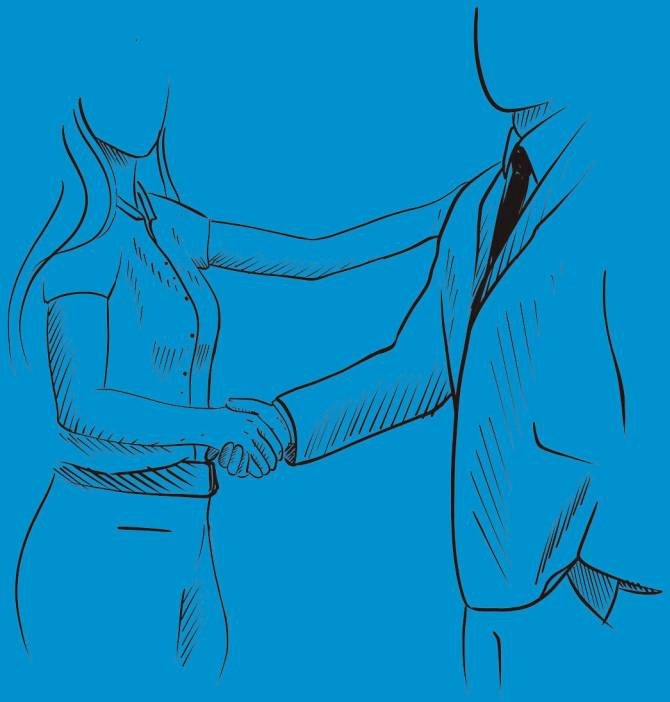
Comunicación no verbal Científica

"Lo más importante en comunicación es escuchar lo que no se dice"

Peter Drucker



ESIN escuela internacional de liderazgo y gestión del talento

Comunicación No Verbal

Con la colaboración de Pedro Villa Fuentes

"El 10% de los conflictos se deben a una diferencia de opinión y el 90% a un tono de voz equivocado"

Vea Martz

Fundamentos Comunicación No Verbal Científica

Definición de Comunicación no verbal. CNV

La comunicación no verbal es un proceso de comunicación mediante el cual se transmite un mensaje por medio de gestos, signos o indicios; es decir, sin palabras, al contrario que la comunicación verbal. Gestos, lenguaje corporal, postura, expresión facial, contacto visual… son algunos de los recursos que utiliza.

También sabemos que es imposible "no comunicar". Con nuestros gestos, postura, cara, ... comunicamos nuestros estados de ánimo, predisposición al cambio, preferencias, emociones,

La Comunicacion No Verbal Científica (CNVC) centra su base en 5 pilares:

- ☑ **Neurociencia**: el estudio de las emociones y el cerebro. Descubrir qué nos pasa cuando sentimos lo que sentimos y cómo estas emociones provocan cambios neurológicos, biológicos y de comportamiento en nosotros.

- ☑ **La Morfopsicología o psicología del rostro.** La conexión del cerebro reptiliano, límbico y Córtex con la forma de nuestra cara y su influencia en las motivaciones, reacciones y comportamientos.

- ☑ **La Sinergología.** Esta disciplina estudia

el lenguaje corporal, centrándose en los gestos no conscientes o semi-conscientes. La sinergología realiza una clasificación de unos 2,500 gestos con una fiabilidad superior al 85%.

- ☑ **Microexpresiones.** Gracias al psicólogo norteamericano Paul Ekman, conocemos que todas las personas manifiestan las emociones de la misma forma en su rostro. Estas expresiones de menos de 1 segundo de duración, nos reflejan qué está sintiendo la persona realmente, y que pensamientos está teniendo.

- ☑ **La Paralingüística.** Esta disciplina estudia la voz. Su entonación, velocidad y timbre. Es el cómo decimos las cosas. A qué le damos énfasis y cómo queremos disimular.

Utilizamos la CNVC para una doble vertiente: analizar nuestro nivel de comunicación y poder adecuar nuestro mensaje al interlocutor y poder comprobar si estamos transmitiendo de forma adecuada aquello que queremos transmitir y, por otro lado, comprobar y analizar el estado de ánimo y la comunicación de la persona con la que estamos comunicando.

De esa forma, un proceso lógico de análisis de nuestra comunicación incluiría:

1. Escucha y observa con quién te comunicas.
2. Utiliza las herramientas de la CNVC para analizar e interpretar aquello que observas.
3. Adapta tu mensaje a tu interlocutor.
4. Comunica e influye de forma positiva.

