



Foto: Javier Peris / A3E

Separata

Comunicación no Verbal

Joaquina Fernández

Experta en Comunicación no Verbal
Directora General de HUNE
(Escuela Superior de Humanidades y Negocios)

INTRODUCCIÓN

¿Era imaginable que a mediados del siglo pasado se encargara un artículo sobre las buenas artes de la comunicación no verbal en un proceso de acompañamiento a los padres y madres de niños sordos?. Quizá sí. A nosotros esta posibilidad que nos ofrece FIAPAS nos permite repasar los conocimientos que sobre el lenguaje no verbal se han escrito desde mediados del siglo XVII hasta la actualidad, poniendo el foco de atención en las distintas miradas de diversos investigadores, médicos, neurólogos, biólogos, antropólogos... Esta revisión del pasado nos llevará a través de los diferentes descubrimientos que han nutrido el conocimiento de lo no verbal en las distintas fases de su desarrollo, conjugando esta visión histórica con su posible aplicación ante diferentes escenarios.

La Comunicación no Verbal (CNV) ayuda a dilucidar la situación emocional en la que se encuentran los que nos rodean, pudiendo intervenir adecuadamente y favorecer las relaciones

Por un lado, vamos a resaltar algunos aspectos de lo no verbal que ayudan a detectar actitudes de aislamiento, timidez, tensión, niveles de estrés, necesidad de control, etc., que pueden aparecer en los padres y madres de niños con sordera cuando acuden por primera vez a los Servicios de Atención y Apoyo Familias (SAAF) de las Asociaciones de Padres de FIAPAS, aunque estos conocimientos pueden ser aplicados en cualquier asociación orientada a la ayuda y acompañamiento.

También pretendemos, mediante este trabajo, conectar a los lectores con el discernimiento entre lenguaje y comunicación no verbal, buscando que conozcan que la comunicación no verbal

ayuda a dilucidar la situación emocional en la que se encuentran los que nos rodean, pudiendo intervenir adecuadamente y favorecer las relaciones. La comunicación no verbal permite ayudar y acompañar a los otros, a la vez que diagnosticar nuestra situación en relación con ellos y nuestro entorno, mientras que el lenguaje no verbal nos va dando pautas de cómo hacer la lectura que conforma la comunicación.

El desarrollo de todo lo anterior vamos a enlazarlo con la labor de los profesionales de los SAAFs de las Asociaciones confederadas en FIAPAS en su proceso de acompañamiento y asesoramiento a los padres y madres de los niños con sordera, abordando las situaciones no verbales que suelen ocurrir en los primeros encuentros, cuando las personas están estresadas o viven una situación preocupante. Nos centraremos así en la aplicación práctica de esta técnica, con ejemplos y pistas que hagan de este trabajo una pequeña guía de uso para los profesionales que quieran comprobar de primera mano la bondad de esta herramienta comunicativa en cualquier proceso de apoyo y colaboración.

BREVE HISTORIA DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL DE FORMA APLICADA

"Los dioses dieron el habla a los seres humanos para que estos pudieran ocultar sus pensamientos"

Meditaciones (Marco Aurelio – César de Roma)

"La comunicación se concibe como un sistema de canales múltiples en el que el autor social participa en todo momento, tanto si lo desea como si no: por sus gestos, su mirada, su silencio e incluso su ausencia... En su calidad de miembro de una cierta cultura, forma parte de la comunicación, como el músico forma parte de la orquesta. Pero en esta vasta orquesta cultural no hay director ni partitura. Cada uno toca poniéndose de acuerdo con el otro. Solo un ob-

servador exterior, es decir, un investigador de la comunicación, puede elaborar progresivamente una partitura escrita, que sin duda se revelará altamente compleja" (1).

Si bien muchos autores, como el francés Yves Winkin, han descrito cualidades de lo verbal y lo no verbal conjuntamente, fue a mediados del siglo pasado cuando se inició una verdadera investigación sobre la comunicación no verbal como una ciencia en sí misma. Antes de esta formalización científica, el médico inglés John Bulwer (1606-1656) publicó cinco libros sobre la semiótica del cuerpo humano, en los que su atención estaba puesta en la importancia de los gestos. Para el investigador, el gesto era el lenguaje universal de la humanidad.



Para Bulwer, los gestos son el lenguaje universal.

Bulwer mantenía la opinión de que un ojo observador es capaz de oír lo que hablan los movimientos de los labios. Investigó acerca de los movimientos de los músculos de la cabeza: "los órganos más próximos y activadores de los impulsos voluntarios o impetuosos de la mente", y prestó enorme importancia al movimiento de las manos. Denominó Chirología a los movimientos naturales durante el habla y el discurs-

so, e inventó la Chironomía o el arte de la retórica manual, enseñando a mover las manos de forma elocuente. (2).

Este médico inglés nos recuerda, en contra de lo que hoy es tendencia, la importancia de las manos en la comunicación: las manos reflejan coherencia y empatía con los interlocutores a través de los movimientos que hacemos y el impulso o palabras que las acompañan. Si, por ejemplo, movemos las manos en círculos provocaremos una dispersión sobre lo que decimos o parecerá que queremos alejar el centro del problema. Esta sensación será mucho más intensa si además las manos suben hacia la cara cortando el contacto de la mirada. Los movimientos de las manos deben ser suaves, acompañando a las palabras, y es aconsejable permanecer quietos cuando está hablando el interlocutor.

