

## El Poder de lo que No-Se-Dice

Por Juan Guillermo Gutiérrez Forero

*Comunicador Social y Periodista, Especialista en Alta Gerencia*

*Profesor Ocasional del Programa de Comunicación de la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades (UNAD).*

*Red de Tutores del Curso Competencias Comunicativas.*

*“Si somos pobres en Comunicación, seremos ricos en problemas.”*

**Ignacio Arizmendi**

### INTRODUCCIÓN: HABLEMOS DE COMUNICACIÓN Y CULTURA

Acordar, conciliar, negociar, consensuar... verbos simples que redundan sobre la idea de la *común-acción*, de la convivencia y la vida en sociedad. La común(ic)acción refiere a la gestión de las relaciones, al intercambio de sentido y al tráfico de códigos en el que emitimos información cada instante, así como interpretamos todo cuanto nos rodea, en todo tiempo. No es una simple cuestión de palabras, signos, oralidades y escritura, y va mucho más allá de aquella honda reserva que el Lenguaje ha supuesto para nuestra especie, como mecanismo cultural que conserva, acrecenta, dispersa y depura las estructuras sociales, en su funcionamiento.

La comunicación atraviesa nuestra cultura, dinamiza los valores, las políticas, los hábitos y las prácticas que establecen los grupos, dando origen a la acción; así lo anticipa el comunicólogo, diseñador y sociólogo Joan Costa: *“porque la comunicación que no actúa no existe. Y la actuación que no comunica valores, es pura inercia de significado”* (Costa, 2001, p.50). Pero en doble sentido, como todo lo que refiere a la comunicación, la cultura también agita las realidades individuales y las que se construyen en colectivo. **La cultura mueve al sujeto, proporcionándole sentido en un contexto determinado y la comunicación marca sus coordenadas en el entorno, suministrándole el arsenal de códigos para deslizarse en él.**

La relación que establecemos con otros sujetos, con los objetos y el entorno, genera ríos de situaciones de comunicación entre lo que se dice y lo que no se dice; como anota Prieto Castillo (2005) en su reflexión sobre la planificación de la Comunicación, *“estamos siempre ante seres que viven en situaciones de comunicación, que poseen una cultura, que han ido conformando la percepción de la realidad y de sí mismos a través de distintas experiencias y representaciones, y que utilizan determinados recursos expresivos para dar cuenta de su realidad”*.

Este texto es un acercamiento al estadio de lo No-Verbal (aquello que no se dice con palabras y que permea nuestra percepción: gestos, micro expresiones, tonos, posturas y proximidades, las dimensiones que componen el acto comunicativo son mucho más finas de lo que suponemos; se procura un desarrollo simple y fresco, entre lo académico y lo cotidiano, para suministrar los elementos básicos que componen este campo de estudio de la disciplina comunicacional. Por ello, para este breve texto, se trasciende la ‘tercera persona’ que aporta neutralidad y objetividad a los textos académicos y se da paso a la segunda y primera persona, para darle un tono vivencial y reflexivo, en su desarrollo.

## MÁS ALLÁ DE LAS PALABRAS

Se dice que detrás de las palabras está el cimiento sobre el cual se construyen las relaciones humanas... y es que, antes que ser sujetos que hablamos, leemos o escribimos (competencias básicas que aprendemos a temprana edad), *somos seres multisensoriales que 'algunas veces' nos expresamos con palabras*, como anota Flora Davis (2006) incitando esta reflexión. **Hay un lenguaje mucho más sutil y 'primitivo' que da cuenta de nuestras emociones; entre palabra y palabra ('entre líneas'), se puede reorientar la interpretación de un mensaje, se puede enfatizar, contradecir o sustituir a través de los gestos, el tono, la postura y las manos.**

*"Las palabras pueden muy bien ser lo que emplea el hombre, cuando todo lo demás ha fracasado"*

