

LENGUAJE CORPORAL

Introducción

El lenguaje corporal en la comunicación de riesgos es un factor importante y muchas veces decisivo, especialmente cuando los voceros deben transmitir un mensaje y demostrar congruencia entre la información oral y su lenguaje corporal, pues solo de esa manera podrá ser efectivo el mensaje. El lenguaje corporal es un componente de la comunicación que debemos tener muy en cuenta porque proporciona información sobre el carácter, emociones y reacciones de los individuos.

El estado de ánimo se expresa mediante el lenguaje corporal. Por ejemplo, al dudar de algo, levantamos una ceja. Al sentirnos perplejos, nos rascamos la nariz. Cruzamos los brazos para aislarnos o protegernos. Levantamos los hombros para denotar indiferencia. Guiñamos el ojo en señal de intimidad. Tamborileamos los dedos por impaciencia. Nos golpeamos la frente ante un olvido. Nos mecemos cuando sentimos angustia u oscilamos hacia adelante y hacia atrás sobre los pies cuando nos encontramos en una situación de conflicto. Un expositor novato, por ejemplo, al enfrentarse ante un auditorio expresa su ansiedad moviéndose de un lado a otro, fijando la mirada en el techo, paseándose en círculos o frotándose las manos.

Esta toma de conciencia del lenguaje corporal es a menudo la llave de las relaciones personales y puede ser el secreto que permite a tantas personas manejar a otras. Algunos parecen tener la capacidad de interpretar el lenguaje corporal y manipular a la gente con sus cuerpos tanto como con sus voces. La conciencia del lenguaje corporal del otro y la capacidad de interpretarlo crean la conciencia del propio lenguaje corporal y propician un mayor autocontrol y procesos más eficaces de comunicación.

Si usted tiene conciencia de lo que hace con su cuerpo, su comprensión de sí mismo se hace más profunda y más significativa. Si usted logra controlar su lenguaje corporal, podrá cruzar muchas barreras defensivas y establecer mejores relaciones.

El lenguaje corporal es un componente importante de la comunicación y es conveniente desarrollar esas habilidades para ser mejores comunicadores de riesgos.

Definición

El lenguaje corporal es aquel que se transmite a través de gestos y posturas. Los estudios sobre el lenguaje corporal analizan las emociones que se transmiten a través del movimiento, como la expresión facial y el movimiento de ojos, manos, piernas, pies y cuerpo en general. Esos estudios, en conjunto o por separado, nos indican el estado de ánimo e intenciones del individuo y las características de la

personalidad, tales como seguridad, timidez, violencia, afán de posesión, competencia, etc. Podemos decir entonces que la postura expresa las actitudes y sentimientos de las personas.

El valor real del lenguaje corporal se halla en la suma de todos los niveles de comunicación del lenguaje oral, el lenguaje visual, el lenguaje corporal y la imaginación.

Raíces genéticas y culturales

Es difícil determinar exactamente cómo se hereda o aprende un sistema de comunicación. Darwin creía que las expresiones faciales de la emoción eran semejantes en todos los humanos, cualquiera que fuese su cultura.

Se considera que existe un acuerdo general dentro de determinada cultura para reconocer distintos estados emocionales. El cerebro humano está programado para levantar las comisuras de la boca cuando se sienten felices y volverlas hacia abajo cuando se hallan descontentos; según la sensación que llegue al cerebro fruncirá la frente, levantará las cejas o alzará un lado de la boca.

El trabajo de diversos investigadores demuestra que podemos heredar en nuestra constitución genética ciertas reacciones físicas básicas. Nacemos con elementos de un lenguaje corporal. Podemos dar a conocer a otro ser humano sensaciones básicas de odio, miedo, agrado o tristeza sin haber aprendido nunca cómo hacerlo. Esto no contradice el hecho de que debemos también aprender muchos gestos que significan algo en una sociedad y algo distinto en otra.

Las señales sonoras innatas del ser humano permanecen y conservan importantes roles. A diferencia de los signos verbales, surgen espontáneamente y significan lo mismo en todas las culturas. El grito, el sollozo, la risa, el rugido, el gemido y el llanto transmiten mensajes a todos en todas partes. Como los sonidos de otras especies, estos signos están relacionados con los estados emocionales fundamentales y dan una impresión inmediata del estado de quien los emite.

