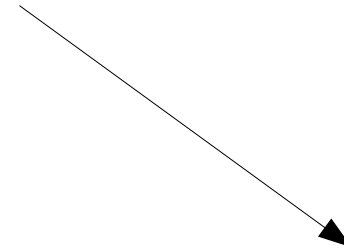
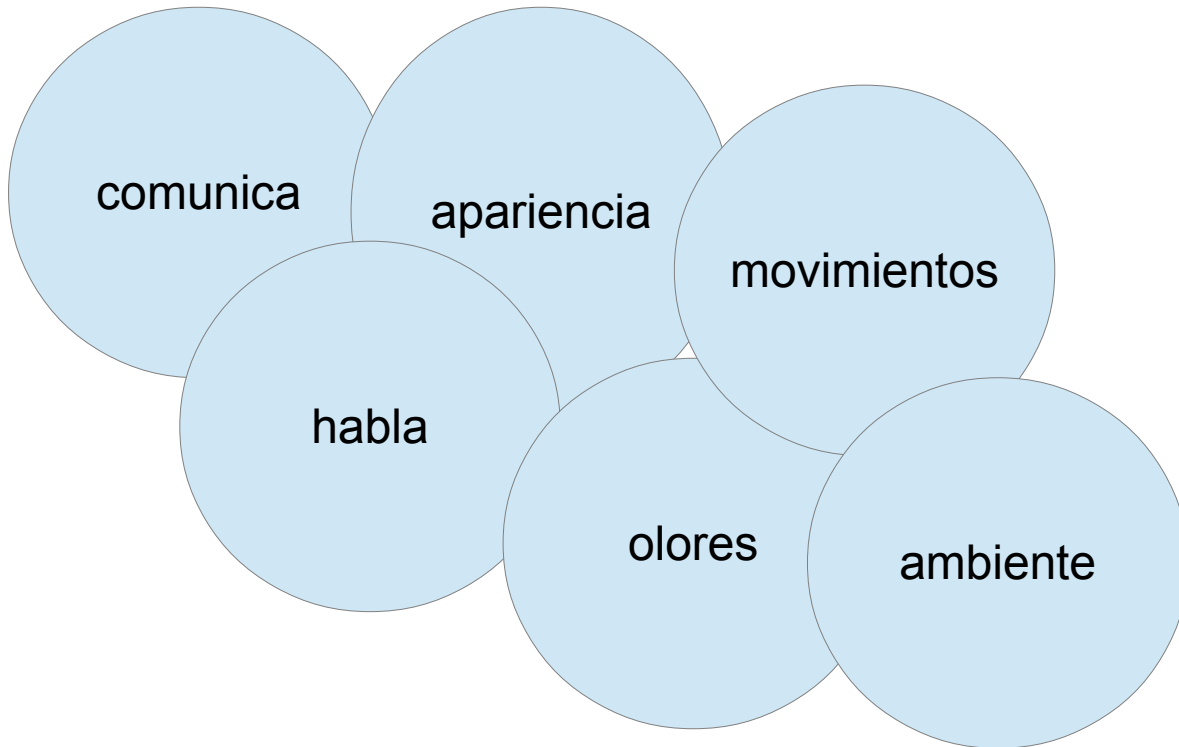


COMPORTAMIENTO NO VERBAL



Fisiológicamente
Culturalmente
genéticamente

- **La kinésica, cinésica, o lenguaje corporal** 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 y 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.
- **Proxémica** es la parte de la semiótica dedicada al estudio de la organización del espacio en la comunicación lingüística; más concretamente, la proxémica estudia las relaciones —de proximidad, de alejamiento, etc.— entre las personas y los objetos durante la interacción, las posturas adoptadas y la existencia o ausencia de contacto físico. Edward T. Hall. Las distancias medibles entre las personas.

La comunicación no verbal es el proceso de comunicación mediante el envío y recepción de mensajes sin palabras, es decir, mediante indicios, gestos y signos. Se lleva a cabo sin una estructura sintáctica, por lo que no pueden analizarse secuencias de constituyentes jerárquicos.

