



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

LA MIRADA Y ESTILOS DE DESENVOLVIMIENTO COMUNICATIVO

¿ES EL AUTOCONOCIMIENTO UNA PRÁCTICA HABITUAL EN SU VIDA?

El autoconocimiento y la autoestima en la esfera personal son básicos para un mejor entendimiento de nuestra propia vida. Del mismo modo, en la labor docente, implica la transmisión de conocimientos y actitudes que pueden revolucionar el rendimiento y potencial de los estudiantes.

LA MIRADA Y ESTILOS DE DESENVOLVIMIENTO COMUNICATIVO

Un gran porcentaje de la información que recibimos es no verbal. Da igual lo que digan nuestras palabras si nuestros movimientos, mirada o expresiones faciales dicen lo contrario. El lenguaje no verbal abarca variables comunicativas entre sí y pueden cambiar el contenido de un mensaje. Por ejemplo, si estamos afirmando que hemos hecho algo, mientras con la cabeza lo negamos, el mensaje que llegará al receptor es que estamos mintiendo.

El **lenguaje no verbal es la base de las primeras impresiones** y se realiza de forma inconsciente, pero a la vez muy sincera. A nuestro cerebro no le gusta mentir, así que aunque nuestra boca diga una cosa, nuestro lenguaje corporal y nuestra mirada dirán todo lo contrario. Es muy difícil controlar algunos aspectos de este lenguaje no verbal. Podemos aprender a tener quietas las manos, por ejemplo si estamos nerviosos, pero es más complicado evitar transpirar o que las pupilas se dilaten.

Dicen que la mirada es el espejo del alma. No nos damos ni cuenta de la importancia que otorgamos a los ojos en su papel de comunicadores. Escuchamos expresiones como “tenía una mirada de hielo” y “le fulminó con sus ojos”. La pupila de nuestro ojo reacciona dilatándose o contrayéndose según nuestro estado interno. Es por ello que los ojos claros nos suelen parecer más atractivos, ya que es más fácil percibir, aunque lo hagamos de manera inconsciente, las emociones positivas.



EL LENGUAJE NO VERBAL ES LA BASE DE LAS PRIMERAS IMPRESIONES Y SE REALIZA DE FORMA INCONSCIENTE, PERO A LA VEZ MUY SINCERA.

En una conversación se suele mantener el **contacto visual directo entre un 40% y un 60%** del tiempo total. De manera inconsciente, nuestro cerebro intenta recuperar información, o piensa qué hay que decir, o cómo mentir. Eso se traduce en que nuestros ojos miren arriba, a los lados, para abajo, a la derecha o a la izquierda. La vista de las personas se dirige hacia un lado cuando mienten lo que se puede definir como procesos creativos, y hacia el lado contrario cuando recuerdan. No podemos evitarlo, y tanto la policía en los interrogatorios como muchas personas formadas de recursos humanos, controlan estas funciones para saber cuándo una persona es sincera o no. Esta predisposición de mirar hacia un lado u otro depende de si la persona es zurda o diestra, ya que el predominio de los hemisferios cerebrales es diferente.

¿CÓMO HABLAN LOS OJOS?

Una persona que parpadea demasiado, seguramente está nervioso, se aburre o siente desconfianza. Inconscientemente, al pestañear estamos bloqueando la visión de la persona que tenemos enfrente.

La variación de las pupilas es un cambio muy sutil que a veces está escondido por la intensidad de la luz del lugar donde estamos. **Generalmente, las pupilas dilatadas significan que algo nos gusta. Las pupilas contraídas son símbolo de hostilidad.** Si experimentamos empatía con nuestro interlocutor ambas personas tendremos el mismo tamaño de pupilas, gracias a nuestras neuronas espejo.

Las personas inseguras y mentirosas son incapaces de mantener la mirada, hecho que reduce su credibilidad. Sin embargo, si se hace una pausa antes de responder, se gana el tiempo necesario para acceder a la información o saber cómo formular la respuesta.

Mirar a los ojos mientras se hace una petición es útil para aumentar la **capacidad de persuasión**. Cuando hablamos de temas personales que nos incomodan, disminuimos el contacto visual.

Por otro lado, levantar las cejas es positivo ante personas a las que queremos agradar, implica falta de miedo.

