

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

El contenido verbal, las palabras, constituyen sólo una parte del proceso de la comunicación. Otra muy importante está constituida por el denominado "lenguaje del cuerpo" o "comunicación no verbal".

Normalmente utilizamos el canal *verbal* para proporcionar *información* (hechos, datos, ideas, opiniones...), mientras que el *no verbal* se usa para expresar las *actitudes personales, las emociones y sentimientos*.

Es así que, cada vez que calificamos a alguien de "perceptivo" o "intuitivo", nos estamos refiriendo a su capacidad para leer las claves no verbales de otra persona y compararlas con las señales verbales. Igualmente, cuando decimos que "tenemos la corazonada" de que alguien nos ha mentado, nos estamos refiriendo, en realidad, a que el lenguaje de su cuerpo no coincide con lo que ha dicho. Del mismo modo, cuando decimos que una persona "inspira confianza" y que "da gusto hablar con ella", seguramente nos referimos a que dicha persona presenta muchos indicadores positivos de comunicación no verbal (feedback).

¿Es cierto que las mujeres son más perceptivas que los hombres? ¿Existe la intuición femenina?...

Respecto a las *diferencias* entre el lenguaje verbal y el no verbal, el primero puede usarse de forma clara y concisa y permite transmitir la información con mayor precisión. El individuo suele ser consciente de lo que habla, por lo que puede controlarse, y también falsearse, con mayor facilidad. En cambio, el lenguaje no verbal es ambiguo por propia naturaleza y necesita interpretación – que puede ser errónea en muchos casos-. No solemos ser conscientes de él, por lo que no lo controlamos de no recibir un entrenamiento especial, y es mucho más difícil de falsear.

El lenguaje no verbal puede acompañar de forma *congruente* al verbal – reforzándolo-, *contradecirlo*, e, incluso, *sustituirlo* (p.e. "miradas que matan"). Si un mensaje verbal y uno no verbal, emitidos al mismo tiempo y por la misma persona, son contradictorios, todos tendemos a fiarnos más del no verbal.

Podemos deducir pues, que la forma en que nos expresamos (el cómo) contribuye a transmitir más información y significado que lo que se dice. Por esta razón, conviene tener muy en cuenta los *elementos no verbales de la comunicación*:

1. El contacto visual
2. Las manos
3. La expresión facial
4. La postura corporal
5. El volumen de la voz
6. El tono de la voz

Todos los gestos deben considerarse dentro del *contexto* en el que se producen y no interpretarlos de forma aislada (p.e. alguien de pie, en la parada del bus, con los brazos y piernas cruzados y el mentón bajo, en un día de invierno; lo más probable es que tenga frío. En cambio, esos mismos gestos sentado frente a nosotros mientras intentamos convencerle de algo, puede significar que esté a la defensiva).



Además del contexto, influyen otros factores: hábitos adquiridos, cultura, ropa ajustada...

En cualquier caso, estos factores no son determinantes, sino *indicativos*. Su importancia no radica en lo que está queriendo transmitir el emisor, sino en *cómo interpreta el receptor* el mensaje.

- INDICADORES NO VERBALES -

Actitud Segura, confiada

- Postura relajada
- Falta de tensión muscular
- Movimientos fáciles y pausados
- Expresión facial sonriente
- Cabeza alta y contacto visual
- Movimientos del cuerpo y cabeza orientado al otro

Actitud Insegura

- Postura rígida
- Tensión muscular
- Actividad inquieta, movimientos forzados, rígidos
- Ceño fruncido, expresión facial estirada
- Cabizbajo, ausencia de contacto visual, miradas furtivas
- Movimientos tendentes a alejarse del otro

Estilo Cordial o amistoso

- Proximidad física
- Contacto visual
- Sonrisa
- Tono de voz amable
- Conversaciones sobre temas personales
- Dar señales de estar escuchando

Estilo Dominante

- Hablar alto, deprisa y durante la mayor parte del tiempo en tono confiado
- Interrumpir a los demás
- Controlar el tema de conversación
- Dar órdenes
- Ignorar cuestiones de los otros
- Rígido, con la cabeza hacia atrás



- EL LENGUAJE DEL CUERPO -



El lenguaje de las Manos

- Las Palmas -

El gesto de exhibir las palmas de las manos se ha asociado siempre con la verdad, la honestidad, la lealtad y la deferencia. Hay tres gestos principales:

- Palma hacia arriba: denota sumisión. El otro no se sentirá presionado ni amenazado.
- Palma hacia abajo: se adquiere autoridad. La persona receptora de la petición siente que se le está dando una orden y siente antagonismo ante quien le tiende así la mano.
- Palma cerrada en un puño señalando una dirección: prepotencia, impone obediencia, irritante.

- El Apretón de Manos -

Con él se pueden transmitir tres actitudes:

- Dominio: palma hacia abajo. Se transmite este mensaje: "controlo la situación".
- Sumisión: palma hacia arriba. Útil cuando se desea ceder el control de la situación o hacer sentir que el otro sujeto lo tiene.
- Igualdad: vertical. Cada uno transmite al otro un sentimiento de respeto y simpatía.