Estos mensajes pueden ser comunicados a través de gestos, lenguaje corporal o postura, expresión facial y el contacto visual, la comunicación de objetos tales como ropa, peinados o incluso la arquitectura o símbolos y la infografía, así como a través de un agregado de lo anterior, como la comunicación de la conducta. Debido a que hay un monitoreo continuo en lo que hacemos y el otro percibe.

La comunicación no verbal (CNV) surge con los indicios de la especie humana antes de la evolución del lenguaje propiamente dicho. Los animales no humanos también muestran ciertos tipos de comunicación no verbal. Es importante no confundir la comunicación no verbal con la comunicación no oral, ya que existen formas de comunicación verbal (es decir, con estructura lingüística o sintáctica) que no son orales, como por ejemplo la comunicación escrita y las lenguas de señas. Asimismo, existe comunicación no verbal que puede ser producida oralmente, como los gruñidos o sonidos de desaprobación. En los seres humanos, la CNV es frecuentemente paralingüística, es decir, acompaña a la información verbal matizándola, ampliándola o mandando señales contradictorias. Es por ello que la CNV es importante en la medida que:

«Cuando hablamos (o escuchamos), nuestra atención se centra en las palabras más que en el lenguaje corporal. Aunque nuestro juicio incluye ambas cosas. Una audiencia está procesando simultáneamente el aspecto verbal y el no verbal. Los movimientos del cuerpo no son generalmente positivos o negativos en sí mismos, más bien, la situación y el mensaje determinarán su evaluación.»



ELEMENTOS PARA UNA PRESENTACIÓN EFICAZ

Estilo en el que se emite un mensaje con confianza, equilibrio, energía y credibilidad.

Comportamiento de autopreparación

Animación verbal y vocal así como gesticular de manera exagerada aunque el receptor no pueda ver los gestos

Lograr la comprensión clara

Comportamiento no verbal como complemento del lenguaje: las señas y los movimientos corporales refuerzan lo que se habla, esta combinación de lo verbal facilita la comunicación

Reforzar y complementar

Dirigir la interacción proceso de comunicación entre el emisor y receptor en un diálogo e intercambio de papeles

CLASIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN VERBAL

Movimientos del cuerpo, manos, piernas

Gestos, faciales, ojos, boca

Posturas



adaptadores
comportamientos
producidos por efectos
de inseguridad,
tic nerviosos



traducción directa

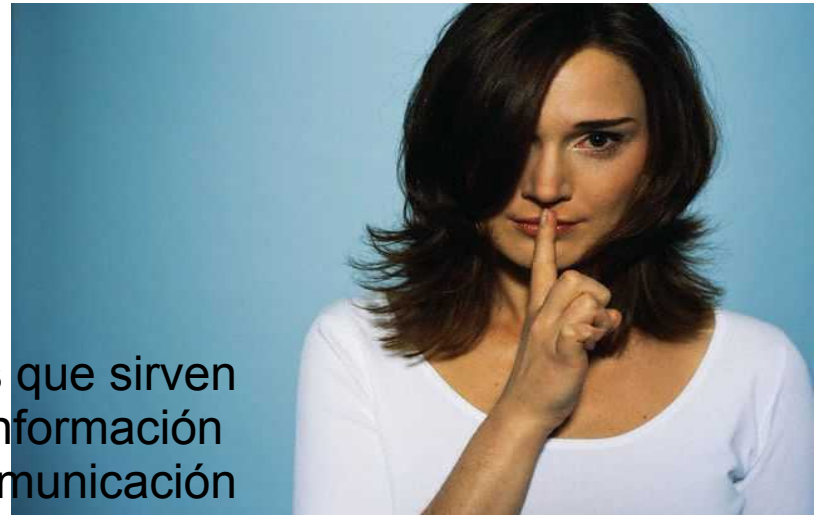


ilustradores acompañan o refuerzan el diálogo



demonstraciones de afecto expresiones
faciales que reflejan el estado
emocional de la persona

reguladores comportamientos que sirven
para mantener el flujo de la información
en la comunicación



Las formas no verbales de comunicación entre los seres vivos incluyen:

Luces
Imágenes
Sonidos
Gestos
Colores
Señales
Banderas

Estos sistemas simbólicos son creados por los hombres para comunicarse y para ello deben ponerse de acuerdo acerca del significado que van a atribuirle a cada señal.

