



Aportes de la comunicación no verbal a la conciliación en derecho

Marlon David Muñoz Giraldo

Estudiante de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas,
Universidad de Antioquia. Correo electrónico:
marlondavid01@hotmail.com

Juliana Pérez Restrepo

Estudiante de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas,
Universidad de Antioquia. Correo electrónico:
julypr82@gmail.com

Resumen

Este trabajo muestra como tema central la comunicación no verbal como parte inseparable de la comunicación humana, inclusive se sostiene que es más usada que la comunicación verbal. La comunicación no verbal puede llevar a un nivel más profundo el conocimiento acerca de las personas y a entender y ser conscientes de la propia personalidad. Por medio del lenguaje no verbal el individuo transmite las emociones de manera inconsciente, por lo tanto es un punto clave para poder acercarse a los pensamientos del otro; la razón es la conexión que hay entre la emoción y el pensamiento.

A partir de lo anterior, en este artículo se realiza una aproximación a la comunicación no verbal en el contexto de la conciliación en derecho, puesto que las habilidades que adquiera un conciliador en esta materia pueden contribuir al desarrollo de las audiencias de conciliación, y coadyuvar en la resolución negociada de los conflictos. Se resaltan los aportes de Paul Ekman por ser el investigador más destacado e influyente en el campo de la comunicación no verbal, particularmente por profundizar en el estudio de los gestos universales como formas comunicativas inherentes a la especie humana.

Palabras Clave: Comunicación no verbal; comunicación verbal; percepción; lenguaje; emociones; conciliación; educación.

Presentación

El presente artículo recoge algunas de las reflexiones elaboradas para el trabajo final del curso de Teoría de la Conciliación del Pregrado de Derecho de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia, durante el semestre 2009-02. Se pretende mostrar un panorama general de la comunicación no verbal -CNV-, usando para ello los aportes históricos y los avances contemporáneos en la materia. Esta temática es abordada por su importancia en un sin número de campos del conocimiento. Particularmente se aborda la CNV en el marco de la resolución de conflictos, además de mostrar aportes para la vida profesional al ahondar en un aspecto tan central como lo es la interrelación social.

Se sostiene que la CNV permite obtener información de lo que puede estar sintiendo o eventualmente pensando una persona, toda vez que el lenguaje corporal puede expresar de alguna manera los sentimientos y pensamientos incluso más que el lenguaje verbal, pues, la CNV se realiza de manera involuntaria.

Algunos autores sostienen que determinados gestos son intrínsecos a la especie humana sin importar la nacionalidad o la cultura. De esta forma la CNV permite el acceso a información privilegiada a quien esté mejor capacitado para entenderlo. Por tal razón la comprensión de las formas de CNV aumenta las capacidades para el ejercicio de muchas profesiones. Específicamente, en el campo de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos -MARC-, esta herramienta puede mejorar el desempeño de los abogados conciliadores, redundando en el logro de mayores resoluciones auto compositivas de los conflictos.

Inicialmente, se realizará una descripción básica de la CNV, abordando aspectos físicos y comportamentales relevantes para el tema en cuestión; y posteriormente, se vinculará de forma sucinta la conciliación como escenario donde las conductas humanas juegan un papel trascendente a la hora de analizar un conflicto intersubjetivo de intereses jurídicos.

Aportes de la comunicación no verbal a la conciliación en derecho

El hombre y la mujer desde el nacimiento, inician procesos de comunicación para satisfacer algunas necesidades básicas.¹ La comunicación le permite al ser humano desarrollarse en sus distintas etapas, adquiriendo conocimientos indispensables para una adecuada formación en distintos campos del saber.

La forma particular en que cada persona percibe el mundo hace que lo que para una es verdad, para la otra no lo es. La percepción de la realidad es diferente en todos los individuos, ya que está determinada por sus creencias, pensamientos convicciones, emociones, expectativas y experiencias.² Esta pluralidad de interpretaciones es fuente de diferencias en los intereses de las personas, que muchas veces se transforman en conflictos sociales.