En cuanto al estilo:

- "Guante": da la impresión de ser honesto, digno de confianza pero, cuando se conoce poco, el efecto es el opuesto.
- "Mano de pescado": transmite sensación de blandura y abandono. Tiende a provocar rechazo.
- "Triturador de nudillos": transmite la sensación de persona ruda y agresiva.

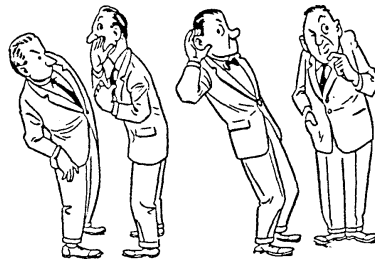
- Las Manos en la Cara -

- Taparse la boca: gesto de estar mintiendo. Si el que habla es otro, se piensa que miente o se quiere expresar desacuerdo.
- Dedos en la boca: necesidad de seguridad, la persona se siente presionada. Lo adecuado es dar garantías y seguridad a quien hace este gesto. Tocarse la nariz o frotarse los ojos son versiones disimuladas de lo mismo.
- Tocarse la oreja: doblar pabellón indica que la persona ya ha escuchado bastante o quiere hablar.

- Mejillas y mentón: la evaluación se muestra con la mano apoyada en la mejilla, a menudo con el índice hacia arriba.
Acariciarse la barbilla suele ser señal de estar tomando una decisión. Si la persona usa gafas, suele quitárselas, después de los gestos de evaluación, y ponerse una patilla en la boca.
- Rascarse el cuello: incertidumbre.

El lenguaje de los Brazos

- Cruzar los brazos: puede indicar cuando una persona tiene una actitud negativa, defensiva o nerviosa, mostrando así que se siente amenazada.
Cruzar uno o los dos brazos sobre el pecho: intento de dejar fuera de nosotros, mediante una barrera, la amenaza pendiente o las circunstancias indeseables.
- "Recoger la pelusilla imaginaria": se acompaña de desviar la mirada hacia abajo, en lugar de mirar a los demás. Refleja que la persona no está de acuerdo con las opiniones o actitudes de los demás, pero se siente impotente para manifestar su opinión. Es una de las señales más frecuentes de desaprobación, aunque verbalmente el sujeto manifieste estar de acuerdo con lo que se dice.
- Manos sobre las caderas, con los brazos abiertos: denota agresión. Se intenta transmitir la imagen de parecer más grande.



El lenguaje de las Piernas

- Piernas cruzadas: indican la posible existencia de una actitud negativa o defensiva.
Igual ocurre con el cruce de tobillos.
Si es en "4": indica actitud de competencia o discusión.
Si el cruce de piernas se combina con el de brazos: la persona se ha abstraído de la conversación.
- "Montar la silla": indica que el individuo es un sujeto dominante, de los que anima a los demás cuando la conversación les aburre.

Los Gestos con la Cabeza

- Inmóvil, con señales de asentimiento en algunos momentos: actitud neutral respecto de lo que se está escuchando.

- Inclined hacia un lado: demostración de interés. Especialmente si se acompaña de inclinación del cuerpo hacia delante y de gestos de evaluación –mano en barbilla-, indica que se está atendiendo y compartiendo lo que se dice.
- Inclined hacia abajo: actitud negativa e incluso opuesta.
- Manos detrás de la cabeza, reclinándose hacia atrás: propio de las personas que sienten confianza, son dominantes o se sienten superiores en algún aspecto.



Las señales con los Ojos

Los ojos dan la clave del comportamiento de las personas. Sólo cuando dos personas se miran directamente a los ojos existe una base real de comunicación.

El tiempo durante el cual dos personas se miran a los ojos cuando conversan es función de sus sentimientos y actitudes. Así, cuando alguien es deshonesto o trata de ocultar algo, su mirada se enfrenta a la nuestra durante menos de la tercera parte del tiempo de la conversación. Para entablar una buena relación con otra persona se le debe mirar del 60% al 70% del tiempo que dura el proceso de comunicación.

Algunas formas de comportarse con la mirada son:

- Mirada "de negocios": imaginar un triángulo en la frente del otro. Crea atmósfera de seriedad. Mientras la mirada no caiga por debajo del nivel de los ojos del otro, se podrá mantener el control de la situación.
- Mirada "social": cuando cae por debajo del nivel de los ojos del otro se desarrolla una atmósfera social. Se dirige al triángulo formado por los ojos y la boca.
- Mirada "íntima": recorre ojos y mentón, dirigiéndose a otras partes del cuerpo.



- ✓ **Estos aspectos no son determinantes, sino indicativos. Su importancia no radica en lo que está queriendo transmitir el emisor, sino en cómo interpreta el receptor el mensaje.**
- ✓ **Todos los gestos deben considerarse dentro del contexto en el que se producen y no interpretarlos de forma aislada.**