Se puede hacer una clasificación en tres grupos de los signos no verbales, según sus usos principales:

- los signos no verbales con usos sociales** (interacción social);
- los signos no verbales con usos estructuradores del discurso** (organizar la comunicación en interacción
- los signos no verbales con usos comunicativos** (para expresar sensaciones, sentimientos y determinar nociones).

LENGUAJE GESTUAL Y CORPORAL

«El éxito en la comunicación depende del funcionamiento correcto y adecuado de todos los componentes del sistema de comunicación. Partimos de la convicción de que hacerse entender por un número pequeño o elevado de personas, es un arte que puede aprenderse. En la medida en que se conocen y se ponen en práctica una serie de recursos por parte del emisor, en este caso el monitor, se favorecerá la transmisión del mensaje y su correcta asimilación por parte de los receptores.»

Algunos tipos de comportamientos no verbales universales en el ser humano tienen un paralelo evolutivo en otras especies animales: las posturas de dominio y sumisión en encuentros cara a cara entre seres humanos, son similares a exhibiciones rituales de agresión y apaciguamiento que establecen y mantienen jerarquías entre otros primates. Cuando los humanos y otros primates actúan en situaciones sociales, no son unidades aisladas, sino que están ligadas socialmente con el resto de individuos.

LENGUAJE DE LA ROPA

La ropa es un medio muy complejo que nos transmite un mensaje simple y concreto. Esta encierra una serie de conocimientos, que según Ferrús, B; Calafell, N. (2008, p. 182) a través del vestido podemos hablar de sentimientos, actitudes, personalidad, secretos, historia y rangos de una persona.

El vocabulario de la indumentaria incluye no solo prendas de vestir, peinados, complementos, joyas, maquillaje y adornos corporales. Al menos en teoría, su significado es tan amplio o más que el de cualquier lengua hablada, pues incluye cualquier prenda, cualquier peinado y cualquier tipo de adorno corporal que se haya podido inventar jamás.

LENGUAJE VISUAL

El lenguaje visual comprende tanto las señas o indicios simples, como códigos semióticos complejos. Gracias a señas, gestos y miradas, las personas son capaces de transmitir mensajes (emisor), que permiten al receptor saber lo que significan sin ponerse de acuerdo. En este caso, la interpretación de lo que dichas señales pueden significar es altamente dependiente del contexto lingüístico. Pragmática.

MIRADA

La mirada es un aspecto importante en la comunicación no verbal, ya que permite complementar la información verbal corroborándola o matizando su contenido. En la mayoría de conversaciones entre seres humanos existe un notable contacto visual, resultando anómalas las personas que no miran demasiado a interlocutores (en niños la falta de contacto visual está asociada frecuentemente a mentiras, distorsiones y otros hechos psicológicos interesantes). En la comunicación pública el contacto visual muy persistente puede provocar inquietud y nerviosismo en la persona que está hablando o el auditorio.

Por otra parte, la mirada sirve para interactuar y marcar los turnos de palabra en una conversación. Antes de dar una respuesta, es frecuente desviar la mirada, dando a entender que se va a intervenir de nuevo. El asentimiento con la mirada también es un signo frecuente que sirve para establecer la duración del turno de palabra. Muchos de los gestos y actitudes derivan, en muchas ocasiones, de un comportamiento inconsciente aunque adquirido en la infancia y no innato. Los niños gradualmente aprenden a distinguir entre una mirada burlona, una mirada de sorpresa, una mirada desafiante, etc. Por último, el tiempo durante el cual se mantiene la mirada puede también servir de ayuda para saber qué piensa el interlocutor. Así, una persona insegura o nerviosa es incapaz de mantener la mirada fija en su interlocutor durante un largo período.

PARALENGUAJE

El paralenguaje se refiere a todo tipo de señales concurrentes con una emisión propiamente lingüística que transmiten información adicional, matizan, reafirman o incluso pueden llegar a contradecir el sentido comunicativo de dicha emisión lingüística.

La existencia de paralenguaje parece un hecho universal de la comunicación humana cotidiana, aunque las formas específicas que toma la gestualidad o las señales concretas son altamente culturales. Por otra parte el paralenguaje en general admite gradualidad, y no puede analizarse, a diferencia de los mensajes propiamente lingüísticos, en unidades discretas combinables.

