

Comunicación no verbal: el lenguaje del cuerpo

E-mail

Autora: Ana Muñoz, psicóloga, directora de Cepvi.com

Primera parte

Cuando hablamos con alguien sólo una pequeña parte de la información que obtenemos de esa persona procede de sus palabras. Los investigadores han estimado que entre un 60 y un 70% de lo que comunicamos lo hacemos mediante el lenguaje no verbal; es decir, gestos, apariencia, postura, mirada y expresión.

Muy a menudo, el efecto de este lenguaje corporal tiene lugar a nivel inconsciente, de manera que, después de estar sólo un par de minutos conversando con alguien a quien acabamos de conocer, podemos llegar a la conclusión de que esa persona no es de fiar o no nos gusta sin que podamos explicar el motivo exacto. Lo más que podemos decir es "tiene algo que no me gusta". Ese "algo" procede, casi con toda seguridad, de lo que su lenguaje corporal nos ha transmitido. Y, a la inversa, cuando hablamos con alguien es posible que le estemos diciendo mucho más de lo que creemos. De este modo, nuestras emociones se ven influidas por otras personas sin necesidad de decir una sola palabra, pues puede bastar una determinada postura, mirada y gesticulación para hacernos sentir incómodos, nerviosos o enfadados, o bien alegres, joviales y optimistas. Por supuesto, esto no quiere decir que nuestro interlocutor vaya a captar toda la información que estamos transmitiendo; el grado en que lo haga dependerá de lo bueno que sea a la hora de interpretar este lenguaje y de la atención que nos esté prestando.

El lenguaje no verbal es en parte innato, en parte imitativo y en parte aprendido. Generalmente, distintas áreas del cuerpo tienden a trabajar unidas para enviar el mismo mensaje, aunque a veces es posible enviar mensajes contradictorios, como cuando alguien está contando una anécdota divertida pero la expresión de su cara es triste. Esto puede ser debido, por ejemplo, a que mientras habla está pensando en otra cosa, tal vez en lo siguiente que va a decir, y la expresión de su cara se corresponde con lo que está pensando y no con lo que está diciendo, de manera que deja perplejo a su interlocutor.

En otras ocasiones, los mensajes son confusos debido que se pueden estar transmitiendo varias emociones a la vez, como rabia, miedo y ansiedad, que a veces aparecen unidas.

Con los desconocidos nos comunicamos principalmente a través de los ojos. Por ejemplo, cuando vamos caminando por un pasillo estrecho y nos encontramos con alguien de frente, primero le miramos a los ojos y luego desviamos la mirada hacia el lado del pasillo por el que pretendemos pasar. Cuando no se emiten estas señales o no se interpretan correctamente, lo más probable es que ambas personas acaben manteniendo una especie de baile a derecha e izquierda hasta aclararse.

Lo que el cuerpo nos dice.

Tienes una cita y vas caminando por la calle para encontrarte con alguien a quien quieres transmitir una imagen de confianza, amistad y cooperación. Te interesa agradar a esa persona y causarle una buena impresión. Mientras te mueves mantienes una posición erguida, pero relajada, el abdomen ligeramente tenso y el pecho algo levantado. Sabes que si caminas encorvado o encorvada, con los hombros encogidos y la pelvis inclinada hacia delante (o hacia atrás) no tendrás muchas posibilidades, a no ser, claro está, que seas un actor cómico. La expresión de tu cara es relajada. Aunque sientes cierto nerviosismo tratas de controlarlo diciéndote que todo es maravilloso, que te sientes feliz y rezumas encanto por todos tus poros. Esos pensamientos se reflejan en tu rostro y te ayudan a transmitir la imagen que deseas. Al doblar la esquina localizas con la mirada el lugar del encuentro y poco después tus ojos se encuentran con los suyos. Un rápido y ligero movimiento ascendente y descendente de las cejas justo antes de establecer el contacto ocular tratan de atraer su mirada hacia tus ojos. Mantienes la mirada durante unos tres segundos, con el objetivo de obtener información acerca de los sentimientos, actitudes e intenciones de esa persona, y luego la desvías hacia abajo un instante para

volver a levantarla después. Ha sido un ligero gesto de sumisión que indica que vienes en son de paz y que tu deseo es cooperar y no tratar de dominar a esa persona. Si lo que pretendes es desconcertarla o tomarle el pelo levantarás la vista hacia el cielo y si la desvías hacia izquierda o derecha darás la sensación de rechazo o falta de interés, mientras que si la mantienes fija darás la impresión de hostilidad, agresividad o deseo de un contacto más íntimo (en las pareja, por ejemplo, no suele darse esta pausa y mantienen fija la mirada).

