



## Tema 2.2

### Cuidado del lenguaje corporal



Entender el lenguaje corporal abre la posibilidad de vislumbrar el comportamiento de los individuos de manera general. Asimismo, es posible notar el buen o mal humor que alguien pueda tener en determinado momento. Por ende, cuando las palabras no están presentes, el lenguaje corporal será capaz de comunicar (Fast, 2019).

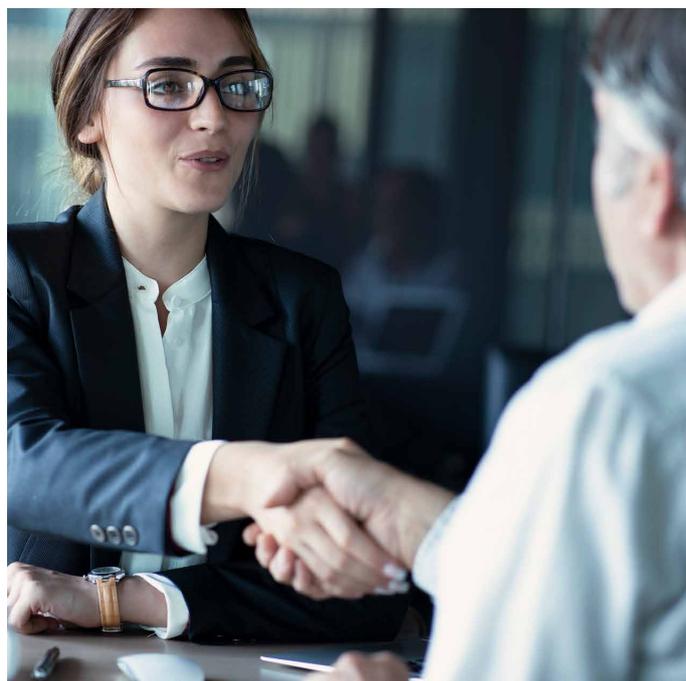
Gracias a la neurociencia se ha avanzado mucho en los últimos años respecto a la comprensión y al conocimiento de la manera en que funciona la comunicación humana. Por primera vez se han dado importantes pasos respecto al entendimiento de la interacción no verbal entre las personas, los mensajes que se intercambian y el impacto que estos tienen. De esta manera, conocer qué se está comunicando mediante nuestro lenguaje corporal es importante para cualquier persona, pero, sobre todo, para aquellas cuya profesión depende de generar confianza, credibilidad y capacidad para conectar con los demás (Pons, 2017).

La importancia del lenguaje corporal ha quedado evidenciada por diferentes momentos y motivos. El cuerpo, muy contrariamente a la boca, no puede mentir, convirtiéndolo en una herramienta fiable para saber qué necesitamos y qué quieren los demás. Asimismo, esta confiabilidad en el lenguaje que transmite el cuerpo ha abierto una puerta para mejorar las relaciones humanas y el rendimiento del mundo laboral y empresarial (Royo, s.f.).

Pons (2017) menciona que además de tener el conocimiento necesario sobre tu campo de trabajo y realizar tus labores de manera profesional, es sumamente importante que te asegures que tu comunicación no verbal transmite tu experiencia y conocimiento. Por lo tanto, comprender y practicar un lenguaje corporal adecuado te ayudará a establecer relaciones positivas con los demás, así como a comunicar mejor tus ideas de manera persuasiva, reforzando tus vínculos. Gracias a esto conseguirás mejorar el resultado de tu capacidad relacional y de tus conversaciones.

Asimismo, el lenguaje corporal nos ayuda a anticipar las respuestas del cliente, ya que puedes entender si ha llegado el momento de parar de hablar y continuar con tu discurso en otro momento, o seguir adelante. De igual forma, tu expresión corporal deberá expresarse al hablar con tu cliente acerca del producto financiero o la solución para que acompañe tus palabras en el momento.

En una investigación acerca de la comunicación de emociones, el psicólogo Albert Mehrabian identificó que solo el 7% de la información que se recibe llega por medio de las palabras. El restante se entrega mediante la conversación no verbal, donde el 38% llega por medio de la voz y el 55% restante de los mensajes que se emiten por medio de expresiones faciales, posturas corporales, el espacio empleado, entre otros (Pons, 2017).



Las personas que son consideradas como buenas comunicadoras, también son buenas escuchando activamente, ya que poseen una gran capacidad de observación. Asimismo, son capaces de interpretar gestos y expresiones para comprender lo que está sintiendo su interlocutor. Con el paso del tiempo, estas personas incrementan su capacidad de comprensión respecto a lo que está sucediendo en la conversación, siendo conscientes de lo que su cuerpo está transmitiendo mediante la comunicación corporal.