DIFERENCIA DE LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

La diferencia entre comunicación verbal y no verbal no se reduce únicamente a la diferencia entre acciones y discurso. Más que una distinción basada en el canal involucrado, sería mejor referirse al código que se emplea en la comunicación. Un esquema de distinción sugerido depende del grado de sutileza con que se utilice el código definido, según estén presentes o ausentes determinadas reglas de decodificación. Tendremos que aceptar que no podemos ser precisos acerca de los límites entre comunicación verbal y comunicación no verbal. Las características más generales de la comunicación no verbal son su no discrecionalidad y que además no tiene un orden secuencial o lineal. En una forma discrecional de comunicación no existe semejanza entre los elementos del código y los significados subyacentes. La forma analógica conserva dos significados: el del emisor y el de receptor; y la comunicación es posible en la medida en que ambos coincidan.

APARATOS Y SENTIDOS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

La comunicación no verbal puede estudiarse viendola en canales, destacando la comunicación como interrelación entre los participantes. Los canales relevantes son:

Para el emisor, es decir, la persona que envía el mensaje:

Cara: ceño, sonrisa, mueca.

Ojos: dirección mirada, alteraciones pupila.

Cuerpo: postura, posición brazos y piernas, distanciamiento.

Voz: tono, ritmo.

Para el receptor, es decir, la persona que recibe el mensaje:

Vista: Percibe la forma, color, tamaño de las cosas.

Oído: Capta los sonidos y distingue si son fuertes, débiles, agudos o graves.

Olor: Aprecia los aromas y los distingue unos de otros.

Tacto: Nota el frío, calor, suavidad o aspereza de las cosas.

Los esquemas de clasificación que se utilizan para el estudio de esta comunicación se refieren a características estructurales, a la descripción física del comportamiento. Uno de estos es el estudio de un solo canal: la técnica de puntuación de emoción facial (TPEF), que está siendo sustituido por un sistema más complejo y completo denominado sistema de codificación de acción facial (SCAF), que estudia cualquier movimiento facial que pueda ser identificado visualmente. El nuevo sistema facilitará el estudio del movimiento facial en investigaciones no relacionadas con la emoción. Otros sistemas se refieren a la función. Una clasificación funcional hace presunciones acerca del significado de diversos comportamientos, generalmente desde el punto de vista del observador.

Paul Eckman y Friesan desarrollan un esquema de cinco categorías:

a) **Emblemas**: movimientos sustitutorios de las palabras. Pueden ser asignados o no a una lengua.

b) **Ilustrativos**: movimientos que acompañan un discurso y que lo subrayan, modifican o puntúan. Se trata de ejemplificar o ilustrar con el gesto aquello que se está transmitiendo verbalmente, es decir, han de acompañar a las palabras expresadas. Hay diversas categorías: Ideográficos: acompañan a la expresión de ideas discursivas o también de ideas abstractas (números...). Suelen ilustrar conceptos o relaciones lógicas.

Pictográficos: ayudan a describir el aspecto formal del contenido verbal (tamaño, forma...).

Deícticos: indican o señalan la situación espacial o la identificación de primera persona o cosa a la que se refiere el mensaje verbal.

Kinetográficos: se utilizan para acompañar a los verbos y a las oraciones que describen movimiento. Espaciales: describen un espacio nombrado verbalmente. Pueden ser estáticos o dinámicos.

c) **Reguladores**: movimientos que mantienen o señalan un cambio en los roles de habla y escucha. Ayudan, tanto al que habla como al que escucha a mantener y ordenar el flujo del mensaje oral.

d) **Adaptativos**: movimientos ligados a la necesidad individual o al estado emocional.

e) **Exhibidores de afecto**: las expresiones faciales vinculadas con la emoción.

f) **Batutas**: acompañan y regulan el ritmo del discurso oral. Estos gestos son hábitos semiconscientes, pero aprendidos. Su empleo responde a características personales, pero siempre tienen un contenido cultural fuerte. Aportan espontaneidad al discurso. Pueden ser unilaterales (se mueve un solo brazo), paralelos (se mueven los dos brazos a la vez) o alternantes (se mueven los dos brazos alternativamente). Las batutas también pueden ir acompañadas de la mirada.