Muchas personas tienden a intentar relajarse frotando los dedos índice y pulgar de forma insistente, haciendo pequeños círculos entre ambos, lo que nos avisa de que hay algo que bulle en su interior de forma un tanto obsesiva. Cuando observemos este movimiento podemos optar por hacer una batería de preguntas que saquen a la persona de su confusión y pueda explicitar de qué y por qué está preocupada. Preguntas como: "¿Qué te gustaría decirme ahora? ¿Cómo piensas que puedes aplicar esto que te estamos diciendo? ¿Cuándo vas a poner en marcha las ideas que te estamos recomendando?". Estas preguntas llevan a la reflexión y posterior acción, y serán clave para ayudarles a salir de la inquietud.

En el año 1862, el neurólogo francés Guillaume Duchenne Du Bologne (1806-1875) publicó un artículo sobre las expresiones del rostro del hombre que acompañó con una colección fascinante de fotografías faciales. Este estudio había surgido de su experiencia con la aplicación de electricidad para el tratamiento de enfermedades neurológicas. A pesar de la imposibilidad de capturar los movimientos de tensión de los músculos a través de la fotografía, esta documentación fotográfica

ha sido la base de estudios realizados por otros investigadores, entre ellos el inglés Charles Darwin, quien publicó, en 1872, algunas de estas imágenes en su obra *La expresión de emociones en hombres y animales*.



Ilustración sacada de HUME.

John Bulwer.

Fue Duchenne quien comprobó que en la sonrisa auténtica y genuina no sólo intervienen los músculos de la boca, sino también los de los ojos, habiéndose dado en llamar a estas sonrisas auténticas "sonrisas Duchenne" (3).

La autenticidad o no de la sonrisa, así como las tensiones musculares que pueden aparecer en un primer encuentro entre los profesionales y los padres y madres de hijos con sordera es de gran importancia. Muchas veces las personas tendemos a sonreír para simular que todo está bien, a la vez que buscamos que nos dejen un poco en paz, sin embargo, cuando en la sonrisa sólo movilizamos una parte de la boca, permaneciendo impasibles con el resto del rostro, queda a la luz que la situación no es placentera. A veces las personas nos sonríen cuando llegan a nuestras consultas con una "sonrisa no Duchenne" y no nos percatamos de esta falsa tranquilidad o complacencia, lo que nos hace aventurarnos cometiendo alguna pequeña imprudencia.

El primer estudio científico de Comunicación no Verbal fue publicado en 1872 por el biólogo inglés Charles Robert Darwin (1809-1882). En *"La Expresión de las emociones en el hombre y los animales"*, Darwin detalla las diversas maneras no verbales con las que los humanos y los animales expresamos las emociones: fruncimiento de entrecejos, movimiento de los ojos, erizamientos de pelos... y mantenía que ciertas expresiones que reflejan emoción son universales.

Darwin estudió a grupos de personas de diferentes edades y distintos sexos con la intención de confirmar que las expresiones eran repetitivas en diferentes continentes y culturas, llegando a la conclusión de que había gestos innatos como el asombro y otros por el contrario eran aprendidos, como elevar los ojos al cielo y juntar las manos para la oración.



Duchenne, experimentando un mecanismo de fisionomía humana.

Ilustración sacada de HUME.

Asimismo, Darwin mantenía que los movimientos expresivos dotan de viveza y energía a nuestra comunicación y revelan los pensamientos y las intenciones a los demás mejor que



nuestras palabras. También sostuvo que los signos externos intensifican la emoción: "quien se deja llevar por gestos violentos intensifica su rabia, quien no controla los síntomas del miedo acaba experimentando un miedo mayor y quien permanece pasivo cuando está dominado por la pesadumbre pierde su máxima posibilidad de recuperar la ligereza del ánimo" (4).

Retengamos esta última afirmación de Darwin porque se reproducirá más frecuentemente en las consultas de apoyo. Cualquiera de los tres supuestos de Darwin: rabia, miedo o pesadumbre (ver gráfica), son tres sentimientos que los padres y madres de niños con sordera seguramente sienten cuando acuden a un profesional en busca de orientación. En este caso, el primer paso será observar si estos padres y madres muestran signos externos de estas emociones. La rabia en lo no verbal será activa, subida de voz, rojez en la cara cuando se habla, ojos muy abiertos, pupilas dilatadas, con falta de precisión hacia el entorno, baja escucha y necesidad de conseguir adeptos para su causa. En relación al miedo, los movimientos muestran desconfianza, ojos huidizos, mirando el entorno como si esperasen que surgiera un enemigo; la cara demudada, manos escondidas y fragilidad en la voz. También, la baja escucha y la repetición de mensajes que acrecientan la sensación de temor. En el caso de la pesadumbre, los hom-

bros tienden a estar caídos y la figura parece soportar un peso por encima de sus posibilidades. Cuando no quieren expresar verbalmente lo que les sucede pueden sonreír suavemente con cara de resignación. La voz es atonal, sin vida. Escuchan sólo lo que les confirma la ausencia de solución. En cualquiera de estos tres escenarios, el profesional deberá permanecer con una comunicación no verbal poco participativa; es decir, cuerpo firme sin rigidez, manos sobre la mesa sin movimiento aunque con entrega y con la mirada despierta. Sin embargo, en ningún caso, confrontante y la voz en un tono medio. En el caso de la rabia, es necesario que la persona afectada exprese esa rabia, sin interrumpirle ni buscar calmarle. A veces, el que el interlocutor muestre también rabia puede hacer salir a la persona de la suya. Para el miedo y la pesadumbre hay que evitar preguntar sobre las cosas que aterrorizan y desmotivan, más bien orientar la atención hacia lo resoluble y evitar centrarse en lo que no lo es.

