

La comunicación no verbal

Dra. Bettina Donadello¹

CNV

Ofrece una gran variedad de información que refuerza o modifica el contenido del lenguaje verbal. Prestar atención a las señales informativas del rostro o la posición corporal puede facilitar la comprensión de las necesidades e intereses de las personas en diversos ámbitos.

Es una parte del proceso global de la comunicación (gestos, movimientos, posturas -kinésica-...; sonidos, ritmos, silencios... -paralingüística- y uso del espacio personal -proxémica-).

La Kinésica fue fundada por el antropólogo Birdwhistell, quien participó en los trabajos de la 'escuela invisible' de Palo Alto, creada por Don Jackson, cerca no sólo de Bateson, sino también de Edward Hall, Erving Goffman o Watzlawick, que trabajaron en los conceptos de la llamada 'nueva comunicación', que aparece vinculada a la naturaleza de los comportamientos humanos y terminaron por elaborar una teoría de la comunicación interpersonal que tuvo gran relevancia en los años 60 y 70. Más allá de los escenarios de la teoría de Shannon, describen una ecología de la comunicación desde una visión de una realidad sistémica y compleja.

Constata Birdwhistell que las dos terceras partes de la comunicación personal no se verbaliza, sino que se atiene a otras pautas de interacción de base multisensorial.

La kinésica²

Estudia el significado expresivo, apelativo o comunicativo de los movimientos corporales y de los gestos aprendidos o somatogénicos, no orales, de percepción visual, auditiva o táctil, solos o en relación con la estructura lingüística y paralingüística y con la situación comunicativa. También es conocida con el nombre de *comportamiento kinésico* o *lenguaje corporal*.

También puede definirse como el término amplio usado para las formas de comunicación en los que se intervienen movimientos corporales y gestos, en vez de (o además de) los sonidos, el lenguaje verbal u otras formas de comunicación.

Los movimientos corporales que aportan significados especiales a la palabra oral, durante un evento comunicativo, a veces pueden tener una intención o no tenerla. Estos movimientos son estudiados por la kinésica o quínésica.

A veces usamos un texto en lugar de una palabra o de un enunciado o dibujamos algo con las manos para complementar lo que decimos oralmente. Por ejemplo, hacemos con los dedos índices y del corazón de las dos manos la señal de lo que decimos va entre comillas. Por ejemplo: para indicar que llego tarde le damos golpecitos al reloj.

Pertenece a la categoría de los paralenguajes, que describen todas las formas de comunicación humana no verbal. Esto incluye los movimientos más sutiles e inconscientes, incluyendo el guiño y los movimientos leves de cejas. Además, el lenguaje corporal puede incluir la utilización de expresiones faciales y postura.

El paralenguaje (incluyendo el lenguaje del cuerpo) ha sido extensamente estudiado en psicología social. En el discurso diario y la psicología popular, el término suele aplicarse al lenguaje corporal considerado involuntario, aunque la diferencia entre lo considerado lenguaje corporal voluntario e involuntario suele ser controvertida. Por ejemplo, una sonrisa puede ser provocada consciente o inconscientemente.

¹ Ficha de Cátedra de Elementos de Psicología. Carrera Relaciones Laborales. UNLaM

² Wikipedia

La proxémica

Es la disciplina que estudia el uso del espacio en las diferentes culturas y los procedimientos de delimitación territorial de naturaleza comunicativa. En especial las distancias mantenidas por los hablantes en la comunicación verbal, siempre teniendo en cuenta que la utilización del espacio es un factor crucial en la interpretación del discurso, ya que indica una cultura y una actitud.

Las personas definen su propio **espacio personal** en las interacciones sociales y éste debe ser respetado para el correcto desarrollo de la comunicación. El antropólogo Edward T. Hall, partiendo de los datos obtenidos mediante la observación de una muestra de adultos norteamericanos en medios burocráticos y profesionales, identificó cuatro zonas dentro del espacio privado en la cultura occidental:

- **La distancia íntima** (hasta 45 cm): Es una distancia que se considera una esfera personal, una pertenencia que implica seguridad. Dentro de la distancia íntima podemos diferenciar una distancia hasta 15 cm reservada a muy pocos contactos sociales, únicamente aquellos que conllevan relaciones en las que se permite el contacto corporal regularmente (padres e hijos o parejas), y una distancia entre 15 y 45 cm reservada a amigos íntimos, compañeros de trabajo, clientes de confianza y familiares.
- **La distancia personal** (entre 45 cm y 1.20 m): Distanciamiento normal en los encuentros con amigos y personas más o menos conocidas. Es la distancia que mantenemos en relaciones comerciales con clientes, encuentros de trabajo, reuniones y fiestas en las que no conocemos a los asistentes.
- **La distancia social** (entre 1.20 m y 3.64 m): Distancia mantenida en las situaciones formales de interacción como en las entrevistas, asesoramientos, reuniones con gente a la que acabamos de conocer, nuevos compañeros de trabajo o clientes.
- **La distancia pública** (Superior a 3,64 m): Propia de interacciones entre un ponente y su audiencia, como ocurre en las conferencias o presentaciones públicas.

