

TERESA BARÓ

De la autora de *La gran guía del lenguaje no verbal*

INTELIGENCIA NO VERBAL

Descubre tu potencial de comunicación
más allá de la palabra



PAIDÓS

TERESA BARÓ

INTELIGENCIA NO VERBAL

Descubre tu potencial de
comunicación más allá de la palabra

PAIDÓS Divulgación

1.ª edición, noviembre de 2018

© Teresa Baró Catafau, 2018

© de todas las ediciones en castellano:

Editorial Planeta, S. A., 2018

Paidós es un sello editorial de Editorial Planeta, S. A.

Avda. Diagonal, 662-664. 08034 Barcelona, España

www.paidos.com

www.planetadelibros.com

ISBN 978-84-493-3522-8

Fotocomposición: Lozano Faisano, S. L.

Depósito legal: B. 22.650-2018

Impresión y encuadernación Huertas Industrias Gráficas, S. A.

Impreso en España - *Printed in Spain*

El papel utilizado para la impresión de este libro

es cien por cien libre de cloro y está calificado como papel ecológico.

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (Art. 270 y siguientes del Código Penal). Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra. Puede contactar con CEDRO a través de la web www.conlicencia.com o por teléfono en el 91 702 19 70 / 93 272 04 47.

SUMARIO

¿Por qué este libro?	13
Introducción	15

PRIMERA PARTE

¿QUÉ ES LA INTELIGENCIA NO VERBAL?

1. QUÉ ES LO «NO VERBAL»

Importancia del comportamiento no verbal en las relaciones humanas	26
Canales principales de expresión no verbal	30
Cronémica	30
Proxémica	31
Háptica	33
Aspecto personal y pertenencias	34
Kinesia	35
Paralenguaje: expresión vocálica	36

2. QUÉ ES LA INTELIGENCIA NO VERBAL

¿Qué entendemos por inteligencia?	39
Definición de inteligencia no verbal (INV) y la relación con otras teorías de la inteligencia	41
Medir la inteligencia	42

Inteligencias múltiples	44
La teoría de Sternberg	46
Inteligencia emocional	48
La neurociencia: el gran salto	53
El papel de las neuronas espejo	55
La teoría de la mente	58
¿Cómo es la persona inteligente no verbalmente?	60
Percibir el comportamiento de los demás	63
Interpretar el comportamiento de los demás	63
Ser consciente del propio comportamiento	64
Autorregular el comportamiento	65
Adaptarse al contexto y al interlocutor	65
Actuar por iniciativa propia	66
Planificar acciones de comunicación	66
Entrenarse para mejorar competencias	68
¿Por qué es importante ser inteligentes	
no verbalmente?	69
Influir en los demás	71
Impostura	72
Espontaneidad	74
Autenticidad	75
Eficacia	75
Naturalidad	76

SEGUNDA PARTE
LA INV APLICADA

3. LA IMPORTANCIA DE LA EDUCACIÓN

Detección de las carencias en habilidades	
de comunicación	86
Familia, sociedad, escuela	88

Educación en la familia	90
Educación en la escuela	93
Educar en comunicación no verbal	95
El papel protagonista del docente	98
4. LA INTELIGENCIA NO VERBAL EN EL MARCO CULTURAL	
Lo no verbal y el protocolo	112
El comportamiento no verbal es la esencia del protocolo	114
5. EL USO PROFESIONAL DE LAS HABILIDADES NO VERBALES	
Responsabilidad social de la empresa (RSE) y responsabilidad comunicativa personal (RCP)	121
Recursos humanos	124
El profesional de los recursos humanos	124
La habilidad de los candidatos	126
Pruebas de aptitud psicológica	130
Descubrir el engaño observando el comportamiento no verbal	134
Atención a las personas	139
Ventas y servicio al cliente	144
El entorno influye, el entorno vende	146
El trato al cliente	149
Comunicación no verbal cinco estrellas	150
6. COMUNICACIÓN NO VERBAL, LA CLAVE DE TU MARCA PERSONAL	
Habilidades para <i>knowmads</i>	159
La comunicación no verbal en las redes	161

