



¿QUÉ ES EL LENGUAJE NO VERBAL POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Rocío Álvarez Olaso
rocioalvarezolaso@gmail.com

Licenciada en Comunicación y Mercadeo, especialista en Comunicación No Verbal. Asesora en temas de comunicación para fracción Parlamentaria, en la Asamblea Legislativa.

“Ningún mortal puede guardar un secreto, si sus labios callan, hablará con la yema de sus dedos”, esta frase de Sigmund Freud puede definir la comunicación no verbal, que incluiría, entre otros, gestos faciales, inflexión de la voz, movimiento del cuerpo, postura corporal, contacto visual, o el tipo de ropa que llevamos puesta. Esto significa que a través de lenguaje no verbal podemos expresar necesidades, emociones, satisfacción e incluso enojo o molestia y como suele decirse comúnmente: “el cuerpo no miente”.

Uno de los grandes exponentes en esta materia Paul Ekman, psicólogo, pionero en el campo de estudio de las emociones, en su libro *Nonverbal Leakage and Cues to Deception* establece que el lenguaje verbal corresponde solo a un 35%, mientras que el restante 65%, es no verbal.

El Cuerpo Habla.

Es claro que las palabras son muy importantes, pero se encuentran a menudo encajadas en un contexto de conducta no verbal: Es decir, cuando las palabras parecen discrepar de la conducta, se transmiten en mayor cantidad mensajes no verbales, o como diría Ekman: “Si se contradicen las palabras nos fiamos de los gestos”.

Resulta impresionante la cantidad de mensajes que recibimos cuando conversamos y lo primero que se debe hacer para aplicar esta herramienta, es llevar a cabo, una escucha activa, o sea poner atención a las personas cuando hablan. A lo mejor, es muy sencillo decirlo, pero actualmente, esto es complicado porque tenemos múltiples distractores, como los celulares, en donde se están pendientes de las redes sociales, también televisores, etc. Igualmente, para comprender las interacciones a través del lenguaje no verbal es vital entender el entorno, el contexto, pero, sobre todo, estar atentos para notar que causa una reacción corporal a una persona durante una conversación.

La universalidad de las emociones.

Pero ¿hasta dónde podemos decir que la expresión de las emociones es homogénea, si hay múltiples culturas? Podemos convenir en que existen expresiones verbales y no verbales que podemos decir que son universales: la risa, el llanto, el enojo, la señal de saludo, el gesto de guardar silencio, que trascienden culturas y se entienden en cualquier contexto. Pero, como lo apuntó el psicólogo, David Matsumoto, durante una entrevista para la BBVA, en sus espacios: "Aprendemos Juntos", "Cada cultura genera gestos muy específicos, o emblemáticos"

En relación con las emociones, ¿existe lo que llamamos "la cara de póker"?, un término aplicado, para el juego de azar, en la que se pretende ocultar las emociones, manteniendo una expresión imperturbable, es decir que no revela nada.



Para Matsumoto: "Resulta muy difícil para la mayoría de las personas, ocultar sus expresiones por completo, en especial cuando están experimentando una emoción extremadamente intensa"; es decir, entre más fuerte sea la emoción, esta será coherente con la disposición corporal, en otras palabras, será más difícil ocultarla o disfrazar lo que verdaderamente se siente.

Un claro ejemplo de incoherencia corporal se pudo observar cuando el Ex presidente de los Estados Unidos, Bill Clinton, negaba con palabras que había sostenido un romance con la becaria Mónica Lewinsky, mientras su lenguaje no verbal, decía todo lo contrario.

Entender las emociones.

Como se mencionó, existen emociones universales, pero otras dependen de la cultura, hay gestos que significan diferente dependiendo la región, por ejemplo, para los occidentales el símbolo de un pulgar arriba se utiliza para transmitir un mensaje positivo "ok", "vale", "bien", pero en otras culturas como en Irán, se usa como insulto obsceno, mientras que en Japón tiene el sentido de hombre o varón. También es un insulto en Grecia, Rusia y el África occidental.