En las relaciones comerciales debe mantenerse una distancia a medio camino entre la personal y la social, ya que se trata por igual de una relación social y de una relación personal al entenderse al cliente como una persona de la que conocemos sus necesidades.

El entorno

El entorno en el cual se desarrolla la interacción social debe ser cálido y confortable, y en su diseño debe prestarse atención a las instalaciones, la iluminación, los colores, la música e incluso los olores, ya que la ambientación de un establecimiento influye notablemente en las interacciones sociales que en él se desarrollan.

El entorno que nos envuelve por su ambientación cálida nos estimula a permanecer en él, por lo cual han de evitarse los ambientes excesivamente formalistas y fríos, los cuales, si no resultan familiares para el cliente, pueden fomentar una comunicación más distante y vacilante. Crear un entorno agradable en los establecimientos, tanto en su interior con una ambientación acogedora y coherente con los bienes o servicios que se comercialicen como en el exterior con escaparates, reclamos publicitarios y entradas sugerentes. Ayuda a incrementar la calidad de servicio percibida por los clientes.

La apariencia física y el vestuario

La imagen física y apariencia del personal en contacto con el público es la carta de presentación de la empresa ante los clientes, por lo cual la imagen debe adaptarse a las exigencias de la cultura corporativa y a las expectativas de los clientes. Por ejemplo, desde el punto de vista de la atención al cliente debemos tener en cuenta las siguientes conductas:

- **Sonreír:** cordialmente y sin exageraciones, es una conducta muy valorada en las interacciones sociales y oír nuestro nombre pronunciado por una persona sonriente resulta muy gratificante.
- **Mirar a los ojos:** el contacto visual ayuda y refuerza la comunicación, hemos de evitar miradas intensas o de larga duración que pueden dar lugar a malas interpretaciones. Las gafas de sol imposibilitan el contacto visual, por lo que nunca debemos tenerlas puestas al hablar con un cliente.

- **Asentir o negar con la cabeza:** para mostrar que se comprende y se sigue la conversación del cliente.
- **Controlar los movimientos corporales:** no deben ser excesivos. Hemos de evitar balancearnos para no mostrar una imagen de inestabilidad y los gestos que demuestran incomodidad o intranquilidad debemos evitarlos y observarlos en nuestros clientes. Cualquier movimiento hacia delante indica interés por la conversación, de la misma forma alejar el cuerpo indica desinterés.
- **Brazos cruzados:** si el espacio personal es corto es conveniente no cruzar los brazos a modo de barrera entre las dos personas, siendo más cordial cogerse las manos simplemente. Estando de pie, cruzar las piernas y los brazos al mismo tiempo da una imagen de intranquilidad e inseguridad no conveniente.

En un dialogo entre dos personas si una cruza los brazos en medio de la conversación puede significar desacuerdo, aunque verbalmente demuestre lo contrario. Cuando un oyente cruza los brazos no sólo es probable que tenga comentarios críticos sobre la conversación, sino que estará prestando menos atención.

Numerosas personas se muestran contrarias a estas interpretaciones, afirmando que el hecho de cruzar los brazos es un descanso y un gesto involuntario al no saber normalmente qué hacer con los brazos y las manos en una conversación. Esto puede ser cierto si el interlocutor está sentado y la silla carece de brazos en los que apoyarse o si está sentado y no tiene una mesa enfrente que le proteja y en la que pueda apoyar las manos. Del mismo modo, cuando la conversación con el cliente se realiza de pie, tenemos una tendencia natural a cruzar los brazos de forma automática y normalmente involuntaria, por lo cual para evitar todo tipo de barreras comunicativas resulta adecuado cogerse las manos tras la espalda (sin que esta postura se mantenga demasiado tiempo dada la imagen de inactividad que puede proyectar).