Flora Davis

Detente un momento a pensar el rol que juegan los ojos al interior de una conversación, que sucede si tu interlocutor te mira mientras hablas o si, al contrario, está observando otro puntos (su teléfono celular, hacia los lados o afuera del lugar en el que se encuentren); observa tus manos moverse mientras hablas, ¿dibujan lo que dices o están totalmente quietas?, ¿las escondes en tus bolsillos o detrás de tu espalda?; fíjate en la proximidad que hay entre tu interlocutor y tú, mide si la distancia que empleas cuando hablas con tu pareja, ¿es similar a la que mantienes con un cliente, tus amigos, tu jefe, un profesor o un desconocido?; siente el tono de tu voz y la velocidad con la que hablas, ¿qué transmites si tiembla tu voz y 'gagueas'? ¿puedes sentir el estado de ánimo de una persona, aún sin verle, al otro lado del teléfono?; ¿y el cuerpo? ¿qué te sugiere una persona con los hombros retraídos, encorvada y cruzada de brazos?; imagina ahora que hablas con alguien que mueve sus piernas impacientemente, con movimientos rápidos y temblorosos... se toca la frente y baja la palma de sus manos, tapando los ojos, denotando preocupación. Ahora piensa como las expresiones faciales también juegan un papel fundamental en el mensaje y si un ceño fruncido comunica lo mismo que unas cejas arqueadas y expresivas... sorpresa, miedo, alegría, ternura, ira, tristeza... las emociones están configuradas e impresas en nuestros rostros, según lo que sentimos al sostener una conversación, un pensamiento o un sentimiento. Estos simples escenarios que se recrean, son totalmente cotidianos y frecuentes.



Con sentido crítico y autoreflexivo, **¿logras coherencia entre lo que dices, lo que piensas/sientes y lo que haces?** Parte de la herencia cultural y la necesidad de regular nuestras emociones en sociedad (no lloramos en cualquier lugar ni estallamos en ira como primera reacción, cuando algo/alguien nos disgusta), ha implicado una complejización del flujo comunicativo -desde lo verbal y lo no verbal- incurriendo en una disgregación de los tres niveles: puedes sentir 'decepción', decir que te encuentras bien y sonreír mientras hablas aunque, si no eres muy hábil, la mirada o el tono

podrían revelar lo que sientes; algunas personas son torpes y se perciben 'fingidas', otras, más diplomáticas, aprenden a recrearlo asemejando cierta naturalidad... pero aunque ficcionen los gestos, lo más probable es que alguna sutil expresión les delate.

Cuando hablas con alguien, no sólo escuchas lo que dice, la información se procesa sensorialmente desde todos niveles que se anotan. Las mujeres son más hábiles en ello, están atentas a medir y leer los textos corporales, los atuendos y por ello se tipifican como

perceptivas e intuitivas. Pero no se agota en una cuestión de género, las personas carismáticas que suelen generar empatía, también logran mayor consciencia de estos factores y los emplean dentro de sus intercambios, haciendo gala de lo que psicólogo estadounidense Daniel Goleman ha conceptualizado como 'Inteligencia Emocional'.

Este es el mapeo preliminar de la Comunicación No Verbal. No se puede identificar o parametrizar certeramente qué significa cada gesto, pues habitualmente corresponde a un contexto o a un espacio-tiempo, a un *factor cultural* q “nuestros gestos corresponden a un tiempo determinado, en una sociedad determinada” (Davis, 2006); sin embargo los más estudiosos del tema, han identificado kinemas (microgestos o microexpresiones) comunes a cualquier sujeto, como especie, que datan del análisis de la gesticulación desde los chimpancés.