En el año 1941, el antropólogo David Efron publicó el libro *Gesto Raza y Cultura* como conclusión a su investigación acerca de la influencia de la raza en el comportamiento corporal. Para ello analizó a dos grupos de inmigrantes afincados en Nueva York como eran los italianos del sur y los judíos del este. Efron analizó a dos generaciones de este grupo concreto de inmigrantes y concluyó

que la primera generación mantenía las costumbres de sus orígenes mientras que los de segunda generación iban adaptándose a las costumbres americanas. El autor nos indica que "los datos obtenidos respecto de los grupos asimilados indicarían que las características gestuales que se encuentran en el judío o en el italiano tradicional, desaparecen con la asimilación social del individuo, judío o italiano en la llamada comunidad norteamericanizada. Se encontró que cuanto más asimilado era un individuo, tantos menos rasgos gestuales judíos o italianos poseía" (5).

El estudio de este antropólogo nos aporta pistas para la diversidad racial que presenta España en estos momentos, con la integración de inmigrantes de muchos países de Latinoamérica, norte de África y países del Este. Si bien los temas que presentamos en este estudio son válidos para todos ellos, consideramos que debemos ser cuidadosos con la apreciación y diagnóstico para los individuos provenientes de África y del Este de Europa, en general menos dados a la apertura de su intimidad, por lo que sugerimos que en estos casos concretos la observación sea menos participativa y esté más orientada a ayudarse los especialistas a través de su autodiagnóstico. Consideramos que en estos casos es adecuado saber cómo nos encontramos nosotros mismos.

El antropólogo americano Ray Birdwhistell (1918 - 1994) llegó a la conclusión de que gran parte de las comunicaciones humanas se desarrollan por debajo de su conciencia teniendo una relevancia indirecta las palabras. Este investigador funda la Cinesis o estudio del movimiento del cuerpo humano apareciendo uno de los principios básicos más relevantes de mediados del siglo XX que nos dice que la comunicación no se puede estudiar por unidades separadas. Birdwhistell es el primer investigador que relativiza la importancia de las palabras dándoles un valor no superior al 35 por ciento. De este estudio surgen partes importantes de las cuestiones que se plantea Flora Davis en su libro *La Comunicación no Verbal* editado en 1976 (6).

El antropólogo americano Edward T. Hall fue el primer investigador que analizó el fuerte sentido de espacio personal que sentimos los humanos. Hall funda la proxémica considerando que la cultura determina la utilización de los espacios. Asimismo, considera que la relación del hombre con su entorno está en función del aparato sensorial y de cómo este aparato está condicionado a responder ya que ha sido moldeado por diferentes culturas. Hall define la proxémica como "el estudio de cómo el hombre estructura inconscientemente el microespacio" (7).

Michael Argyle (1925-2002), psicólogo social inglés, fue el primer investigador que empezó a interesarse por las miradas en la interacción social. En el campo de la comunicación no verbal escribió el libro *La Psicología del comportamiento Interpersonal*. Argyle puso al descubierto cómo las miradas dan pautas de inicio y final de comunicación, acercamiento y distancia, y distinguió la mirada entre los géneros femenino y masculino (8).

Es necesario distinguir entre lenguaje y comunicación

El psicólogo conductista alemán Eckhard Hess (1916-1986) fue el primero en dedicar su estudio a la pupilometría, que mide la respuesta de la pupila ante estímulos emocionales. En 1967, escribió el libro *The Tell-Tale Eyes Reveal Hidden Thoughts and Emotions*. Hess consideraba que la pupila funciona de forma independiente y es una fuente de información expresando emociones y comunicando la naturaleza de la relación (9).

El psicólogo y antropólogo Albert Mehrabian consigue averiguar la relación que existe entre la forma de hablar en las distancias y el tipo de mensaje, llegando a la conclusión de que en una conversación interpersonal lo que menos importancia tiene es lo verbal, que cuantificó en un siete por

ciento, considerando lo más importante lo no verbal que valoró en el 93 por ciento restante. Mehrabian acuñó la dicotomía entre lo explícito y lo implícito por lo difícil que era separar lo verbal de lo no verbal. Este investigador hizo también un estudio sobre los efectos de nuestro entorno y cómo reaccionamos emocionalmente ante él provocando una excitación que en algunos momentos afianza la seguridad en nosotros mismos (10).

Philippe Turchet, en 2004, escribe el libro *El lenguaje del cuerpo* que tiene como objeto el estudio de los microgestos del hombre, que acuñó con el término de sinergología. Turchet considera que el gesto revela lo que el cerebro piensa y no dice. Este investigador afirma que en la etapa infantil somos más sinceros y naturales y que con la educación y la vida en sociedad acabamos poniendo filtros buscando ser eficaces para el sistema en el que vivimos. La sinergología nace como explicación al desacuerdo que existe entre lo que somos y lo que mostramos (11).

DIFERENCIAS ENTRE LENGUAJE Y COMUNICACIÓN NO VERBAL

La Teoría Gestual apunta que el primer lenguaje del hombre fue el gestual y que los gestos fueron sustituidos paulatinamente por el lenguaje vocal. R. Pager afirma que el primer medio de expresión fue el lenguaje mimico completamente desarrollado, siendo sustituidos estos movimientos por sonidos que dieron lugar a los vocablos, reemplazando las palabras a los gestos. En la actualidad vivimos una explosión de esta teoría. El lenguaje no verbal está ocupando un espacio relevante ya que muchos optamos por no verbalizar lo que sentimos y lo sustituimos por gestos.

