

SIN PALABRAS

El lenguaje no verbal es algo poderoso que va mucho más allá de los simples gestos y puede tener una influencia decisiva en el éxito o fracaso de un encuentro profesional. Por ello no solo no se ha de ignorar, sino que conviene aprender a entenderlo y controlarlo.

Por **Cristina Cunchillos**

Para muchos profesionales obligados a mantener sus reuniones por videoconferencia, una de las consecuencias que han pasado más inadvertidas de la crisis sanitaria y el confinamiento en casa ha sido el descubrimiento de la imagen que proyectan. En la pantalla de su ordenador han podido ver cómo los demás les ven cuando hablan, argumentan o escuchan, y en ocasiones se habrán sorprendido, o incluso horrorizado, de sus propios gestos o expresiones. Algo que se desprende de uno mismo, en la mayoría de las veces sin darse cuenta.

Y es que el lenguaje no verbal se produce de forma inconsciente y transmite mensajes sobre quien los emite en todo momento, aunque no hable. De hecho, según los expertos representa hasta el 93% de lo que se comunica. Puede ser una forma de reafirmar lo que se dice, y en ese caso, cuando hay coordinación entre lenguaje verbal y no verbal, contribuye a generar confianza. O, por el contrario, puede servir para enviar señales que contradicen el mensaje oral y crear con ello una impresión negativa.

Su efecto es innegable y también inmediato. Según los neurólogos, cuando se contacta con alguien por primera vez el cerebro tarda solo un minuto y medio en formarse una prime-

ra impresión de esa persona, principalmente a través de aspectos no verbales como su mirada, tono de voz o la forma de estrechar la mano. Esa primera impresión puede ser difícil de olvidar y alterar posteriormente.

Un mundo complejo

El campo de la comunicación no verbal no solo abarca los gestos o el lenguaje corporal. Hay silencios que dicen mucho más que cualquier discurso. El uso que se hace del tiempo, tanto al hablar como en cualquier contexto social, también transmite mensajes no verbales. Incluir grandes pausas al hablar, por ejemplo, puede sugerir un carácter reflexivo. Y alguien que llega siempre tarde puede dar la impresión de falta de respeto, generando desconfianza.

También la forma de vestir y la elección de colores (el rojo y el amarillo, por ejemplo, son colores de poder, pero también pueden generar sensación de arrogancia), el uso del espacio disponible o incluso el olor personal: todo es parte del complejo mundo de la comunicación no verbal.

No hay que olvidar que existen diferencias culturales. En general los pueblos latinos y las culturas mediterráneas gesticulan

mucho más que los nórdicos. La falta de expresividad de algunos asiáticos no tiene por qué indicar una falta de interés. La propia personalidad o el estado emocional de quien comunica también influyen en el lenguaje corporal y lo que con él se transmite.

No basta con memorizar una lista de posturas y lo que pueden comunicar para “leer” a las personas. Hay que tener en cuenta la personalidad y el contexto en el que los gestos se producen. Alguien puede cruzar los brazos simplemente porque tiene frío o no tiene donde apoyarlos, sin que exista por ello actitud de rechazo. Tampoco conviene considerar las señales de forma aislada. Si una persona está nerviosa, probablemente lo mostrará de diversas formas y no con un único gesto. Es mejor buscar grupos de señales para tener una idea más acertada.

Hay que tener en cuenta el contexto en el que los gestos se producen

Gestos clave

Con todas estas variantes, ¿se puede leer el lenguaje no verbal de una persona con seguridad? Tal vez no es algo tan sencillo como pudiera parecer en primera instancia, pero sí que hay ciertas pautas generales que conviene tener en cuenta:

Cruce de piernas y brazos

Cuando una persona cruza sus piernas o sus brazos, instintivamente se está cerrando al exterior. Por eso se considera que en cualquier negociación en la que uno o más participantes cru-



za las piernas hay menos posibilidades de que se alcance un acuerdo. Cruzar los brazos también puede generar la impresión de estar a la defensiva y rechazar cualquier interacción.