La sonrisa.

Por supuesto, no olvidas el poder de una sonrisa. La más apropiada para esta situación será aquella que muestra ligeramente los dientes superiores, siempre y cuando sea sincera, pues una sonrisa falsa es muy fácil de descubrir y va a causar una mala impresión.

La sonrisa, igual que la mirada, puede decir muchas cosas distintas. No sólo expresa alegría, sino que también puede indicar ansiedad, inseguridad e incluso hostilidad enmascarada. Del mismo modo, sus interpretaciones también pueden ser diferentes. Por ejemplo, una sonrisa puede ser interpretada como signo de amistad y simpatía o bien hacer que nos preguntemos fastidiados de qué se estará riendo esa persona, e incluso nos puede llevar a sentir vergüenza. Una sonrisa débil y vacilante que no muestra los dientes y va acompañada de una mirada de similares características indica timidez e inseguridad. Puede venir bien usarla ante una persona con baja autoestima para darle seguridad. Es también una sonrisa que inspira ternura fácilmente, sobre todo si va acompañada de una mirada franca. La sonrisa que muestra ligeramente los dientes superiores es apropiada para conocidos, vecinos, etc. Una sonrisa más amplia, que muestra todos los dientes superiores, en cambio, puede desconcertar a una persona a quien apenas conocemos. Por otra parte, la sonrisa reprimida puede llevarnos a dar una imagen desastrosa, sobre todo cuando la otra persona no sabe de qué nos estamos riendo y la interpreta como una burla. Aunque por lo general suele ser indicio de timidez.

La mirada

Una vez iniciada una conversación es mucha la información que podemos obtener de nuestro interlocutor si sabemos prestar atención al lenguaje de su cuerpo. Los ojos tienen una gran importancia y es mucho lo que podemos decir con ellos. No es extraño, por tanto, escuchar expresiones como "hay miradas que matan", "tenía una mirada de hielo" o "me abrasó con su mirada". Hay miradas burlonas, miradas iracundas, miradas de sorpresa e incluso miradas veladas.

Al escuchar, miras atentamente a los ojos de tu interlocutor para demostrarle interés y atención, mientras que la otra persona suele desviar a menudo la mirada cuando te habla. Si nos miran fijamente al hablarnos es fácil que nos pongamos nerviosos, sobre todo porque aparece el dilema de sostener durante demasiado tiempo una mirada, frente a desviar los ojos, algo que puede ser interpretado como falta de interés. Después, cuando te dispones a tomar la palabra, desvías la mirada un instante, justo antes de empezar a hablar, para hacer ver que te dispones a dar una respuesta considerada y meditada. Por supuesto, la persona con la que hablas no es consciente de todo esto, pero a un nivel sutil está captando todos estos mensajes y probablemente tiene ya una impresión bastante favorable ti.

Mientras estáis sentados en la terraza de un café, te alegras de que el día esté nublado, pues con esas lentillas que te has puesto te molestaría demasiado el sol y sabes que las gafas también tienen algo que decir. Tienen a producir una impresión negativa, sobre todo si son oscuras o con cristales brillantes, ya que impiden el acceso a una fuente importante de información. Pueden dar la sensación de frialdad, distanciamiento o falta de sinceridad, aunque también transmiten inteligencia, seriedad y autoridad. La persona que te habla con gafas de sol oscuras está diciéndote lo inaccesible que es y lo difícil que lo tienes para llegar hasta ella. Dan la sensación de gran reserva y rechazo a entablar una conversación, aunque, por supuesto, puede tratarse tan sólo de inseguridad. A veces se utilizan como un modo de esconderse ante la mirada ajena.

El lugar hacia donde dirigimos la mirada dice también mucho. Cuando se trata de personas que acabamos de conocer se mantiene la mirada dentro del triángulo formado por los ojos y la nariz, y entre amigos se amplía ese triángulo para incluir la boca. Bajar la mirada por debajo de la cara tiende a interpretarse como un mayor deseo

de intimidad y puede hacer que una persona, sobre todo si es mujer, se sienta nerviosa o enfadada al verlo como una insinuación sexual.