El ser humano ha conservado sus expresiones instintivas: la sonrisa, la risa, la mirada fija, la cara asustada y el rostro adusto son señales propias de la especie. De la misma manera, tales indicios son comunes a todas las sociedades y persisten a pesar de la asimilación de muchos otros gestos culturales.

Los sonidos y gestos básicos de la especie se originan durante las primeras etapas del desarrollo de la persona. El llanto no sólo es la primera señal que damos de nuestro estado de ánimo, sino también la señal más fundamental, compartida con millares de otras especies.

Existen expresiones y normas que varían con la cultura, las cuales se aprenden durante los primeros años. Esas normas determinan lo que se debe hacer frente a la manifestación de cada sensación o sentimiento en los diversos ambientes sociales.

Varían según el papel social que desempeñan y las características demográficas, y se diferencian de una cultura a otra.

Debemos reconocer que, en el mejor de los casos, todo encuentro social nos da un poco de temor. El comportamiento del otro individuo al momento del encuentro es una incógnita. Por ello, la sonrisa y la risa demuestran la existencia de este temor y se combinan con sentimientos de atracción y aceptación. Por ejemplo, si una persona a la que saludamos no sonríe de una manera franca, sino que además elude nuestra mirada, puede significar dos cosas: que no despertamos su interés o que se trata de una persona sumamente tímida, retraída y temerosa de la situación en que se encuentra.

Cada movimiento o posición del cuerpo tiene funciones adaptativas, expresivas y defensivas, algunas conscientes y otras inconscientes. Nuestro lenguaje corporal puede ser en parte instintivo, enseñado o imitativo, por lo que la cultura es un factor importante a considerar.

Necesidades territoriales

El espacio que rodea a una persona es un factor importante en la expresión del lenguaje corporal. Cada persona tiene una zona corporal definida, un territorio, un espacio personal que se denomina *zona corporal amortiguadora*. Esa zona se determina personalmente y está condicionada por la cultura.

No se sabe con exactitud cuánto espacio necesita cada persona, ya que es una especie de aura que se expande y se contrae constantemente, conforme nos acercamos o alejamos de las demás personas. Lo importante es estar consciente de la importancia y respeto de ese espacio y de lo que le ocurre a cualquier individuo cuando su territorio es amenazado o invadido.

Hay que tener presente que:

- Las personas introvertidas tienden a mantener mayor distancia en la conversación que los extrovertidos. La persona que se aleja en una conversación necesita mayores defensas para asegurar su espacio.
- En una movilización, por más apiñadas que se hallen las personas, mantienen a su alrededor un área inviolable que tratan de conservar.

Hall ha subdividido las necesidades territoriales del individuo en cuatro zonas: distancia íntima, personal, social y pública, las cuales crecen a medida que la intimidad decrece.

Por ejemplo, para los estadounidenses la distancia íntima puede ser *cercana*, es decir de contacto real, o *lejana* de 15 a 45 cm. La fase cercana de la distancia íntima corresponde a hacer el amor, al trato de amistades muy íntimas y a los niños que van tomados de la mano de sus padres o de otros niños.

Cuando se está a una distancia *íntima cercana*, se es plenamente consciente del acompañante. La fase lejana de la distancia íntima es todavía lo bastante cercana para permitir que se tomen las manos.

La zona de distancia *personal cercana* es de 45 a 75 cm y la fase lejana es de 75 a 120 cm (se le considera el límite de dominación física). Ya no es posible tocar cómodamente al compañero desde esa distancia, lo que brinda cierta privacidad a cualquier encuentro, pero la distancia es tan cercana como para mantener una conversación hasta cierto punto personal.

Enmascaramiento

Hay muchos métodos con los que defendemos nuestras zonas personales; uno de ellos es el enmascaramiento. Mediante él controlamos el cuerpo para que no pregone mensajes que la mente quiere ocultar. El enmascaramiento incluye gestos faciales y puede involucrar todo el cuerpo. Sin embargo, no es posible ocultar reacciones involuntarias como la transpiración.

Parte del enmascaramiento se aprende o absorbe de la propia cultura y otra parte es específicamente enseñada, como las normas de etiqueta que muchas veces establecen lo que conviene hacer o no en términos de lenguaje corporal.