### LAS DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Apelando a la teoría de base, agrupemos los factores de la Comunicación No Verbal en 3 dimensiones conceptuales: La **Paralingüística** o **Prosodia** (refiere a nuestra voz, al tono, el ritmo y el matiz), la **Kinesia** (la actitud corporal, el uso de las manos y las expresiones faciales) y la **Proxemia** (que refiere a manejo de la distancia y la proximidad). Si asignáramos valores a cada uno de estos componentes, el gran porcentaje refiere a la kinesia, luego la prosodia y finalmente la proxemia; incluso, la balanza está mucho más inclinada hacia lo No Verbal que a lo Verbal, mediando todo el mensaje. Realicemos un recorrido tangencial por las 3 categorías, nombrando los aspectos básicos que las constituyen.

Al medir los niveles de comunicación, los **GESTOS** se llevan más del 50% de la composición de un mensaje. No en vano, logramos comunicarnos a través de señas, con la cara, con las manos; en ocasiones se debe convenir previamente y establecer códigos, pero naturalmente leemos situaciones desprevénidamente en las personas que nos rodean, aún sin escuchar de qué hablan, identificamos si hay malestar, pereza o interés. Aparecen entonces 3 subniveles: la **expresión facial** (la mirada, las cejas y a boca), las **manos** y la **postura corporal**.



Además de su carácter expresivo, la **MIRADA** regula el acto comunicativo; se utiliza para obtener información, conectar e indicar el nivel de interés que un interlocutor tiene sobre el tema en desarrollo. El comportamiento visual es la forma más sutil del lenguaje corporal, mientras prestamos atención a lo que decimos, los movimientos de los ojos producen un sistema similar a las señales de tráfico que indica a los interlocutores su turno para hablar. Los ojos también expresan emociones y popularmente se dice que son 'la ventana del alma' (en una conversación, cuando se encuentran las miradas, los interlocutores perciben cómo se siente el otro y el estado de ánimo se hace manifiesto). Finalmente, la mirada también señala, toma consciencia hacia dónde orientas tus ojos, pues los demás te siguen.

*Una persona que es mirada insistentemente tiende a aumentar su ritmo cardíaco (...)  
el contacto ocular nos hace sentir —vivamente— abiertos, expuestos y vulnerables.  
Flora Davis*

Piensa ahora en tu **BOCA**. Conocemos el poder de una sonrisa y cómo globalmente es un referente de simpatía, de éxito y cordialidad. En ese orden, la sonrisa contagia, adorna y dispone, y en una verdadera (espontánea), sonríen más los ojos que la boca, para no generar el efecto contrario (lindando con la hipocresía o una emoción fingida). La boca también revela el desagrado, la desaprobación, la ira, la tristeza ☹.



También se dice que hay personas que quedarían mudas si les ataran las **MANOS**, ya que estas ilustran o representan lo que decimos (piensa en la palabra 'desmenuzar' y trata de definirla y seguro tendrás que apoyarte con el gesto); las manos respaldan o acentúan un mensaje, enfatizando los puntos en los que se requiere hacer hincapié (piensa en un discurso político); y bueno, como los ojos, las manos son las encargadas de señalar, indicar y direccionar; de otro lado, también pueden delatar nuestra inseguridad o incomodidad a través de gestos manipuladores, movimientos involuntarios que hacemos para consolarnos (rascarse la cabeza, acariciarse, tapar los ojos, etc.)

La **POSTURA** es otro de los referentes kinésicos que revela el estado de ánimo y el semblante (emociones, sensaciones y actitudes). Si bien aprendimos a disimular con la cara y logramos un poco de dominio de nuestros gestos, debajo de la cintura nos cuesta más tener el control. En muchas ocasiones identificamos poca disposición, timidez, inestabilidad o poco equilibrio a través de esta variable. Si tu cuerpo parece apagado, 'saca pecho', levanta la cabeza (erguida) y estabiliza tus pies con firmeza (suelen ser los que más delatan); verás cómo de este modo se transmite optimismo, energía, seguridad y confianza.