En cualquier caso, es necesario distinguir, al igual que se hace en la comunicación verbal, entre lenguaje y comunicación. Entendemos lenguaje como los movimientos que se realizan en el transcurso de un encuentro, aislados unos de otros, mientras que comunicación es la suma de todos esos movimientos y el sentido que tienen

dentro del momento en el que se han realizado, es decir, la suma es superior a las partes. Empleando el símil de lo hablado, lenguaje sería cada palabra y la comunicación la frase y su significado teniendo en cuenta al interlocutor y el momento. Difícilmente llegaríamos a conclusiones sobre una conversación aislando unas palabras de otras aunque en ocasiones tendamos a describir el significado de una palabra que hemos estudiado en el diccionario. En lo no verbal pasa un poco lo mismo: podemos analizar, movimiento a movimiento, los gestos de una persona, sin embargo, seguramente nos equivocamos si no tenemos en cuenta datos como si este gesto ha sido hecho por una persona extrovertida o una introvertida, qué espacio había entre cada interlocutor, con qué gesto acompañaba su pregunta, etc. Un movimiento analizado fuera del contexto y de la persona se convierte en una pequeña anécdota para juegos de salón, cosa que no pretendemos en este estudio.

¿QUE ES COMUNICACIÓN NO VERBAL?

"Toda manifestación física incluso la más sutil es una expresión directa de nuestro interior"
Erich Fromm (*El arte de escuchar*)

La Comunicación no Verbal (CNV) es un sistema de expresión (acaso el más relevante) por el que nuestro inconsciente se manifiesta. En términos más concretos, se trata de un conjunto de signos (movimientos, expresiones del rostro, sonidos, olores...) mucho más complejos que el lenguaje verbal humano y con mayor contenido en cuanto a lo que expresamos tanto voluntaria como involuntariamente. Es decir, todo lo que hace referencia al "cómo se dice": gestos, expresiones faciales, movimientos corporales, o el espacio que nos separa a unos de otros. La CNV se produce a través de sutiles conexiones que emanan de nuestro interior en busca del exterior, con una necesidad imperiosa de mostrar partes a las que no sabemos



Darwin: una ilustración de su obra *La expresión de las emociones en el hombre y los animales*.

ponerles palabras adecuadas. En muchos casos porque nos resulta inadecuado el sentimiento que las arroja y en otras porque nos parecen de tan alta intensidad que las palabras parecieran cortas, inexpresivas y hasta vacías, para expresar la complejidad de nuestra alma.

La Comunicación no Verbal es un sistema de expresión (acaso el más relevante) por el que nuestro inconsciente se manifiesta

Por ello, la CNV refleja algunas características de nuestra personalidad como, por ejemplo, su grado de interacción con el exterior. Una persona extrovertida tenderá a realizar muchos más movimientos en la interacción con los demás que una persona introvertida. De esta manera, una parte de la historia personal queda expuesta en cada uno de los movimientos que hacemos acompañando, y en muchos casos contradiciendo, lo que decimos con nuestras palabras. Encontramos así en la CNV una ayuda tanto para la comprensión del otro como para un diagnóstico personal.

¿PARA QUÉ PUEDE SER ÚTIL EL CONOCIMIENTO DE LA CNV?

¿Necesitan los profesionales conocer qué buscan los padres y madres de los niños sordos cuando llegan? Seguramente muchos de los datos que precisan

estos cualificados profesionales los obtienen de su experiencia y su profesionalidad indiscutibles. ¿Puede esta información ampliar la que ya poseen estos especialistas? Nosotros sólo queremos resaltar y centrar la atención hacia aspectos de lo no verbal que pudieran quedar en un segundo plano. Nos apoyamos para ello en estudiosos de la comunicación como Albert Mehrabain, quien ha comprobado que en una conversación sólo nos quedamos con el 7% de lo que escuchamos, y que el resto de la información está fundamentalmente relacionada con la comunicación no verbal.

Los padres y madres de los niños sordos, cuando contactan por primera vez con los especialistas, transmiten, como todos nosotros, la información a través de sus movimientos corporales, la mirada, el tono muscular, la distancia que mantienen con su interlocutor, la forma de sentarse, de caminar, incluso en su ausencia de movimientos que podrían ser naturales y esperados. Si bien, en este artículo sólo podemos dar algunos datos, creemos y esperamos poder ayudar a que la colaboración con los padres y madres tenga en cuenta el inconsciente y prever más certeramente sus necesidades, antes incluso de que empiecen a verbalizarlas.

Los profesionales de FIAPAS también pueden utilizar este conocimiento con un doble propósito: por un lado, como un método de autodiagnóstico que les permita conocer su estado emocional y predecir sus propias actitudes y comportamientos; y, por otro lado, les va a facilitar la actuación y la modificación de sus actitudes y comportamientos en aras de facilitar la relación con el otro. Para ello será necesario quitar el propio "ruido" consiguiendo ser más eficaces en la atención y acompañamiento a los padres y madres de niños sordos.

La CNV refleja algunas características de nuestra personalidad

EL PRIMER ENCUENTRO.

ANÁLISIS DE LO NO VERBAL

La Real Academia de la Lengua Española considera "impacto" como un golpe emocional producido por una noticia desconcertante, o un efecto producido en la opinión por un acontecimiento, una noticia, etc. Hemos decidido llamar impacto a la primera sensación que sufrimos cuando nos encontramos ante situaciones interpersonales imprevistas o de alto contenido emocional. Este impacto se produce invariablemente en todos, aunque no con la misma intensidad, cuando entramos en un lugar en el que percibimos distinta energía y además los niveles jerárquicos están en cierto desnivel. Necesitamos de un proceso adaptativo que nos permitirá resolver del mejor modo lo que vivimos, sentimos o pensamos en esos instantes. Todos vivimos en mayor o menor intensidad la necesidad de adaptarnos a tres impactos:

- **Impacto espacial:** El choque que vivimos ante un espacio físico diferente. Lo hemos dado en llamar: adaptación a los espacios.
- **Impacto relacional:** La tensión que sentimos cuando nos encontramos con personas desconocidas. En este caso la necesidad de adaptación es a la relación con los demás.
- **Impacto intelectual:** La paralización o activación de nuestra comunicación hablada por miedo al auditorio. La capacidad adaptativa para expresar los conceptos racionalmente y aprender de los demás mediante la escucha.