¹ Pimienta R., Ángela María (2007); *et. al.* Maestro Escuela Territorio Reflexiones preliminares. Medellín: Fondo Editorial Dokató, pág. 67.

² *Ibid.*, pág. 68

En el universo simbólico está presente el lenguaje corporal, el cual se compone de multiplicidad de signos que transmiten una serie de significados en el ámbito comunicacional.

La comunicación no verbal -CNV- es un proceso a través del cual se transmite información compuesta de significados en torno a lo actitudinal. Los gestos, el tono de voz, los movimientos, los sonidos (diferentes al habla), los silencios, las señales, entre otros, en algunos casos pueden ser más contundentes que las mismas palabras, pues este lenguaje es ampliamente generalizado, espontáneo, expresa los sentimientos y pensamientos. De ahí la máxima: “Una imagen vale más que mil palabras,” teniendo en cuenta para este contexto que esa imagen es el reflejo de nuestro interior.

Uno de los representantes más importantes de este campo de investigación, es Paul Ekman, quien lleva trabajando más de 40 años en la CNV; él fue el primer contradictor de las teorías imperantes a finales de los años 40 y principios de los 50, las cuales eran argumentadas por antropólogos destacados tales como Margaret Mead, quien sostenía que los gestos eran aprendidos en la interacción social y por consiguiente variaban según la cultura.³

Ekman, al inicio de una investigación que determinaría si las expresiones faciales eran universales, creía que comprobaría la teoría de Margaret Mead, pero terminó por reforzar los aportes de Darwin, expresando que las expresiones humanas eran innatas y por tanto universales. En este sentido, habrían siete emociones cuya expresión es universal, independientemente del lugar en que se nace y se crece, estas son: alegría, tristeza, ira, sorpresa, asco, miedo y desprecio.⁴

Este psicólogo cambió su pensamiento debido a la investigación que realizó en veintitrés culturas diferentes, dos de las cuales no habían estado en contacto con el mundo exterior, pero los gestos faciales eran iguales al resto del mundo⁵. Sin embargo, la universalidad de los gestos sólo se limita a las expresiones faciales que revelan las siete emociones señaladas anteriormente, pues Ekman sostiene que: “Todo lo demás, los gestos con las manos, incluso si reprimimos la emoción o la expresamos abiertamente, lo aprendemos de nuestro entorno y varían en función de la persona.”⁶

La popular serie de televisión “Lie to Me” se basa, en un ochenta por ciento, en los descubrimientos científicos de Ekman. Esta serie, muestra en un alto porcentaje el trabajo actual de este científico, quien sostiene que las microexpresiones faciales son

³ Paul Ekman: Emociones (1). En: http://www.dailymotion.com/video/x8tndw_paul-ekman-emociones-1_school Consulta hecha el 25 de Marzo de 2010.

⁴ Foreman, Judy. *A conversation with: paul ekman; The 43 Facial Muscles That Reveal Even the Most Fleeting Emotions*. En: <http://www.nytimes.com/2003/08/05/health/conversation-with-paul-ekman-43-facial-muscles-that-reveal-even-most-fleeting.html?pagewanted=1> Abril 13 de 2010.

⁵ Paul Ekman: Emociones (1). *Op. Cit.*

⁶ Gestos/ estudio psicológico, con base en descubrimientos de Paul Ekman, En: <http://www.proyectosalohnogar.com/Gestos/gestos.htm>, Consulta hecha 16 de junio de 2010.

involuntarias y por lo tanto pueden delatar confiablemente una mentira cuando se está lo suficientemente entrenado para verlas.⁷

En su país, Ekman trabaja en la seguridad nacional, ha sido consultor de las tres empresas más importantes de animación, ha formado actores y rechazado peticiones para enseñar a políticos a hacerlos más creíbles. En medicina su trabajo ayuda a detectar enfermedades coronarias en pacientes con riesgo de tenerlas; todo ello revela la trascendencia de las expresiones faciales para descubrir lo más íntimo de cada persona; lo que ha hecho el autor es descubrir cómo funcionan.⁸

Las anteriores consideraciones evidencian como la CNV ha venido ganando credibilidad en muchos ámbitos y permite plantear la necesidad de su estudio e investigación. Piénsese por ejemplo, en un caso en el que un juez deba tomar una decisión basado sólo en testigos que apoyan las diferentes versiones de las partes, ciertamente, la CNV puede brindar elementos de análisis complementario.

