

Comunicación no verbal: la importancia de los gestos"

Extraído de Protocolo.org



Aunque el hombre lleva más de un millón de años utilizando este tipo de comunicación, ésta no se ha empezado a estudiar nada más que hace sólo unas décadas. El investigador Albert Mehrabian descompuso en porcentajes el impacto de un mensaje: 7% es verbal, 38% vocal (tono, matices y otras características) y un 55% señales y gestos. El componente verbal se utiliza para comunicar información y el no verbal para comunicar estados y actitudes personales. Este investigador, Albert Mehrabian, afirma que en una conversación cara a cara el componente verbal es un 35% y más del 65% es comunicación no verbal.

Muchos gestos utilizados son comunes en la mayoría de los países, aunque otros pueden significar cosas distintas dependiendo de donde estemos. Los gestos básicos suelen ser los que más universalizados están: mover la cabeza para afirmar o negar algo, fruncir el ceño en señal de enfado, encogerse de hombros que indica que no entendemos o comprendemos algo, etc. Otras veces, hay gestos que vienen heredados del reino animal, como puede ser enseñar los dientes en señal de enfado (agresividad).

Aunque sepa que puede significar un determinado gesto, no caiga en el error de interpretarlo de forma aislada; es fácil que pudiera equivocarse. Los gestos se pueden fingir, pero no todo el cuerpo actúa de la misma manera. Las cejas, la risa, la pupila de los ojos y otros pequeños detalles seguramente nos delaten. Por regla general, cuando estamos mintiendo o forzando una situación, el cuerpo nos delata. Por eso las situaciones personales, se resuelven mejor cara a cara, que por teléfono y otro medio donde se puede esconder el cuerpo y perder una importante parte del mensaje (la parte no verbal).

Aunque el tema es amplio y daría para cientos de páginas, vamos a exponer los principales gestos y actitudes que nos pueden ayudar en nuestra vida cotidiana y en los negocios. La mayoría de los gestos y movimientos que utilizamos habitualmente, nos vienen condicionados por el entorno en el que nos hayamos criado. Los matices culturales, son de gran importancia en el lenguaje corporal. También el entorno familiar, tiene una clara influencia en nuestro comportamiento y en nuestra manera de "hablar con el cuerpo".

Hay algunos gestos que se utilizan de forma universal (con sus excepciones) para significar lo mismo. El signo de "OK", con varias teorías sobre su origen, aunque la más

aceptada según nos informa uno de nuestros amables visitantes es una deformación de la expresión "all correct" en "oll korrekt" que apareció en algunos periódicos estadounidenses y canadienses durante el siglo XIX. Otra teoría es que procede de la oposición al significado de "KO" (Knock Out). Significa que todo está correcto, aunque en determinados países se hace referencia a la homosexualidad por similitud del círculo formado con los dedos, y en otros países se utiliza para indicar algo nulo, inválido, cero o nada de nada. Otros autores afirman que el símbolo de OK, viene de 0 Kill, sin muertos en el frente, que era utilizado en la Guerra de Secesión Americana.

El conocido signo de la "V", como símbolo de la victoria o el triunfo, popularizado por Winston Churchill, en la Segunda Guerra Mundial, no significa lo mismo, si se hace con la palma de la mano hacia afuera, que significa victoria, que con la palma de la mano hacia adentro que significa un insulto obsceno. Otro conocido gesto, el dedo pulgar hacia arriba o hacia abajo, que indica el acuerdo o desacuerdo. Pero en algunos países se utiliza para insultar, como en Grecia, y en otros solamente significa el número uno, como en muchos países de habla Inglesa (USA, Nueva Zelanda, Australia, etc). Hay muchas variantes de gestos con este dedo, como la conocida forma de la mano para hacer "auto-stop", pero no alargaremos más el tema.

El tema de las distancias es de gran importancia a la hora de entablar un contacto o conversación con otra persona. Sabemos realmente hasta donde acercarnos a una persona para charlar, para presentarla, etc. Todas las personas, según estudios recientes y según Allan Pease, tenemos nuestros territorios muy bien delimitados: la zona íntima, de hasta 50 cms. de distancia, donde se acercan las personas más allegadas (familia, amigos íntimos, etc). La zona personal hasta 125 cms. aproximadamente, distancia utilizada en reuniones, entorno laboral y social. La zona social, hasta los 2 ó 3 mts. más o menos, que es utilizada con personas ajenas a nuestro entorno (el cartero, un electricista, etc. y gente en la vía pública).