La mayor parte del comportamiento no verbal está codificado de forma distinta del lenguaje escrito o verbal. Por lo tanto, utilizar un sistema orientado al lenguaje para comprender toda la comunicación equivale a distorsionar los elementos cruciales de naturaleza no lingüística. No cabe duda de la importancia de lo no verbal en la totalidad del proceso de comunicación.

ASPECTOS PSICOLÓGICOS

Diversos psicólogos y psiquiatras han demostrado que la forma de moverse de una persona muestra correlaciones sobre sus emociones y sus reacciones hacia la gente que lo rodea. Algunas personas, cuando saben que la comunicación no verbal es una vía de comunicación, toman conciencia de sí mismas y esto se convierte en un problema. Piénsese qué puede significar para una persona consciente de ello la importancia de la comunicación no verbal (por ejemplo, para dar señales de sus sentimientos o cuando habla con un psicólogo al que atribuye una especial capacidad lectora de esas señales).

Una persona puede enfrentarse ante la comunicación no verbal al menos de tres formas:

Intentar inhibir la comunicación no verbal que, de acuerdo a su conocimiento o creencia, significa algo en la interacción que no quiere que se note o se sepa. Este comportamiento supondría iniciar cada interacción con mucha tensión, o de una forma poco expresiva.

Sentirse liberado al reconocer cómo deja traslucir sus emociones, al darse cuenta de que la gente le conoce intuitivamente mucho más de lo que es capaz de decir en palabras acerca de cómo se siente.

Y, por último, puede sentirse simplemente despreocupado, al tomar conciencia de que es inevitable comunicar algo, que ese algo se capta sobre todo intuitivamente, y que en realidad nadie mantiene una interacción estando pendiente de fijarse en cada comportamiento no verbal para analizar su significado, a no ser que sea un movimiento realmente inusitado.

El análisis de la comunicación no verbal requiere al menos tener en cuenta tres criterios básicos:

Cada comportamiento no verbal está ineludiblemente asociado al conjunto de la comunicación de la persona. Incluso un solo gesto es interpretado en su conjunto, no como algo aislado por los miembros de la interacción. Si es un gesto único asume su significado en cuanto gesto y en un cuanto que no hay más gestos.

La interpretación de los movimientos no verbales se debe hacer en cuanto a su congruencia con la comunicación verbal. Normalmente la intención emocional se deja traslucir por los movimientos no verbales, e intuitivamente somos capaces de sentir la incongruencia entre éstos y lo que verbalmente se nos dice. La comunicación no verbal necesita ser congruente con la comunicación verbal y viceversa, para que la comunicación total resulte comprensible y sincera.

El último criterio de interpretación del sentido de la comunicación no verbal, es la necesidad de situar cada comportamiento no verbal en su contexto comunicacional.

Comunicación no verbal y lenguaje corporal en la negociación

La comunicación humana es un proceso continuo de relación, que engloba en la mayoría de los casos, un conjunto de formas de comportamiento, a veces, independientes de nuestra voluntad. No es necesario que toda transmisión de información sea consciente, voluntaria y deliberada de hecho, cualquier comportamiento en presencia de otra persona constituye un vehículo de comunicación.

Albert Mehrabian: La educación y las buenas maneras son muy importantes en una negociación; pero a veces nuestros gestos dicen lo contrario. La comunicación no verbal dice mucho de nuestro interlocutor. A veces se dice una cosa pero con los gestos se comunica otra. Hay que estar “coordinados” a la hora de hablar y gesticular.

El proceso de la comunicación no verbal juega un importante papel en cualquier ámbito social.

El lenguaje corporal es muy importante en las comunicaciones interpersonales, siendo utilizado cada vez más en todos los ámbitos de nuestra vida cotidiana. Los negocios no lo dejan de lado, y le dan una importancia aún mayor, ya que al momento de negociar, la correcta utilización del lenguaje corporal nos ayudará a tener éxito.