- **Dar la mano con seguridad:** la mano ha de darse con seguridad y cordialidad, especialmente en interacciones comerciales.
- **Los gestos de las manos sobre el rostro:** normalmente estos gestos son vestigios de la infancia, que van retinándose durante el crecimiento, pero que siguen conservando un gran poder comunicativo. Cuando un cliente se afloja el cuello de la camisa, se rasca el cuello, el lóbulo de la oreja, un ojo, la nariz, y desde luego si bosteza, podría estar mostrando desinterés o incomodidad con la conversación. Por el contrario, si se acaricia ligeramente la barbilla, apoya sobre el puño cerrado la barbilla o apoya su cara sobre el puño manteniendo el dedo índice extendido sobre la mejilla, podría estar mostrando interés y curiosidad por la conversación.

Lenguaje corporal para la entrevista

ACTO	LO QUE REFLEJA
Acariciarse el mentón	Toma de decisiones
Entrelazar los dedos	Autoridad
Dar un tirón al oído	Inseguridad
Mirar hacia abajo	No creer en lo que se escucha
Frotarse las manos	Impaciencia
Apretarse la nariz	Evaluación negativa
Golpear ligeramente los dedos	Impaciencia
Sentarse con las manos agarrando la cabeza por detrás	Seguridad en sí mismo y superioridad
Inclinar la cabeza	Interés
Palma de la mano abierta	Sinceridad, franqueza e inocencia
Caminar erguido	Confianza y seguridad en sí mismo
Pararse con las manos en las caderas	Buena disposición para hacer algo

Jugar con el cabello	Falta de confianza en sí mismo e inseguridad
Comerse las uñas	Inseguridad o nervios
La cabeza descansando sobre las manos o mirar hacia el piso	Aburrimiento
Unir los tobillos	Aprensión
Manos agarradas hacia la espalda	Furia, ira, frustración y aprensión
Cruzar las piernas, balanceando ligeramente el pie	Aburrimiento
Brazos cruzados a la altura del pecho	Actitud a la defensiva
Caminar con las manos en los bolsillos o con los hombros encorvados	Abatimiento
Manos en las mejillas	Evaluación
Frotarse un ojo	Dudas
Tocarse ligeramente la nariz	Mentir, dudar o rechazar algo

Consejos

Usa tus ojos para hablar

Los ojos son las ventanas del alma. La persona que **mira limpiamente** a los ojos de otros es una persona segura, amistosa, madura y sincera. Sus ojos y su mirada pueden decir tanto porque **expresan prácticamente todas las emociones**: alegría, tristeza, inquietud, tensión, preocupación, estimación o respeto. Por sus ojos muchas veces se puede saber lo que está pensando. Por eso, constituyen una ayuda poderosa en la conversación.

Control de las expresiones del rostro

¡**Sonríe!** Intercalar sonrisas cálidas y francas en la conversación transmite confianza, alegría y buena disposición. Sin embargo, **no exageres**. Sonreír demasiado frecuentemente puede convertir el gesto en una especie de mueca y dar la impresión de que es algo hueco, vacío y fingido.

Apretar exageradamente los labios puede delatar que tienes dudas o desconfianza acerca de lo que el otro está diciendo o sugerir que no estás expresando realmente lo que piensas o sientes.

Aprender a sentarse

Aprende a sentarte tranquilo y comportarte cuando se escucha. Reparte equitativamente el peso de tu cuerpo para no cansarte mientras estás sentado conversando. Si te sientas en **el borde de la silla**, es indicativo que deseas irte tan pronto como sea posible.

Si cambias constantemente de posición, estás expresando a gritos que estás **aburrido**. Si **mueves incesantemente los pies** durante la conversación, tu interlocutor pensará que estás molesto, inseguro, irritado, nervioso, cansado o aburrido. Sitúate en una posición cómoda y descansada que te permita respirar mejor y manejar mejor tu voz.

El uso adecuado de las manos

Tus manos se pueden aprovechar muy bien para **complementar tus palabras** y dar mayor fuerza a tu conversación. No las utilices inútilmente y mucho menos para hacer cualquier cosa que distraiga a la otra persona. Tampoco las uses violentamente, palmoteando o pasándoselas casi en el rostro a la otra persona.

Conclusiones

Todo lo que aquí has leído, es una **muy pequeña parte sobre el tema del lenguaje corporal**. Espero que te haya sembrado inquietudes. Desde luego, puedes empezar a **practicar cuanto antes**. Además, hay abundante **bibliografía** al respecto.

Bibliografía:

- Birdwhistell, Ray L. (1918-1994): <<http://www.infoamerica.org/teoria/birdwhistell1.htm>>
- Muñoz Carrión, A.: Comunicación corporal – kinésica y proxémica-. Universidad Complutense de Madrid.
<http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/C/comunicacion_corporal.pdf>
- UCH (08/2002): <<http://www.uch.edu.ar/>>
- Wikipedia.
- Consultas: 15/06/2011