7. INTELIGENCIA NO VERBAL, INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y ROBÓTICA

Atención a las personas y fines terapéuticos	167
Analítica de las emociones, márketing, ventas y experiencia del cliente	172
<i>Contact centers</i>	174
Tecnología para vigilancia y seguridad	176
¿Robots con INV?	179
Comprar un robot social: mucho más que comprar un electrodoméstico	181
Apariencia y conducta no verbal	184
Límites éticos	185

TERCERA PARTE

PRÁCTICAS PARA EL DESARROLLO DE LA INV

8. SUGERENCIAS PARA DESARROLLAR LA INTELIGENCIA NO VERBAL DE NIÑOS Y ADOLESCENTES

El proceso de aprendizaje tiene que resultar seguro y agradable	192
Pautas para la observación de niños y adolescentes	196
Dimensión afectiva	197
Dimensión cultural	198
Propuestas para practicar en casa y en la escuela	199
Postura, movimiento y gesticulación	199
Expresión facial	203
Oculésica	204
Proxémica	205

Tacto	206
Paralenguaje	207
Comunicarse en público	210

9. SUGERENCIAS PARA CUALQUIER PERSONA QUE QUIERA POTENCIAR SU INTELIGENCIA NO VERBAL

Entrenar la capacidad de observación	216
Ver la televisión o vídeos de internet	216
Observación presencial	218
Ver presentaciones TED o similares	220
Planificar la comunicación no verbal	221
Entrenar las habilidades de expresión	225
Ensayos de alto rendimiento	225
Epílogo	229
Agradecimientos	231
Bibliografía	233

QUÉ ES LO «NO VERBAL»

Aunque probablemente el lector ya conoce el significado de *no verbal* y a qué tipo de signos nos referimos, propongo un breve repaso de los términos que utilizamos para hablar de esta vertiente de la comunicación humana y poner un poco de orden en los conceptos, que no siempre son utilizados de manera uniforme por usuarios y expertos.

La expresión *lenguaje no verbal* es la más utilizada comercialmente y en ámbitos divulgativos para designar la forma de comunicación que utiliza signos que no son la palabra. La mayoría de las veces lo asociamos a *lenguaje corporal*, pero lo no verbal es mucho más que el estricto movimiento del cuerpo, los gestos o la expresión del rostro. También son mensajes no verbales los que emitimos a través del olor, los objetos que nos adornan, el tiempo que tardamos en hacer algo, el sitio que ocupamos en un espacio o cómo saludamos a un conocido.

Entre los expertos, hay algunas discrepancias en cuanto al uso de los términos *comportamiento*, *comunicación* y *lenguaje no verbal*. A continuación exponemos las acepciones mayormente aceptadas.

La primera distinción necesaria es entre *información* y *comunicación*.

- Entendemos por *mensajes informativos* los que se emiten de manera involuntaria o pasiva. Por ejemplo, informamos involuntariamente de la edad que tenemos a través de nuestro aspec-

to, o de que tenemos un rasguño en el brazo; es información para quien lo ve.

- La *comunicación*, en cambio, es voluntaria y dirigida a otras personas con determinadas intenciones. Podemos intentar alterar voluntariamente la percepción que los demás tienen de nuestra edad. Tatuarse el brazo es un acto de comunicación y levantar la mano para que alguien nos vea entre la multitud, también.

Cuando hablamos de *comportamiento* o *conducta* nos referimos a las acciones que realizamos o dejamos de realizar y que pueden ser acciones de comunicación o no. Que yo esté en una fiesta de amigos informa a los presentes. Que no esté, también. Gran parte de nuestro comportamiento no verbal es informativo y no comunicativo. Por ejemplo, salir de casa, caminar hacia el transporte público, taparse la nariz con la bufanda porque hace frío... pueden informar al observador, pero no son actos de comunicación propiamente dichos.

El receptor se forma una imagen del emisor a partir de la información (involuntaria) y de la comunicación (voluntaria). Por ello, algunos expertos prefieren hablar de *comportamiento no verbal*, porque toda la información que proporciona una persona, queriendo o no, es relevante para conocerla y para relacionarnos con ella. De hecho, es bastante frecuente que se nos encienda una señal de alerta respecto a algunas personas que no han comunicado nada deliberadamente, pero en cambio «informan» a través de su aspecto o su forma de actuar.

