



LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN EL ENTORNO LABORAL

¿Diferencias entre comunicación verbal y no verbal?

- La principal y más evidente diferencia entre estos tipos de comunicación, es en lo que se basa cada una: palabras frente a signos.
- En el proceso de comunicación verbal la presencia de los dos interlocutores no es necesaria, ya que puede darse por teléfono, por email, por aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp, etc. Mientras que para que se produzca la comunicación no verbal si es necesario que ambos interlocutores puedan verse. En este sentido, no es necesario que ambos ocupen el mismo espacio físico, ya que se pueden organizar videollamadas, una práctica muy habitual en entrevistas de trabajo.
- La comunicación verbal es más directa, lo que, a su vez, hace que no se den tantos errores comunicativos como con la comunicación no verbal, que se pueden producir errores de comprensión, ya que el entendimiento es más difícil para el receptor al no utilizarse el lenguaje.
- Una diferencia muy importante que afecta directamente en entornos laborales es la evidencia o la huella que deja cada tipo de comunicación, siendo inexistente en la comunicación no verbal. En la comunicación verbal, siempre que sea escrita, permanecerá una prueba de los mensajes.

El impacto del mensaje depende un 7% de la comunicación oral, un 38% de la intención que ponemos al hablar y un 55% pertenece al movimiento y la proyección del cuerpo, según un estudio realizado por la Universidad de Harvard. Con estos datos, la comunicación no verbal se convierte en un pilar básico y su dominio se hace esencial para ser un buen comunicador.

En el mundo laboral la habilidad comunicativa es esencial para conseguir un aumento de sueldo, un nuevo puesto de trabajo, captar un nuevo cliente o fijar un precio con un proveedor. Raquel Coba, responsable de Agenciasdecomunicacion.org, defiende que “controlar la comunicación no verbal puede aprenderse y mejorarse aplicando una serie de pautas que nos ayuden a sacar el máximo partido”.

¿CÓMO MEJORAR LA COMUNICACIÓN NO VERBAL?

A. DOMINIO DEL CUERPO

Debemos tener claro el mensaje que queremos comunicar con el fin de que el cuerpo reaccione de manera coherente y no nos delate. Para ello debemos evitar gestos nerviosos como morderse las uñas, taparse la boca o jugar con cualquier objeto que tengamos en la mano. Es más, las manos deben ser un objeto más para apoyar el mensaje gesticulando de una forma sutil, con movimientos coherentes y acorde a nuestras palabras. “El deporte puede ayudarnos a controlar nuestro cuerpo. Hacer ejercicio físico es fundamental para ser buenos ponentes u oradores ya que aumenta nuestros niveles de energía, algo imprescindible para transmitir pasión a la audiencia”, explica Caba.

B. CONTACTO VISUAL

Mantener el contacto visual tanto cuando hablamos como cuando escuchamos es fundamental. Para ello es mejor no tener que leer nuestro discurso o apoyarnos constantemente en el guion que llevamos escrito. Memorizar lo que queremos decir, incluir experiencias e historias que hagan creíbles nuestros argumentos y mirar a nuestro interlocutor darán fuerza a nuestras palabras.

C. ELIMINAR BARRERAS

Gestos como cruzar los brazos indican una actitud defensiva. Debemos mostrarnos relajados y reflejar credibilidad. Si creemos en nuestras palabras nuestro cuerpo debe comunicarlo, debemos estar seguros de nosotros mismos y frente al oyente. La sonrisa puede ayudarnos en este sentido ya que transmite amabilidad y buena predisposición.

Transmitimos con todo el cuerpo y, además de las palabras, debemos controlar el tono de voz, la velocidad del discurso, los silencios, los gestos de la cara, el movimiento de las manos, la posición corporal, el vestuario... Todo cuenta para que el mensaje sea creíble y efectivo. ¿Sabías que entre un 60% y 80% de la comunicación que se produce diariamente es no verbal?

Transmitimos información constantemente, a través de nuestros movimientos corporales, las posturas, las miradas, la distancia física entre unos y otros, la forma de sentarnos o incluso de caminar. Es un lenguaje universal, especialmente analizado en presentaciones, entrevistas de trabajo, exposiciones y auditorios. Se considera que este tipo de lenguaje tiende a convertirse en un espejo, es decir, que solemos repetir las expresiones faciales de nuestros compañeros de trabajo, cuanto más tiempo compartimos con ellos.