Al hablar sobre lenguaje no verbal, se debe entender que nuestras repuestas nos la proporciona nuestro cerebro, que está dividido en dos hemisferios, el derecho, responsable del desarrollo de destrezas como el arte, la intuición, el deseo y la percepción tridimensional, entre otras características, mientras que el lado izquierdo, responde más a la lógica, al análisis y planificación, etc., todos los seres humanos poseen un lado dominante y es vital conocerlo para entender como comunicamos y cómo nos hacemos entender.

Para el investigador del FBI, Joe Navarro, existen tres reacciones claves para entender la comunicación no verbal, que son: paralizarse, huir o luchar, todas son respuestas de nuestro cerebro límbico, que vendría a ser como el gran responsable de nuestra supervivencia como especie.



La persona cuando se asusta tiene a paralizarse y cubrir sus órganos vitales esta es una reacción universal, herencia desde la edad de piedra y es una respuesta de nuestro cerebro para que sigamos con vida. Cómo en la prehistoria que el ser humano se enfrentaba a grandes depredadores, cubrir sus órganos aseguraba mayor éxito, en la actualidad seguimos teniendo esa respuesta física a un estímulo, que nos permite reevaluar la situación y tomar otras medidas de respuesta.

La huida, que menciona el autor, no es de grandes depredadores, pero si, de situaciones que consideramos peligrosas o incómodas. Por ejemplo, de la misma manera que un niño aleja el plato de brócoli de la mesa, los adultos manifestamos nuestro rechazo inclinando o alejando nuestro cuerpo de nuestro interlocutor, si escuchamos una propuesta que no nos agrada, también se pueden manifestar en forma de bloqueo de miradas, la huida no es que sale corriendo de su "depredador", consiste en un distanciamiento corporal de la persona en sí.

La reacción de luchar es más evidente, y si bien en la actualidad conectarse con la ira y responder de manera violenta no es bien vista ni legal, que lo diga Will Smith, quien con una bofetada a un presentador durante los premios OSCAR, defendió el "honor" de su esposa, esta clase de comportamiento lo ha llevado a ser vetado de la premiación durante 10 años, además de pérdidas de contratos. Sin embargo, esta respuesta puede ser detectada si la persona en cuestión tiene grandes ademanes como de brincar o hacer gestos incitadores.

Pero, no todo se trata de luchar o huir, podemos entender gestos de galanteo o bien que nos sentimos muy cómodos con las personas que nos rodean, de igual manera que la "huida", tendemos a inclinarnos más hacia las personas que nos gustan, o una mujer tiene a tocarse más su cabello y mostrar más el cuello delante de una persona que se siente atraída. Se puede mencionar que si la persona de nuestro lado se sienta con las piernas en dirección nuestra es porque hay mayor grado de cercanía, o como se diría: "pertenece a la tribu".

Controlar la comunicación no verbal.

La comunicación no verbal permite tener mayor control sobre el mensaje que se transmite a los receptores, pues se entiende mejor cómo se sienten al interactuar y escuchar las propuestas. Esto permitirá crear una estrategia dinámica de comunicación con ellos. Es el caso de una empresa, ya que tener clientes satisfechos es una de las principales claves de éxito de su emprendimiento.

Existen gestos “empoderados”, que transmiten seguridad e incluso liderazgo, como gestos con las manos, expresiones faciales, micro expresiones y tono de voz. Si bien, no es tema de este artículo, se pueden dar ejemplos de estos en próximas ediciones, pero es innegable que los comportamientos no verbales juegan un papel importante en términos de expresar emociones, pensamientos y sentimientos.

En resumen, la comunicación no verbal se ocupa de cualquier aspecto, relacionado con los gestos y los tonos vocales y las verdaderas intenciones de cualquier comunicación verbal, ya que, con gestos, acciones y tonos, se comunica ideas y emociones que pueden ser contrarias a lo que el emisor quiso transmitir, por eso es tan importante conocer lo que significa cada conducta no verbal para entender con claridad al emisor, sus intenciones y pretensiones.



✉ matricula@fundepos.ac.cr

☎ +(506) 6323 2943

☎ +(506) 4001-9254

📍 Paseo Colón – Torre Mercedes.