El psicólogo Albert Mehrabian, realizó a cabo experimentos sobre actitudes y sentimientos y encontró que en ciertas situaciones en que la comunicación verbal es altamente ambigua, solo el 7 % de la información se atribuye a las palabras, mientras que el 38 % se atribuye a la voz (entonación, proyección, resonancia, tono, etcétera) y el 55 % al lenguaje corporal (gestos, posturas, movimiento de los ojos, respiración, etcétera).

El trabajo de Mehrabian ha sido malinterpretado frecuentemente hasta el punto que la "regla 7%-38%-55%" ha llevado a afirmaciones como que en cualquier situación comunicativa, el significado del mensaje se transmite fundamentalmente de manera no verbal, no mediante el significado de las palabras. Esto es por supuesto una exageración, y se debe a una generalización indebida de las condiciones específicas de los experimentos de Mehrabian.

Los gestos como fuerza para negociar: El poder de las formas y los gestos

El “proceso” de la comunicación no verbal juega un importante papel en cualquier ámbito social, pero mucho más en el mundo de los negocios, donde a veces un mal gesto puede dar al traste con un buen negocio.

Si tenemos enfrente a un negociador colaborativo, dará un fuerte apretón de manos al saludarnos, todo lo contrario a un negociador competitivo. Al iniciar el diálogo, si somos nosotros los que tenemos la palabra, el negociador colaborativo inclinará su cabeza hacia delante demostrándonos su interés.

Otra cosa que generalmente hace un negociador colaborativo es que al caminar, colocan sus manos en las caderas, lo que significa una predisposición a llegar a un acuerdo.

Al momento de ir a una reunión de negocios, es de suma importancia que así como preparamos nuestro discurso también preparemos el lenguaje corporal del que éste irá acompañado, sin olvidar observar la comunicación verbal de la otra persona, y responder en base a ella.

Más aspectos a tener en cuenta

- La confianza de nuestros interlocutores puede verse mermada o aumentada por nuestros gestos. Puede ser una persona con facilidad de palabra pero de gestos serios y poco afables. En cambio, puede ser menos expresivo verbalmente pero una sonrisa y un carácter simpático le pueden “ganar” muchos más adeptos.
- Moderación. Al igual que hablamos de la “incontinencia verbal”, hay que ser comedido en el lenguaje, en los gestos también. No se puede gesticular de forma exagerada, creyendo que esta actitud le da mayor dinamismo a nuestra exposición.
- Mirar a los ojos. Hay que tratar de ser firmes y evitar esquivar la mirada de nuestros interlocutores esto puede dar la sensación de falta de honestidad, de engaño, de no estar exponiendo algo cierto. La mirada habla y muchas veces nos delata. La mirada nos dice el interés de nuestros oyentes por el tema, las partes que más les interesan de nuestra exposición, etc. Las miradas siempre deben hacerse al tercio superior del cuerpo. No se debe mirar por debajo de los hombros y mucho menos de arriba hacia abajo o a la inversa. Hay que comunicarse con la mirada no analizarse con la mirada.
- La sonrisa predispone a nuestros interlocutores a nuestro favor. Mejora la comunicación, nos hace parecer más cercanos y asequibles. Un gesto serio nos hace sonreír parecer más distantes. Sonreír no es falta de seriedad. Una cosa es la sonrisa y otra ser un gracioso que se ríe a carcajadas. Dice un refrán muy castellano “Se consigue más con una gota de miel que con un barril de hiel”. Hay que darle luz a la cara con una sonrisa.
- Las piernas, cuando estamos sentados, dicen muchas cosas de nosotros. Abiertas de par en par, aparte de ser una postura chabacana, es intolerable en cualquier ocasión. Ligeramente cruzadas por los tobillos demuestran cierta impaciencia. Una pierna encima de la pantorrilla de otra, significa que estamos a la defensiva, con cierta expectación. Las piernas juntas, sin cruzar, dan sensación de desconfianza y de falsa humildad. Ligeramente despegadas, es una de las recomendables por que dan un tono de afabilidad, de sentirse cómodo y de cierta confianza.

- La ropa, puede denotar el carácter de nuestros interlocutores. La ropa depende del sector. Hay compañías como bancos, financieras, etc. que suelen ser de corte bastante clásico en su indumentaria. Y compañías más “modernas” que optan por vestuario informal, e incluso en algunos casos, vestuario demasiado sport, como algunas compañías de software, agencias de publicidad, etc.