El enmascaramiento crece a medida que el niño se acerca a la adultez. Las máscaras se endurecen, se vuelven represoras y se transforman en elementos de protección. El adulto puede darse cuenta de que si bien la máscara resguarda su intimidad y le evita relacionarse con quien no desea, también puede limitar o impedir otros contactos que sí quiere establecer. En ciertos casos, la necesidad de enmascararse es tan profunda que se impone automáticamente y resulta imposible dejarla caer, pero si la persona está decidida a crecer, desarrollarse y establecer relaciones significativas, debe empezar a descartarla. A medida que pasan los años, las máscaras que usamos se van haciendo más difíciles de llevar. El hombre anciano tiende a olvidarse de sí mismo y su cara se relaja.

La sonrisa no es sólo una manifestación de humor o de placer, sino también de justificación, defensa y hasta excusa. Cuando la sonrisa se muestra forzada, se convierte en una máscara para ocultar sentimientos.

Posturas y posiciones

*No hay palabra tan clara como el lenguaje corporal,
una vez que se ha aprendido a leerla.*

Se afirma que las actitudes psicológicas afectan la postura y el funcionamiento del cuerpo, de forma que los problemas neuróticos también aparecen en su estructura y función. Si el lenguaje corporal revela el estado de ánimo, personalidad y capacidad de establecer contacto con otros, debe ser posible que la persona cambie al

modificar su lenguaje corporal. Lo importante es saber el mensaje que intenta transmitir y qué es lo que realmente dice con las diferentes partes de su cuerpo.

La persona que comprende el lenguaje corporal y lo emplea, posee el dominio de las posturas más importantes y puede relacionarlas con los estados emocionales. Así, esa persona será más perceptiva al tratar con los demás. Este arte puede enseñarse puesto que depende de una cuidadosa observación, pero sólo se aprende si se es consciente de que existe.

Recuerde que:

- La persona de espalda encorvada no puede tener el ego fuerte de aquella que mantiene la espalda erguida; por otra parte, la espalda erguida es menos flexible.
- Los hombros encogidos significan enojo contenido; los hombros alzados se asocian con el miedo; los hombros anchos y rectos denotan asumir responsabilidades; los hombros encorvados tienen la connotación de llevar un pesado fardo.

Los movimientos de cabeza, párpados y manos no representan diferentes posturas sino que se denominan *puntos*. Una secuencia de varios puntos se califica como una **posición**, que compromete por lo menos la mitad del cuerpo y puede durar cerca de cinco minutos.

Tenga en cuenta que:

- Cuando se conversa, existen ciertos movimientos de la cabeza que indican el término de una frase y que se está esperando la respuesta del interlocutor.
- Al hablar, el hombre y la mujer normales, miran a la derecha e izquierda, arriba y abajo; parpadean; suben las cejas; se muerden los labios; se tocan la nariz. Cada movimiento está ligado a lo que dicen. Así como bajar la cabeza indica el fin de una afirmación o levantar la cabeza el fin de una pregunta, las modificaciones mayores de la postura indican puntos finales en las interpretaciones.

La **postura** no es sólo un medio de puntualizar la conversación, es también la manera cómo las personas se relacionan entre sí cuando están reunidas. Se distinguen tres tipos de posturas:

- inclusivo-no inclusivo
- de orientación frente a frente o paralela
- de congruencia-incongruencia.

Inclusivo-no inclusivo

La inclusividad o no-inclusividad describe la manera cómo los miembros de un grupo incluyen o no a la gente. Lo hacen colocando sus cuerpos, brazos o piernas en ciertas posiciones. Los brazos y piernas de los miembros del grupo se emplean inconscientemente para proteger al grupo de la intrusión.

De orientación frente a frente o paralela

La segunda categoría supone que dos personas pueden relacionarse desde el punto de vista de la postura, enfrentándose, sentándose uno al lado del otro o, tal vez, orientados hacia una tercera persona. La disposición frente a frente es usual en las relaciones profesor-alumno y médico-paciente en que se transmiten emociones o información. Las disposiciones paralelas se dan, por ejemplo, entre dos o más alumnos que están atendiendo la exposición de un profesor. Los arreglos paralelos, cuando se adoptan libremente, indican que probablemente esas personas están en una situación neutral, por lo menos en ese momento.