Es importante recalcar que todos los seres humanos son expertos inconscientes respecto al lenguaje corporal, ya que es un proceso innato al que genéticamente estamos preparados (Pons, 2017).

Lograr que tu interlocutor se sienta a gusto es posible con el cuidado de tus gestos, por lo que es importante saber reconocer los gestos como parte de un todo y no hacerlo de manera individual, pues el mensaje puede llegar a malinterpretarse (Ferrari, s.f.).



Ferrari (s.f.) en su libro *Cómo conocer a las personas por su lenguaje corporal* menciona distintos aspectos sobre la comprensión del lenguaje:

**Gestos de descarga:** existen acciones cortas que el ser humano realiza y que sirven como válvula para liberar la tensión comunicativa, interrumpiendo brevemente la comunicación. Estos suelen ser actos estereotipados que incluyen el arreglo de la imagen personal, la deglución de alimentos, entre otras actividades. Algunos ejemplos de gestos de descarga son los siguientes:

- Acomodarse la ropa.
- Arremangarse los puños del saco.
- Limpiar los anteojos.
- Llevarse las manos a la nariz o las orejas.
- Acudir frecuentemente al vaso de agua.
- Arreglar una y otra vez los papeles.

Deben omitirse aquellas acciones que puedan irritar a tu cliente (repetitivas o de mal gusto). Es importante mantener la naturalidad y recordar que eres un ser humano y que determinadas acciones son permitidas y forman parte del proceso comunicativo (Ferrari, s.f.).

**Gestos al inicio de una conversación:** el momento en que inicia una conversación es muy importante, ya que comienzan a surgir una serie de estrategias a través de negociaciones sutiles que no son verbales. Por tanto, los primeros 15 a 45 segundos son fundamentales para lograr la afirmación de la relación que se ha venido manteniendo y de ahí encaminarse a la negociación.

La postura y disposición corporal al inicio de la conversación son determinantes en este punto, por lo que ubicarte de manera no invasiva y amigable es sumamente importante para comenzar bien el proceso. Un apretón de mano firme, reconociendo su presencia con un gesto facial de amabilidad, es efectivo en estos casos (Ferrari, s.f.).

**Gestos con brazos y manos:** usualmente se está consciente del movimiento de manos que realizan los demás, aunque en líneas generales se suele ignorar. Estos gestos sirven para comunicar de mejor manera el mensaje que se quiere transmitir. En otras palabras, ayudan a esclarecer un mensaje verbal que ha quedado poco claro (Ferrari, s.f.).

No temas moverte con libertad y evita quedar postrado e inmóvil en tu asiento o en el lugar que estés ocupando. Valerte del movimiento de tus manos afianzará el mensaje y proyectará una imagen más segura de ti.



**Las palmas de las manos:** exhibir las palmas de las manos se relaciona con la expresión de la verdad, la lealtad y la honestidad. Si te fijas, muchos juramentos se hacen ubicando la palma de la mano sobre el corazón, por ejemplo, cuando alguien declara ante un tribunal lo hace con la mano levantada y hacia afuera. Asimismo, las personas utilizan dos posiciones fundamentales con sus palmas: una con las palmas hacia arriba y la otra con las palmas hacia abajo. Poner las palmas hacia arriba es considerado un gesto no amenazador que transmite sumisión, mientras que ponerlas hacia abajo transmite autoridad, por lo que la persona puede percibir que se le está dando una orden (Ferrari, s.f.).

**Los apretones de manos:** en Occidente es una práctica simbólica y social entre dos o más personas que entablan una relación. Es importante tener en cuenta el estilo con el que se ofrece el estrechamiento de manos, por ejemplo, para mostrarse amigable no se recomienda estirar la mano con la palma hacia abajo, pues denota una actitud agresiva, obligando a tu interlocutor a sentirse intimidado y a cerrarse por completo a cualquier tipo de negociación (Ferrari, s.f.).

Por lo tanto, trata de mantener cierto grado de sincronización, ofreciendo un apretón de manos vertical para no imponer jerarquías y mantener un ambiente de amabilidad.

**Brazos cruzados:** este gesto forma una barrera para repeler cualquier amenaza o circunstancia indeseable. En otras palabras, se puede decir que una persona se siente amenazada, nerviosa o simplemente tiene una actitud defensiva o negativa (Ferrari, s.f.).

Por lo tanto, evita cruzar los brazos para no transmitir el mensaje equivocado.