Además, proponemos un método lógico y secuencial para observar a tu interlocutor. Desde que le vemos y observamos su postura, pasando por la forma en la que nos saludamos, para observar sus cambios en gestos, posturas, comportamientos, ... Y por supuesto, analizando también cómo se comunica y qué hay detrás de aquello que dice y que no dice.

Por todo ello, la CNVC es cada vez más utilizada por entidades públicas, fuerzas de seguridad del estado y empresas de distintos niveles para apoyar a sus profesionales en la comunicación y en una de sus utilidades, la detección de mentiras.

Canales de análisis que tenemos a nuestra disposición para poder estudiar la CNV

- ☑ **Expresión Facial.** Definidas por las expresiones de nuestro interlocutor. Y sobre todo, las Microexpresiones que son más difíciles de detectar pero mucho más fiables a la hora de analizar la CNV.

☑ **Gestos.** Tenemos varios tipos de gestos que pueden ser interesantes analizar en CNV:

- **Emblemas.** Son signos que sustituyen a las palabras o a las frases y que son entendidos por todos los miembros de la comunidad o cultura. Al realizar este gesto no hace falta decir nada más. Un ejemplo es cuando juntamos el dedo índice y pulgar formando un círculo para decir que algo está bien o que estamos de acuerdo.

- **Ilustradores**. Son gestos ligados al discurso de la persona que habla y que nos ayudan a comprender el lenguaje verbal, pero no sustituyen a la comunicación. Facilitan el mensaje. Por ejemplo, si estamos hablando del crecimiento de las ventas, y realizamos un movimiento ascendente con la mano.

- **Reguladores**. Son gestos que realizamos para regular el flujo de la conversación. Sirven para comunicar a la otra persona que la estamos escuchando, que queremos hablar, para darle paso al otro, … Por ejemplo, los asentimientos de cabeza, el saludo o despedida, …

- **Adaptadores**. Estos gestos son muy interesantes a la hora de analizar la CNV. Se trata de gestos, normalmente inconscientes, que nos ayudan a descargar la tensión de la situación. Y se realizan con las manos o con objetos. Suelen demostrar nerviosismo, inseguridad, incomodidad o falta de dominio de la situación. Por ejemplo, estar golpeando con el bolígrafo la mesa, tirarnos de la corbata como colocándola o de las mangas de la camisa si llevamos traje, atusarnos el pelo de forma muy seguida, …

- **Señales de afecto**. Con ellas transmitimos emociones y sentimientos. Desde la sonrisa, hasta ruborizarnos, quedarnos blancos, … También podemos observar señales de cierre o adaptadores de barrera como son los cruces de brazos o piernas.

☑ **Posturas**. La postura corporal. Existen posturas de cierre, de apertura, de interés o de desinterés que será muy interesante analizar.

☑ **Paralingüística**. Tiene que ver con todo aquello que no estrictamente lo que dice, sino cómo lo dice: ritmos, tonos, silencios, paradas, uso de muletillas (eh…, vale… , …) carraspeos, …

- ☑ **Proxémica**. Tiene que ver con la distancia que mantenemos al comunicarnos con las personas. No hablaremos a la misma distancia con una persona de nuestra familia que con nuestro jefe.

- ☑ **Apariencia**. Por mucho que queremos ser políticamente correctos, sabemos que la apariencia física condiciona nuestros comportamientos y nuestros juicios sobre las personas. Tener una apariencia física coherente con el mensaje que queremos transmitir es importante. Y también nos puede dar una información muy interesante.

- ☑ **Morfopsicología**. Disciplina que estudia el comportamiento de las personas a través del rostro.

- ☑ **Háptica**. Significa todo aquello asociado al tacto. Tiene que ver con el estudio del comportamiento del contacto y las sensaciones.

- ☑ **Oculésica**. Es el estudio de la mirada. Esta nos puede transmitir inseguridad, nerviosismo o interés.

- ☑ **Pupilometría**. Muy difícil de observar, se trata de todo aquello que tiene que ver con los factores psicológicos que hacen que las pupilas se dilaten o disminuyan. Se ha encontrado que las personas interesadas en un tema tienden a dilatar la pupila.

- ☑ **Cronemia o cronémica**. Uso del tiempo y estructura que utiliza una persona en su comunicación. El ritmo rápido o lento de la comunicación, la estructura de la historia, …

LA PRIMERA IMPRESIÓN: ACERCAMIENTO, PROXÉMICA Y EL SALUDO.

