla</b>			Pensativo e inseguro.
<b>Rascarla</b>			Despierta fuerte dudas.
<b>Apoyarse</b>			Reflexión pausada o fatiga.
<b>Acariciarse</b>			Presuntuosidad.

### CONTACTO MANO-NARIZ.

Movimiento.	Dirección.	Ritmo.	Significado.
<b>Agarrarse</b>			Concentración o perplejidad.
<b>Frotarse</b>			Tener dudas.
<b>Rascarse</b>			Nerviosismo.

### CONTACTO MANO-CABELLOS

Movimiento.	Dirección.	Ritmo.	Significado.
<b>Agarrarse</b>			Estar distraído, jugueteón.
<b>Rozarse</b>			Intimidad propia.
<b>Rascarse</b>			Búsqueda de ideas o estar sorprendido

### CONTACTO MANO-OREJAS

Movimiento.	Dirección.	Ritmo.	Significado.
<b>Agarrarse</b>			Encontrarse en sí mismo en falta
<b>Frotarse</b>			Perplejidad.
<b>Rascarse</b>			Nerviosismo

### CONTACTO MANO-BOCA

Movimiento.	Dirección.	Ritmo.	Significado.
<b>Con dedo índice</b>			Perplejidad o reflexión.
<b>Antes de hablar</b>			Pensativo.
<b>Durante el habla</b>			Inseguro.
<b>Después de hablar</b>			Pensativo o con intención de retirar lo dicho.



### TRONCO

Movimiento.	Dirección.	Ritmo.	Significado.
<b>Alzarlo</b>			Imponerse
<b>Bajarlo</b>			Timidez
<b>Inclinación</b>	Adelante		Afecto, necesidad imperiosa o querer de decir algo.
<b>Inclinación</b>	Adelante y bajarlo		Querer decir algo con timidez.
<b>Inclinarlo</b>	Atrás		Rechazo o dejadez.
<b>Inclinarlo</b>	De lado		Evasión, elusión.
<b>Giro</b>			Inseguridad, concentración, vanidad o deseo de salir.

### PELVIS

Movimiento.	Dirección.	Ritmo.	Significado.
	Recta		Fuerte seguridad en sí mismo o tensión.
<b>Desplazada</b>	Derecha o izquierda (pierna de apoyo)		Seguro de sí mismo, relajado
	Adelante		Intimidación o imponer respeto.
	Atrás		Timidez, temerosidad o ganas retirarse.

### PIERNAS

Movimiento.	Dirección.	Ritmo.	Significado.
<b>Poco abiertas estando de pie</b>			Seguridad en sí mismo.
<b>Muy abiertas estando de pie</b>			Imponerse.
<b>Muy juntas estando de pie</b>			Tensión, miedo.
<b>Poco abiertas estando sentado</b>			Relajado, controlado.
<b>Muy abiertas estando sentado</b>			Intensamente concentrado.
<b>Juntas estando sentado</b>			Tensión.
<b>Cruzadas estando sentado</b>			Convulsivo, inseguro.
<b>Cruzadas con muslos separados estando sentado</b>			Relajación, seguridad en sí mismo.
<b>Cruzadas con muslos juntos y puntas de pies hacia afuera</b>			Tensión.

### PIES ESTANDO PARADO

Movimientos.	Dirección.	Ritmo.	Significado.
<b>En paralelo</b>			Atención.
<b>Girados hacia el interior</b>			Inseguridad
<b>Girados hacia el exterior</b>			Seguridad sobre sí mismo
<b>Sobre el borde interior</b>			Convulsión.
<b>Sobre el borde exterior</b>			Nerviosismo
<b>Sobre las puntillas</b>			Impaciencia, arrogancia.
<b>Apoyado sobre el talón</b>			Se siente muy incómodo.
<b>Tamborilear</b>			Superioridad, impaciencia.

### PIES ESTANDO SENTADO

Movimiento.	Dirección.	Ritmo.	Significado.
<b>En paralelo</b>			Atención.
<b>Girados hacia el interior</b>			Inseguridad.
<b>Girados hacia el exterior</b>			Seguridad de sí mismo.
<b>Sobre el borde interior</b>			Convulsión.
<b>Sobre las puntillas</b>			Quisiera levantarme.
<b>Sobre el talón</b>			Impaciente, tensión.
<b>Tamborilear</b>			Nerviosismo.
<b>Puntas separadas</b>			Simpatía relajada
<b>Talones cruzados</b>			Aburrido.