Los comportamientos y su aprendizaje

Por su parte, la morfopsicología iniciada por Louis Corman, es una técnica basada en leyes biológicas que, a partir del estudio del rostro humano, deduce nuestros factores primarios de personalidad.⁹ No por ello, se puede entender que nacemos con características personales estrictamente determinadas por la naturaleza. Las investigaciones han señalado lo contrario: el rostro en el proceso de crecimiento y desarrollo humano, va torneándose a partir de la imitación de las caras de las personas cercanas,¹⁰ como con la forma de ser y de pensar de cada individuo, influenciadas también por su medio.

“Algunas feministas insisten en que todas las diferencias de comportamiento son aprendidas y que, dejando de lado las obvias discrepancias fisiológicas, las mujeres y los hombres son iguales.”¹¹ Si bien es cierto que esta información es contrastable (al menos en parte), ella permite tener una idea de la profunda endoculturización de la sociedad, pues inclusive:

“El antropólogo Ray Birdwhistell se refiere a *Sex and Temperament* “como uno de los trabajos más importantes que se han hecho en antropología.” Si no produjo cambios duraderos en nuestra manera de pensar acerca de lo que es femenino y masculino, dice, ha sido porque resultó demasiado alarmante para aquellas personas que creen -y la mayoría continúa haciéndolo- que los aspectos sexuales de la personalidad son todo cuestión de hormonas.¹²

Lie to Me, Paul Ekman y la Comunicación No Verbal. En: <http://www.taringa.net/posts/ebooks-tutoriales/3643041/Libros-de-Paul-Ekman-%28Psic%C3%B3logo%29%28Lie-to-me%29.html>. Consulta hecha el 13 de abril de 2010.

⁸ Paul Ekman: Emociones (2). En: http://www.dailymotion.com/video/x8tncs_paul-ekman-emociones-2_school Consulta hecha el 25 de marzo de 2010.

⁹ Ibid.

¹⁰ Davis, Flora (1993). La comunicación no verbal. Madrid: Alianza Editorial S.A., pág. 54.

¹¹ Ibid., pág. 22

¹² Ibid., pág. 24

A lo largo del crecimiento humano se aprenden miles de gestos, posiciones y movimientos que transmiten una información codificada que no es entendida por todos, que si bien es usada a diario, esta utilización es generalmente inconsciente. Esto representa una desventaja considerable para la mayoría de personas, con respecto a las que perciben y entienden el lenguaje no verbal.

Es importante resaltar que los actos realizados por nuestra especie no sólo provienen del aprendizaje a lo largo de su vida, dado que:

Tenemos (...) cuatro formas de adquirir actos: herencia genética, descubrimiento personal, absorción social y entrenamiento sistemático; pero no quiero dar la impresión de que se trata de cuatro formas rígidamente independientes y separadas. Hay muchos actos que se llevan a cabo por influencia simultánea de varias de estas categorías.¹³

De esta forma, el conjunto de acciones y gestos utilizados por cada individuo son complejos y al menos en parte, particulares.

El hombre lleva comunicándose más de un millón de años mediante la CNV, no obstante, su estudio científico sólo se ha desarrollado en los últimos 54 años, con un auge creciente a nivel mundial desde la década de los setenta.¹⁴

La comunicación verbal vs. la no verbal

La especie humana ha logrado desarrollar la CNV a un nivel tan elevado que inclusive supera ampliamente la comunicación verbal, es por esto que su comprensión es relevante para llevar las relaciones sociales al grado que se desea.