Nuestro instinto de supervivencia nos ha dotado de una herramienta importantísima para el desarrollo del ser humano: la Primera Impresión. Nuestro cerebro es capaz de emitir un juicio de amenaza o temor sobre un rostro en sólo 39 milisegundos.

Esta primera impresión está formada inicialmente por la expresión facial y la apariencia según la situación, la cultura y los valores de las personas.

Además, según estudios en sólo 100 ms de visualización de un rostro nuestro cerebro es capaz emitir un juicio sobre la otra persona (simpatía, amenaza, credibilidad, …). Y además, prolongar el tiempo de visualización solo nos da más confianza en el juicio emitido, pero no lo cambia sustancialmente.

Pasado ese momento inicial, será muy importante

cómo se acerca a nosotros la otra persona, que distancia mantiene (Proxémica), el saludo y la verbalización de las primeras palabras.

¿Cómo camina la persona hacia mí?

Es importante observar la energía con la que se mueve, así como el balanceo de los brazos y la posición de las palmas de las manos.

Balanceo. Si van hacia delante tiene más propensión y decisión al futuro. Si las manos tienen tendencia a ir hacia detrás estará más cerrado a los nuevos proyectos.

Si los nudillos van hacia arriba (pronando) estará más cerrado y si las palmas están hacia arriba (supinando) estará más abierto.

Podemos observar cual es la predisposición de nuestro interlocutor a la negociación o a la venta. Si está más abierto o cerrado a la comunicación con nosotros.

El Saludo.

El saludo es el momento inicial donde podemos recoger mucha información sobre la otra persona. Es importante analizarlo desde los dos puntos de vista posibles:

· Qué me transmite la otra persona.
· Que transmito yo y que me interesa transmitir.

Por tanto, lo que analizaremos cuando observemos un saludo entre dos personas será:

· Quién controla el movimiento. Que persona de los dos es la que marca el ritmo del movimiento.

· Cómo presenta la mano. Si nos presenta la mano en Pronación (nos muestra los nudillos) denota dominación, control. Si nos presenta la mano en Supinación (nos muestra la palma) denota sumisión, apertura, ponerse a nuestra disposición.

· Quién inicia el gesto.

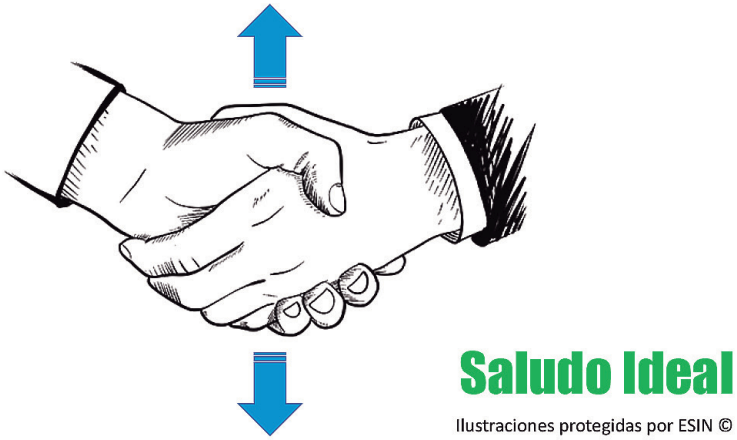
· Qué fuerza utilizamos al dar el apretón de manos.

· Qué se dice durante el saludo.

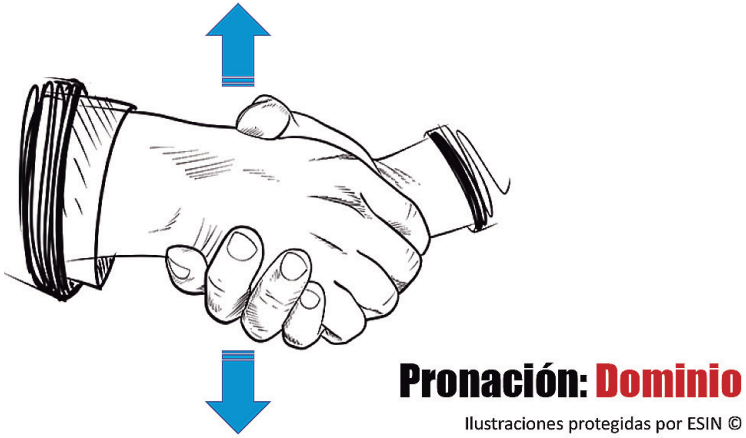
· Qué nos dice el resto del cuerpo. Posición corporal, posición de los pies, de la cabeza, …

Tipos de apretón de manos.