Cada uno de estos impactos y su proceso adaptativo provocará un movimiento que lo hemos llamado ademán y que presenta características un tanto diferentes entre un tipo de impacto y otro.

IMPACTO ESPACIAL. ADEMÁN FÍSICO

Las sensaciones percibidas en el primer impacto las exteriorizamos con un impulso rápido, que se activa como respuesta al instinto de supervivencia.

Estos primeros minutos reflejan los miedos inconscientes motivados por la desconfianza que la nueva situación nos provoca. El espacio cobra una gran importancia potenciado por nuestro instinto de territorialidad, o forma en la que definimos nuestro microespacio, lo que nos lleva a buscar seguridad en los espacios que nos resultan desconocidos. A mayor adaptabilidad a este impacto menor ademán se producirá y por lo tanto más rápida identificación con la nueva situación espacial. Vamos a estudiar los casos en los que se detecta esta anomalía y cómo resolver con rapidez la situación.

El ademán físico como impacto reactivo se origina nada más entrar en un espacio nuevo. La persona centra toda su atención en el entorno espacial obviando por el momento a las personas que se encuentran en él. Suelen necesitar un tiempo de adaptación que cuando es superior de dos a cinco minutos hay que tenerlo muy en cuenta, aunque en casos graves puede durar toda la entrevista.

Necesitamos de un proceso adaptativo que nos permitirá resolver del mejor modo lo que vivimos, sentimos o pensamos

La observación es nuestra más útil herramienta si queremos hacer un buen diagnóstico en comunicación no verbal. Para facilitar esta observación será importante poder ver a los padres y madres durante el máximo espacio de tiempo posible, antes de empezar a hablar con ellos. Por ejemplo, si les estamos esperando en el despacho, es mejor que ellos caminen hasta la mesa donde nos encontramos, de esta manera podremos observar sus movimientos, expresiones y reacciones.

Actitudes corporales que reflejan las personas cuando no se adaptan rápidamente al espacio produciendo el ademán físico: mantienen distancias espaciales amplias; caminan de forma erguida, un poco forzada; pies posicionados firmemen-

te en el suelo; piernas y espalda firmes, incluso con cierta rigidez; parcos en gestos y los brazos algo separados del cuerpo

Las dificultades por el impacto espacial se expresan con dos ademanes: un ademán de prepotencia y otro de debilidad.

El ademán de prepotencia muestra la cabeza re-
tadora, mira por encima del hombro a los otros, guarda distancia y se resiente cuando se le deja en evidencia, cosa que hay que cuidar muchísimo. El pensamiento sobresaliente de este tipo de ademán es que ellos pueden hacerlo todo y necesitan que se reconozcan sus logros. Aceptan con dificultad que sus hijos tengan cualquier tipo de problema y pueden llegar a rechazar la información que los profesionales les dan. En el ademán de debilidad, las personas ocultan su poder porque se sienten sobre exigidas por el entorno y por las obligaciones que les impone la vida. Suelen buscar personas que les resuelvan sus problemas y vivir como víctimas. Ante la mirada parece que se les invade, y permanecen escondidas detrás de su propia fragilidad temiendo cualquier requerimiento que les exija un sobre esfuerzo porque creen que dan mucho más de lo que se les reconoce.

En el caso de la prepotencia hay una tendencia a los movimientos autoritarios y en el caso de la debilidad una propensión a la sumisión. Analizados en profundidad se descubrirá que los autoritarios son débiles y los sumisos, en algunos casos, pueden hasta llegar a ser duros.

Cómo interactuar con personas en impacto espacial. Ademán físico

Una vez detectado un caso de ademán físico, es decir, que la persona permanece distante, buscando que se le mire y sin participar a nivel interpersonal, es necesario reconocer la autoridad de estas personas, también de la que muestra debilidad. Los movimientos del profesional deben ser firmes y manteniendo el espacio de seguridad, reconociendo la autoridad de lo que hacen y dicen, hablando después de escucharlos. Es necesario que

Encontramos en la CNV una ayuda para la comprensión y para un diagnóstico personal

los padres y madres también reconozcan la autoridad del profesional y para ello hay que valorar la suya. Es aconsejable que no haya cercanía física y respetar el territorio que marcan. Ante todo evitar el contacto físico en los primeros momentos.

Superación del impacto espacial

Si el bloqueo de la persona es en el impacto espacial, es muy importante que se sienta valorada, que le miremos y tenga la sensación de que su presencia es importante. Debemos reconocer su autoridad. El padre o madre tienen el control de la situación. A la vez es necesario recordar que estas personas son territoriales y que hay que respetar su espacio físico y su entorno. Eludiremos el contacto físico cercano con ellos. Evidentemente, esto no quiere decir que tengamos que ser distantes o fríos, al contrario, la cercanía que deben sentir no es física, sino de respeto. Cuando se está detenido en este impacto se valora la voluntad y fuerza mientras que se teme el autoritarismo.

IMPACTO RELACIONAL. ADEMÁN EMOCIONAL

Este segundo impacto se activa como defensa a la relación con los demás. Surge después de haberse adaptado al espacio y se aprecia la desconexión del lugar y la conexión con la relación mediante un contacto visual más directo a través de la mirada al profesional. Cuando la persona tiene una capacidad adaptativa rápida surge la espontaneidad, el rostro al completo y la mirada participan del encuentro. Sin embargo, cuando hay un ademán emocional podremos detectarlo porque la persona se centra en la parte sensitiva que vive en su proceso personal y también en relación a la situación concreta. Dentro del marco de lo no verbal hay más gestos o mayor tensión y en lo verbal la tendencia es a hablar de los sen-

timientos sin llegar a cosas concretas. Si esta situación se alarga por encima de los cinco minutos, es que la persona está demasiado afectada por el ademán emocional teniendo dificultades para acceder de forma rápida y proactiva al asunto que le ha llevado allí. Este caso es muy habitual en las personas emocionales y menos en los individuos físicos o intelectuales.