A pesar de tratarse de una comunicación inconsciente, debemos cuidar y desarrollar este tipo de lenguaje siguiendo los consejos de los especialistas y así, conseguir que nuestra comunicación sea percibida como natural y coherente con el mensaje que buscamos transmitir.

Por todo ello, me gustaría destacar tres elementos principales que convierten a cualquier persona en un trabajador creíble, seguro y confiable en el entorno laboral: los gestos, el cuerpo y la voz.

CUALIDADES DE UN TRABAJADOR CREIBLE, SEGURO Y CONFIABLE

1. LA FUERZA DE LA MIRADA: Como se suele decir, “los ojos son el espejo del alma” y a través de la mirada, somos capaces de transmitir una infinidad de sentimientos. Por ejemplo, manteniendo contacto visual con nuestro interlocutor, demostramos seguridad en nosotros mismos y en nuestras palabras.

2. LA IMPORTANCIA DE LA POSTURA CORPORAL: Al mismo tiempo, la postura del cuerpo es un elemento importante de la comunicación no verbal. Lo más adecuado es mantener una posición erguida durante toda la intervención y con los pies abiertos, porque las posturas cerradas o con los brazos cruzados, inspiran cierta desconfianza. Además, cuando alguien se lleva las manos a la cara suele ser producto de algún pensamiento negativo como inseguridad, así que, evitándolo no crearemos este tipo de sensación en nuestro interlocutor.

3. LA ENERGÍA DEL ESPACIO: Con este término, me refiero al lugar en el que nos encontremos. De este contexto puede depender la fluidez de nuestra comunicación, por lo tanto, es importante buscar el lugar idóneo para establecer contacto con todas las personas.

4. EL PODER DE LA SONRISA: El escritor estadounidense Max Eastman declaró que “la sonrisa es una bienvenida universal”, y es que este simple gesto es capaz de dar la vuelta a cualquier situación. Me gustaría distinguir tres tipos de sonrisas que pueden producirse:

4.1. En segundo lugar, una sonrisa puede percibirse como falsa cuando el lado izquierdo de la boca se eleva más que el derecho.

4.2. La sonrisa natural, la llamada “sonrisa de Duchenne” es, sobre todo espontánea, la que crea arrugas entorno a los ojos, eleva las mejillas y desciende levemente las cejas.

4.3. Por último, la sonrisa tensa, caracterizada por unos labios apretados, denota que esa persona no desea compartir sus emociones contigo y es una clara señal de rechazo.

5. LA INFLUENCIA DEL SILENCIO: En cualquier conversación, es fundamental respetar los momentos de silencio. Estas pausas, no muy largas, sirven para crear dinamismo en nuestro discurso y generan interés en la audiencia.

6. EL VALOR DE LOS GESTOS: La clave reside en establecer coherencia entre lo que transmite nuestro rostro y el diálogo. Por ejemplo, en el momento de realizar movimientos enfáticos, es fundamental hacerlos con la mano abierta y, sobre todo, sin señalar a nadie. De este modo, mostraremos transparencia. Otros gestos que hacemos sin darnos cuenta como apoyar la barbilla sobre la mano puede significar señal de evaluación, si la palma de la mano está cerrada. Mientras que, si ésta está abierta, puede deberse al aburrimiento o pérdida de interés.

7. EL ALCANCE DE LA VOZ: Por último, el tono de la voz es el guía principal de la conversación. Mi consejo es utilizar cambios de entonación, hablar a un buen ritmo y evitar muletillas para crear cercanía con el público. Estos tips son necesarios para desarrollar una comunicación verbal y no verbal coherente entre sí, y de ellos dependerá la credibilidad de tu mensaje. De esta manera, cuanta más confianza genere, más confiará en ti tu interlocutor.

