

EL QUE DIUS SENSE ÉSSER CONSCIENT. COMUNICACIÓ NO VERBAL.



Tot i que l'ésser humà ha utilitzat aquest tipus de comunicació des de fa més d'un milió d'anys, podem dir que el seu estudi és una disciplina relativament recent. A la dècada dels 70, les investigacions de l'antropòleg Albert Mehrabian el van portar a la conclusió de que en determinades situacions, en les quals la comunicació verbal pot resultar ambigua, només un 7 % de la informació que rep el receptor s'atribueix a les paraules, el 38 % a la veu (entonació, projecció, ressonància, to, etc.) i el 55 % restant al llenguatge corporal (gestos, postures, moviments dels ulls).

Així doncs, és evident que prendre consciència de la nostra comunicació no verbal i aprendre a interpretar la dels altres ens proporcionarà un major autocontrol i processos de comunicació més eficaços. Si són capaços de capitalitzar-los, els codis no verbals són eines que podem enfortir els nostres missatges en tots els àmbits, inclòs el professional. Quan hi ha incoherències entre el que diem i com ho diem, creem confusió en el nostre interlocutor i és fàcil que no se'ns prengui seriosament. aquesta és una qüestió ben coneguda pels polítics i professionals de la comunicació.

Els experts han establerts 3 dimensions en la comunicació no verbal: la cinèsica, relativa a la comunicació no verbal expressada amb els moviments del cos i que inclou la postura corporal, els gestos, la expressió facial i la mirada; la proxèmica que estudia el comportament no verbal relacionat amb l'ús de l'espai físic immediat de l'individu i la paralingüística que estudia les variacions no lingüístiques dintre del context de la comunicació com poden ser el to, el volum o el ritme de la veu.

Tot i que la majoria de conductes no verbals són molt espontànies i difícilment poden ser falsejades, és important conèixer alguns aspectes importants de la nostra comunicació no verbal, especialment si la seva manifestació es produeix en contextos professionals (una entrevista laboral, una visita a un nou client, una presentació en públic, etc.),

En aquest article abordarem algunes de les fonts de comportament cinèsic i la interpretació a la que s'ha arribat a través dels estudis realitzats pels experts, hem d'assenyalar, però, d'una banda la importància de no interpretar els gestos de forma aïllada per evitar obtenir conclusions errònies i d'altra el fet de que tots els gestos no es poden interpretar de manera universal, ja que aquests poden tenir diferent valor segons la cultura, per exemple: el gest de realitzar un cercle unint els dits polsar i índex als EUA significa OK, correcte, a França significa 0 o nul i al Japó representa diners o una moneda.

La postura corporal: la posició del cos ens dona senyals sobre la predisposició o no dels interlocutors a la interacció, de forma que podem parlar de postures obertes o tancades. Una posició és oberta quan hi ha contacte i disposició d'entrega, on no es posen barreres al intercanvi, pel contrari, trobem com a postura corporal tancada aquella en la que un dels

interlocutors ofereix una posició desplaçada o invertida, encreuant els braços o les cames impedit l'apropament de l'altre i oferint una actitud de desinterès o desconfiança.

Els gestos amb les mans: mostrar els palmells de la mà estenent-los envers l'altre és un indicador de confiança, apropament i honestedat, pel contrari, el gest de mostrar el palmell cap a baix es pot associar a l'autoritat o posició de domini, aquest mateix simbolisme s'aplica al cas de la salutació amb la mà on significarà també submissió o domini el fet de col·locar la mà entrecreuada per sota o per sobre de l'altre, la posició vertical indicarà igualtat i respecte entre els dos interlocutors.

Portar-se les mans a la cara, en les seves diferents manifestacions (tapar-se la boca, mossegar-se, tocar-se el nas o fregar-se un ull) pot ser un indicatiu d'inseguretat i en alguns casos de mentida o intenció d'ocultar alguna cosa.

Encreuar els braços és un gest molt freqüent, relacionat amb una forma de protegir-se i posar una barrera davant dels altres, però també és pot denotar una opinió negativa sobre el que diu l'interlocutor.

Respecte a les cames, el seu encreuament té el mateix significat de defensa i protecció que l'encreuament de braços, quan s'acompanya al balanceig d'un dels peus pot expressar actitud d'avorriment i nerviosisme per impaciència. Encreuar els turmells pot ser una manifestació d'inseguretat i intent per dissimular el nerviosisme

Pel que fa a l'orientació del cap, si aquest es dirigeix cap a dalt o de forma directa indica una actitud neutral respecte l'altre, el cap inclinat cap un costat indica interès pel que se'ns està dient i el cap avall pot ser una manifestació de negativitat i oposició.

Un altre aspecte importantíssim en la comunicació no verbal és la mirada que desenvolupa diferents funcions en la interacció: regula l'acte comunicatiu, ens proporciona informació i serveix per expressar les emocions. Mantenir una mirada directa pot revelar sinceritat i decisió, apartar la mirada s'associa a la intenció d'ocultar la intensitat d'una emoció o sentiment i l'absència de contacte visual manifesta aïllament. En un context professional, per evitar que una mirada directa pugui resultar intimidadora s'aconsella dirigir la mirada al triangle imaginari format entre els ulls i el front de l'interlocutor.

Per saber-ne més:

Davis, Flora; La comunicación no verbal, Alianza, Madrid, 2002

Descamps, Marc-Alain; El lenguaje del cuerpo y la comunicación corporal, Deusto Bilbao, 1993

Fast, Julius; El sublenguaje del cuerpo, Paidós, Barcelona, 1994

Wainwright, Gordon; El Lenguaje del cuerpo, Pirámide, Madrid, 1998