

## 11.2 COMUNICACIÓN NO VERBAL




Surge con los indicios de la especie humana antes de la evolución del lenguaje, es el envío y recepción de

mensajes sin palabras, a través de gestos , lenguaje



corporal o postura , expresión facial  y el


contacto visual, así como la imagen personal y accesorios , ropa




, peinados . Es independiente de lo que decimos. Es de vital importancia en la comunicación, pues, al estar dando un mensaje oral, nuestro cuerpo puede estar transmitiendo un mensaje distinto incluso




opuesto  al que comunicamos. El discurso  es sencillo prepararlo y controlarlo, pero el lenguaje corporal es más difícil, pues en

muchos casos ni siquiera sabemos qué significan  ciertos gestos, posturas o comportamientos.


Como lo mencionamos en el tema de comunicación oral y “el escucha”, uno


de los elementos medulares es la **mirada** . Quien escucha con atención, mira a los ojos de la otra persona todo el tiempo. En el caso del que habla, fijar la vista insistentemente en quien escucha puede resultar agresivo

o intimidatorio , debemos alternar la mirada sobre nuestro oyente y sobre otros elementos del entorno. Desde niños se aprende a distinguir,

gradualmente, entre una mirada  burlona, una mirada de sorpresa ,


una mirada desafiante , etc.



Los **gestos faciales** son importantes ya que denotan el estado de ánimo de la persona. Un gesto cordial, incluso la sonrisa , predispone a la relajación y permite fluir la comunicación. Un gesto serio produce lo opuesto: tensión o desconfianza.



**Las manos**  complementan la elocuencia; así, una mano relajada enfatiza el lenguaje verbal y da confianza, en tanto que, movimientos

constantes de las manos denotan nerviosismo .

La **postura corporal** también habla; si es relajada indica un estado de ánimo tranquilo mientras que si está tenso o si nos inclinamos demasiado hacia el

interlocutor , manifestaremos una actitud agresiva o negativa.

El **tono de voz y la dicción** son vitales;  la voz persuade, tranquiliza, da confianza, pero también ofende, preocupa, tensa,  etc. La expresión monótona, agresiva, desinteresada o cansada, se refleja en el discurso y, en consecuencia, puede cambiarle el sentido a las palabras. El tono viene dado


por la modulación, más aguda o más grave, por la velocidad , la entonación , el ritmo o las pausas y, en la capacidad de aplicar dicha modulación radica el éxito del mensaje.

Existe lenguaje verbal “no oral”, que no es lo mismo que la comunicación No verbal, por ejemplo, el lenguaje de “señas” de los sordomudos.

✓ **Medios de comunicación no verbal**



**Intervienen ambas partes en el proceso de comunicación, enviando mensajes “subliminales” a través de:**



- 
- **Cara:** ceño, sonrisa, mueca .
  - **Ojos:** dirección mirada, alteraciones de la pupila.
  - **Cuerpo:** postura, posición brazos y piernas, distanciamiento.
  - **Voz:** tono, ritmo.

La percepción inconsciente y consciente de dichos mensajes se refleja a través de:

**Vista:** Percibimos la forma, color , tamaño de las cosas.

**Oído:** Captamos los sonidos  y distinguimos si son fuertes, débiles, agudos o graves.

**Olor:** Apreciamos los aromas  y los distinguimos unos de otros.

**Tacto:** Notamos el frío,  calor, suavidad  o aspereza de las cosas.

### Mehrabian tiene una regla

El psicólogo Albert Mehrabian, llevó al cabo experimentos sobre actitudes y sentimientos, solo el 7% de la información se atribuye a las palabras, mientras que el 38% se atribuye a la voz (entonación, proyección, resonancia,

tono, etc.) y el 55% al Lenguaje Corporal (gestos , posturas , movimiento de los ojos , respiración , etc.).