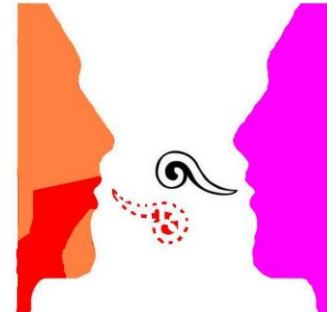


1.2 Comunicación y lenguaje corporal

El tratar a la comunicación como un proceso, se refiere a las diferentes fases a la que ésta se somete cuando pasa del estado inicial al estado final a lo largo del proceso comunicativo. Las personas serán emisoras (productores de mensajes) o receptoras (perceptoras de mensajes) que interactúan y están sujetas a una influencia recíproca, lo cual hace del proceso una dinámica constante, puesto que, implica un intercambio de información.



1.2.1 Características de la comunicación

Es de vital importancia resaltar las características de la comunicación para ampliar el aprendizaje en cuanto a los elementos que la componen.

- Es un proceso. Conformado de la serie de fases de un fenómeno en un constante desarrollo, nace con el hombre y se prolonga a través de su vida.
- Es inevitable. Es continua e implica la generación de mensajes interpersonal e intrapersonal.
- Es irreversible. Indica que lo comunicado no puede borrarse e ignorarse. Después de emitir un mensaje se puede negar, más sin embargo al tratar de justificarlo, lo que proporciona es una nueva información al receptor, con lo cual puede o no cambiar de opinión.
- Incrementa la información. En toda comunicación interpersonal lo fundamental es lograr mayor información. En oportunidades lo importante no es el contenido del mensaje, sino mantener abiertos los canales de la comunicación.
- Contiene niveles. Existen dos niveles, uno verbal en el que se expresa un mensaje por medio de palabras y oraciones; y otro no verbal que se refiere a expresiones faciales, a la inflexión o intensidad de la voz que indican cómo interpretar las palabras que se escuchan.

1.2.2 Lenguaje corporal

El lenguaje corporal, es todo lo que uno transmite por medio de movimientos, posturas o gestos, delata completamente nuestros sentimientos o percepciones acerca de la persona con la que se está interactuando.

La forma de dar un apretón de manos o el modo de hacer contacto con la mirada es lo que puede generar un acuerdo, enamorar a otra persona o echar a perder: La primera impresión es



irrepetible. Obtenemos estas impresiones del lenguaje corporal y se nos quedan grabadas con más fuerza que todo lo que nos comuniquen mediante la palabra. Se estima que entre el 70 y el 90% de nuestra comunicación es no verbal. Tal vez por eso a veces hay tantos malentendidos por conversaciones telefónicas.

- La mirada

El contacto visual frecuente muestra un interés de la persona hacia lo que decimos y una actitud abierta y positiva. La mirada de negocios se focaliza en el triángulo que forman los ojos y el centro de la frente; la mirada social se centra en el triángulo entre los ojos y la boca; y la mirada íntima recorre el triángulo formado por los ojos y el mentón, pero además puede dirigirse a otras partes del cuerpo.

- La sonrisa

Es el gesto universal por excelencia. La sonrisa sencilla de baja intensidad transmite debilidad de carácter, falta de confianza y timidez; la sonrisa sencilla de alta intensidad da una sensación de confianza, amabilidad y calor; en la sonrisa superior de baja intensidad se enseñan los dientes superiores y se transmite una mayor carga expresiva de cordialidad y amistad, mientras que en la sonrisa superior de alta intensidad se abre más la boca y puede significar, ante amigos de confianza, alegría o una sorpresa agradable; la sonrisa amplia enseña todos los dientes y es la máxima expresión de la alegría, el placer y la felicidad.

- Las manos

El frotarse las manos denota una expectación positiva; las manos con los dedos entrelazados es un gesto con el que se intenta disimular una actitud negativa; cogerse las manos por la espalda indica un alto grado de seguridad. Colocamos la palma hacia arriba cuando queremos persuadir a otra persona de nuestro mismo status para que realice algo que deseamos, mientras que la palma hacia abajo implica una mayor autoridad.



- El apretón de manos



Si ofrecemos la mano con la palma hacia abajo significa que queremos hacernos con la dirección del encuentro, si ofrecemos la mano con la palma hacia arriba estaremos cediendo el control de la situación a la otra persona; si el apretón de manos va acompañado de un apretón de brazos o de hombro se intensifica el sentimiento de simpatía y cooperación, pero sólo debe aplicarse con personas de mucha confianza.

- Los brazos, las piernas y los pies

Tanto el cruce de brazos como el de piernas demuestran una actitud defensiva y, por tanto, negativa. El cruce de pies puede reflejar cierta timidez.

- La manera de sentarnos

Si nos sentamos en el borde de la silla con la espalda recta estamos en una posición de máxima atención, pero también puede indicar subordinación y servilismo si nos sentamos en el borde, con el cuerpo hacia adelante y la cabeza y las manos caídas demostramos malestar e inseguridad; si utilizamos el brazo del asiento para sentarnos pareceremos dominantes, abiertos y seguros de nosotros mismos.



- El movimiento

Una persona que camina con las manos apoyadas en las caderas es decidida, eficaz y rápida; el caminante abatido anda con las manos en los bolsillos y con los ojos bajos; aquel que camina con pasos cortos es alguien preocupado por los detalles; los pasos grandes indican energía e immediatez, pero si van acompañados de unos brazos poco dinámicos demuestran poca disponibilidad para actuar, reserva y pasividad; el caminante preocupado anda lentamente, con la cabeza inclinada y las manos en la espalda.

La verdad y la mentira



Demostraremos sinceridad con los brazos y las manos abiertas o con una mano en el pecho. Gestos que delatan a un mentiroso pueden ser tirar del cuello de la camisa, los dedos en la boca, la mirada de soslayo, colocar los pies o el torso hacia la salida, tocarse la nariz o un ojo.

Existen algunas actitudes en el lenguaje corporal que debemos tratar de evitar a como dé lugar:

- Falta de contacto visual.
- Gestos nerviosos, como jugar con algo que tengamos en las manos o tamborilear sin parar sobre la mesa.
- Mirar al suelo constantemente. Hay que levantar la frente y mirar hacia delante con confianza.
- Hacerse un ovillo en la silla.
- La expresión facial, poco amigable seria, siempre enfocada en nuestros problemas ceño fruncido.

Lo que sí hay que hacer:

- Contacto visual todo el tiempo, con todas las personas, tanto como sea posible. Hay que matizar que sin abusar, una mirada “clavada” es síntoma de desequilibrio mental y pone en guardia a quien la recibe.
- Tranquilidad y suavidad en los gestos.
- La cabeza siempre erguida, mirando hacia adelante, con la espalda derecha y los hombros rectos, mirando el panorama delante nuestro, siempre hacia delante. Los maestros de meditación Zen dicen que debemos llevar la cabeza como si nos estuvieran tirando desde un pelo de la coronilla. Si la cabeza está en posición correcta, es muy probable que el resto del cuerpo la siga.
- Una expresión entre neutral y feliz en el rostro, amigable si se quiere, tranquila siempre.