

# COMUNICACIÓN NO VERBAL



Una síntesis detallada del libro de Catalina Pons en sólo

**30 páginas**

# Introducción

En esta ocasión sintetizaremos las ideas más destacadas contenidas en el libro de la española Catalina Pons, médica, MBA, profesora de comunicación y profesional en el área del lenguaje no verbal, que asiste a empresarios y políticos para mejorar su capacidad de expresión. Pons tiene una vasta experiencia como directiva y consultora de marketing de servicios y comunicación en sanidad, educación y cultura.

En su libro, Pons expone interesantes conclusiones a partir de diversos estudios sobre la comunicación no verbal y explica cómo avanzar no sólo en el reconocimiento de este tipo de lenguaje, sino en el desarrollo de la capacidad para utilizarlo.





# **Capítulo 1**

## **LA CONVERSACIÓN SILENCIOSA**



La autora española Catalina Pons inicia su libro exponiendo dos datos llamativos pero muy interesantes. Por un lado, que en tan solo siete segundos nos formamos una primera impresión de otra persona. Y, por el otro, que de toda la información que cada uno de nosotros brinda, el 93% de los datos está compuesto por lenguaje no verbal.

Toda conversación se divide en dos: verbal –consciente, racional–, por un lado, y no verbal –inconsciente, emocional–, por otro. La primera parte es la que conocemos ya que tiene que ver con lo que decimos con palabras, solemos prepararnos para ello y analizar bien este aspecto. La segunda parte es la que generalmente la gente menos tiene en cuenta y se manifiesta en simultáneo con la primera, en realidad, se produce segundos antes del lenguaje verbal. Muchas veces ni siquiera sabemos que también estamos comunicando a través de nuestros gestos y posturas.

Es por esto que observando bien al otro puedes ver si su lenguaje corporal coincide con sus dichos. Si es así, dará la sensación de ser creíble, en cambio si detectas una contradicción entre estos dos aspectos sentirás que la persona no es de fiar.

Pons expresa que recién en los últimos años se está comprendiendo mejor cómo funciona la comunicación humana, gracias a la neurociencia.

Saber utilizar el lenguaje no verbal –por supuesto conociéndolo bien– ayudará a todas las personas, sobre todo a aquellos cuyas profesiones dependen de la credibilidad, a generar vínculos mucho más positivos con el resto, a comunicar mejor sus conocimientos sin contradicciones, asegura la española.

Retomando los porcentajes sobre el tipo de información que recibimos, donde el 7% es verbal y el 93% no verbal, la autora aclara que estos números los obtuvo el psicólogo y profesor emérito de la Universidad de California, Albert Mehrabian, a raíz de un estudio sobre comunicación de emociones. Respecto a la comunicación no verbal, un 38% llega a través de la voz y el 55% lo hace a través de posturas corporales, el espacio que ocupamos, gestos, etc.

Catalina Pons explica que todos los seres humanos percibimos el lenguaje no verbal pero con distintos niveles de conciencia. Algunas personas, advierte, tienen bastante intuición para interpretar el lenguaje no verbal. Pero aquellos que no, deben estudiarlo y practicarlo. Además, al invertir en esta área, podrán

mejorar su capacidad de expresar lo que realmente quieren comunicar en momentos determinados.



## **Cómo procesa el cerebro humano la comunicación verbal y la no verbal**

Genéticamente, todos los humanos estamos preparados para observar y entender las señales de la comunicación no verbal.

Gracias a los últimos avances de la neurociencia se ha comenzado a comprender la importancia que tiene el lenguaje no verbal dentro de la comunicación humana. Para explicar la importancia del cerebro en este aspecto, la autora describe brevemente las tres partes del cerebro: el cerebro reptiliano, el límbico y el neocórtex. El primero es el más antiguo y tiene a su cargo las funciones vitales del cuerpo, tales como la respiración, el ritmo cardíaco, entre otras, es decir, se ocupa de la supervivencia; su comportamiento es instintivo, automático y no consciente. Por otro lado, el límbico se encarga de las emociones, los sentidos le envían la información y esta parte del cerebro reacciona inmediatamente, funciona a un nivel inconsciente. Decide si un estímulo es positivo o no y actúa en consecuencia, allí se generan el 90% de las decisiones. Por último, el neocórtex es la parte más nueva, es la que se encarga del pensamiento consciente, del lenguaje, del análisis, de la lógica, etc. Funciona de modo más lento, racionaliza las emociones y las expresa a través de las palabras.

En el campo de la comunicación no verbal, se hace foco en el cerebro límbico, ya que por ejemplo es el que valora rápidamente a una persona que acabamos de conocer (en siete segundos, como expusimos en párrafos anteriores); esto está basado en la antigua necesidad de identificar el peligro. Además, el límbico manifiesta las emociones que sentimos a través de nuestro cuerpo, antes de que lo haga el neocórtex con palabras.