- **Apretón firme:** El apretón normal. Transmite seguridad, confianza, firmeza.



- **Pronación o supinación:** El apretón de manos girando la muñeca. Cuando se ofrecen los nudillos hablaremos de pronación (signo de dominiació y control). Si se ofrece la palma de la mano, hablaremos de supinación (signo de servicio)



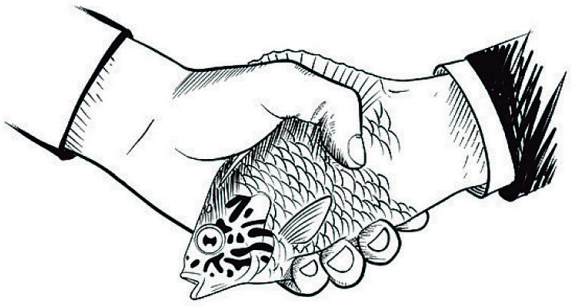
• **Quebrantahuesos:** El apretón con excesiva fuerza, denota posición de poder.



Quebrantahuesos: Dominio

Ilustraciones protegidas por ESIN ©

• **Mano de Pez Lánguida:** Es cuando se deja la mano sin fuerza, lánguida. Transmite poca confianza, inseguridad. No conecta con el otro. Si la otra persona es muy altiva, por ejemplo levanta el mentón, puede indicar que se considera muy importante.



Mano de pez: Inseguridad o problemas de salud

Ilustraciones protegidas por ESIN ©

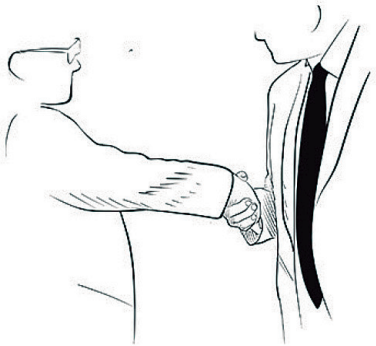
- **Apretón Reforzado.** Llevar la mano izquierda a la mano, antebrazo, codo, brazo o hombro. Muestra apego y confianza hacia la otra persona. También que quiere controlar la situación. Cuanto más arriba se lleva la mano (hacia el hombro), más dominancia muestra.



Atracción con reforzado: Dominio

Ilustraciones protegidas por ESIN ©

- **Apretón Reubicado.** (Encoger o estirar el brazo). Lo más importante es ver quién realiza el movimiento. Indica dominancia. Puede ser encogido (atraigo la mano hacia mi espacio) o invasivo (tiro mi brazo hacía la otra persona).



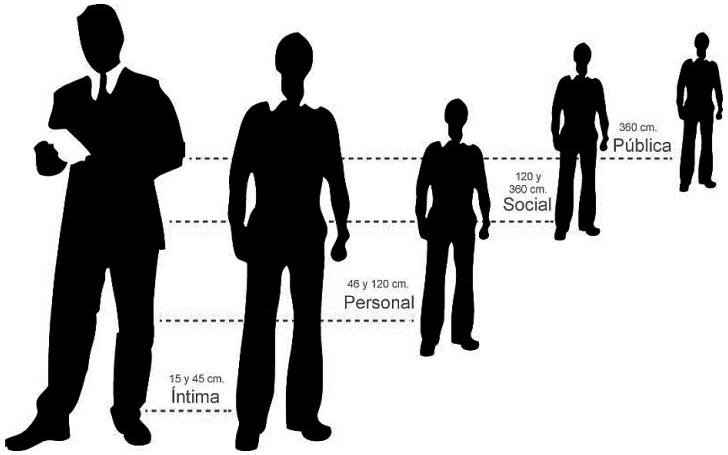
Atracción: Dominio y control

Ilustraciones protegidas por ESIN ©

Proxémica.

La Proxémica nos habla de la distancia a la que interaccionan dos personas. Y la información que nos da es la afinidad que puede haber entre ellas. Cuanta menos distancia hay entre ellas, más afinidad y relación existirá.

Por lo tanto, en nuestras relaciones profesionales es importante no estar demasiado cerca de nuestro interlocutor. Se puede interpretar como una invasión al espacio personal de cada individuo. Además, será interesante conocer si existe alguna diferencia cultural que modifique las distancias normales. En países como Inglaterra evitaremos el contacto físico a no ser que haya mucha confianza y en países orientales, la distancia social es mayor y está muy mal visto entrar en el espacio de cada persona.