TIPOS DE COMUNICACIÓN NO VERBAL

Los principales tipos de comunicación no verbal que podemos encontrar son los siguientes:

1. **GESTOS:** los gestos son la forma más común de acompañar y enriquecer nuestros discursos. Normalmente con las manos, que se utilizan para señalar, enumerar o acentuar aquello que decimos.
2. **EXPRESIONES FACIALES:** es uno de los componentes de la comunicación no verbal que más comunica ya que, a través de la expresión de la cara, puedes transmitir gran cantidad de emociones, como alegría y dolor.
3. **POSICIÓN DEL CUERPO:** la posición corporal comunica mucho acerca de la actitud de la persona ante una situación concreta. Si mantiene una posición tensa, puede transmitir nerviosismo o, por el contrario, si mantiene una posición demasiado inclinada o relajada puede parecer que muestra desinterés.
4. **APARIENCIA FÍSICA:** dentro de este factor, que afecta a la comunicación no verbal, entran en juego la higiene o la forma de vestir, entre otros. Estos factores son muy importantes en el ámbito laboral.
5. **PARALENGUAJE:** esto son los sonidos que emitimos como el tono de la voz, la velocidad a la hora de hablar y el volumen de la voz, que ya una información dicha con dos tonos distintos puede transmitir mensajes totalmente diferentes.
6. **HÁPTICA Y PROXÉMICA:** la háptica hace referencia al contacto físico con la otra persona. Y la proxémica a la proximidad física hacia el interlocutor. Estos dos factores, dependerán de la confianza que tengas o quieras transmitir en una conversación. Ejemplos aplicados al entorno laboral Estas son algunas de las situaciones laborales en la que puedes encontrarte ante un escenario donde debes controlar la comunicación no verbal para no transmitir un mensaje equivocado:
 - 6.1. **EN UNA ENTREVISTA DE TRABAJO:** la comunicación no verbal en las entrevistas de trabajo es uno de los puntos débiles para algunas personas. Por lo que es importante trabajarla, para que tus gestos, expresiones o posturas no te jueguen una mala pasada. Debes intentar transmitir seguridad y confianza no sólo con lo que dices, sino también con cómo lo dices.
 - 6.2. **EN TU PUESTO DE TRABAJO:** en tu lugar de trabajo también es importante cuidar tu apariencia, postura y expresiones. Ya que si no es así, pueden transmitir mensajes equivocados.
 - 6.3. **AL RELACIONARTE CON TUS COMPAÑEROS:** mostrar una actitud de interés hacia tus compañeros, sonriéndoles o acercándote hasta sus puestos de trabajo, son recursos de la comunicación no verbal que ayudarán a crear vínculos con tus compañeros de trabajo y a crear situaciones más agradables en tu entorno laboral.

LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN EL TRABAJO

En cualquier área de la empresa, una buena interacción es fundamental para lograr el éxito. Sin importar el puesto de trabajo, el empleado debe ser capaz de poder interactuar con sus compañeros dentro de su entorno laboral.

La comunicación en la organización es eficaz cuando se tiende a fomentar un mejor desempeño dentro de la empresa. En la actualidad se cuenta con muy poco tiempo para transmitir mensajes complejos, por lo que es importante manejar componentes no verbales que garanticen que la transmisión del mensaje sea eficaz. Un buen lenguaje corporal es necesario no solo para conversaciones, sino para presentaciones, entrevistas o exposiciones.

De acuerdo con Carolina Forero, consultora en HAYS, empresa dedicada al reclutamiento de talento, el buen uso de la comunicación no verbal nos permite ser claros, eficientes y transmitir de la mejor manera el mensaje. Por ende, aunque las palabras son importantes, el verdadero mensaje se transmite con el lenguaje corporal apropiado.

El buen manejo del lenguaje corporal permite ratificar el mensaje de forma clara y confiable. Aunque las palabras son la esencia en todo recado, su verdadero significado se transmite mediante el tono de voz utilizado.

Esto repercute de manera directa en la interpretación que el receptor le pueda dar al contenido. Las expresiones faciales, así como la postura del cuerpo y la voz, permiten generar diversas interpretaciones en un entorno laboral, ya que, dependiendo del tipo de movimientos ejecutados, el mensaje transmitirá credibilidad y seguridad.

La comunicación no verbal juega un papel importante en el proceso de comunicación, sobre todo cuando se trata de evitar en la mayor medida posible una distorsión en el significado de los mensajes enviados.