Para Pons, también es importante hacer una referencia a los fundamentos neurocientíficos de la empatía. Esta es la capacidad de ponernos en el lugar del otro y de percibir qué siente, y desde el año 1990 está atribuida a las neuronas espejo: al observar a otra persona, nuestro cerebro siente sus emociones y aunque no realice sus mismos gestos ni movimientos; las neuronas en espejo lo hacen mentalmente. Así, realmente sentimos y comprendemos las emociones de los demás.

Para darnos cuenta de cuándo dos personas están cómodas manteniendo una conversación, podemos observar su comportamiento corporal, ambos se sincronizan, tienen la misma postura y realizan los mismos gestos. A este fenómeno se lo llama *mirroring* y se manifiesta espontáneamente y a un nivel no consciente, hasta se sincronizan las ondas cerebrales de los involucrados. Para comprender mejor al otro podemos imitar su lenguaje corporal sutilmente, así aumentan las posibilidades de lograr una buena relación. Por otro lado, la autora española propone a los lectores ver un video sobre el funcionamiento de las neuronas espejo a través del siguiente link: <http://www.youtube.com/watch?v=Sv1qUj3MuEc>

Otro dato interesante es que el lenguaje corporal condiciona el estado de ánimo. Por ejemplo, si sonreímos durante dos minutos, se activarán las áreas cerebrales de la alegría, porque el cerebro interpreta que estamos contentos al activar los músculos de la sonrisa. Lo mismo ocurre con las expresiones de las emociones negativas.



## **Siete segundos para causar una buena impresión**

Pons hace referencia a que las primeras impresiones que nos llevamos de alguien son duraderas y siguen influyendo aún cuando vamos conociendo a la otra persona más y más. Dice que antes de empezar a hablar estamos enviando muchísimas señales sobre nuestros sentimientos y las emociones que nos genera el encuentro con el otro. Cuenta que existen muchos estudios acerca de la capacidad de juicio intuitivo o *thin-slicing*. El concepto significa que en muy poco tiempo, en algunos casos dos segundos, podemos desestructurar y encontrar patrones de circunstancias, y así formarnos una idea sobre una situación o un individuo, lo que nos llevará a tomar determinadas decisiones. El problema es que dicha capacidad puede verse influenciada por los prejuicios de cada uno de nosotros.

Para conocer en qué criterios se basa nuestra opinión, Catalina Pons propone revisar un estudio de la psicóloga social Amy Cuddy –quien también es docente e investigadora en la Harvard Business School– en el que explica que en un 80% utilizamos dos parámetros básicos de análisis: el calor (que sería la fiabilidad) y la competencia. El primer factor, que pone en juego el calor, nos lleva a preguntarnos, por ejemplo, si el desconocido tiene buenas o malas intenciones. Seguidamente entra en acción el parámetro de la competencia, por lo que

una vez que tenemos claro si esa persona es buena o mala nos preguntamos en qué medida será capaz de llevar a cabo sus intenciones.

Cuddy también realizó una investigación transcultural acerca de las distintas tipologías sociales con el objetivo de comprender cómo clasificamos a las personas. Los resultados a los que llegó indican que generalmente dividimos a los grupos sociales en cuatro tipos ideales, dentro de una matriz 2x2 y en referencia a los parámetros básicos que expusimos en los párrafos anteriores. Los cuadrantes están conformados por las categorías *calor/incompetencia* y *frío/competencia* (para la gente, la fiabilidad y la competencia son inversamente proporcionales).

Cada tipo ideal despierta una emoción y una conducta en consecuencia: los *cálidos/competentes* generan admiración y un comportamiento facilitador (es decir, de cooperación); los *fríos/incompetentes* producen desprecio y una actitud negativa que puede ser pasiva (como el rechazo) o activa (o sea, violenta).

Los otros tipos ideales son más ambiguos: los *cálidos/incompetentes* suscitan compasión y la respuesta puede ser ayuda o rechazo; los *fríos/competentes* generan envidia, incluyendo tanto el respeto como el resentimiento, y las respuestas correspondientes. Otros resultados interesantes de esta investigación aplicada a los individuos, indican que si nos mostramos competentes pero fríos a la vez es probable que nos perciban como “brillantes pero crueles”.



## ***Una primera impresión eficaz***

Para utilizar estos nuevos conocimientos con el fin de causar una buena primera impresión, aclara Catalina Pons, debemos prestar atención al efecto del juicio intuitivo. Rápidamente tenemos que crear una conexión empática, generar en el otro el calor que nosotros buscamos.



Hier können Sie "Comunicación no verbal" sofort kaufen und weiterlesen:

[Amazon](#)

[Apple Books](#)

[buchhandel.de](#)

[ebook.de](#)

[Thalia](#)

[Weltbild](#)

Viel Spaß!