Bajar la cabeza y levantar la vista es truco inconsciente para atraer a una persona, puede denotar sensualidad y sumisión. Por su parte, mirar hacia los lados expresa aburrimiento, de manera inconsciente, se está buscando una vía de escape.



LA CIENCIA DEL OJO HUMANO

En contraste con otros animales, la parte del ojo humano que rodea la pupila, la esclerótica o blanco del ojo, es considerablemente mayor. En la mayoría de las especies, la pupila es grande y abarca casi todo el ojo. Esto es particularmente útil para ocultar los ojos y no llamar la atención de depredadores. Al mismo tiempo, el depredador no quiere que la presa sepa que la tiene en la mira.

Pero, en los humanos, un blanco de ojo grande nos permite determinar rápidamente la dirección de la mirada del otro.

Mirando de frente a la cara de otra persona podemos definir con bastante exactitud si está mirando a la **derecha, a la izquierda, arriba, abajo o directamente** a nosotros.

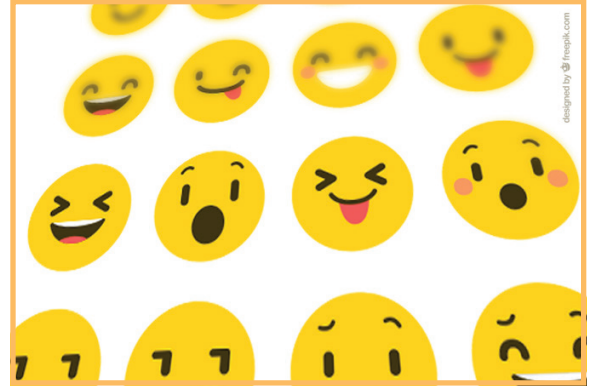
Y no tenemos que estar de frente. También podemos evaluar la dirección de la mirada a través de nuestra visión periférica, aunque este método es menos exacto. Sin embargo, no tenemos que estar viendo los ojos ajenos para calcular en qué dirección apuntan. Nuestra visión periférica también toma en consideración la posición de la cabeza y el ángulo del cuerpo para saber si la persona nos está mirando o no.

En todo caso, si todavía no estamos seguros, nuestro cerebro trata de ser positivo y presume que la mirada sí está sobre nosotros.

Colin Clifford, profesor de Psicología del Centro de Visión de la Universidad de Sídney señala que una mirada directa puede ser una señal de dominio o amenaza y, si uno la percibe así, quiere prestarle atención.

"Simplemente presumiendo que la otra persona nos está mirando podría ser la mejor estrategia", indica Clifford.

**LA MIRADA PUEDE
EXPRESAR MUCHAS COSAS
QUE EL IDIOMA NO PUEDE.**



EL LENGUAJE DE LOS OJOS

Esto se debe a que los humanos somos muy sensibles a las miradas de otros. La supervivencia humana ha llegado a depender mucho más en la cooperación y coordinación de nuestros esfuerzos con los de otras personas.

Como nuestras habilidades de comunicación se han vuelto más críticas, los biólogos han sugerido que el blanco de nuestros ojos evolucionó para mejorar esas habilidades.

A pesar de que desarrollamos un complejo lenguaje hablado, la mirada puede expresar muchas cosas que el idioma no puede, así como conceptos que tomarían mucho tiempo en verbalizar, como algún peligro inminente en el entorno.

Esta especialización expresa cómo nos sentimos, cuáles son nuestras intenciones, qué nos gusta y qué no nos gusta.

El **contacto visual directo** con otra persona es la más **frecuente y más poderosa señal no verbal** que tenemos en nuestro repertorio: es un factor crucial en situaciones de intimidación, intimidación e influencia social.

Por eso es que a los humanos les queda difícil esconder sus emociones y las miradas expresan toda una gama de sentimientos. De ahí que tengamos expresiones como "me miró con ojos tristes" o "sus ojos mentían" o "si las miradas mataran".

Igualmente, por eso es que estamos siempre conscientes de que "alguien nos mira". El detectar de repente esa mirada fija no tiene que ver con percepción extrasensorial, ni un sexto sentido.