La manera cómo una pareja se coloca en una reunión social también dice mucho de su relación.

De congruencia-incongruencia

Esta categoría se refiere a la capacidad de los miembros de un grupo para imitarse unos a otros. Cuando un grupo se halla en congruencia, las posiciones de sus cuerpos se copian entre sí, en ciertos casos como imágenes en un espejo.

Es interesante observar que cuando un miembro de un grupo congruente cambia de posición, todos lo hacen con él. En general, la congruencia de posición de un grupo indica que todos los miembros se hallan de acuerdo. Si el grupo tiene dos puntos de vista, los defensores de cada opinión adoptarán posiciones distintas; cada subgrupo será congruente entre sí, pero no congruente con el otro. El líder en cualquier reunión social o familiar elige muchas veces la posición del grupo y todos le siguen invariablemente.

Las partes del cuerpo y el lenguaje corporal

Las diferentes partes del cuerpo permanentemente comunican el estado de ánimo, personalidad y la actitud de las personas. Por ejemplo, la persona dominante planta sólidamente los pies, adopta una postura firme y usa algunas veces tácticas impositivas, lo que expresa el control y responsabilidad de sus asuntos. De otro lado, el uso de demasiados movimientos corporales sin significación real, se asocia a personalidades inmaduras.

A continuación se hace una breve revisión de lo que expresan diferentes partes del cuerpo, como las manos o el rostro y aspectos asociados, como la indumentaria y el tiempo.

Las manos

Las manos juegan un papel muy importante en las comunicaciones. Su movimiento está estrechamente asociado con las emociones. Cuando una persona desea enfatizar o dar intensidad a sus palabras, los movimientos de sus manos son más amplios e intencionados.

Tenga en cuenta que:

- En los países latinos, toda declaración va acompañada de amplios movimientos de los brazos y las manos, en contraste con los países sajones que hacen movimientos más limitados.
- Si observamos a un muchacho que espera a su novia, percibimos si está ansioso, angustiado, temeroso o seguro por la manera en que se mueve, enlaza o acerca las manos a su cuerpo. Incluso puede llegar a traslucir lo que espera de ese encuentro.

También los movimientos de las manos son más frecuentes cuando una persona tiene dificultad para expresar verbalmente sus ideas o cuando le cuesta trabajo hacerse comprender. Por ello, cuanto mayor sea su necesidad de hacerse entender, mayor intensidad dará a la expresión de las manos y gesticulará más ampliamente.

Se puede insinuar el interés o la preocupación sobre un tema tocando el antebrazo de la otra persona. También, a través de un apretón de manos en una situación determinada, es posible revelar y captar los más diversos sentimientos de fuerza o debilidad, actitudes de superioridad o inferioridad, entusiasmo o frialdad, interés o desinterés, seguridad o inseguridad, temor o ansiedad.

Recuerde que:

- Al dar condolencias, es frecuente hacerlo con un cálido apretón de manos y un suave abrazo; de esa manera se transmite la pena de un modo más natural y efectivo que si se hiciera con palabras.
- El saludo que sigue al contacto visual es una demostración de dominio. Si se estrecha la mano firme e intensamente, se expresa que poseemos la fuerza y amabilidad suficientes para llevar el control de la situación. Por el contrario, si se establece un contacto débil, se sugiere una personalidad que intenta mantener distancias, reservar su espacio social y que está encerrada en sí misma.

Los ojos

De todas las partes del cuerpo humano que se emplean para transmitir información, los ojos son los más importantes para reflejar los matices más sutiles. El primer contacto que hacemos comúnmente con una persona es a través de los ojos; muchas veces basta una mirada para iniciar una relación, terminarla, elegir o rechazar.

Los músculos de los ojos son maravillosamente sutiles, por lo que cada mirada es minuciosamente distinta de otra; nos dice lo que va dentro de la persona que mira. Además, el intento de comunicarse a través de la mirada es más revelador cuando se hace inconscientemente.