En este sentido, *desde el punto de vista del receptor, todo comunica*, aunque el emisor no sea consciente de ello.

Por último, nos preguntamos si existe un *lenguaje no verbal*, pregunta que no podemos contestar de manera sencilla y categórica. El término *lenguaje* designa un sistema de signos cuya combinación

a partir de unas reglas tiene un significado para los interactuantes que utilizan el mismo código.

En este sentido, si nos limitáramos a utilizar la expresión *lenguaje no verbal* estaríamos restringiendo mucho el espectro de las interacciones en las que participamos cada día. Aunque es un concepto que encontramos habitualmente en publicaciones y contraponemos al *lenguaje verbal*, es más preciso hablar de *comportamiento*, porque alcanza cualquier tipo de expresión no verbal, voluntaria o involuntaria.

A lo largo del libro, pues, utilizaremos estos términos con estos significados. En el capítulo siguiente proponemos el uso de la expresión *inteligencia no verbal* (INV) para referirnos a la capacidad de relación entre las personas a través de lo no verbal.

Así pues, tanto si son voluntarios como involuntarios, los mensajes no verbales nos relacionan permanentemente con el entorno. Aunque podemos estar callados, no podemos dejar de «comportarnos», de «estar» o de «ser». Y solo por «ser» o «estar» de una determinada forma, los demás ya reciben unos mensajes que después decodifican.

Es en este sentido que la célebre frase de Watzlawick adquiere todo el sentido: «No podemos no comunicar».¹ Es decir, podemos dejar de hablar, pero no podemos dejar de enviar información a través del comportamiento no verbal.

A pesar de las veces que lo repetimos, sin embargo, creo que no somos conscientes del papel crucial que juega en nuestra vida esta vertiente de la comunicación humana. En los capítulos siguientes veremos que a través de lo no verbal nos recibe el mundo, aprendemos a vivir en él, nos expresamos, amamos, dominamos, aprendemos, creamos una cultura, en definitiva, existimos como humanos. Porque somos un cuerpo que se mueve en el tiempo y en el espacio y que se relaciona constantemente con el entorno. Y necesitamos ha-

1. Paul Watzlawick (1921-2007), psicólogo. Este es el primero de los axiomas de su teoría de la comunicación humana.

cerlo para existir. Se puede vivir sin hablar, pero no sin el cuerpo que está y se mueve. Y, como seres sociales, no podemos vivir sin contacto presencial con los demás. Es muy difícil vivir aislado.

El concepto de *soledad* está muy relacionado con esta falta de interacción: no tener a quién mirar, a quién sonreír, a quién acariciar. La prisión es un castigo no solo por la falta de espacio y de libertad de movimientos, sino porque te priva de las relaciones con los seres queridos. Si has visto la película *El secreto de sus ojos*,² que protagoniza Ricardo Darín, te habrás horrorizado cuando se descubre que el marido de la chica asesinada había cazado hacía años al asesino y lo tenía enjaulado. Como venganza, no lo había matado. Le inflige el más cruel de los castigos: no permitirle ningún contacto humano durante el resto de su vida.

IMPORTANCIA DEL COMPORTAMIENTO NO VERBAL EN LAS RELACIONES HUMANAS

Para valorar la importancia que tiene la dimensión no verbal de la comunicación, sirvan estos breves apuntes:³

- *El comportamiento no verbal es omnipresente.* En los encuentros cara a cara, porque tenemos una visión global de la persona y del entorno; en los encuentros mediados por la tecnología, también, y, además, en estos es tan importante lo que vemos como lo que no vemos. Cuando la comunicación no es presencial, solo vemos una parte de la escena.