PREDISPOSICIÓN

Tiene que ver más con la naturaleza humana y hay varias situaciones que lo pueden explicar. Un estudio publicado en la revista especializada Current Biology, en 2013, dice que estamos predispuestos a pensar que alguien nos está mirando aunque no los podamos ver e, inclusive, cuando no tengamos evidencia alguna que lo sugiera.

Mirar a alguien es una señal social. Usualmente significa que queremos entablar una conversación.

Como nuestra inclinación natural es presumir que la persona detrás nuestro nos está mirando fijamente, la sensación que tenemos podría iniciar el simple cumplimiento de ese presagio.

El fenómeno también puede ser el resultado de la información que hemos recopilado de nuestro entorno, mucha adquirida a través de nuestra visión periférica.

Una de las primeras cosas que detectamos en otra persona es la posición de su cabeza y cuerpo. Si alguno de estos está posicionado en nuestra dirección, particularmente de una forma poco natural, es causa de alerta.

El caso más obvio es cuando el cuerpo de alguien está en dirección contraria pero su cabeza está dirigida hacia nosotros. Eso hace que le prestemos más atención a sus ojos.

De la misma manera, cuando presentimos esa mirada furtiva, vamos a levantar la cabeza en dirección a dónde creemos que proviene. Ese movimiento puede provocar que la otra persona dirija su mirada hacia nosotros. Cuando los ojos se encuentren, cada uno supondrá que fue el otro quien estaba mirando fijamente. Otra respuesta puede venir de lo que se llama **sesgo confirmatorio**.

Nosotros sólo recordamos las veces que nos hemos volteado a encontrar a otra persona que nos miraba, o aparentaba estar mirándonos, fijamente, no las veces cuando no sucede.

Y esa sensación perturbadora que sentimos es psicológica y emana de pensar que alguien tiene sus ojos clavados en nosotros y no de la misma acción física.

ESTILOS DE COMUNICACIÓN

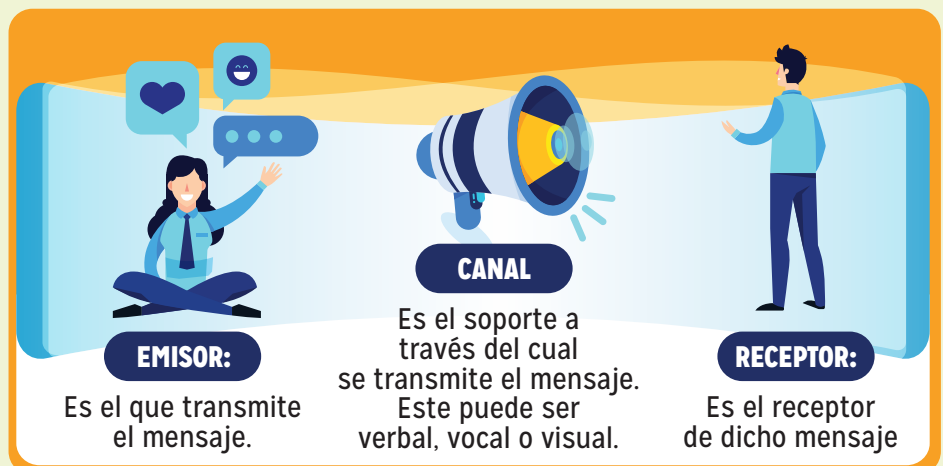
Los estilos de comunicación principales son el **pasivo, asertivo y agresivo**, siendo aceptado que el asertivo es el más adecuado para establecer relaciones personales y comunicarse.

La comunicación es una **capacidad**, además de una **necesidad**, propia del ser humano cuyas habilidades se desarrollan y mejoran a lo largo de nuestra existencia. Con ella, trasladamos la información relacionada con nuestras emociones, expectativas, sentimientos, datos, opiniones, etc. La comunicación nos ayuda al crecimiento tanto personal como a nivel grupal.

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

Visto desde un punto de vista más definitorio, la comunicación se considera **como un proceso dinámico en el que intervienen tres elementos:**

EMISOR • CANAL • RECEPTOR



Una comunicación siempre **tiene como objetivo obtener una respuesta**. Esta respuesta es considerada el propósito de realizar el mensaje. Cuando la respuesta que recibimos del receptor coincide con la que esperábamos, se considera que la comunicación ha sido efectiva.