Manos inquietas

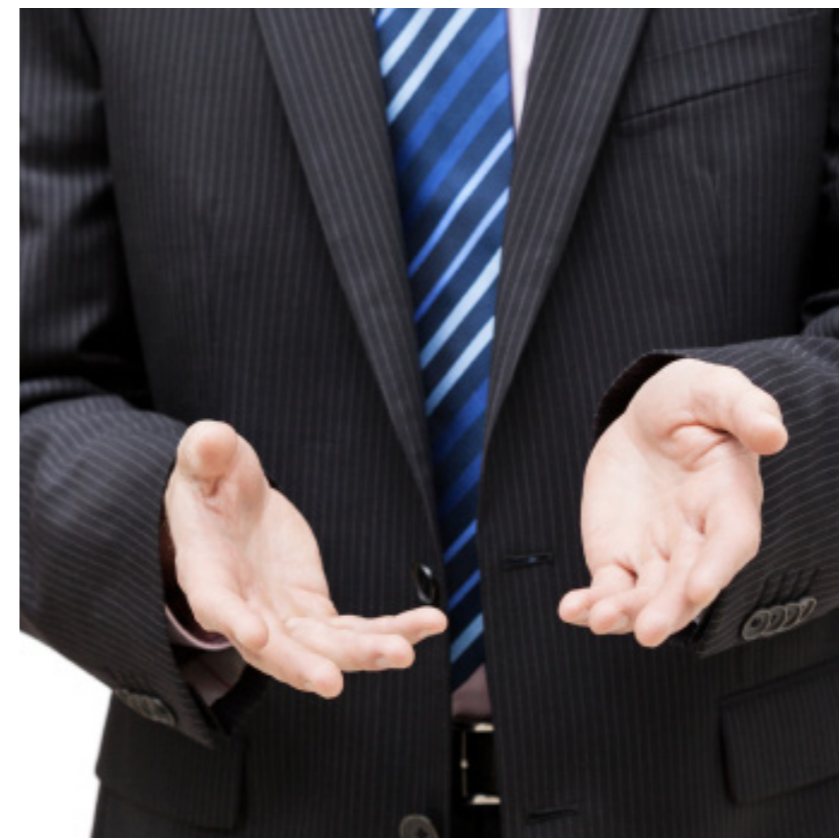
Tocarse la cara, la corbata, el pelo, el cuello... son gestos que se generan fácilmente al estar nervioso y también pueden sugerir inseguridad y deshonestidad. De igual modo, la necesidad de tamborilear con los dedos sobre la mesa o jugar constantemente con un objeto es muestra de nerviosismo y puede distraer a quien escucha. Esconder las manos en los bolsillos o bajo la mesa puede denotar falta de interés o que se está ocultando algo.

Los gestos de la mentira

Hay mentirosos profesionales que han perfeccionado el control de sus gestos para evitar que les delaten. Pero en la mayoría de las personas se encuentran señales no verbales que llevan a la desconfianza. Cuando se miente puede cambiar la expresión del rostro.

Hay mentirosos profesionales, pero en la mayoría se encuentran señales que llevan a la desconfianza

Hay personas que se ruborizan, tensan los labios o sudan más. También puede cambiar el volumen o tono de su voz y a menudo el discurso se interrumpe con carraspeos o tos, necesitando más pausas para tragar saliva. Cerrar los puños, respirar más rápidamente, o rascarse



algunas partes del cuerpo también son considerados indicios de deshonestidad.

Contacto visual

¿Quién no ha sentido desconfianza hacia otra persona por el mero hecho de que ésta no le mira a los ojos? El contacto visual es esencial para expresar honestidad y crear un ambiente de confianza, aunque si se mira a alguien fijamente durante mucho tiempo también puede ser intimidatorio. Algo más difícil de percibir, e imposible de controlar, son las pupilas, que se dilatan frente a algo placentero.

Técnicas aprendidas

Aunque hay gestos innatos que resultan más difíciles de cambiar o controlar, es posible desarrollar técnicas para mejorar la comunicación no verbal. Existen consultorías especializadas en ello que asesoran a los profesionales. Estos son algunos de los aspectos que se suelen trabajar:

Sonrisas honestas

La sonrisa es contagiosa, ayuda a romper el hielo y crear un ambiente más relajado, sobre todo si es natural. Se considera que lo es cuando sonríe toda la cara y no solo la boca. Incluso

las personas serias por naturaleza pueden aprender a sonreír más a menudo cuando hablan en público.