2. Basada en una novela de Eduardo Sacheri y dirigida por Juan José Campanella (2009).

3. Basados en Judee K. Burgoon, Laura K. Guerrero, Kory Floyd, *Nonverbal Communication*, Nueva York, Routledge, 2016.

- *La comunicación no verbal tiene distintas funciones.* Puede ser utilizada para causar una buena impresión, para educar e influir en los demás, para expresar desinterés, para engañar, para amar y para cualquier otro objetivo propio de las relaciones humanas.
- *La comunicación no verbal utiliza varios canales simultáneamente.* Y muchas veces, al mismo tiempo que la palabra. Cuando entro en un establecimiento, por ejemplo, están actuando mi aspecto, mi movimiento, incluso mi olor. Y cuando me dirijo a la persona que me va a atender, además utilizo la palabra. Todo al mismo tiempo.
- *El comportamiento no verbal tiene una dimensión universal y una dimensión cultural.* Mientras que algunos comportamientos y la expresión de las emociones básicas se encuentran en todas las culturas (como reír, expresar ira o miedo), hay diferencias en su uso. Todos los pueblos del mundo utilizan el contacto visual para comunicarse, pero el comportamiento es distinto. Mientras en unas culturas mantener la mirada a una persona de mayor estatus puede ser signo de atención y obediencia, en otras culturas puede ser visto como un desafío, por lo que en este contexto bajan la mirada.
- *La comunicación no verbal nos permite entendernos, pero también provoca muchas confusiones.* Porque no es unívoca en la mayoría de sus manifestaciones y su interpretación depende de múltiples factores. Puedo pensar que mi nueva compañera de trabajo es distante y un poco brusca, por lo que deduzco que no le he caído muy bien. Pero esta interpretación es subjetiva porque detrás de su comportamiento pueden estar los más variados motivos.
- *La comunicación no verbal es anterior al lenguaje verbal en la evolución de nuestra especie.* Y según los expertos esta podría ser la razón por la que tenemos una predisposición innata a recibir

y emitir mensajes no verbales y a confiar más en ellos que en la palabra. Algunas teorías apuntan que el lenguaje verbal surgió como complemento al lenguaje no verbal, al empezar a hacer ruidos con la lengua.

- *La primera forma de comunicación que utilizamos cuando nacemos es no verbal.* Las primeras interacciones sociales son no verbales. Mientras que al nacer ya estamos empezando a relacionarnos no verbalmente con el entorno y dominamos en pocas semanas algunos rituales de relación, tardamos mucho más tiempo en utilizar con habilidad la palabra.
- *En la mayor parte de las relaciones, lo no verbal precede a la palabra.* Y condiciona la interacción desde el momento en que las personas se perciben una a la otra. En muchas situaciones, hay comunicación sin que medie el lenguaje verbal. Si estoy en un transporte público y un viajero que no conozco me sonrío para intentar un inicio de relación, no hace falta que le diga «no me interesa su amistad», simplemente dejo de mirarle. Y, si me interesa, sigo mirando y le devuelvo la sonrisa.
- *La comunicación no verbal puede expresar lo que no sabemos formular con palabras.* Un abrazo puede ser mucho más claro y más convincente que una serie de argumentaciones. O sustituye lo que no podemos expresar con palabras cuando no nos podemos oír o no hablamos el mismo idioma.
- *En general, depositamos más confianza en los mensajes no verbales que en los verbales, especialmente si entran en contradicción.* Pensamos que son más sinceros y espontáneos. Creemos que las personas pueden engañar más fácilmente con la palabra, aunque esto no siempre es así.
- *La comunicación no verbal integra al individuo en una cultura, cohesiona a sus miembros y los distingue de otras.* Actuar de manera parecida a nuestros vecinos nos da un sentido de pertenencia al grupo. Y los demás nos aceptan más fácilmente.

- *El comportamiento no verbal se transmite de generación en generación.* A través de la imitación de modelos, por imposición de pautas y, algunas veces, a través de una enseñanza formal. Esta transmisión incluye, naturalmente, comportamientos que tienen su fundamento en la religión y otras creencias, en prejuicios culturales, en estereotipos, etc., por lo que se van heredando patrones de conducta bastante estables.
- *El comportamiento no verbal es el reflejo de nuestra actitud y de nuestras emociones.* Si con la palabra somos capaces de expresar los más abstractos razonamientos, enunciar teorías, argumentar opiniones, transmitir datos y analizar la propia comunicación, con la conducta no verbal estamos enviando constantes imágenes de cómo somos, cómo nos sentimos, qué intenciones tenemos. Esto no siempre significa que nos comuniquemos con sinceridad.
- *Con la comunicación no verbal también podemos esconder quiénes somos y qué sentimos.* Podemos mentir, falsear estados emocionales, presentarnos de una manera que nos sea favorable y podemos actuar según marcan las normas sociales en lugar de hacerlo de manera impulsiva y sincera. Quizá estamos profundamente decepcionados por la noticia que nos acaba de dar nuestro amigo, pero disimulamos porque no creemos conveniente que conozca nuestras auténticas emociones o queremos aparentar una actitud que creemos que él apreciará.
- *El comportamiento no verbal afecta todas las facetas de nuestra comunicación.* Es inevitable que nos comuniquemos no verbalmente. Por lo tanto, afecta todo tipo de relaciones en las que otra persona nos pueda ver, ya sea presencialmente o por cualquier vía tecnológica. En su acepción más amplia podemos incluir las imágenes que divulgamos en las redes sociales, cómo está diseñado nuestro blog o cómo utilizamos los *emojis* en los

