



# Programa de desarrollo de habilidades de comunicación e influencia

## Módulo 2

Como tener comunicaciones más efectivas empáticas e influyentes



### ¿Cuál es el impacto del lenguaje corporal en la comunicación?

Un producto o servicio que "Parezca bueno" pero no lo sea probablemente será percibido como fraude y un producto que sea bueno pero no lo parezca puede pasar desapercibido.

### Primer debate presidencial de la historia

El 26 de septiembre del año 1960 tuvo lugar el primer debate presidencial en la historia, Nixon no quiso maquillarse vistió un traje gris y perdió, JFK, cuidó su imagen a conciencia, tomo el sol para lucir un bronceado envidiable, y ganó. Era el primer debate presidencial televisado de la historia



### ¿Cómo se percibe lo que comunicamos?



Lenguaje corporal 55%



Tonos de voz 38%



Palabras 7%

### Paul Ekman

Psicólogo pionero en el estudio de las emociones y la relación con su expresión facial. Encontró que las expresiones faciales de las emociones no son determinadas culturalmente, sino que son más bien universales y tienen, por consiguiente, un origen biológico. De acuerdo a un estudio realizado en Papua Nueva Guinea (1972), Ekman realizó la siguiente lista de las expresiones básicas de los seres humanos:

- Repugnancia o asco
- Ira
- Miedo
- Tristeza
- Sorpresa
- Alegría



### Distancias Zonales

- a) Zona íntima (1.5 - 46cm)
- b) Zona personal (46cm -1,22m)
- c) Zona social ( 1,22 - 3,6)
- d) d) zona pública ( más de 3,6 )

El radio de la burbuja alrededor del individuo blanco de clase media que vive en Australia, Nueva Zelanda, Inglaterra y Norte América es el mismo, y ese radio puede dividirse en cuatro distancias zonales bien claras.

1. **Zona íntima** (15 a 45 centímetros). Es la más importante es la que una persona cuida como su propiedad. Solo se permite la entrada a los que están muy cerca de la persona en forma emocional, como el amante, padres, cónyuge, hijos, amigos íntimos y parientes. Hay unos quince centímetros del cuerpo a la persona puede llegar solo mediante el contacto físico. Es la zona íntima privada.
2. **Zona personal** (entre 46 centímetros y 1,22 metros). Es la distancia que separa a las personas en una reunión social, o de la oficina, y en las fiestas.
3. **Zona social** (entre 1,22 y 3,6 metros). Esa distancia que nos separa de los extraños, del plomero o del carpintero que hace reparaciones en casa, del cartero, de los proveedores, del nuevo en el trabajo y de la gente que no conocemos bien.
4. **Zona pública** (a más de 3,6 metros ). Es la distancia cómoda para dirigirnos a un grupo de personas.



### **En el cuerpo**

Los ruidos orgánicos, como el crujir de la tripas, la tos o el latido del corazón, comunica algo sobre <<quien los produce>> (tengo hambre, tengo un resfriado, estoy excitado, etc.).

Los ruidos construidos como tararear o silbar una melodía, expresan el estado de ánimo. Al hablar, prestamos atención, consciente o inconscientemente, a la entonación: el tono de voz, la intensidad, el timbre, el ritmo y la duración del mensaje hablado, etc., que nos dan información sobre la persona que se encuentra tras la información verbal.

**Junto al cuerpo.** Existe una amplia escala de comunicación acústica: sonidos que <<matizan >> la escala completa de sentimientos: rascarse, andar arrastrando los pies, dar patadas en el suelo, dar palmadas.

**Fuera del cuerpo.** El lenguaje sonoro se convierte en comunicación mediatizada cuando, por ejemplo, regalamos un disco a alguien o le hacemos una señal con el claxon del coche.

### **La comunicación no verbal es lenguaje de los objetos**

**En el cuerpo.** En las células nerviosas o en la fantasía (comunicación intrapersonal) desarrollamos un sexto sentido o planes para determinados objetos.

**Junto al cuerpo.** Utilizamos objetos que sirven para autoafirmarse (joyas, etc.) o bien utilizamos el propio cuerpo como objeto configurándolo adecuadamente.

**Fuera del cuerpo.** Con piedra, madera, metal y otros materiales estructuramos y diseñamos el espacio vital mediante la arquitectura y el arte. Con objetos de diseño (automóviles, muebles, etc.) decimos algo sobre nuestra posición social y nuestra visión del mundo.

Los objetos potencian, transmiten y son testigos de la comunicación la fantasía humana ha creado un vastísimo arsenal de objetos para crear la vida, mantenerlos o destruirla.

## Tips para leer el lenguaje corporal

### Observa las expresiones faciales de otros mamíferos

Desde la prehistoria estamos diseñados para poder reconocer las expresiones faciales con el propósito de saber si estamos en peligro o a salvo y poder sobrevivir



### ¿Qué está queriendo disimular ese adulto?

Los adultos tendemos a tener un comportamiento corporal más mesurado

o controlado

Todo lo que corporalmente te muestra una persona te da información de lo que siente y piensa.

Observa. a donde señala. su respiración. su tono muscular. si



**Fíjate como se mueven los ojos de tu interlocutor estando, cerca, lejos, quieto, en movimiento**

**Los ojos son una extensión del cerebro.** De hecho, los tejidos de la retina (pared posterior interna del ojo) están formados por células cerebrales. Sin duda, la vista es el más rico de nuestros sentidos.

No hay visión sin luz. Cuando la luz ilumina un objeto, su reflejo se proyecta hacia el ojo del observador. La luz atraviesa la córnea (ventana frontal del ojo), la pupila y luego el cristalino, que enfoca los rayos luminosos en la retina, como un proyector enfoca sobre una pantalla.