Otro de las dimensiones del flujo comunicativo, es la **PARALINGÜÍSTICA** y ocupa gran importancia dentro del acto comunicativo, superando el nivel de lo lingüístico. No es sólo el qué se dice, sino cómo se dice; así una frase puede tomar significado, conforme a la intención con que se emita; un 'te quiero tanto...' puede significar, amor, ternura, deseo o todo lo contrario, dependiendo de la entonación que se emplee. El ritmo y la cadencia otorgan atributos enérgicos y contagiosos, interés o desgano; el manejo de las pausas también influye y un silencio intencional puede cautivar la atención de un público disperso frente a un orador; el matiz con el que se habla aporta la curva y la sonoridad; el acento puede 'enmendar' o enruidar el mensaje que se imparte; el timbre, finalmente, es como una 'huella digital' pues no hay dos iguales, nos identifica, y varía entre graves y agudos (voces dulces y melódicas, entusiastas y vivaces, profundas y seductoras, serenas o chillonas, generando un efecto en la audiencia). Este nivel de la comunicación abarca entre el 30% y el 40% del mensaje y traduce en la forma cómo proyectamos la voz, revelando el estado de ánimo, la certeza o dominio sobre un tema y acompaña el significado de las palabras.

Finalmente la **PROXEMIA** que refiere a un ámbito de territorialidad y proximidades corporales entre los sujetos, juega un último rol dentro del flujo comunicativo, revelando el nivel de intimidad y confianza que les preside. Esto quiere decir que según la esfera social, tenemos una distancia que revela intimidad, otra que hay contacto personal y otra pública. En una conferencia siempre los expositores están de frente al auditorio y a una distancia razonable; en una situación informal con amigos, hay mayor proximidad entre los interlocutores que incluso deviene en contacto físico, propiciando empatía e inteligencia social entre quienes interactúan. Fíjate por ejemplo, al dar un abrazo, el nivel de proximidad que hay entre tu cadera y la de la otra persona. . . allí se evidencia el índice de confianza que tienes hacia el otro.

Tan similares o tan diferentes como dos hojas de un mismo árbol, las personas se abren campo en las situaciones cotidianas en cada una de las esferas que componen su vida. Siempre estamos interactuando y, por retraídos, introvertidos o tímidos que seamos, es imposible evitar la vida en sociedad. La vida se teje en las relaciones que hacemos: familia, pareja, compañeros de trabajo, amigos. . . en la entrevista de trabajo, en la compra del mercado y la fila de los bancos. De los otros aprendemos y todo el tiempo sometemos a verificación las estructuras sociales que subsisten en nuestra mente. Es por ello que coincidimos o nos identificamos con lo demás (o al contrario, rechazamos y limitamos) y cada vez que estamos frente a otra persona, nos reflejamos por similitud o contraste, en un juego de espejos que vence la mirada de la unilateralidad (la comunicación siempre es de dos: causa y efecto). Hacernos conscientes de la forma cómo emitimos nuestros mensajes nos permitirá entender qué efecto generamos en las otras personas y realizar un tránsito hacia la comunicación asertiva. Sabernos diferentes y aceptarnos diferentes, es el primero de los pasos de ese reto, de ese diálogo hacia la tolerancia que pone a prueba nuestras tácticas de persuasión y nuestra capacidad de comunicarnos coherentemente (integrando qué se dice, qué se piensa/siente y qué se hace, en todo nivel y ahora, más allá de las palabras, con nuestro cuerpo y lo que se expresa 'entre líneas'.

## REFERENCIAS:

COSTA, Joan (2001). *El Director de Comunicación. La nueva figura central en la empresa del siglo XXI en el libro Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.

DAVIS, Flora (2006). *La comunicación no verbal*. Alianza Editorial, S.A.

PRIETO C, Daniel (1995). *Planificación de la Comunicación Institucional* en Revista Cátedra UNESCO de la Comunicación Social.

Van der Hofstadt Román, C. J. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación*. Ediciones Díaz de Santos.

Yagosesky, R. (2001). *El poder de la oratoria*. Venezuela. Júpiter Editores.