



# CAPACITARTE

*Es ser líder de tu vida*



## Curso de Comunicación Eficaz

### Módulo 3

#### La Comunicación No Verbal

La comunicación no verbal es lo que comunicamos más allá de las palabras. Siempre que estamos en una situación de comunicación, ya sea formal o informal, enviamos dos tipos de mensajes a los destinatarios. Uno es el contenido del mensaje a nivel verbal, a través del cual transmitimos una cantidad de información, pero hay otro nivel que también comunica y tiene que ver con lo que transmite visualmente el cuerpo: el aspecto, la actitud y los movimientos físicos.

La comunicación no verbal acompaña a la comunicación verbal y juntas forman el todo de lo que transmitimos como emisores. Un discurso o presentación puede ser excelente desde el contenido, pero si el que habla está con una postura corporal de nervios o timidez, eso se va a notar aunque lo que diga con palabras sea convincente. Es fundamental que la actitud corporal sea coherente con las palabras y que la postura, los gestos, el movimiento y las expresiones faciales proyecten la imagen que queremos y dejen una buena impresión en el público.

#### El lenguaje corporal:

El lenguaje corporal es uno de los sistemas de comunicación no verbal e incluye desde los gestos, las posturas corporales, las expresiones faciales, el tono de voz y hasta la ropa. Para empezar, la pregunta que nos tenemos que hacer es: ¿qué expresa nuestro lenguaje corporal a alguien que no nos conoce y que nos ve por primera vez? ¿Realmente damos a entender y transmitimos con nuestro cuerpo lo que queremos decir? Si nos hacemos

conscientes de esto, seremos capaces de ver lo que es necesario cambiar para comunicar mejor.

Distinguimos tres tipos de lenguaje corporal:

### 1. Kinésica

La kinésica se refiere a los movimientos del cuerpo, por los cuales, podemos determinar el comportamiento de una persona. Abarca la postura corporal, los gestos, la expresión facial, la mirada y la sonrisa.

### 2. Proxémica

La proxémica estudia la distancia que separa a las personas en una situación de interacción y comunicación. Existen cuatro tipos de distancias: **Intima, personal, Social y Pública.**

### 3. Paralingüística

Son elementos que usamos al entablar una conversación y acompañan al lenguaje no verbal, de forma complementaria al mismo, para transmitir una información adicional al mensaje que queremos emitir.

Los elementos de Paralingüística son: Dicción, Fluidez verbal, Entonación, Volumen de la voz y Timbre.

### Expresiones faciales

A través del rostro, se revelan los pensamientos, sentimientos, emociones, actitudes hacia personas, ideas o hechos. Esto quiere decir, también, que los demás nos interpretan y sacan conclusiones sobre nuestro estado de ánimo a partir de observar nuestra expresión facial.

Los gestos que expresa el rostro se dividen en tres pares opuestos: De agrado/desagrado, de atención/indiferencia y otros indicadores de actividad.

Las siete microexpresiones faciales básicas son: la ira, el miedo, la alegría, el desprecio, la sorpresa, la tristeza y el asco.

## Gestos

Los gestos son los movimientos corporales de las manos, los brazos y la cabeza. A grandes rasgos se pueden clasificar en: Emblemáticos, Reguladores, Ilustradores y Adaptadores.

### Tipos de gestos

Exhibir las palmas indica honestidad, verdad o lealtad. En cambio, frotarse las palmas puede ser señal de tener una expectativa positiva con respecto a algo o alguien.

Mantener los dedos entrelazados puede indicar frustración, aunque también se usa para disimular una actitud negativa.

Las manos tomadas atrás de la espalda, funcionan como señal de superioridad, autoridad o seguridad. Y, cuando en esta posición se toma la muñeca o el brazo significa autocontrol.

Poner las manos atrás de la cabeza puede dar una imagen de actitud dominante o de superioridad.

Mientras que apoyar la cabeza en la mano sería una señal típica de aburrimiento.

Acariciarse la barba puede significar que se está tomando una decisión, y acariciarse la nuca puede ser una señal de enojo o frustración.

Darse una palmada en la frente o en la nuca es una señal de que algo se pudo haber olvidado.