Hay distintas fórmulas para intercambiar miradas, según el lugar donde se produce el encuentro. A veces empleamos la técnica de mirar-y-desviar-la-mirada cuando encontramos a personas célebres. Queremos asegurarles que respetamos su intimidad. Lo mismo sucede con los lisiados o los desvalidos, les miramos brevemente y desviamos la mirada antes de que pueda considerarse una mirada fija. Es la técnica que empleamos en cualquier circunstancia desacostumbrada, en la que una mirada fija resultaría incómoda.

Hay una sutil medida del tiempo empleado al hablar, escuchar, mirar y desviar la mirada. La mayor parte de la gente desvía la mirada inmediatamente antes o después de haber dicho una de cada cuatro frases. Algunos lo hacen al comienzo o a la mitad de la frase. Al terminar de hablar, la mitad de las personas miran al interlocutor. Desviar la mirada durante una conversación puede ser un medio de ocultar algo. Debemos recordar que el contexto determina la significación de las miradas.

El contacto visual también puede modificar una relación. Sentimos lo importante de la mirada cuando alguien se niega a mirarnos a los ojos y no logramos percibir si le interesamos o si le importa el mensaje que deseamos transmitirle.

Tenga presente que:

- Si alguien nos mira y le sorprendemos mirándonos, nos sentimos incómodos y tenemos conciencia de que algo está mal. También en ese caso nos sentimos perturbados y molestos.
- El apartar la mirada se asocia a la intención de ocultar la intensidad de una emoción o de un sentimiento.
- Algunas veces, la ausencia de contacto visual da la impresión de aislamiento.
- Un fuerte enfado se comunica evitando ver —a propósito— los ojos de la otra persona o viéndola en forma intensa y dura.

El rostro

La expresión del rostro muestra diferencias importantes en el significado del mensaje. Si deseamos enviar un mensaje cálido o positivo, lo apoyamos con una sonrisa amable. Si se trata de un mensaje serio, mostramos una expresión grave, solemne o circunspecta.

Con los movimientos de la cara también podemos manifestar las emociones más profundas o superficiales. Si hay algo que nos contraría, lo reflejamos con una expresión dura o airada. La felicidad se expresa con un cambio gestual y con una movilidad suave de los músculos faciales. La cólera se manifiesta con los músculos tensos y rígidos.

Este aspecto del lenguaje corporal es muy importante ya que con el rostro revelamos pensamientos, sentimientos, emociones, actitudes hacia personas, ideas o hechos. Además, muchas personas nos interpretan o enjuician como resultado de esas expresiones.

La cara tiene una tremenda variedad de expresiones. Si nos remontamos un poco y consideramos la cabeza además de la cara, se origina otra serie de movimientos. Se baja la cabeza, se le sacude, se le da vuelta, se le hace saltar; todos esos movimientos son significativos. Sin embargo, tienen significados distintos cuando se hallan combinados con diferentes expresiones faciales y en diversas situaciones culturales. Saber que la gente levanta las cejas o baja los párpados para expresar una emoción es un hecho de observación.

Las piernas

Para atribuir un significado al modo de cruzar las piernas y los brazos, primero hay que tener en cuenta la condición fisiológica del cuerpo. Hay una fuerte tendencia en atribuir una serie de significados a la dirección en que cruzamos los brazos.

Al parecer, se ha podido establecer que cruzar los brazos es a veces un gesto defensivo, una señal de que no se acepta el punto de vista de otra persona, de inseguridad o un deseo de defenderse. Éstas y otras interpretaciones son válidas, pero cuando llegamos a la dirección del cruce, izquierda sobre derecha o viceversa, el terreno es menos seguro.

El significado de cruzar los brazos también tiene su peculiaridad, puesto que el modo de hacerlo es un rasgo genético, innato, así como usar la mano derecha o izquierda para escribir.

Los prejuicios

En el trato social cotidiano se manifiesta la selectividad perceptiva en gran cantidad de actitudes. Una de las situaciones características es la percepción de los aspectos

negativos de las personas por quienes sentimos aversión, mientras que percibimos los aspectos favorables de quienes despiertan nuestra simpatía.

Esta actitud de percepción también se manifiesta claramente en los prejuicios. Quienes prejuzgan a determinados grupos sociales, sólo observan aquellas manifestaciones que concuerdan con su visión distorsionada y eliminan todo aquello que vaya en contra de tal apreciación.