### POSTURA GENERAL DEL CUERPO

Movimiento.	Dirección.	Ritmo.	Significado.
	Hacia el interlocutor		Afecto
	Alejándose del interlocutor		Rechazo
	Tronco hacia el interlocutor, mitad inferior del cuerpo hacia el interlocutor		Afecto fingido
	Tronco alejándose del interlocutor, mitad inferior del cuerpo hacia el interlocutor		Rechazo fingido.

## ANEXO C

### BITACORA FENOMENÓLOGICA, ANÁLISIS Y RESULTADO.

Fecha: 10 febrero 2014

Momento: Retroalimentación Minuto de la videograbación: 46.18

**T:** "...veo que puedes tener este contacto contigo misma <sup>1\*</sup>, de poderte abrazar, de poderte disfrutar <sup>2\*</sup>, Creo que puede ser el inicio para disfrutarte <sup>3\*</sup>.

**A:** Ella asiente con la cabeza, y suspira.

Descripción del Lenguaje no verbal.	Elementos kinésicos utilizados.	Cambios en el campo proxemico.	Análisis.	Interpretación de datos
<p><b>1*</b> El tronco inclinado a unos 20°, los brazos se entrelazan a nivel del tórax, moviendo las manos sobre la bata,</p> <p><b>2*</b> Las manos son extendidas a nivel del tórax, con palmas hacia arriba, bajan a nivel abdominal, juntando las yemas de los dedos de cada manos, moviendo de arriba hacia abajo.</p> <p><b>3*</b> los brazos se entrelaza a nivel del tórax.</p>	<p>Movimiento del tronco. Movimientos de brazos. Movimiento de manos.</p> <p>Movimientos de manos.</p> <p>Movimientos de brazos.</p>	<p># Disminución de la distancia corporal.</p>	<p>1* La inclinación del tronco hacia adelante expresa afecto. El movimiento de brazos y manos ilustran lo expresado verbalmente</p> <p>2* Las manos abiertas hacia afuera del cuerpo refleja libertad. Las manos con puntas de dedos juntas revelan énfasis.</p> <p># La disminución del campo proxemico manifiesta afecto a la paciente.</p>	<p>Se observa al terapeuta con una actitud afectiva ejemplificado con la inclinación de tronco hacia adelante,</p> <p>Su movimiento corporal ilustra lo que expresa verbalmente.</p> <p>Usa el movimiento de las manos abiertas hacia afuera del cuerpo como gesto de libertad.</p> <p>Las manos con las yemas de los dedos juntas, con movimiento de arriba hacia abajo, expresan énfasis.</p> <p>La paciente acepta e integra corporalmente lo que el terapeuta le retroalimenta.</p>

#### Resultados.

Los elementos del lenguaje no verbal que se observan en este fragmento de sesión son:

- **Movimientos kinésicos:** inclinación del tronco hacia adelante que ayudan a expresar afecto.
- **Movimientos ilustrativos** que ejemplifican lo que el terapeuta dice verbalmente.
- **Gesto de libertad** expresado por el movimiento de manos abiertas hacia afuera del cuerpo.
- **La disminución del campo proxemico** manifiesta afectividad a la paciente.

Observándose una actitud afectiva, que le permite marcar una indicación a la paciente, resultando aceptada por la paciente desde una respuesta verbal.

Fecha: 03 Marzo 2013

Momento: Retroalimentación. Minuto de la videograbación: 49.03

T: "Veo que ser búho para ti <sup>1\*</sup>, te ayudo a relajarte y poder dar este estirón <sup>2\*</sup>"

B: si...

Descripción del Lenguaje no verbal	Elementos kinésicos utilizados	Cambios en el campo proxemico	Análisis.	Interpretación de los datos.
<p>1* La pelvis es echada hacia delante, el tronco se encuentra separado del respaldo del sillón, las manos recargadas en las rodillas con palmas hacia arriba hacen una pequeña sacudida, la espalda se endereza, y las manos son elevadas a nivel del tórax, y puestas a nivel de la rodilla,</p> <p>2* Las manos son elevadas a nivel de tórax hacia el cuerpo, y después son descendidas, abriéndolas a nivel del abdomen, después son subidas a nivel de tórax con las palmas de las manos mirándose entre sí, después son bajadas a nivel de abdomen, uniendo las puntas de los dedos de ambas manos.</p>	<p>Mov. del tronco. Mov. de manos.</p> <p>Mov. de manos y dedos.</p>	<p># Disminución del espacio personal.</p>	<p>1* El tronco hacia la paciente, con pelvis hacia atrás expresa afecto fingido.</p> <p>La agitación de manos con palmas hacia arriba revela un gesto de autoridad.</p> <p>2* El movimiento de las manos ilustra lo que el terapeuta dice verbalmente.</p> <p>Las manos juntas por las yemas de los dedos expresan seguridad de sí mismo, pero en el contexto de la sesión, es usado como manipulador para cubrir su inseguridad.</p> <p># La disminución del campo proxemico que manifiesta el intento de acercamiento, resultando invasor para la paciente.</p>	<p>El terapeuta intenta mostrarse seguro empático, sin embargo su lenguaje verbal revela lo contrario al observar asincronía en el cuerpo del terapeuta (tronco hacia adelante y pelvis hacia atrás).</p> <p>Se observa un gesto de autoridad expresado por la agitación de manos hacia arriba, que denota la desesperación del terapeuta por no haber logrado contactar con la paciente.</p> <p>Usa el movimiento de sus manos para ilustrar lo que expresa verbalmente, y usado como adaptador de su ansiedad.</p> <p>La unión de las yemas de los dedos empleada como manipulador de inseguridad del terapeuta.</p> <p>La disminución del campo proxemico resulta invasiva para la paciente limitándose a contestar en monosílabos</p>