Habitualmente decimos que:

- La distancia social es de 1 a 2 metros entre las personas. Es una distancia con la que hablamos con personas que acabamos de conocer o con aquellas con las que no tenemos mucha confianza.
- La distancia personal, entre 0,5 y 1 m es la que tendremos con personas con una mayor confianza: familiares, amigos. Equivale a la distancia del brazo aproximadamente.
- La distancia íntima, menos de 0,50 m, es aquella que tenemos con nuestra familia más íntima o pareja.

Es importante saber y utilizar estas distancias para no molestar a la otra persona. Además, nos puede dar información sobre la agresividad, cercanía, cierre de la otra persona hacia nosotros.

MOVIMIENTOS DE LA CABEZA. EJES, ROTACIONES Y SAGITALES.

Un elemento que nos puede dar mucha información sobre el estado de nuestro interlocutor es la posición de la cabeza. Vamos a ver tres tipos de posiciones que nos van a indicar cosas distintas y por lo tanto, nos ayudarán a saber cómo se encuentra la persona con la que nos comunicamos.

Debemos recordar lo que hablamos cuando hablábamos de los hemisferios cerebrales y su concordancia con el lado del cuerpo. Recordamos brevemente que el cerebro izquierdo (más racional y controlador) se encargaba de los movimientos del lado derecho de nuestro cuerpo. Por tanto, el lado derecho de nuestro cuerpo y los movimientos y gestos que realicemos con esa parte, serán gestos que demuestren más control, racionalidad, serán gestos hacia el exterior y que toman una mayor distancia.

Por otro lado, el hemisferio derecho (más emotivo) controla la parte izquierda de nuestro cuerpo. Por tanto, los movimientos y gestos realizados con esa parte de nuestro cuerpo serán menos pensados, más emotivos, espontáneos. Reflejan más el interior de la persona y un acercamiento.

A su vez, es importante más que ver la posición estática es observar los cambios en la posición de la cabeza en las distintas situaciones y giros en la conversación.

LATERALES

El primer movimiento es el Lateral Izquierdo o Derecho. Hablamos del movimiento de inclinación del eje de la cabeza hacia la derecha o hacia la izquierda.

- La inclinación de la cabeza hacia la Izquierda (Lateral Izquierdo) significa acercamiento y relajación de la persona hacia nosotros, hacia la situación.

- Un Lateral Derecho, significa lo contrario: Crispación, análisis y rigidez. Está molesto.

ROTATIVOS

El segundo movimiento que vamos a tener en cuenta es el lado de la cara que ofrece la persona con la que nos comunicamos. Lo más sencillo es cuando la tenemos totalmente de frente, ver que oreja se ve más.

- Si el lado que ofrece es el izquierdo, (Rotativo Izquierdo) está abierto, cercano y dispuesto a la conversación.

- Un Rotativo Derecho nos indica que toma distancia, quiere analizar y "vigilar" lo que está pasando.

SAGITALES

El tercer movimiento es el Eje Sagital. Es el movimiento hacia arriba o hacia debajo de nuestra cabeza.

- El Sagital Superior (movimiento hacia arriba que eleva el mentón) puede indicar prepotencia, superioridad o miedo transformado en agresividad.

- El sagital Inferior (movimiento hacia abajo que baja el mentón) puede indicar vergüenza, sumisión, inferioridad y/o acercamiento.

ALEJAMIENTO O ALEG.

¿Todos recordamos aquella cobra famosa de Bisbal a Chenoa? ¿O aquella cobra que nos hizo aquel chico o aquella chica a la que intentamos dar un beso? En Comunicación no Verbal también tenemos nuestra cobra.

El Aleg es una reacción a una situación, comentario o pregunta en la que nuestro cuerpo se aleja de la conversación realizando un movimiento en dirección contraria a la persona con la que hablamos. Es una situación bastante común que en muchas ocasiones pasa desapercibida.

Ese alejamiento puede ser con la cabeza o ir acompañado con todo el cuerpo.

Poder detectar este gesto o movimiento es fundamental para los comerciales, líderes, directores de recursos humanos y todos aquellos que realizamos negociaciones a diario. Saber cuando nuestro interlocutor no está cómodo y cuando quiere evadir un tema nos da mucha información que podemos utilizar para lograr acuerdos o cerrar ventas más fácilmente.