Cada estilo de comunicación puede describirse en función de los componentes de las habilidades sociales que utiliza el individuo. Cada persona tiene un estilo de comunicación que predomina en relación con los otros dos.

Si bien es cierto que nos solemos comunicar de una forma más frecuente en uno de estos estilos, dependiendo tanto de cual sea nuestro interlocutor, del tema o la situación dada, podemos ir rotando entre los tres estilos que existen.

Por ejemplo, si nos encontramos en un ambiente que nosotros consideramos inseguro como puede ser el trabajo, lo más seguro es que adoptemos un estilo de **comunicación pasivo**. Por el contrario, en el entorno familiar solemos adoptar un estilo entre **agresivo y asertivo**, debido a la confianza que este entorno nos genera.

Alguno de estos estilos nos servirá para facilitar las relaciones con los demás, mientras que otros la dificultarán afectando al vínculo que nos une con esa persona. Los factores facilitadores de la comunicación son todos aquellos que contribuyen a **disminuir el esfuerzo** que tiene que hacer el receptor para entender el mensaje.

Estos factores generan en este individuo una actitud positiva y de colaboración, beneficiando la relación entre emisor-receptor. Así, dependerá del estilo de comunicación que utilicemos para comunicarnos, que nuestro mensaje llegue al receptor tal y como nosotros hemos querido emitirlo desde un principio y no sea malinterpretado. **Tres son los estilos de comunicación existentes:**

ESTILO DE COMUNICACIÓN ASERTIVO

Este estilo es el intermedio entre el estilo agresivo y el pasivo y es característico de las personas que son capaces de defender sus propios intereses y opiniones al mismo tiempo que respetan que los demás tengan los suyos. Es el único estilo de comunicación que facilita la relación entre las personas.

La persona asertiva sabe defender sus derechos a la vez que discrepa y además entiende y respeta los puntos de vista de su interlocutor. Suelen ser personas que disfrutan de buena autoestima, poseen seguridad en sí mismos y se muestran confiadas.

Buscan en la comunicación soluciones satisfactorias para ambas partes sin ninguna intención de manipulación. En definitiva, se sienten relajadas y con control ante la situación, lo cual facilita la comunicación. Se gustan a sí mismos y gustan a los demás. Estas personas suelen utilizar mensajes "yo", es decir, mensajes como pueden ser: "yo opino", "yo creo", "yo deseo" ...

Las habilidades comunicativas que suelen tener las personas con estilo asertivo son:

- *Por un lado la empatía, es decir, la habilidad para ponerse en el lugar y punto de vista del otro y poder ponerse en su situación, teniendo en cuenta sus sentimientos, expectativas y sus intereses.*
- *Por otro lado, la escucha activa, que consiste en percibir y entender toda la información que recibimos de nuestro interlocutor y su contexto, evitando realizar interrupciones o juicios previos.*
- *A su vez, emitiremos mediante nuestra comunicación no verbal (gestos, señales y conductas) un feedback para que la otra persona sepa que estamos recibiendo correctamente su mensaje.*

Estas personas se adaptan a cada contexto donde se desarrolla la interacción con el otro individuo, consiguiendo comunicarse de la manera más óptima posible en cada situación.

Este estilo **favorece el afecto y afianza lazos familiares** a nivel educativo, enseña a resolver conflictos de forma respetuosa, establece bien las normas y utiliza adecuadamente las contingencias. Todos estos aspectos ayudarán a que, a medida que se va acercando a la edad adulta, la persona se desarrolle de forma **autónoma** y con **madurez**.

Su conducta no verbal está caracterizada por una expresión facial amigable y relajada. Miran fijamente a su interlocutor, pero siempre respetando los descansos necesarios. Sonríen frecuentemente y se sitúan frente a frente a la otra persona pero siempre respetando los espacios personales.

Hacen uso de gestos firmes frecuentemente, pero sin resultar amenazantes. Se muestra atento a lo que su interlocutor le quiere transmitir mediante la realización de preguntas adecuadas y, respondiendo también de forma óptima, al tipo de pregunta que recibe del otro individuo.