### Resultados

Los elementos del lenguaje no verbal que se observan en este fragmento de sesión son:

- Postura corporal asincrónica que expresa no autenticidad del terapeuta.
- Gesto de autoridad expresado por la agitación de manos hacia arriba.
- Uso de movimientos de manos como adaptadores del manejo de la ansiedad.
- Manipulador expresado por la unión de las yemas de los dedos para cubrir su inseguridad.
- Disminución del campo proxemico que expresa invasión del espacio personal de la paciente.

En general se observa una actitud terapéutica no segura, y poca genuina, no logrando retroalimentar a la paciente.

## GLOSARIO

*Adaptadores.* Son movimientos, gestos o acciones que utilizamos de forma inconsciente para conducir nuestros sentimientos o controlar nuestras respuestas como una forma adaptativa.

*Comunicación empática.* Es la forma de comunicar empatía, y está conformada por dos componentes: escucha activa y respuesta empática. La escucha activa: consiste en escuchar el contenido emocional del mensaje. Se trata de ir más allá de las palabras, de comprender también los gestos y las actitudes. Para llegar a comprender lo que realmente nos quiere decir. La respuesta empática: es la segunda parte de la comunicación empática. Son muchas las ocasiones en las que apenas escuchamos al otro y respondemos hablando de nuestras cosas. Por ejemplo: cuando alguien nos dice: “qué cansado estoy hoy” le respondemos de manera no empática: “yo estoy más cansado”. Una manera empática de responder sería preguntar: “¿Por qué estás tan cansado?” o “¿Qué necesitas?” o “Seguro que has tenido un día complicado”.

*Emblema.* Es el equivalente a una palabra o una frase corta admitida por todos los miembros de una colectividad.

*Establecimiento de contacto.* Es el proceso en psicoterapia para iniciar a establecer rapport y de comenzar a obtener información para la construcción de hipótesis. Se realiza a través de una conversación acerca de quiénes son, a qué se dedican, quienes conviven y cómo es su contexto vital en general, con

actitudes que les permitan sentirse acogidos como personas, antes que como “casos” o “problemas”.

*Fenomenología.* Es el estudio de los fenómenos, haciendo una descripción de los fenómenos de la conciencia o, dicho de otro modo, de las cosas tal y como se manifiestan y se muestran. Su punto de partida es la vivencia del sujeto y la intencionalidad que rige las relaciones de este con su realidad externa, pues estas experiencias configuran las ideas que definen el mundo que lo rodea.

*Ilustradores.* Son aquellos gestos que van unidos a la comunicación verbal y su función consiste en reforzar el significado de la información que estamos expresando verbalmente.

*Lenguaje no verbal* (analógico o corporal). Es el término que se utiliza para describir todos los acontecimientos de la comunicación humana que trasciende las palabras dichas o escritas. Es una forma de comunicación aprendida que está pautado dentro de una cultura y que es susceptible de analizarse en forma de sistema ordenado de elementos diferenciales.

*Kinesia.* Es el estudio de las posturas, los gestos y los movimientos del cuerpo humano.

*Proxémica.* Es la expresión para hacer referencia al análisis del espacio personal o espacio que nos circunda.

*Reguladores.* Son los actos no verbales que tienen la función de organizar o dirigir la conversación que se esté llevando a cabo entre los interlocutores.

*Retroalimentación.* Es el proceso por el cual un sistema obtiene y procesa información acerca de las funciones que ejecuta para generar acciones correctivas, preventivas o de optimización.