



Comunicación no verbal

Horacio Andrade*

Miradas, expresiones faciales, movimientos corporales, posturas, apariencia física y arreglo personal son, entre otros, los vehículos a través de los cuales habla nuestro cuerpo. Conocer y dominar este lenguaje puede sernos de gran utilidad.

¿Se ha dado cuenta de que estamos en un mundo en el que no estamos? No crea que le estoy jugando una broma o que fumé algo raro que me hace alucinar. Simplemente piense en lo siguiente: en cualquier lugar en el que esté puede ver a todos los que lo acompañan, menos a usted mismo, por lo que no puede saber cómo lo perciben los demás. Sin embargo, a partir de lo que ellos ven y escuchan se forman una imagen de usted, aunque usted no lo sepa y aunque usted no lo quiera. Paul Watzlawick dice que los seres humanos en situaciones de interacción no podemos dejar de comunicarnos, porque todos nuestros comportamientos son mensajes que los otros interpretan. Una buena cantidad de esos mensajes los enviamos a través de los canales no verbales, por lo que saber algo acerca de ellos nos puede ayudar a que nuestras relaciones interpersonales sean mejores.

La “hermana incómoda” de la comunicación verbal

La comunicación no verbal es tan importante que, en una conversación normal, más o menos 75 % de los mensajes se transmiten por esta vía. Pese a ello, a menudo no somos conscientes del peso

que tiene, o incluso de que está ahí siempre, acompañando a la comunicación verbal, y hasta convirtiéndose en su “hermana incómoda”, porque no pocas veces la contradice flagrantemente, haciéndonos quedar mal.

Tanto es así, de que no somos conscientes de cómo nos perciben los demás y de los mensajes que les llegan por medio de nuestro lenguaje corporal, que pocas cosas hay tan impactantes como el vernos por primera vez en un video. No puede ser, decimos, que ése o ésa que camina así, que se mueve así, que se viste así, que habla así, que se ve así, sea yo; pero, aunque nos pese, sí somos nosotros. Después de todo, nos comunicamos con los demás “en paquete”, integralmente, y no de manera segmentada. La distinción que se hace entre comunicación verbal y no verbal

es más académica que real, porque la frontera entre ambas, si es que existe, es muy tenue. Aquí vamos a trazar para entender mejor ese complejo proceso que se llama “comunicación humana”, e incrementar, a partir de dicho conocimiento, nuestras habilidades comunicativas.

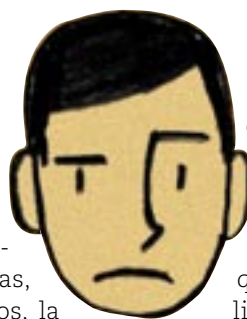
La primera dificultad radica en la definición misma del concepto. A los estudiosos de la materia les ha resultado más fácil hacerlo a partir de las categorías específicas que se incluyen en él. Así, la comunicación no verbal se entiende como un proceso de interacción simbólica (o de transmisión de mensajes, ▶

Cuando establecemos contacto con alguien nos formamos una impresión inicial que está compuesta, en su mayoría, por los mensajes que nos llegan a través de la vista.



* Horacio Andrade Rodríguez de San Miguel (horacioandrade@desafios.com.mx)

Lic. en Comunicación por la UIA. Maestría en Administración y Diplomado en Desarrollo Organizacional en el ITAM. Se desempeña como consultor externo. Autor del libro Cambio o fuera. Actualmente coordina la sección Capital Humano del periódico Reforma.



para decirlo más llanamente) que utiliza para tal efecto el manejo de la distancia a la que interactúan las personas, los movimientos del cuerpo y las manos, la comunicación táctil, las posturas, las expresiones faciales y la mirada, los distintos elementos que conforman la apariencia personal, la entonación de la voz y el ritmo e inflexiones del discurso (ver recuadro). Aunque en los textos sobre el tema no aparece, considero que hay que incluir al olor como una categoría más de la comunicación no verbal.

Todos estos elementos pueden ir de la mano con la comunicación verbal, apoyándola y reforzándola o, como comentaba antes, pueden contradecirla, mandando entonces un mensaje ambiguo que en un primer momento va a desconcertar al receptor, aunque a fin de cuentas éste va a creer más en lo que ve que en lo que oye.

Evidentemente, una situación así pone en peligro tanto la imagen como la credibilidad de la persona que envía mensajes encontrados.