El ademán emocional es el resultado de un impacto reactivo que se origina porque la persona busca aceptación o presiente que puede ser rechazada cuando se relaciona habitualmente con los demás y que se acrecienta o activa con mayor intensidad ante situaciones nuevas. La observación aquí debe estar puesta en la sonrisa, la voz, los movimientos y la coherencia entre lo que estos reflejan y lo que la persona expresa.

Actitudes corporales que reflejan las personas cuando no se adaptan rápidamente a la relación produciendo el ademán emocional son:

Se mueven y flexionan las piernas, puede existir balanceo; los brazos tienden a estar laxos; realizan gestos con los brazos y manos; sonríen; interactúan con la mirada; jadean y respiran entrecortado; pueden sudarles las manos; toman la respiración como si se estuvieran ahogando; necesitan objetos para relajarse; cuidan mucho su imagen o se descuidan.

Las dificultades por el impacto relacional se expresan en dos ademanes emocionales: Las que buscan aceptación y las que esperan el rechazo. Estas dos actitudes son muy diferentes aunque complementarias: las que buscan aceptación suelen ser personas muy formales, que se muestran educadas y cuidan sus formas, y las que esperan el rechazo, por el contrario, son más bruscas y poco delicadas. Estas últimas pueden llegar a ser hasta desagradables.

Las personas que buscan aceptación en general tienden a la expresión forzada de sus emociones, con "sonrisas no Duchenne" que buscan "manipular" para lograr la aprobación de los profesionales, aunque habría que cuidar la falta

de realidad de esta relación, porque en el fondo estas personas son muy críticas con los demás y posteriormente consigo mismas si hubiera lugar. Por el contrario, quienes esperan el rechazo, emplean la brusquedad, en ocasiones hasta las malas formas y pueden resultar poco educados; cuando la realidad es que en su interior hay una crítica a sí mismos previa a la que puedan realizar ellos hacia los profesionales.

Cómo interactuar con personas en impacto relacional. Ademán emocional



Foto: oculta - HUNE

Ademán emocional.

El profesional especialista, ante este ademán, tiene que cuidar previamente su posición. En los dos casos las personas son muy receptivas a la relación con los demás por lo que es imprescindible que el profesional conozca qué transferencias puede hacer en ambas situaciones. Ante el ademán que busca aceptación es necesario que el profesional esté firme sin llegar a la rigidez para que se reconduzca la situación, evitando la confraternización rápida y perma-

necer en la observación con el fin de detectar los cambios de voz que indicarán que algo satisface o no, así como los cambios de pupila: si se dilata es que agrada y si se contrae no. También los cambios de posición de la cabeza: si la eleva es que se pone a la defensiva y si la baja es que está aceptando la información. La sonrisa del profesional debe ser genuina y oportuna. Los padres y madres que estén en este ademán agradecen el contacto suave y la cercanía. Además, cuando la persona lateraliza la cabeza hacia la derecha es que está tensa y necesita el control, mientras que cuando la lateraliza hacia la izquierda expresa espontaneidad y afecto hacia la persona o complacencia hacia la situación.

Los padres o madres que presentan el ademán de esperar el rechazo son mucho más territoriales que los anteriores y no soportan las palabras empleadas para llenar huecos o el contacto físico. Buscan más distancia y además pueden llegar a marcar su espacio como si se tratara de un ademán espacial. La expresividad de la cara marca la diferencia entre el uno del otro, además de que el impacto relacional tiene en cuenta a la persona aunque piense que pueda ser rechazada. Su gesto es abrupto en el rostro y pocas veces sonríe aunque si lo hace será con toda expresión facial, incluidos los ojos que cuando se aproximan son muy expresivos. No obstante, puede haber un retroceso en el acercamiento si se comete la mínima indiscreción. El profesional, en este caso, necesita palabras concretas, modulando su voz, ni cálida ni fría. Los gestos deben ser los mínimos y en ningún caso mover las manos excesivamente. Evitar los movimientos reactivos como respuesta a su falta de buenos modos. En esta ocasión, el profesional es quien tiene que cuidar los movimientos de su cabeza. Evitar levantarla o lateralizarla hacia la derecha, dado que las personas que esperan el rechazo son muy sensibles a sentirse retadas y pueden responder rompiendo la reunión.

Superación del impacto relacional

Cuando la persona está detenida en el impacto relacional busca preferentemente aceptación a sí misma o de los otros. Son personas que necesitan ser queridas y quererse a sí mismas, lo expliciten o no. Hay que evitar a toda costa manipular esa emocionalidad y/o criticarlas. En este impacto necesitan que la persona que les va a informar sobre el estado de sus hijos sea firme y flexible, profesional y con cualidades humanistas para entender su realidad cotidiana y sus emociones, que en lo no verbal está reflejado en: la mirada, la sonrisa, el tono de voz, la proximidad sin invasión y ante todo la autenticidad de las expresiones emocionales, dado que tienden al desbordamiento emocional con facilidad. El discurso debe ser sobre el potencial que tienen y el área de mejora que deben lograr.