El lenguaje corporal tiene una gran importancia en esa percepción selectiva, puesto que todos los actos que haga una persona ante nuestra vista se verán modificados por la opinión que nos hayamos formado de ella, aun sin conocerla.

Los objetos y la indumentaria

Los objetos que una persona usa o que la rodean *dicen* cosas acerca de ella. La elección de la ropa y los accesorios informa de sus preferencias, el modo de ser, las actividades y el estatus de quien los porta. Además, la interpretación de esta elección revela también aspectos de la personalidad de quien la percibe.

La manera como manipulamos los objetos al comunicarnos se convierten en mensajes corporales, como jugar con un lapicero, el cable del teléfono, un salero, un anillo, etc. Mediante ese juego se puede manifestar nerviosismo, aburrimiento, falta de interés, ansiedad u otras emociones.

De ahí la necesidad de manejar una imagen acorde con la personalidad de cada quien y la conveniencia de que los mensajes que envíe a personas o grupos de personas sean positivos para que la respuesta que obtenga de ellos resulte igualmente efectiva.

El tiempo

El tiempo es otro elemento con el que uno se comunica sin palabras. El empleo del tiempo trasluce intereses, hábitos y motivaciones, y dice mucho acerca del dominio de la persona frente a determinadas situaciones.

Si alguien llega siempre temprano al trabajo, manifiesta interés, responsabilidad y compañerismo. Si es de las personas que cotidianamente llega tarde, revela irresponsabilidad, malos hábitos, falta de respeto a los compañeros, poco deseo de superación personal o sobre valoración personal.

Si en el trabajo es adecuado el tiempo que se dedica para explicar un trámite, dar indicaciones a un compañero o nuevas instrucciones a un subordinado, ello manifiesta la manera de ser y la buena relación y actitud que pretende la persona. De otro lado, hacer las cosas con prisa y desear terminar cuanto antes, revela poco interés y cierto egoísmo. Por eso, el empleo desinteresado del tiempo es siempre admirado por todos.

Diversos gestos y su posible interpretación¹	
Gesto	Interpretación
Mujeres	
Jugar con el pelo	Coqueteo
Jugar con un collar o cadena	Coqueteo
Jugar con el arete o tocarse el lóbulo	Coqueteo
Balancear la cadera y tórax	Coqueteo
Poner la mano en la cadera	Coqueteo
Cruzar las piernas	Defensa
Colocar el tobillo en la rodilla contraria	Independencia
Hombres	
Acomodarse la corbata	Coqueteo
Subirse los calcetines	Coqueteo
Tocarse el lóbulo	Coqueteo
Acomodarse el cinturón	Desplante de virilidad
Ambos	
Jugar con el botón (camisa o blusa)	Coqueteo
Sostener la mirada	Interés o curiosidad insistente
Mostrar las palmas de manos	Solicitud de confianza
Taparse la boca al hablar	Inseguridad en lo que se está diciendo o se está mintiendo
Manos en la cintura	Reto o desafío
Ojos hacia arriba y a la derecha	Imaginación
Ojos hacia abajo y a la izquierda	Hurgar recuerdos
Evasión de la mirada al hablar	No querer mostrar sentimientos o estar mintiendo
Apretón fuerte de manos	Querer mostrar dominio
Apretón débil de manos	Inseguridad o miedo
Rigidez en el cuerpo	Rigidez en la personalidad o dificultad para mostrar emociones
Hombros echados hacia adelante	Peso emocional
Ladear la cabeza al escuchar	Atención
Brazos en barrera: Delante del cuerpo En la espalda	Calma o reserva Miedo o inseguridad
Balanceo frente a un grupo	Ansiedad o inseguridad
Cejas alzadas	Arrogancia o incredulidad
Gestos amplios con los brazos	Seguridad en sí mismo o generosidad
Labios: Cerrados sin tensión Apretados Mordiéndoselos	Postura de disposición Decisión, agresión o concentración Nerviosismo, reflexión o titubeo
Desplazamiento de la cabeza hacia adelante	Agresión

¹ Es importante aclarar que siempre cada gesto debe interpretarse en el contexto particular en que se encuentre la persona. Puede suceder que el significado sea otro al mencionado aquí. Todas las señales corporales deben sumarse para obtener un total correcto, si se quiere interpretar el lenguaje corporal integralmente.