Hay gestos que indican un cierto estado de nerviosismo o incomodidad en una situación. Por ejemplo, las piernas y/o los brazos cruzados, el acto de apretar algo contra el pecho (como un libro), sentarse en el borde de la silla, frotarse las manos, golpear con el pie, balancear la pierna, golpear los dedos contra la mesa, comerse o llevarse las uñas a la boca, jugar con el pelo o un collar, taparse la boca con la mano cuando se está hablando, balancearse en la silla, rascarse mucho, arreglarse la corbata y meter las manos en los bolsillos.

Otros, en cambio funcionan como transmitiendo un sentido de agresividad.

Estos son:

- Cruzar los brazos sobre el pecho.
- Mirar fijamente.
- Señalar con el dedo.
- Apretar los puños.
- o Inclinarsse sobre alguien.

También, hay gestos que son signo de descortesía, tales como:

- Trabajar mientras alguien le está hablando.
- Tratar a los demás con demasiada familiaridad.
- Sonreír con afectación.
- Murmurar entre dientes.
- Hacer chasquear los nudillos.
- Acicalarse.
- Acercarse demasiado a los demás.
- Guardar los documentos y las carpetas antes de que la reunión haya terminado.
- Estrechar la mano demasiado fuerte.
- Dar débiles apretones de manos.
- Bostezar.
- Mirar el reloj.

### **Postura corporal a nivel grupal**

Los cuerpos y su posición nos hablan acerca de los distintos tipos de grupos. Entonces, la orientación corporal va a determinar distintas posiciones de los sujetos en la interacción.

Estas posiciones se ordenan en pares opuestos según:

- Inclusión o exclusión del grupo.
- De frente, de lado, o de ángulo.

- De congruencia o incongruencia con el grupo.

### El poder de la mirada

Los ojos son un indicador activo de que estamos escuchando a las personas con las que interactuamos y, además, se usa para regular los turnos de palabra entre dos o más interlocutores. Lo que hacemos con la mirada es implicar a los destinatarios, haciendo que la presentación sea más directa, personal y coloquial. Si esto no sucede, y se evita mirar al público, la comunicación se rompe. No mirar a los ojos de otra persona puede denotar falta de interés, de confianza, poca sinceridad o recelo.

A través de la mirada se expresan las actitudes interpersonales, se obtiene información del otro, se regula el flujo de la comunicación entre los interlocutores, se establecen y consolidan jerarquías entre los individuos, se manifiestan conductas de poder sobre otros, se desencadenan conductas de cortejo y se indica el grado de implicación en lo que se dice o hace.

Hay algunas señales que nos dan los ojos y la mirada. Por su parte, una mirada excesivamente prolongada puede resultar intimidatoria en el proceso de comunicación. Además, se suele mirar más cuando se habla de temas triviales o impersonales y cuando el interlocutor nos cae simpático o estamos interesados en las reacciones que provocamos.

Del mismo modo, los contactos visuales tienden a disminuir con individuos a quienes se atribuye una posición inferior. A su vez, las personas extrovertidas suelen usar más la mirada, con mayor frecuencia y duración, que las personas con tendencia introvertida. La mirada fija e intensa puede ser indicadora de que la persona experimenta sentimientos activos y desviar la mirada de la cara del interlocutor puede señalar timidez o sumisión.

Sentirse mirado genera reacciones en las personas. Si esa mirada se produce durante un tiempo corto, puede generar una sensación agradable, pero si se prolonga, tiende a crear ansiedad e incomodidad. Entonces, al notarse observados aparece la sensación de

sentirse juzgados y esto provoca una imposición de comportarse de forma correcta y de ofrecer cierta presentación de uno mismo.

Por otro lado, el contacto visual no es compatible con el engaño. Cuando las personas mienten suelen desviar la mirada notoriamente. Por esto, en las situaciones sociales la experiencia de sentirse mirados genera tensión para las personas que intentan ocultar algunos aspectos de su imagen.

### Paralenguaje

Es fundamental analizar cómo nos expresamos a través de la voz, el tono y el volumen que usamos.