Mimetismo

Cuando se reconocen gestos propios en otra persona se crea una empatía que ayuda a que haya un mejor entendimiento. Se puede intentar mimetizar o copiar discretamente el lenguaje corporal del público al que uno se dirige (la llamada "técnica del espejo"), para conectar mejor con él.

Mejor postura

Sentarse con la espalda erguida y la cabeza levantada es una postura de poder que no solo genera una mejor impresión sino que, inconscientemente, también mejora la autoestima. Si se hace una presentación de pie es mejor no permanecer estático, sino moverse de forma natural, despacio, sin dar la espalda al público.

Con esfuerzo y práctica cualquiera puede mejorar su expresión no verbal y aprender a controlar sus gestos innatos. No se trata de suprimirlos, sino de saber utilizarlos eficazmente para complementar y reforzar el mensaje oral. Esa es la clave de los mejores comunicadores.

No se trata de suprimir gestos innatos, sino de controlarlos para reforzar un mensaje oral

Teresa Baró

Directora de Verbal no Verbal y experta en comunicación para profesionales y directivos

"Podemos estar callados, pero no evitar dar mensajes no verbales"

¿Qué importancia tiene el lenguaje no verbal frente a la comunicación verbal?

Depende de cada situación y del tipo de interacción que exista. La parte verbal siempre está condicionada por la no verbal. Sin palabras no podríamos comunicar pensamientos complejos, por ejemplo, y esto es lo que nos distingue de los animales. Pero el lenguaje no verbal tiene un peso importantísimo porque es omnipresente e inevitable. Con él enviamos mucha información, aunque no queramos, y a través de diversos canales, no solo el de los gestos. En general, el lenguaje no verbal se considera más sincero y espontáneo. Podemos estar callados, pero no evitar dar mensajes no verbales. Según Paul Watzlawick, "no se puede no comunicar".

¿Cómo puede influir el lenguaje no verbal en el éxito o fracaso de una reunión y/o evento?

Influye absolutamente. Aparte de las palabras de presentadores o ponentes, todo lo demás es no verbal: la decoración, el uso del espacio y el tiempo, todo lo relativo al protocolo y las buenas maneras... Los organizadores pueden mimar estos aspectos, pero hay que tener en cuenta el comportamiento individual de cada asistente. Si alguien se salta el protocolo, puede arruinar un acto. El éxito también depende de la capacidad de comunicación de las personas. Por ejemplo, un ponente puede ser una eminencia en un área, pero si es incapaz de transmitir emoción alguna ni conectar con el público, no generará buen ambiente.

¿Qué aconsejaría a los profesionales en una videoconferencia? ¿Hay gestos que se deben evitar a toda costa?

Antes de empezar a hablar lo primero que han de tener en cuenta es el escenario, qué tienen detrás, y su aspecto físico, ya que es lo primero que todos van a ver. Conviene cuidar el color de la ropa, que no sea algo demasiado llamativo o informal ni se mezcle con el fondo. Es importante hablar a la cámara y no mirar a otro lado, para crear el efecto de una conversación cara a cara, y procurar no moverse mucho ni gesticular con las manos, ya que podrían tapar el rostro. Las expresiones de la cara se ven más en una videoconferencia y también se deben vigilar. En general, se han de evitar gestos como tocarse la cara, el pelo, las gafas... son "ruidos" que estorban y delatan el nerviosismo.



GRUPO
PUNTO MICE



PUNTO MICE

Revista bimestral, web y redes sociales.
37.000 profesionales nos leen en España, Argentina, Chile, Colombia, México y Perú

www.puntomice.com

PUNTO DMC

Directorio anual de agencias receptoras (DMCs) hispanohablantes presentadas por continentes y países

www.puntodmc.com



INFORMES

Estudios en profundidad sobre tendencias del sector MICE que interesan a los profesionales hispanohablantes



WEBINARS MICE

Cursos y presentaciones online destinados a los agentes de viajes especializados



Somos media partner de