Recomendaciones

Existen ciertas recomendaciones sobre el lenguaje corporal que pueden ser de gran utilidad en sus procesos de comunicación. ¡Póngales atención y buena suerte!

a. El saludo: un buen punto de partida

Es conveniente tener una actitud corporal de apertura. Dado que ésta es la primera señal de contacto, es importante estar consciente de cómo se encuentra el cuerpo. Una forma de apertura inmediata es apuntar el pecho hacia el de la persona a quien se está conociendo o se tiene interés en abordar (llamada actitud de *corazón a corazón*).

En segundo lugar viene el contacto visual. Sea el primero en ofrecerlo con una mirada directa a los ojos (contacto real). Sea también el primero en sonreír. Así se gana la atención de la persona.

El saludo verbal es el siguiente paso; debe ser según la formalidad en que se encuentre (*hola, buenas tardes*) y también dependerá de los modismos locales.

Para finalizar el primer acercamiento es necesario presentarse; a continuación viene la sincronización con el lenguaje corporal del interlocutor, que es el último paso para propiciar una conexión inmediata.

- b. Evite parpadear constantemente, puesto que denota vacilación e inseguridad.
- c. En todo momento trate de que su mirada sea directa y establezca contacto visual con sus interlocutores; eso revela sinceridad y decisión.
- d. No se muerda los labios ni se los humedezca con la lengua pues son señales de timidez, inseguridad, titubeo e indecisión.
- e. Mantenga la boca siempre cerrada y ambos labios unidos mientras escucha a su interlocutor. Esto muestra calma y seguridad en sí mismo. La boca abierta y la mandíbula caída sugieren nerviosismo, prisa, asombro y sorpresa.
- f. Mantenga siempre una posición apropiada y evite los movimientos constantes y abruptos; éstos denotan intranquilidad, nerviosismo, temor y falta de control.
- g. Manténgase atento pero impasible mientras otros le hablan. Evite hacer movimientos con su cuerpo ante una frase que le provoque sorpresa o con la que no esté de acuerdo. Haga saber su opinión en el momento oportuno, no antes.
- h. Controle el movimiento de sus manos y manténgalas visibles.

- i. Su voz debe tener un tono moderado, sin titubeos. Una voz vacilante transmite inseguridad y timidez. Generalmente revela que la persona no domina el tema del que está hablando o que sus conceptos no son firmes ni definidos. Si usted baja el tono de su voz con premeditación para obligar al auditorio a prestar atención, está manipulando y demostrando superioridad.
- j. Al hablar, mantenga siempre el control de sí mismo, aunque se vea involucrado en una discusión intensa.
- k. Si desea ganar la confianza del auditorio que tiene frente a usted, no permita que un objeto se interponga entre ustedes, por ejemplo, un escritorio.
- l. Trate de integrarse a su auditorio y adecue su vestuario a las características sociales y económicas del entorno (por ejemplo, si va a una comunidad pobre, no debe presentarse con ropa formal).
- m. Infórmese sobre las características culturales de la comunidad adonde va a presentarse para evitar situaciones incómodas (por ejemplo, si usted es un hombre, debe conocer el trato adecuado hacia las mujeres casadas).
- n. Trate de no cruzar los brazos al frente pues es una actitud de franca defensa o de rechazo.
- o. No cubra su boca con las manos mientras habla; eso denota que no se está diciendo la verdad o que hay inseguridad de su parte.
- p. Trate de tener una postura relajada.

Referencias

- (1) Davis F. *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza Editorial. 1987.
- (2) Fast J. *El lenguaje del cuerpo*. Barcelona: Kairós. 1994.
- (3) Kristus M. *El lenguaje secreto de su cuerpo ¿Qué revela?* Panamá: América. 1990.
- (4) Swanson RM. *Los mensajes secretos del cuerpo*. México, DF: Leo. 1994.
- (5) Brulard M. *Gestos para seducir. El lenguaje del cuerpo para la seducción y el amor*. Madrid: EDAF. 1996.
- (6) Rebel. G. *El lenguaje corporal*. Madrid: EDAF. 1995.
- (7) Boothman, N. *How to make people like you in 90 seconds or less*. New York: Workman Publishing. 2000.