*Ante el ademán emocional,
se necesita que el profesional
esté firme sin llegar a la rigidez*

IMPACTO INTELLECTUAL ADEMÁN RACIONAL

Este tercer impacto aparece una vez superados los dos anteriores y cuando la persona tiene que centrarse en la información que va a transmitir. La mayoría de nosotros nos quedamos detenidos en cualquiera de los dos ademanes anteriores, es decir, en qué tenemos que hacer si estamos en ademán físico y en cómo nos sentimos cuando estamos en ademán emocional. Este tercer impacto tiene que ver con lo que nos pasa cuando tenemos que transmitir ideas y la seguridad o inseguridad que nos produce hacerlo. La importancia de este impacto es superior cuando estamos en auditorios y ante un número de personas que no conocemos, pero el conocimiento va a ser transmitido por los profesionales. De todos modos, nos parece interesante que estos profesionales puedan conocer las tendencias que pueden encontrar en relación con este impacto, además de considerar la capacidad de razonar

y aprender que tienen las personas cuando están sometidas a la tensión intelectual.

En el impacto intelectual o ademán racional, cuando se trata de una relación unidireccional, debemos centrarnos en la capacidad de escuchar y en la atención que prestamos a los demás. La quietud o movimiento de los ojos nos dará pistas: si hay poco movimiento es que hay atención. Si observamos que el cuerpo se mueve o se buscan objetos con las manos, podemos deducir que hay poco interés y mínima escucha. También hay que analizar la capacidad de conectar con las ideas y la explicación de las mismas que podemos medir mediante dos tipos de ademán: el "silencioso", o el que tiene dificultades para expresar sus ideas, y el "parloteador", que difícilmente se calla.

En el primer caso, el que tiene una actitud silenciosa, mostrará en lo no verbal inquietud, sequedad en los labios y en la boca, agitación en las manos con cierto temblor, rojez cuando inicia un nuevo tema o se le pregunta por algún dato. En casos extremos la persona puede parecer que va a romper a llorar y que se tambalea.

En caso del "parloteador", las personas presentan agitación en la respiración con subida de los músculos pectorales para tomar aire, los ojos se mueven mucho, incluso las manos, suben el tono de voz, levantan las cejas y acompañan sus palabras con un paralenguaje característico, arrastrando la última letra, pareciera que estuvieran en un escenario casi de continuo.

Cómo interactuar con personas en impacto intelectual. Ademán racional

El profesional, cuando está ante personas en ademán silencioso, debe callarse y dar espacio a las preguntas, realizando muy pocos movimientos, los ojos quietos y observadores. La mirada indirecta evitando provocar la tensión por su timidez e inseguridad. Una tendencia habitual de estas personas es preguntar si están molestando en cualquier contexto. Cuando hemos investigado sobre

la infancia de los "silenciosos" hemos encontrado que muchos han tenido padres o madres muy autoritarios que pocas veces les han prestado atención, por lo que han preferido quedarse en silencio con el fin de no molestar o para evitar los enfados y en ocasiones la sensación de ridículo. Este es el momento del profesional que puede paliar en lo posible esta sensación de "no merecer ser escuchados" atendiendo a sus palabras mediante el silencio hasta que consigan expresarse.

El ademán racional se divide en dos tipos: el "silencioso" y el "parloteador"

En el caso de los "parloteadores" la táctica debe ser muy distinta ya que es conveniente detenerles para que escuchen. De hecho, cuando se les habla siguen pensando sobre lo que ellos quieren decir y pueden contestar sobre lo que ellos están pensando. Para detectar esta situación basta mirar su rostro, que permanece en movimiento en lugar de estarse quieto, interrumpen con inquietud en sus gestos y además apremian con las manos para que se termine rápido. Cuando queremos darles una información que es importante para el acompañamiento hay que buscar el *feedback* de si lo han entendido, aprovechando un momento de quietud. Un recurso muy útil es preguntarles "¿Qué le ha parecido lo que le he dicho?" o "¿Qué me quiere decir con esto?" Provocar la reflexión y conducir a la quietud sobre todo mental.

Superación del impacto intelectual

La superación del impacto intelectual va a depender de la capacidad de escuchar y hablar del profesional. Una técnica de lo no verbal es permanecer quietos y moverse con firmeza cuando van a decir las cosas importantes, remarcándolas con una subida suave de voz. Los timbres de voz son un valor para fijar la atención. Cuando hemos conseguido nuestro deseo, el oyente se



mueve hacia delante y pone todo su cuerpo en estado de recepción.

CONCLUSIÓN

Conocer y observar estas actitudes ante las situaciones nuevas nos va a permitir, como mencionamos anteriormente, intervenir de la forma más empática posible para aliviar la tensión emocional que ya de por sí afecta a cualquier encuentro. Las inquietudes internas que los padres y madres tienen ante la incertidumbre de la salud de sus hijos, es suficientemente abrumadora aumentado cuando arrastran sus propias situaciones complejas. Unos padres o madres que no hayan resuelto su paralización ante espacios desconocidos, o que estén expectantes ante ser aceptados o no y que además pueden temer su capacidad comunicativa para resolver preguntas o dudas, posiblemente requieran mecanismos de observación que a los profesionales les facilite aún más su exitosa labor. Para ello, debemos procurar que el acercamiento sea muy humano, profesional y sincero, en el lenguaje no verbal. Para conseguirlo es fundamental un diagnóstico de los tres impactos mencionados. Una vez situada la persona en el impacto en el que se haya quedado atascada, porque si bien pueden estar en más de uno, el trabajo se hará secuencialmente, empezando por el espacial y acabando en el racional, podremos intervenir como se ha ido in-

dicando en cada caso. La autoridad, la flexibilidad y la atenta escucha son los ejes principales de un proceso de acompañamiento en lo no verbal.

ANEXO: OTROS ASPECTOS DE LO NO VERBAL A TENER EN CUENTA

Gestos

El apartado de gestos es una clarificación de movimientos que hemos señalado en los epígrafes anteriores. Como hemos aclarado en la introducción, deben cumplirse varios ítems para que sean comunicación en sí mismos; sin embargo, es un lenguaje que amplía o reduce la importancia de otros ítems.