El tema de las distancias es de gran importancia a la hora de entablar un contacto o conversación con otra persona. Hay muchas personas que no les agrada que otros "invadan" su territorio o zona personal. ¿Nunca le ha ocurrido que una persona se echa hacia atrás para mantener una distancia cómoda para ella? Este tipo de situaciones son muy variables en función del entorno (rural o urbano) y en función de la situación. Los que han crecido en zonas poco pobladas (núcleos rurales), suelen tener unas distancias más amplias en sus zonas (tanto íntimas, personales y sociales) que aquellas personas que han nacido en entornos con mayor densidad de población (generalmente núcleos urbanos).

¿Quién no ha oído la expresión "hablar con las manos"? Son fundamentales en la comunicación no verbal. Generalmente: palmas hacia arriba y abiertas, indican sinceridad, honestidad. Palmas hacia abajo, abiertas, significan una posición dominante y en ocasiones, poca honestidad (cuando se quiere mentir). Si cerramos la mano y apuntamos con un dedo, suele indicar una posición dominante y algo agresiva. En cuanto a los apretones de manos: cuando las manos están verticales, significa igualdad. Si nuestra mano está por encima, significa dominio, control, y si está debajo, sumisión, recato. Si se hace con fuerza significa seguridad.

El apretón de manos puede ir acompañado de otras acciones, como poner la otra mano encima haciendo un bocadillo a la mano de la persona saludada. Si se utiliza con gente conocida demuestra confianza; con gente desconocida el efecto es el contrario. Dar la mano y agarrar la muñeca o agarrar el codo, solo se debe hacer con personas conocidas o del entorno cercano. Dar la mano y agarrar el brazo o el hombro, solo debería hacerse en casos de gran amistad o relaciones muy personales, al tener que invadir la zona íntima de una persona. Estos gestos son interpretados como símbolo de honestidad y sinceridad en personas cercanas y el efecto contrario en personas desconocidas o recién presentadas.

Entrelazar las manos: puede ser a la altura de la cara, apoyados en la mesa, o de pie en la parte baja de la cintura. Según algunos estudios, parece ser que existe relación entre la altura de las manos entrelazadas y la actitud negativa. A mayor altura, mayor negatividad. Frotarse las manos: tiene un significado positivo, se espera algo bueno, una expectativa positiva, un buen entendimiento entre las partes. Juntar las yemas de los dedos de ambas

manos, significa un alto grado de confianza en uno mismo, y una seguridad. Hacia arriba se utiliza cuando se opina sobre algo; hacia abajo se suele utilizar cuando se está escuchando.

Cuando cruzamos y agarramos nuestras manos por detrás de la espalda, denota un alto grado de seguridad en nosotros mismos y una clara posición dominante. En cambio, si lo que cogemos por la parte trasera son nuestras muñecas es signo de intranquilidad e inseguridad. Dicen que los pulgares representan la fuerza del carácter, por eso son utilizados para destacar ciertos gestos. Meterse las manos en los bolsillos dejando los pulgares fuera es signo de poderío, de dominación, de seguridad. Lo mismo pero más disimulado, si se meten en los bolsillos traseros. También cruzar los brazos dejando los pulgares fuera, es signo de actitud dominante.

"Las manos y el rostro son los que tienen mayor riqueza de matices a la hora de interpretar el lenguaje no verbal"

Se dice, que la cara es el espejo del alma. Pero es mucho más que eso. Cuando la mano tapa la boca, es señal de mentira. Tocarse la nariz de múltiples formas es indicativo de que se está contando algo falso, así como frotarse los ojos, indica lo mismo. Otros gestos que denotan mentira, o al menos que no se está siendo sincero son: rascarse el cuello, tirarse del cuello de la camisa, apretar los dientes, reírse con la boca muy cerrada y los dientes apretados, etc. No obstante, como se ha dicho anteriormente, los gestos no se pueden interpretar por separado para no obtener conclusiones erróneas.