Principales funciones

La comunicación no verbal cumple funciones trascendentes en el proceso de interacción. En primer lugar, es una fuente riquísima de información sobre las personas. En buena medida, todos juzgamos a partir de lo que vemos; cuando establecemos contacto con alguien, nos formamos una impresión inicial que está compuesta en su mayoría por los mensajes que nos llegan a través de la vista. Esta primera impresión se da en dos dimensiones: una descriptiva (género, edad, características físicas, arreglo personal), y otra evaluativa, que se genera en la interpretación que le damos a esa información, y que puede estar contaminada por estereotipos, prejuicios, gustos personales y hasta experiencias pasadas con personas con rasgos similares.

En segundo lugar, es especialmente efectiva para expresar emociones, actitudes, afectos y estados de ánimo. El hecho de que no seamos muy conscientes

de la comunicación no verbal hace que muchos mensajes “se nos escapen” por esta vía. Incluso algunas de estas expresiones son totalmente incontrolables, como la famosa dilatación de la pupila cuando vemos algo

(o a alguien) que nos resulta particularmente agradable. Claro que también utilizamos estos canales de manera intencional, cuando queremos mostrar a los demás nuestro cariño, enojo o hasta indiferencia. En

este sentido, la comunicación no verbal cumple una función que es conocida por los especialistas como “relacional”, es decir, demostrativa de la calidad de la relación que se da entre las personas.

En tercer lugar, regula la interacción, ya que a través de señales visuales, expresiones faciales, movimientos, posturas, sonidos e incluso contactos físicos, enviamos a los demás el mensaje de que estamos entendiendo o no, aceptando o no, lo que nos dicen, o de que nuestro turno ya terminó y por lo tanto ellos pueden iniciar el suyo. En buena medida, este “intercambio de luces”, para usar la jerga automovilística, se da inconscientemente.

En cuarto lugar, refuerza a los mensajes verbales, y en muchos casos hasta los sustituye, aunque ya vimos que no pocas veces, cuando no somos conscientes de este canal comunicativo, también los llega a contradecir.

Cómo aprovechar el medio

El simple hecho de tomar conciencia de que la comunicación no verbal está ahí y es importante ya nos ayuda a desarrollar ciertas habilidades, como emisores y como receptores de mensajes. En el primer caso, aprendemos a aprovechar nuestro lenguaje corporal, incluyendo los elementos relacionados con nuestra apariencia física y arreglo personal, para manejar la impresión que causamos a los demás (ver el artículo “El manejo de impresiones” en *desafíos 0*). En el segundo caso, nos volvemos más sensibles a los mensajes no verbales que nos envían los otros voluntaria o involuntariamente.

Además de esto, no caen mal algunos tips para mejorar en este terreno:

**Nuestros
comportamientos
son mensajes que los
otros interpretan.**

Categorías de la comunicación no verbal	
Categoría	Descripción
Manejo del espacio (proxémica)	Distancia a la que interactuamos las personas. Puede ser íntima, personal, social o pública, y varía según las situaciones y las culturas.
Conducta táctil	Propensión a hacer uso del contacto físico (saludo de mano, beso, abrazo, palmada) en las relaciones con los demás. Hay culturas en las que esta categoría está sumamente regulada social y hasta jurídicamente.
Apariencia física y vestido	Señales que enviamos a partir de nuestros rasgos físicos (género, color de la piel y del cabello, constitución física, estatura) y de la forma como nos arreglamos (atuendo, peinado, maquillaje y accesorios).
Movimientos corporales y posturas (kinésica)	Movimientos de cabeza, tronco, manos y piernas, formas de caminar, posturas parciales y totales del cuerpo.
Expresiones faciales	Una de las principales fuentes de información acerca de emociones, estados de ánimo y actitudes.
Conducta visual	Mensajes diversos que transmitimos por medio de la mirada, la cual también juega un importante papel en la regulación del flujo comunicativo.
Aspectos no lingüísticos del discurso	Todo lo que acompaña al mensaje verbal (tono, volumen, ritmo, inflexiones).