A continuación presentamos una clasificación muy somera.

El conjunto de gestos se estudia en tres zonas de nuestro cuerpo: los ojos, reflejo del estrés, miedo, interés, veracidad o no; la cabeza, capacidad de escuchar y fundamentar; las extremidades, determinación y compromiso.

Ejes de la cabeza

Se llaman ejes de la cabeza a los movimientos hacia arriba y hacia abajo que realizan las personas como defensa o anulación de su jerarquía. También la inclinación hacia la derecha o la izquierda que informan del bienestar o desagrado que en el momento se esté sintiendo.

Debemos tenerlos en cuenta tanto si las personas llegan con ellos como si de pronto los emplean en la mitad de la reunión.

Eje sagital: Eje jerárquico

- **Movimientos que van hacia arriba:** Muestra superioridad. Puede ser por miedo que se transforma en agresividad.



Algunos de los ejemplos de cómo los ojos y la posición de la cabeza influyen en la Comunicación no Verbal y de qué forma lo hacen.

Fotos: iStockphoto.com / H.INE

- **Movimientos que van hacia abajo:** Muestra timidez, sumisión, miedo. Complejo de inferioridad.

Ejes laterales. Estado de complacencia.

Inclinar la cabeza hacia el hombro izquierdo o hacia el hombro derecho. Influye el grado de inclinación, ligero o excesivo.

- **Lateral izquierdo:** Bienestar, dulzura. Es agradable compartir la interacción con el otro. Va asociado a la sonrisa.
- **Lateral derecho:** Disconfort, rigidez. Necesidad de estar en control de la situación.

LOS OJOS

Esta parte del lenguaje de lo no verbal nos muestra el estrés, la concentración, el agrado o el miedo que una persona puede estar sintiendo durante el encuentro o previo a él.

Abertura de los ojos y su significado

- **Ojo derecho más abierto y despito:** Estado racional.
- **Ojo izquierdo más abierto y despierto:** Estado emocional.

Sampaku:

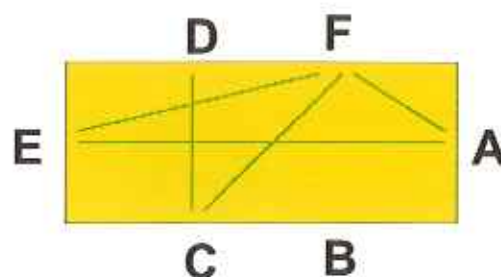
La palabra "Sampaku", quiere decir literalmente "tres blancos" y hace referencia a la posición anormal de la pupila demasiado alta o demasiado baja que permite apreciar tres blancos en el ojo.

- **Sampaku superior** (pupila desplazada hacia arriba):
 - Miedo, sorpresa, incredulidad.
- **Sampaku inferior** (pupila desplazada hacia abajo):
 - Expresa desagrado, incomodidad.
 - Falta de concentración. Dificultad para escuchar cosas que necesitan entendimiento inmediato.
 - Puede darse en personas muy cansadas.

Ojo muy abierto

- Miedo extremo, pánico, terror.
- Estrés y dificultades para razonar y sentir en ese momento.

PROXÉMICA: La disposición del espacio es importante cuando se requiere la cooperación de otros. El siguiente esquema muestra la forma óptima de posicionamiento en una mesa para favorecer la comunicación.



- F-A: máximo nivel de cooperación.
- C-B: siguiente mejor posición para colaborar.
- D-C : posiciones encontradas.
- E-A; E-F: posiciones peores para la comunicación.

BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS:

(1) WINKIN, Y. (1982). *La nueva Comunicación*. Barcelona: Kairós, S.A.

(2) BULWER, J. (1644). *Chirologia, or the natural language of the hand*. London: Tho. Harper.

(3) DUCHENNE DU BOLOGNE, G. (1990) [1862]. *The mechanisms of human facial expression*. Edited by R. Andrew Cuthbertson.

(4) DARWIN, C. (1984) [1872]. *La expresión de las emociones en los animales y en el hombre*. Madrid: Alianza Editorial.

(5) EFRON, D. (1970) [1941]. *Gesto, raza y cultura*. Buenos Aires: Argentina Nueva Visión.

(6) BIRDWHISTELL, R. (1970). *Kinesics and context*. Philadelphia: University of Pennsylvania.

(7) HALL, E.T. (1973). *La dimensión oculta. Enfoque antropológico del uso del espacio*. Madrid: Instituto de Estudios de Administración Local.

(8) ARGYLE, M. (1967). *The Psychology of Interpersonal Behaviour*. London: Penguin.

(9) HESS, E. (1975) [1967]. *The tell-tale eye: how your eyes reveal hidden thoughts and emotions*. New York: Van Nostrand Reinhold Company.

(10) MEHRABIAN, A. (1972). *Silent messages*. Belmont California: Wadsworth

(11) TURCHET, P. (2004). *El lenguaje del cuerpo*. Bilbao: Ed. Mensajero.

TURCHET, P. (2005). *El lenguaje de la seducción: entender los códigos inconscientes de la comunicación no verbal*. Barcelona: Ed. Amat, S.L.

OTRAS REFERENCIAS

DAVIS, F. (2000) [1976]. *La Comunicación no Verbal*. Madrid: Alianza Editorial

FROMM, E. (2001). *El arte de escuchar*. Barcelona: Paidós.

GARCÍA FERNÁNDEZ, J.L. (2006). *Comunicación no verbal, periodismo y medios audiovisuales*. Ed. Universitas, S. A.

KNAPP, M.L. (1982) [1980]. *La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno*. Barcelona: Paidós Comunicación.

LOWEN, A. (2005) [1958]. *El lenguaje del cuerpo*. Barcelona. Herder.