Dr. José Cios

### Rastreo ocular

**Hemisferio  
derecho**

**Hemisferio  
Izquierdo**



Visualización



Imágenes Construidas Visualmente



Imágenes Recordadas Visualmente



Sonidos Construidos



Sonidos Recordados



Sensaciones del cuerpo



Diálogo del Cuerpo

### **Más importante que, leer el lenguaje corporal del otro es ¿Cómo lo vas a usar?**

Recuerda que la información es para ti y no para acorralar al otro, usa la información de manera constructiva

Si queremos que alguien se abra, el tono de voz debe ser un tono de voz amable y de amigo.

El tono de voz de juicio o de regaño usualmente genera que el interlocutor se sienta atacado y se cierre

**En vez de decir:** Tu Lenguaje corporal me dice que estás enojado, dime que te pasa.

**-Podrías decir:** Siento que estas incómodo o molesto con algo, ¿Te gustaría conversar sobre eso?

**En vez de decir:** Me estas bloqueando por que tienes los brazos cruzados y yo aprendí que cuando alguien cruza los brazos esta mal.

**-Podrías decir:** ¿Tienes alguna duda? ¿Alguna pregunta? ¿No se si me estoy dejando entender? ¿Me gustaría saber tu opinión sobre esto?

**En vez de decir:** Tu lenguaje corporal me dice que estas preocupado.

**-Podrías decir:** PSiento que esto es importante para ti ¿Qué te parece si...?

### **¿Cómo utilizar el lenguaje corporal para construir confianza y credibilidad?**

El parecer confiables, también depende de la forma en la que somos percibidos por los demás, ¿Cuáles son esas expresiones corporales que te hacen parecer más confiable?



En siete segundos tu apariencia, vestimenta y lenguaje corporal envían un mensaje consistente sobre tu persona.

Tu imagen comunica a los demás:

- ¿Quién "eres"?
- ¿Cómo es tu producto? y
- ¿A dónde quieres llegar?
- ¿Cuáles son tus intenciones?

Si quieres proyectar eficiencia, capacidades, liderazgo y, responsabilidad, confiabilidad tu imagen y tu actitud deben ser consecuentes y estar perfectamente armonizadas.



Mira a los ojos



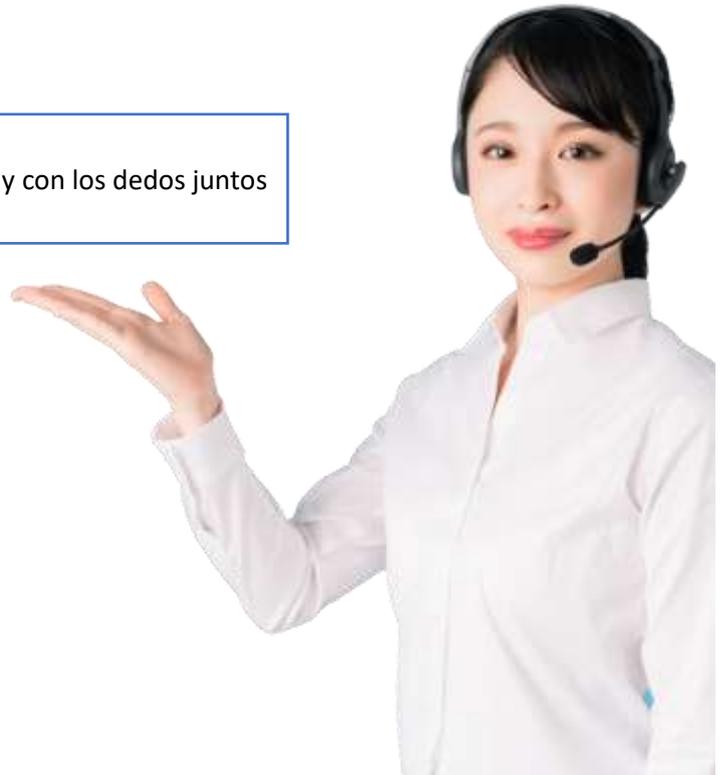
Sonríe



Usa tus manos para hablar

**Se vale señalar:**

Mostrando las palmas de las manos y con los dedos juntos





#### Postura corporal de poder:

- Deja que tu espalda sea todo lo larga que es.
- Ensancha tus hombros y deja que caigan un poco, tenerlos recogidos demuestra tensión o nerviosismo.
- Mantén la cabeza alta, que pueda moverse libremente, relaja el rostro, siempre mirando afrente arriba.
- Deja colgar tus brazos y manos naturalmente, ponlos en una postura de comodidad, sin tensión.
- Evita manos en los bolsillos o puños cerrados.
- Evita Jorobarte los gestos de nerviosismo, con las manos, mover objetos, los pies.
- Mira a los ojos.

**Tan importante es gestionar como lo es comunicar**  
Los demás no tienen como enterarse de lo que no ven o no escuchan

¿Cuántas veces por semana tengo espacios de diversión y cariño con mis hijos y pareja?.

¿Cuántas veces por semana tengo espacios de intimidad, sexualidad, complicidad, conexión y apertura con mi pareja?.

¿Utilizo los golpes, gritos, intimidación o agresividad, como parte de mi dinámica y/o comunicación familiar o laboral?.

¿Levanto la voz e impongo mis opiniones o me nutro de las opiniones y puntos de vista de los otros?.

¿Cuáles son las acciones con las que agradezco?.

Cumplo con mis promesas y compromisos, en el hogar y en el trabajo o tengo la tendencia a excusarme en "mis intenciones".

Basados solo en la observación y en mis acciones ¿Los



**¿Cuáles son los comportamientos que comunican lo que quieres transmitir?**