mensajes de texto. Y también la escritura tiene su vertiente no verbal: el medio utilizado, los recursos gráficos, el tiempo de respuesta, entre otras, también son información importante para el receptor.

CANALES PRINCIPALES DE EXPRESIÓN NO VERBAL

Al lector que no está familiarizado con los términos que definen las distintas vertientes del comportamiento no verbal puede serle útil recordar los principales canales y explicar a qué se refieren. Aunque podemos encontrar algunas variaciones dependiendo de los autores, esta clasificación es una de las más extendidas:

- Cronémica.
- Proxémica.
- Háptica.
- Aspecto personal y pertenencias.
- Kinesia.
- Paralenguaje.

Cronémica

El término fue acuñado por Thomas Bruneau a finales de los años setenta y pone de manifiesto el carácter cultural del uso del tiempo en las relaciones humanas.

Se refiere al concepto del tiempo, cómo lo utilizamos, el ritmo con que nos movemos o expresamos. El valor que le damos a nuestro tiempo y al de los demás marca nuestras relaciones personales. Conceptos como *puntualidad*, *productividad* o *eficiencia*, tan arraigados en los paí-

ses llamados «desarrollados», están relacionados con la creencia de que el tiempo tiene un alto valor. Pero no es así en todo el mundo.

Cada cultura tiene su sistema cronémico. Según Edward T. Hall⁴ hay dos grandes tipos de cultura: las que siguen un sistema *monocrónico* y las que siguen un sistema *policrónico*. La monocronía se caracteriza por el rigor en el cumplimiento de horarios, agendas y plazos, la dedicación a una sola tarea para alcanzar la máxima productividad y la importancia de los logros individuales, mientras que la policronía se caracteriza por una mayor flexibilidad, la simultaneidad de tareas y la importancia que se da a las relaciones personales. Esta tendencia a la monocronía o a la policronía también se puede observar en los individuos.

En las relaciones sociales, el tiempo es un factor regulador de primer orden, aunque ni se ve ni se oye. El ritmo en los movimientos, la velocidad en el habla, la interrupción de una conversación, la duración de una mirada o de un apretón de manos, tienen su importancia en la relación. El comportamiento cronémico, por lo tanto, es uno de los ingredientes de nuestra imagen y un recurso que voluntariamente podemos utilizar para marcar el tipo de relación que queremos con los demás.

Proxémica

Proxémica es el concepto acuñado por el antropólogo Edward T. Hall para designar el estudio del uso que las personas hacen del espacio en sus relaciones. La percepción que cada humano tiene de su espacio físico y, en concreto, de su espacio personal, se refleja en cómo se sitúa, qué distancias establece, cómo se acerca o se aleja de los demás.

4. *The Silent Language*, Nueva York, Anchor Books, 1959; *The Hidden Dimension*, Nueva York, Anchor Books, 1966.

Este espacio personal no es el que ocupamos con nuestro cuerpo, sino el espacio que lo rodea, una especie de burbuja invisible que nos permite sentirnos libres y seguros. Sus dimensiones pueden variar según la cultura, la personalidad o el contexto. Una persona que ha crecido en el campo, por ejemplo, suele establecer una distancia mayor en sus relaciones sociales porque está acostumbrado a tener más espacio disponible.