Si se muerde las uñas, chasquea los dedos, o repica con ellos sobre la mesa, está dando muestras de inseguridad y de nerviosismo. Si apoya su barbilla sobre su mano, significa aburrimiento. Pero si apoya su mano con un dedo sobre la sien denota interés por el tema que se está tratando. También si pone su dedo sobre la mejilla denota un alto interés por el tema. Acariciarse la barbilla o apoyar el pulgar e índice en la barbilla, denota pensamiento, evaluación de la situación, toma de decisiones. Frotarse la cabeza o darse palmadas en ella denota enojo, enfado y otras veces un simple olvido.

Cruzar los brazos, es un signo inequívoco de actitud defensiva. Pero si lo hacemos con los puños cerrados, significa además una actitud hostil. Si los cruzamos dejando los pulgares fuera, entonces queremos demostrar superioridad. Si solo nos agarramos un brazo, es signo de estar pendientes, expectantes. Duda entre cruzar los brazos y crear una barrera o soltar el brazo cogido demostrando confianza en nuestro interlocutor. Otras maneras de formar una "barrera", es sujetando algún objeto contra nuestro pecho (un bolso, un libro, una carpeta, etc).

El cruce de piernas, al igual que los brazos, denota una actitud defensiva o de cierta desconfianza. Si los brazos, además, sujetan la pierna, significa una actitud cerrada, de terquedad, de inmovilismo. El cruce de piernas estando de pie denota actitud a la defensiva, pero si las mantenemos ligeramente abiertas denota actitud cordial, talante negociador y abierto. Si cruzamos los tobillos la actitud intermedia entre pasar a la defensiva (cruzar las piernas) y actitud de confianza (separar las piernas). Lo mismo puede significar colocar el pie en una varilla de la silla o en algún lugar semielevado (una actitud intermedia).

Los ojos muy abiertos, denotan sorpresa, admiración, mientras que los ojos más cerrados o forzadamente cerrados denotan desconfianza, seriedad, desaprobación. Las personas que miran a los ojos suelen inspirar más confianza y ser más sinceras que las que rehúyen la mirada. Según Allan P., la mirada puede ser: de negocios, la franja comprendida entre los ojos y la frente. Mirada social, que comprende la franja entre los ojos y la boca. Y la mirada íntima que comprende la franja situada entre los ojos y el pecho, pudiendo llegar a recorrer prácticamente todo el cuerpo. Las miradas de reojo suelen demostrar complicidad o una duda, en espera de analizar otro gesto o actitud.

Cuando fumamos, también se envían señales a nuestros interlocutores. Cuando se echa el humo hacia arriba, está demostrando un alto grado de seguridad y una actitud positiva. Cuando se echa al frente denota una actitud de entendimiento, de acuerdo con nuestro interlocutor. Y cuando se echa hacia abajo, denota una actitud negativa, de rechazo. Si se

golpea muchas veces el cigarrillo contra el cenicero, es signo de inseguridad, de falta de confianza. También si se enciende un cigarrillo, y se apaga muy pronto a las pocas caladas, significa un deseo de terminar la conversación. Los fumadores de pipa, según algunos estudios, son más cautelosos y reposados para tomar las decisiones, que los fumadores de cigarrillos.

En determinadas ocasiones podemos observar que en algunas reuniones se imitan gestos seguramente de forma involuntaria. Esto significa que pensamos de la misma manera que la persona a la que estamos imitando algunos gestos. Es un signo de concordancia con las posturas, o también puede significar un paso de acercamiento a las posturas de su interlocutor. Es una manera de tratar de ganarnos la confianza de nuestro interlocutor. Hay que procurar no imitar de forma voluntaria todos los gestos, ya que podría volverse contra nosotros, y entrar en actitudes más desafiantes y negativas, lo que no sería nada bueno.

Aunque sería tema para cientos de páginas, los gestos son tan variados como las personas, y como las situaciones en las que nos encontremos. Por ejemplo, apoyar la patilla de las gafas en la boca, significa que estamos pensando o evaluando una determinada propuesta, o que necesitamos más tiempo para evaluarla. Mirar por encima de las gafas, puede interpretarse como una actitud de incertidumbre o desconfianza, como si deseáramos un análisis más profundo de la situación. Las actitudes no verbales, como hemos visto pueden darnos unas buenas pistas a la hora de saber qué.