La forma de hablar influye de manera determinante en el proceso de comunicación. Desde la voz, el tono, el volumen y el timbre.

La voz es uno de los elementos más importantes en la comunicación no verbal. Es el medio de comunicación más importante que tenemos, y es algo que nos hace ser únicos, como la huella digital. El volumen se refiere a la intensidad de la voz y se mide en decibeles. Está relacionado directamente con la cantidad del aire que se expulsa al hablar y puede ser alto, bajo o normal. Cada lugar y circunstancia tiene un volumen adecuado. El más adecuado es el que permite oír con claridad a todos los oyentes que intervienen en una situación de comunicación oral.

El tono es la variación en la elevación de la voz. Depende de las cuerdas vocales, que hacen posible la emisión de los sonidos. Se puede distinguir entre los tonos grave, agudo y normal. En preguntas o afirmaciones importantes el tono subirá, y bajará cuando sea necesario darle un aire confidencial a lo que se dice.

La modulación es la habilidad para pasar de un tono a otro de manera armónica. A veces se confunde la modulación con la impostación. Si bien tienen que ver, la modulación se relaciona más con el uso de diferentes tonos y la vocalización. Sería como

la melodía. Dependiendo del registro de voz que se tiene, uno debe ser capaz de matizar. No importa si la voz es grave o aguda, siempre se puede matizar. En cambio, la impostación quiere decir colocar en el lugar correcto la propia voz. ¿Y cuál es el lugar correcto?, cuando la garganta no sufre, cuando solo se utiliza como ducto para que pase el aire pero no para que el sonido se apoye en ella.

La velocidad es la rapidez para emitir sonidos por parte del hablante. Esta puede ser lenta, normal o rápida. El timbre es el matiz personal de la voz que depende de la proximidad de las cuerdas vocales en sí y diferencia una voz de otras. El timbre puede ser armonioso, brillante o resonante.

### Tipos de sonrisa

La sonrisa es otro elemento clave a la hora de analizar la comunicación no verbal. A través de los distintos tipos de sonrisas, se transmiten distintos sentidos.

#### Los tipos de sonrisa son:

- Auténtica: sirve para expresar experiencias emocionales auténticas.
- Amortiguadora: se intenta disimular la intensidad de la emoción experimentada.
- Triste: se expresan emociones negativas.
- Conquistadora: auténtica son desviación de la mirada y reinicio con mirada furtiva.
- De turbación: se baja o se aparta la vista para no encontrarse con los ojos de la otra persona.
- Mitigadora: intenta suavizar un mensaje crítico o desagradable.
- De acatamiento: se reconoce la aceptación de un acontecimiento sin protestar.
- De interlocutor o de cooperación: como señal de que se ha comprendido el mensaje.
- De coordinador o de cortesía: para regular la interacción verbal entre los interlocutores.
- Falsa: tiene como objetivo convencer al interlocutor de que se siente una emoción positiva cuando en realidad no es así, se detecta por su duración desmesurada.



## Tips para la comunicación no verbal

Consejos para la comunicación no verbal:

- Establecer contacto y vínculo visual.
- Tratar de mantener una expresión facial auténtica y apropiada al discurso, no artificial ni desagradable.
- Los movimientos corporales y los gestos tienen que tender a ser fluidos, no acartonados.
- Veamos los últimos puntos del lenguaje corporal:
  - Si te inclinas demasiado hacia la otra persona, podés invadir su espacio personal, esto no se debe hacer cuando aún no hay mucha confianza y parecerás demasiado agresivo.
  - Los brazos cruzados son una señal. Mantener los brazos cruzados es señal de alejamiento, significa que la persona no quiere intimar, que no se siente en confianza o que no está del todo bien.
  - Una postura encogida significa aburrimiento.
  - Mantener una posición relajada con brazos y piernas ligeramente abiertas demuestra autoconfianza y seguridad.
  - Acercarse más de lo debido o estar con el cuerpo rígido puede demostrar agresividad.
  - Mostrarse con una postura erguida es lo mejor para cuando se quiere demostrar seguridad, valor e importancia en lo que se hace.
  - Indicar con el dedo o manos en la cintura, significa desafío o agresividad.