Se suelen describir cuatro áreas de confort en el uso del espacio: área íntima, área personal, área social y área pública. Una cercanía íntima con alguien que no conocemos nos generará incomodidad. Un acercamiento excesivo puede ser considerado una agresión, mientras que una distancia excesiva puede denotar frialdad, miedo o timidez. De todos modos, recordemos que cualquier interpretación está sujeta al conocimiento de la cultura y al estatus de las personas que interactúan.

Además hay que considerar que toda relación sucede en un contexto que puede condicionar las distancias que guardan las personas entre sí, por ejemplo, en un transporte público en hora punta. Aunque el espacio no es el único factor que influye: la cultura, el sexo, el tipo de relación o la intención tienen su importancia.

Como los humanos somos animales territoriales, estamos siempre bajo la influencia del entorno donde nos encontramos. Las dimensiones, el diseño, la distribución de los muebles y otros objetos influyen en las reacciones de las personas. Es una característica de la persona inteligente no verbalmente, por lo tanto, diseñar o elegir los entornos donde van a tener lugar los encuentros. Es una forma de influir en la conducta de los demás. Las percepciones que se reciben del entorno – como la calidez, la formalidad, la privacidad, el orden, etc. – pueden crear el clima propicio para conseguir determinados objetivos. La sala de juicios, un aula tradicional o un restaurante muy elegante han sido diseñados para favorecer en ellos un tipo de relaciones con un objetivo determinado.

No es extraño que arquitectos, decoradores, diseñadores, entre otros profesionales, sean una pieza clave en la creación de viviendas, espacios comerciales, de ocio o de trabajo. La planificación de barrios y ciudades es también un ejemplo de cómo se puede favorecer un tipo de sociedad en función de qué actividades y relaciones se promueven en ellos.

Háptica

Háptica es el término utilizado para referirnos al comportamiento y a la percepción táctil, es decir, a cómo nos relacionamos a través del contacto físico que involuntaria o voluntariamente establecemos con los demás.

Tiene una gran influencia en las relaciones. El tacto oportuno y bien aceptado produce efectos muy beneficiosos para la relación y para el bienestar físico y emocional de las personas. Pero también puede ser una muestra de agresividad, abuso de poder, acoso, rechazo. El comportamiento táctil es tratado de forma distinta en cada cultura, y cada familia o grupo humano tiene sus propios hábitos. Además, cada uno de nosotros presenta un comportamiento individual condicionado por el contexto, la personalidad, el estado de ánimo o lo que perseguimos, entre otros factores.

Aunque todos utilizamos cada día este código, quizá es uno de los más complejos en cuanto a la correcta comprensión del otro. Por ejemplo, según el contexto, el receptor puede interpretar erróneamente el contacto y confundir una muestra de compañerismo con interés sexual, o al contrario. En las relaciones familiares y de pareja tiene tal trascendencia que no podríamos hablar de intimidad sin este contacto físico y es uno de los generadores de confianza y estabilidad emocional.

En la vida social y laboral hay unas pautas tácitas, que en cada

cultura e incluso en cada sector establecen los rituales más frecuentes, como el saludo y la despedida, el acuerdo o la felicitación. El comportamiento táctil se desarrolla en función de la jerarquía profesional o social, del sexo de los interactuantes, de la relación de formalidad o del objetivo de la relación, por nombrar solo algunos factores.

Observar la cultura en la que te tienes que mover y observar el comportamiento de cada individuo te ayudará a actuar acertadamente.

Aspecto personal y pertenencias

Nuestro aspecto es nuestra primera herramienta de relación presencial. En gran parte es el responsable de la primera impresión y, por lo tanto, influye en cómo el otro nos percibirá.

El aspecto es uno de los ingredientes más importantes de nuestra imagen. Los demás reciben información de nuestros rasgos físicos, como el color de la piel, la altura, la fisonomía, la complejión física, el sexo o la edad. Y también de todos los objetos que utilizamos para cubrirnos o adornarnos: ropa, calzado, perfumes, maquillaje, esmalte de uñas, gafas, etc., y no solo estos, sino las demás pertenencias que sean visibles: aparatos electrónicos, bolsos y maletines, vehículos y propiedades. La imagen que proyectamos cuando recibimos en casa no está exenta de la influencia de cómo es y dónde está situado nuestro hogar.