Todo lo que llevamos encima habla sobre nosotros. Quien no ha opinado sobre otra persona. Todo lo que nos ponemos, refleja, en cierta medida, nuestra personalidad.

A través de los ritos corporales, la apariencia, la distancia interpersonal y los gestos, se desarrolla una dimensión oculta de la comunicación que tiene tanta o más importancia que la palabra.

PAUTAS CLAVES PARA LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Señales negativas

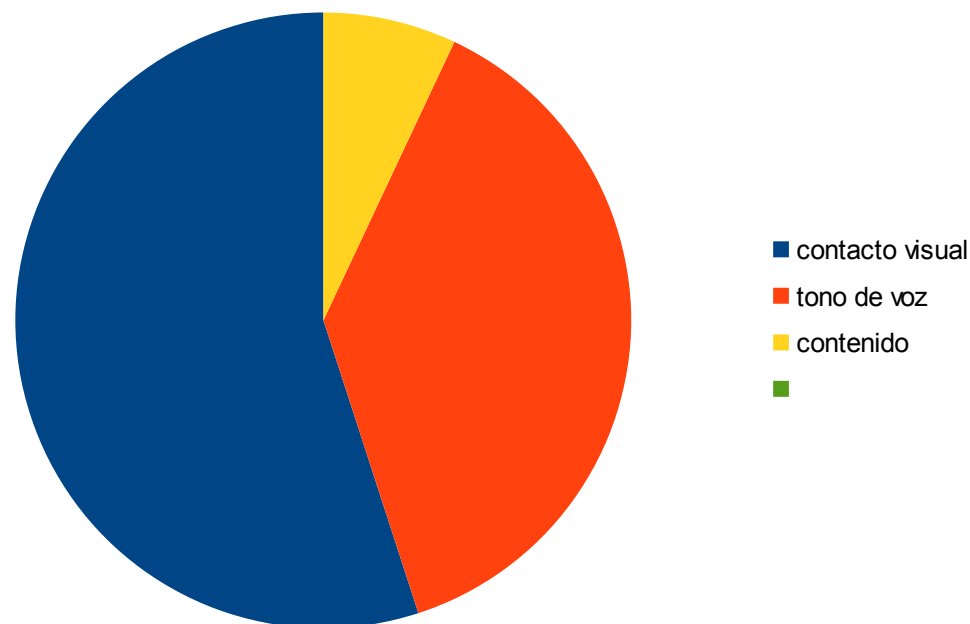
- Hombros rencogidos
- Mirada desinteresada y aburrida
- Labios apretados
- Mirar para varias direcciones
- Golpear repetidamente el pie en el piso
- Abalanzarte en la silla
- Suspirar
- Hacer ruido en la mesa con los dedos
- Mantener los brazos cruzados
- Caerse para atrás en la silla, en posición muy relajada
- Mover la cabeza (en señal de “no”) cuando el otro está hablando

Señales positivas

- Mantener los brazos y manos en posición neutra (no cruzados)
- Mantener la cabeza y hombros levantados
- Mirar directamente al interlocutor
- Mover la cabeza (en señal de “sí”) cuando el otro está hablando
- Mantener los ojos bien abiertos
- Evitar muchos movimientos (que distraen al interlocutor)

La comunicación verbal se puede analizar porcentualmente de la siguiente manera:

- Contacto visual y comunicación corporal representan un 55%
- Tono de voz 38%
- Contenido de las palabras sólo un 7%



- MENOS DEL 50% DE LA POBLACIÓN HUMANA PUEDE COMUNICAR UN 70% DE LO PENSADO.
- SOLAMENTE UN 5% DE LA POBLACIÓN HUMANA ALCANZA UN NIVEL DE UN 90% ENTRE LO PENSADO Y COMUNICADO.
- MAS DE UN 70% DE LA POBLACIÓN HUMANA “ABERRA” O CAMBIA EL CONTENIDO ENTRE LO PENSADO Y LO COMUNICADO.
- MAS DE UN 95% DE LA POBLACIÓN HUMANA SE ABSTIENE DE COMUNICAR TODO LO PENSADO.