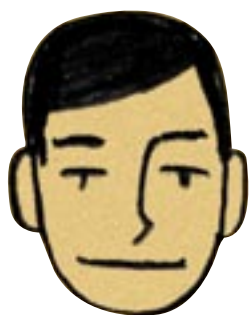
- ▣ **Obsérvese con ojo crítico:** haga un análisis de su comunicación no verbal estudiando todo el material con el que cuente, como fotografías, videos y grabaciones. Trate de verse con los ojos de los demás, sin caer en la auto-complacencia o el autocastigo con los que a veces nos tratamos.
- ▣ **Busque retroalimentación:** como la única forma de vernos como nos ven los demás es preguntándole, pregunte y tome lo que le sirva para mejorar su comunicación no verbal.
- ▣ **Acuda a especialistas:** en la actualidad hay instituciones, personas y publicaciones serias que, con base en investigaciones, pueden orientarle respecto a un mejor aprovechamiento de su imagen.

- ▣ **Tome conciencia** de su comunicación no verbal cada vez que pueda: como este tipo de comunicación suele darse de manera inconsciente, conviene recordar constantemente que ahí está, actuando en favor o en contra de su imagen. A mayor conciencia, mayor posibilidad de utilizarla positivamente.
- ▣ **Interprete a los demás:** cuando interactúe con ellos, véalos integralmente y no sólo en lo que toca a la comunicación verbal. ¿Qué le dice la forma que tienen de arreglarse, de hablar, de mirarlo, de moverse, de caminar? ¿Qué mensajes le están mandando, queriéndolo o no, sabiéndolo o no? Tenga cuidado de no simplificar sus interpretaciones, ya que ésta es una tentación muy fuerte y muy común. Una golondrina no hace verano, y una sola señal no verbal no debe servir para inferir una actitud completa (por ejemplo, interpretar un cruce de piernas como rechazo o poca disposición a abrir la comunicación, cuando pudiera ser sólo la búsqueda de una postura cómoda).



Conclusión

La comunicación no verbal es una poderosa herramienta que ya traemos preinstalada, de la que disponemos



para apoyar los objetivos de carácter social y profesional que nos hemos trazado. Si tomamos conciencia de ella y de sus alcances y posibilidades, podremos aprovecharla; de lo contrario, podría actuar en contra de nuestra imagen, de nuestra credibilidad y, en consecuencia, de nuestros intereses.

Análisis de elementos de comunicación no verbal

En el siguiente cuadro aparecen algunas de las categorías de comunicación no verbal que más tienen que ver con nuestra imagen personal y profesional. A continuación hay tres columnas, en las que le pedimos que por favor anote, a grandes rasgos, la manera en cómo le gustaría ser visto por los demás (por ejemplo, la gente con la que se relaciona en su trabajo), la forma en que cree que lo ven, y la manera como realmente lo ven. Es probable que detecte algunas

diferencias entre cómo quiere ser visto y cómo cree ser visto. Analice a qué pueden deberse y qué tendría que hacer para reducirlas o eliminarlas. Asimismo, es posible que no sepa cómo lo perciben los demás en algunas de las categorías; en este caso, trate de averiguarlo preguntándose a las personas de su confianza. Seguramente se llevará sorpresas al descubrir diferencias entre la imagen que quiere o cree proyectar y la que proyecta. Reflexione acerca de lo que puede estar causando esas diferencias y vea qué puede hacer para generar en los demás la imagen que quiere que tengan de usted. ▣

Categoría	Cómo quiero ser visto	Cómo creo que me ven	Cómo me ven
Apariencia física (complexión, peinado, arreglo personal, maquillaje, aliento, olor corporal)			
Vestido y accesorios (zapatos, portafolios, bolsa de mano, reloj, joyas)			
Expresión facial (sonrisa, expresividad)			
Mirada (contacto visual, atención)			
Gestualidad (movimientos de manos y brazos)			
Movimientos corporales (agilidad, flexibilidad, reflejos, rapidez de respuesta)			
Forma de caminar (propiedad, velocidad, seguridad)			
Posturas (brazos, piernas, posición, forma de estar de pie o sentado)			
Expresividad vocal (volumen, tono, timbre, inflexiones, velocidad al hablar)			

Bibliografía	Davis, Flora, <i>La comunicación no verbal</i> , Alianza, Madrid.
	Fast, Julius, <i>El lenguaje del cuerpo</i> , Kairós, Barcelona.
	Knapp, Mark L., <i>La comunicación no verbal</i> , Paidós, Barcelona.
	Ricci Bitti, Pio, y Santa Cortesi, <i>Comportamiento no verbal y comunicación</i> , Gustavo Gili, Barcelona.