Cuando nos vestimos y adornamos hay diversos grados de intencionalidad. Y puede haber muchos objetivos: mostrar poder adquisitivo, diferenciarse, pasar desapercibido, atraer sexualmente, etcétera. Lo mismo pasa con todas nuestras pertenencias.

La gestión acertada, dentro de las posibilidades, de esta imagen es una de las claves del impacto positivo en los demás. El acierto

está en la adecuación al interlocutor, al contexto y a la intención, más que a un determinado estándar de moda o de estatus social, aunque estos factores también hay que tenerlos en cuenta.

Así como los demás códigos se pueden adaptar sobre la marcha a las necesidades de la interacción concreta, el aspecto no se puede modificar. Podríamos adaptar nuestra posición o la intensidad de la voz durante una reunión comercial, pero no la ropa o el peinado, si nos damos cuenta de que no hemos atinado a la hora de vestirnos.

Kinesia

Es propiamente la expresión del cuerpo a partir de su postura y sus movimientos. Tanto si está estático como si está en movimiento, está transmitiendo información permanentemente. El estado de ánimo, la predisposición a la acción, la apertura hacia la relación... se transmiten, consciente o inconscientemente, a través del cuerpo. Todas las partes del cuerpo intervienen en esta comunicación. Es especialmente expresivo el rostro. Las manos, sobre todo cuando acompañan a la palabra, ofrecen también información relevante.

El movimiento corporal no solo es el reflejo de la propia existencia de la persona, sino que se convierte en lenguaje cuando hay un receptor que lo decodifica. Se convierte por lo tanto en una vía de comunicación e intercambio social.

Hay un uso social del cuerpo y por ello su expresión está condicionada por la personalidad del individuo, su realidad social y cultural, incluso por su ideología.

Nuestro cuerpo, nosotros, estamos en constante exhibición aunque probablemente de manera involuntaria. Cuando nos movemos por el supermercado, no tenemos ninguna ansia de ser vistos pero es inevitable que, si hay alguien más, nos perciba. Somos seres pú-

blicos desde el momento en que somos detectados por otro y puede pasar que este conozca mejor nuestra imagen que nosotros mismos, porque nosotros nos vemos menos que los demás y conocemos menos nuestra expresión corporal de lo que los demás la conocen.

En esta interacción constante, el cuerpo modifica el entorno y el entorno modifica al cuerpo. Y esta relación no es puntual – como podría parecer – , sino permanente, y lo no verbal siempre está implicado.

Nuestro cuerpo, tanto si está estático como en movimiento, se está expresando. Pero no siempre existe el mismo grado de voluntad y de conciencia en la expresión. Cuanta más voluntad, mayor control de la situación y de la interacción. Y probablemente, mayor control sobre los resultados.

Los gestos con las manos, la postura, el movimiento de todas las partes del cuerpo y la expresión del rostro son aspectos concretos de la kinesia. Además, algunos expertos incluyen también en este apartado la háptica y el olor corporal. Te sugiero que profundices más sobre estos aspectos, pues es una información necesaria para comprender mejor el comportamiento humano.

Paralenguaje: expresión vocálica

El paralenguaje reúne el conjunto de aspectos vocales con los que emitimos las palabras: volumen, velocidad al hablar, silencios, ritmo, articulación, modulación, etc.

Por lo tanto, el paralenguaje entra en funcionamiento cuando hablamos. Aunque independientemente del habla, también podemos usar sonidos con cierto significado, como chasquidos de la lengua, resoplidos, suspiros, carraspeos, etc. No son palabras, pero pueden tener un significado en un contexto determinado. Por ejemplo, pueden ser muestras de tensión o de aburrimiento.

Podríamos decir que con la voz añadimos al mensaje verbal emociones, actitudes y otro tipo de información, como la educación, la personalidad o el origen geográfico, entre otras. Cuando un financiero está presentando ante la junta de accionistas los datos anuales, se centra en el contenido y utiliza un lenguaje verbal técnico y aparentemente neutro. Pero también está mostrando a través del paralenguaje su grado de implicación con la compañía, su satisfacción por los logros, el respeto por la audiencia, las ganas que tiene de acabar, su seguridad o inseguridad, además de informarnos de si está hablando su lengua materna o en qué dialecto.