El tiempo durante el cual una persona mantiene su mirada puede darnos también algunas pistas. Las personas inseguras la mantienen menos. Cuando se habla de temas personales disminuye el contacto visual y cuando alguien nos elogia sucede justo lo contrario.

La primera impresión.

El famoso dicho "la primera impresión es la que cuenta", resulta bastante acertado, de manera que causar una buena impresión inicial en una entrevista de trabajo puede ser incluso más importante que el currículum o las buenas referencias. Un estudio realizado en Reino Unido mostró que la mayoría de las empresas se basan únicamente en la entrevista como método para contratar personal.

Por lo general, la primera impresión está ya formada a los tres o cuatro minutos de haber conocido a una persona. En ese corto periodo de tiempo decidimos si nos agrada o desagrada y si queremos mantener o no algún tipo de relación con ella. Esta opinión tiende a mantenerse estable a lo largo del tiempo y suele resultar difícil cambiarla, debido a que implica partir otra vez de cero: evaluar de nuevo toda la información que tenemos de esa persona, admitir que nos hemos equivocado y llegar a conclusiones diferentes que nos empujarían a cambiar nuestro comportamiento. Por tanto, es mucho más fácil mantener siempre la misma opinión, a no ser que nos encontremos con información que es claramente inconsistente con la impresión que nos hemos formado.

Muchas personas piensan que hay que ser natural y mostrarnos ante los demás tal y como somos. El problema aparece cuando esto se interpreta como dejar ver los defectos desde el principio. Y dada la gran importancia que parece tener esta primera impresión, lo más inteligente es tratar de mostrar la mejor imagen posible de nosotros, que es lo que la mayoría de la gente intenta hacer, y dejar los defectos para más tarde, de manera que su impacto será menor si hemos causado una buena impresión (que tenderá a mantenerse) que si hemos dado una imagen negativa, en cuyo caso, nuestros defectos no harán más que confirmar la opinión de esa persona, por lo que tenderá a fijarse más en ellos. Y es que la expresión "el amor es ciego" es muy cierta, pues si consideramos que una persona es maravillosa, tendrá que hacer algo verdaderamente atroz para que pensemos de otro modo.

A veces, ni siquiera hace falta ver a una persona para formarnos una opinión favorable o desfavorable. Si nos describen a alguien como agradable y amable antes de haberlo conocido, después tendremos una mejor opinión de esa persona que si nos la han descrito como fría y antipática.

La imagen que queremos dar dependerá también de la situación (entrevista de trabajo, cita romántica, etc.) y de la persona que tenemos delante. Por ejemplo, si nos comportamos de forma dominante con una persona tímida e insegura, lo más probable es que hagamos que se sienta intimidada e incómoda. En general, la gente suele preferir a quienes tienen (o muestran) niveles de autoestima similares al suyo.

Autoestima y atractivo físico

Durante ese primer encuentro lo que se dice con palabras parece no importar mucho. Lo mejor es ser un buen oyente, usar correctamente el lenguaje corporal y tener una apariencia física que resulte atractiva a la otra persona. Las personas más atractivas tienen más probabilidades de salir bien paradas en una entrevista de trabajo o de ser absueltas en un juicio, debido a que existe la creencia generalizada de que los más atractivos son también mejores personas. Es decir, a los que son guapos por fuera también se los considera "guapos" por dentro.

Por otra parte, lo que pensamos de nosotros mismos ejerce una influencia en la imagen que damos a los demás. Si piensas: "no soy más que un hombre sencillo a quien todos consideran un pobre ingenuo" es posible que des una impresión de hostilidad, si esa concepción que tienes de ti mismo te hace enfadar. Y si piensas "soy sosa y aburrida y los demás no quieren saber nada de gente así" estarás esperando que los demás te

ignoren y dando una impresión de desconfianza y distanciamiento. Por tanto, los demás nos juzgarán de acuerdo a cómo nos juzguemos a nosotros mismos. Si pensamos que somos personas estupendas y encantadoras tenemos muchas probabilidades de que los demás estén de acuerdo con nosotros.

De este modo, una buena autoestima hará milagros en alguien poco atractivo, porque a pesar de la importancia que el físico parece tener en nuestra sociedad, la clave del éxito no está exactamente en él, sino más bien en el buen concepto que estas personas suelen tener de sí mismas y que les lleva a transmitir una imagen positiva a los demás. Por tanto, aun siendo poco agraciado, basta con quererse y aceptarse para lograr transmitir una impresión tan buena como el más atractivo.