En relación a la conducta verbal, hacen uso de la primera persona del singular de cada verbo para mostrar abiertamente sus **propias opiniones e ideas, emociones, y sentimientos**.

Aunque es el estilo de comunicación más efectivo, resulta bastante complicado ser asertivos en todas las situaciones y con todas las personas. Sin embargo, existen métodos y herramientas que nos ayudan a aumentar la fluidez y frecuente uso de este estilo.

Voy a poner un ejemplo. Nos encontramos en un debate grupal, en el que tu opinión difiere a las del resto de los participantes, ¿Cómo actuaría este estilo?

Una persona asertiva defendería sus opiniones y si se diera la situación de que las demás personas no están de acuerdo con ella, lo entendería y respetaría.

Gracias a este estilo, los sentimientos que se tienen cada vez que se interactúa son de satisfacción, seguridad y control emocional y de la situación.



**UNA PERSONA ASERTIVA
DEFENDERÍA SUS
OPINIONES Y SI SE DIERA
LA SITUACIÓN DE QUE
LAS DEMÁS PERSONAS NO
ESTÁN DE ACUERDO CON
ELLA, LO ENTENDERÍA Y
RESPECTARÍA.**

ESTILO DE COMUNICACIÓN AGRESIVO

Las personas que utilizan este estilo tratan de imponer su criterio y conseguir sus objetivos **sin importarle la opinión ni los sentimientos de su interlocutor**. El modus operandi de estos individuos es el uso de estrategias como amenazas, intimidación, sarcasmo, acusaciones, sentimiento de culpabilidad, enfado y reproches.

En ningún momento se tiene en cuenta los derechos que deben tener los demás y su lenguaje suele tener un exceso de expresiones tales como: "tienes que...", "debes de...", "no te voy a permitir que...", interrumpiendo el discurso de la otra persona y dando órdenes. Su **comportamiento es de tipo egocéntrico**.

Su conducta verbal se caracterizará por **tono de voz elevado y frío** impidiendo la entonación, habla rápida y fluida, haciendo uso de monólogos y con muy poco intervalo entre una intervención y otra, no dejando que su interlocutor de su opinión. Además, hacen uso de un **modo verbal imperativo**.

Criticar el comportamiento de los demás, llegando incluso a propagar insultos hacia el otro. No muestran ningún tipo de interés por sus interlocutores, contestando a las preguntas que se le realizan con otra pregunta, e incluso, ignorándolas.

Los rasgos característicos de su conducta no verbal suelen ser un cuerpo adelantado, mirada fija penetrante con signos de tensión o enfado constante, gestos excesivos amenazantes hacia su receptor, cara crispada, invasión del espacio vital de la otra persona posicionándose frente a frente, entre otros.

Estas conductas provocan sentimientos en la otra persona de tensión, descontrol, mala imagen con relación al emisor, humillación, frustración y rechazo.

Si tomásemos la situación del debate grupal expuesta como ejemplo en el caso del lenguaje asertivo, la réplica en el caso del estilo agresivo sería totalmente distinta. En este caso, el individuo intervendría en el debate de forma **brusca** y expondría sus ideas por encima de las de los demás participantes, sin mostrar ningún tipo de interés en mis decisiones.



ESTILO DE COMUNICACIÓN PASIVO O INHIBIDO

Los individuos que se caracterizan por este estilo inhiben su comportamiento con tal de **evitar cualquier confrontación** con otra persona en vez de hacerse respetar. Tienen una excesiva necesidad y preocupación por agradar a los demás y, a menudo, se sienten incomprendidos por los demás o manipulados.

Suelen estar dudosos en relación a sus intervenciones en la comunicación con otras personas, haciendo uso de frases tales como "Eh... bueno, quizás..." "mmm, tal vez...". Son personas a las que no les gusta llamar la atención y hacen lo que sea para evitarlo. No se implican en los temas y muestran conformidad ante las decisiones de los demás, anteponiendo los deseos y opiniones de los demás a los suyos propios.

Aunque la persona no muestra su opinión llevando a cabo una actitud conformista, esto es recibido por su interlocutor como una muestra de actitud de inseguridad y temor frente a la situación.