Hablar con la cabeza.

Los movimientos afirmativos de cabeza revelan mensajes diferentes según su ritmo. Cuando son rápidos significa: "entiendo; continúa", o bien pueden indicar que queremos que esa persona se dé prisa y termine lo que está diciendo. Cuando son moderados nos están diciendo "comprendo y estoy de acuerdo" y cuando son lentos significan "comprendo pero estoy un poco confundido" o "no estoy del todo convencido". La inclinación de cabeza es otra pista que podemos interpretar de diferentes formas. Una inclinación hacia delante y a un lado significa "te escucho". Y cuando va acompañada de una sonrisa y contacto visual aumentan los sentimientos de simpatía hacia esa persona y tiene más probabilidades de recibir apoyo y cooperación. Cuando la inclinación se produce hacia un lado y hacia atrás quiere decir "estoy pensando tu pregunta" y una clara inclinación hacia un lado significa "estoy interesado y tal vez atraído".

Espacio personal e invasión.

Nuestro espacio personal íntimo está formado por nuestro cuerpo y una zona a su alrededor de unos cuantos centímetros. En ese espacio sólo permitimos que entren los amigos más íntimos, parejas y familiares. Un poco más lejos se sitúa la zona personal lejana, en la que sólo dejamos entrar a amigos y compañeros con quienes mantenemos una buena relación. Generalmente no permitimos que los extraños nos toquen o se sitúen demasiado cerca de nosotros y si invaden nuestro espacio sentimos nerviosismo, enfado, irritación o temor. A veces, sin embargo, no tenemos más remedio que aguantar esa invasión, como sucede al viajar en metro o autobús. En esos casos el cuerpo se tensa, se evita todo contacto ocular y se clava la vista en el infinito, con esa mirada que parece decir "en realidad no estoy aquí". Relajarse y moverse libremente podría suponer una amenaza para los demás.

Cuando se produce una invasión del espacio personal, suele retrocederse un paso para evitarla. Así, es posible encontrarse a veces con situaciones en las que dos personas, una de las cuales no respeta el espacio de la otra, se van moviendo por toda la habitación en una especie de baile en la que uno retrocede para poder respirar y el otro avanza porque siente que está demasiado lejos. En otros casos la invasión tiene lugar conscientemente para intimidar a la otra persona o ponerla nerviosa y hacer que retroceda mostrando así sumisión. La mejor manera de separarse de estas personas es dar un paso hacia un lado en vez de hacia atrás.

Las mujeres suelen sentir menos nerviosismo cuando su zona personal lejana se ve invadida por mujeres desconocidas, pero reaccionan de forma muy negativa si lo hace un hombre, interpretándose como una insinuación sexual. Los hombres, en cambio, no suelen sentirse incómodos cuando una desconocida invade esta zona, aunque también lo interpretan como un deseo de mayor intimidad. Algo parecido podría decirse del contacto físico. Si bien las mujeres sólo suelen permitir que quien las toque sea un buen amigo si se trata de un hombre, a estos no les suele importar que los toque una mujer desconocida.

También existen diferencias según la personalidad, siendo más amplio el espacio personal de los introvertidos, que necesitan mantener una mayor distancia entre ellos y su interlocutor.

Rechazo

La persona que interpone un objeto entre ella y nosotros nos está enviando un mensaje que puede significar varias cosas. Cuando se da también una mirada hostil o inexpresiva, postura tensa, y poco o nulo movimiento corporal su significado suele ser claro: "será mejor que te apartes de mi vista inmediatamente", pero si va acompañado de una expresión amistosa y el cuerpo más relajado, indica que aunque no se va cortar del todo la comunicación es mejor que vayas con cautela.

En una investigación se vio que cuando un grupo de personas escuchaban a un orador con los brazos cruzados retenían menos información y tenían una actitud más crítica hacia él. Cruzar los brazos indica una actitud defensiva y negativa, incertidumbre o inseguridad. Si se aprieta el puño denota agresividad y si se están apretando los brazos con las manos señala una gran ansiedad o enfado. Una buena forma de romper estas barreras es ofrecer algún objeto a esa persona, como un cigarrillo o una bebida.

Una barrera parcial, como agarrarse el brazo con una mano, denota más bien falta de confianza en vez de rechazo. A veces lo usan las personas inseguras como una forma de tranquilizarse.

Gestos nerviosos. Hostilidad.

Cuando sentimos ansiedad u hostilidad nuestro lenguaje corporal va a reflejarlo. Sin embargo, nuestro interlocutor no tiene por qué ser consciente de lo que estamos sintiendo; simplemente capta "algo" en nosotros que no le gusta. Por ejemplo, una persona ansiosa o tímida puede comportarse de un modo que otros perciban como frialdad y rechazo. El miedo puede hacer que nos enfademos con nosotros mismos y transmitir una imagen de hostilidad. De este modo la persona con la que hablamos puede tener una impresión de nosotros que no se corresponda con la realidad, a no ser que sea bastante buena interpretando nuestros gestos.

Cuando estamos nerviosos es muy probable que toquemos precisamente esa parte de nuestro cuerpo que menos nos gusta. La ansiedad es un sentimiento muy intenso que nos hace más conscientes de nosotros mismos y, por tanto, también de aquello que no nos gusta en nosotros. Sin embargo, también puede tener otros significados. Tocarse la boca, por ejemplo, puede indicar que no nos gusta o bien un temor a decir algo que no debemos. La persona que se frota las manos nerviosamente parece estar diciendo "tengo miedo de lo que podría llegar a hacer con mis manos". Los niños se tapan descaradamente las orejas cuando no quieren oír; los adultos, más discretos, se las tocan.

Tocarse determinadas partes del cuerpo es también una forma de confortarse o relajarse. Masajearse la nuca, acariciarse el pelo o la barba, humedecerse los labios o chupar algún objeto, etc., denotan cierto nerviosismo cuando se hace a menudo. Y lo mismo puede decirse de los pies y dedos inquietos: jugar con objetos, alisarse la ropa, golpear el cigarro contra el cenicero aunque no haya ceniza que tirar...

Entre los signos de hostilidad se encuentran golpear el suelo o algún objeto con el pie; apretar, estirar o pellizcar partes de la cara, o morderse los labios.

Interpretar el lenguaje no verbal.

A pesar de todo lo que podemos comunicar a través del lenguaje del cuerpo, no todo el mundo sabe interpretar o usar estas señales correctamente. En realidad sólo una minoría es buena en esto. Las mujeres suelen ser mejores que los hombres a la hora de interpretar el lenguaje corporal y lo utilizan más para comunicar la importancia de la relación. También sonríen más, se sienten más atraídas por las personas que sonríen y utilizan más la mirada (aunque les resulta más incomodo que las miren a ellas).

Las personas introvertidas y reservadas también tienden a ser mejores, debido a que ejercen un mayor control sobre sus propias emociones y por tanto son más conscientes de sí mismas. También son más sensibles al comportamiento de los demás, pues utilizan las señales que estos emiten como una forma de controlar la impresión que están causando.

En cambio, las personas agresivas suelen ser peores que los demás a la hora de interpretar correctamente estos signos, teniendo mayor tendencia a considerar hostil una expresión neutra.

El engaño.

Pillar a un mentiroso no es tan fácil como la gente suele creer, sobre todo si le miras a los ojos, como suelen hacer la mayoría de la personas, porque el mentiroso tiende a centrarse en su cara para ejercer el control y no ser descubierto. Aun así hay algunos signos que lo delatan. Se utilizan menos gestos y el cuerpo puede estar prácticamente inmóvil, como si temiera que fuese a delatar su mentira en cualquier momento. Todos podemos recordar la rigidez de Bill Clinton mientras negaba haber mantenido relaciones con la becaria. Habría resultado más creíble si hubiese mostrado las palmas de sus manos, como una forma de decir que no tiene nada que ocultar. A veces aparecen gestos nerviosos como los ya mencionados. Tocarse la boca o la nariz como una forma encubierta de taparse una boca mentirosa; tocarse los ojos como una manera de evitar mirar a quien estamos mintiendo (tocarse o frotarse los ojos puede indicar también deseos de terminar la conversación por cualquier motivo). El ojo mentiroso rehuye la mirada, aparta y vuelve a fijar la vista rápidamente, aumenta el parpadeo y es mayor el tiempo durante el cual los ojos permanecen cerrados al parpadear. Por supuesto, si estamos ante alguien que, además de ser un tanto mentiroso, apenas se inmuta ante sus propias mentiras y no se siente culpable ni ansioso, nos va a resultar bastante difícil desenmascararlo.