Su conducta verbal está representada por un **tono de voz excesivamente bajo y vacilante**. La entonación resulta monótona, habla entrecortado y la velocidad es, o muy rápida (producto de los nervios) o excesivamente lenta. Las frases son cortas, incluso a veces haciendo uso solamente de monosílabos.

A menudo hace uso del modo condicional, sin afirmativas y frecuentes muletillas dubitativas. Sus respuestas tienen el menor número de palabras posible.

Su conducta no verbal se caracteriza por cabeza y/o mirada cabizbaja, expresión facial seria o sonrisa tímida. La postura y movimientos son rígidos, alejados y encorvados y evitando estar frente a frente con su interlocutor. Afirmación frecuente con movimientos con la cabeza. **Evita el contacto físico y ocular.**

A nivel fisiológico, suelen ser frecuentes los movimientos nerviosos de brazos y piernas y las manos sudorosas. Este estilo suele ser la causa de sentimientos de ansiedad, irritación, resentimiento, disgusto y frustración en el individuo. Además, como ya hemos visto, estos individuos suelen tener una baja autoestima y mantener este estilo de comunicación no hace más que acrecentar esta baja autoestima.

En la misma situación propuesta anteriormente, este estilo optaría por mantenerse callado, pensando que si todo el mundo piensa de la misma forma debería adaptar mis ideas a las suyas para que sean iguales a las del resto de personas.

Tanto el estilo **agresivo** como el **pasivo** más allá de favorecer la comunicación entre las personas, la dificulta. Solamente lograremos generar conflictos que pueden llegar a acarrear consecuencias no deseables a corto, medio y largo plazo, o quizá, las podamos sufrir inmediatamente.

Nos es muy útil identificar el estilo de comunicación de una persona, ya que nos ayudará a relacionarnos de forma más óptima con este. Hay que tener en cuenta que **detrás de cada estilo de comunicación hay inmersa una personalidad.**

Así que si observamos al emisor que tenemos en frente podremos conocerle mejor y adaptarnos mejor a él para poder llevar a cabo una relación más exitosa entre ambos.

TANTO EL ESTILO AGRESIVO COMO EL PASIVO MÁS ALLÁ DE FAVORECER LA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS, LA DIFICULTA.

¿QUÉ NOS IMPIDE COMUNICARNOS EFICAZMENTE?

Las barreras de la comunicación son aquellos factores que dificultan o impiden la recepción e interpretación adecuada del mensaje que queremos transmitir.

Si la información emitida llega distorsionada a nuestro interlocutor, este puede tomar un significado distinto al que nosotros nos proponíamos, provocando una mala efectividad en la interacción. Existen diversas barreras en la comunicación entre dos o más personas que dificultan la efectividad de las relaciones. Estas barreras se pueden dividir en 3 tipos:

- *Barreras psicológicas: son las propias de las emociones, los valores, interpretaciones, los hábitos de conducta o las percepciones.*
- *Barreras conductuales: son las relativas a la falta de empatía, de escucha activa, agresividad, y pasividad. Todas ellas dificultan la efectividad de la comunicación.*
- *Barreras semánticas: son las relativas a las verbales y vocales, las palabras inadecuadas, confusión en la estructura, que hacen que adquieran distintos significados según la situación.*
- *Barreras ambientales: se refieren al contexto físico en el que se da la interacción. En este se puede dar una temperatura extrema, ruido externo, o un espacio inadecuado, que dificultarán la comunicación fluida.*

No nos tenemos que olvidar de la percepción de cada individuo, que sin lugar a duda afecta al significado e interpretación de la información recibida.



BIBLIOGRAFIA

Maira Álvarez, M. A. (2016, 9 febrero). Lo que dice tu mirada - Comunicación no verbal. Recuperado 18 marzo, 2019, de <https://abcblags.abc.es/protocolo-etiqueta/2016/02/09/lo-que-dice-tu-mirada-comunicacion-no-verbal>

BBC. (2017, 2 septiembre). ¿Por qué podemos sentir cuando alguien nos está mirando fijamente? Recuperado 18 marzo, 2019, de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-41124799>

Ruíz, R. R. (s.f.). Los tres principales estilos de comunicación. Recuperado 18 marzo, 2019, de <https://www.lifeder.com/estilos-comunicacion/>