El investigador Albert Mehrabian descompuso en porcentajes el impacto de un mensaje: 7% es verbal, 38% vocal (tono, matices y otras características) y un 55% señales y gestos. El componente verbal se utiliza para comunicar información y el no verbal para comunicar estados y actitudes personales. Este investigador, Albert Mehrabian, afirma que en una conversación cara a cara el componente verbal es un 35% y más del 65% es comunicación no verbal.¹⁵

“Determinados estudiosos de universidades norteamericanas y europeas han trabajado específicamente sobre el contenido de los mensajes que transmitimos y son unánimes: las palabras sólo ocupan un lugar menor en la comunicación.”¹⁶ De esta forma, la CNV es la que permite obtener el mayor porcentaje de información con respecto a nuestro interlocutor, pues las palabras representan una pequeña parte de lo que se comunica,

¹³ Morris, Desmond (1980). *El hombre al desnudo: un estudio objetivo del comportamiento humano*. Barcelona: Acción Católica Española, pág. 21

¹⁴ Pease, Allan (1992). *El lenguaje del cuerpo: cómo leer la mente de los otros a través de sus gestos*. Bogotá: Editorial Planeta, pág. 159.

¹⁵ Comunicación no verbal. La importancia de los gestos. En: http://www.protocolo.org/social/conversar_hablar/comunicacion_no_verbal_la_importancia_de_los_gestos.html. Consulta hecha el 18 de febrero de 2010.

¹⁶ Turchet, Philippe (2005). *El Lenguaje de la seducción: entender los códigos inconscientes de la comunicación no verbal*. Barcelona: Amat Editorial, pág. 14

mientras que el lenguaje corporal puede ofrecer un conocimiento más profundo sobre lo que se siente y se piensa.

“La investigación de la comunicación es fruto de cinco disciplinas diferentes: la psicología, la psiquiatría, la antropología, la sociología y la etología”¹⁷. Por esto, los conocimientos contemporáneos de la CNV son el resultado de muchas investigaciones científicas que han ido perfeccionando el dominio de este complejo y silencioso lenguaje de la especie humana. Así, “Luego de largos años de estudiar, (...) Ray Birdwhistell, (...) ha llegado a la conclusión de que gran parte de la base de las comunicaciones humanas se desarrolla a un nivel por debajo de la conciencia, en el cual las palabras sólo tienen una relevancia indirecta.”¹⁸

El rol de la autoimagen en la CNV

A lo largo del texto se ha venido argumentando la importancia de la CNV por el hecho de representar el mayor porcentaje en la comunicación total, pero se avanza aún más cuando se comprende que el manejo de esta comunicación puede generar un cambio en nuestro comportamiento, pues al ser conscientes del significado de los gestos se puede reflexionar si en realidad lo que se está manifestando es lo que se quiere ser y transmitir a los demás.

(...) lo que pensamos de nosotros mismos ejerce una influencia en la imagen que damos a los demás. Si piensas: "no soy más que un hombre sencillo a quien todos consideran un pobre ingenuo" es posible que des una impresión de hostilidad, si esa concepción que tienes de ti mismo te hace enfadar. Y si piensas "soy sosa y aburrida y los demás no quieren saber nada de gente así" estarás esperando que los demás te ignoren y dando una impresión de desconfianza y distanciamiento.¹⁹

De esta forma, si lo que se piensa de sí mismo termina por influir en la opinión de las otras personas, lo más inteligente sería tomar la concepción más favorecedora, en tanto “(...) los demás nos juzgarán de acuerdo a como nos juzguemos a nosotros mismos. Si pensamos que somos personas estupendas y encantadoras tenemos muchas probabilidades de que los demás estén de acuerdo con nosotros.”²⁰

Una persona exitosa refleja una imagen de sí misma que inspira confianza y seguridad. Así, una autoestima alta representa una ventaja, ya que en ocasiones resulta ser más influyente que tener un aspecto físicamente atractivo. De esta forma lo que se piense de sí mismo puede reflejar una impresión más positiva, que la de una persona atractiva.²¹

La CNV se compone de: “gestos, apariencia, postura, mirada y expresión.”²² Son todos partes de un conjunto sistémico, por lo cual su comprensión no es pacífica. Para entenderlo a cabalidad se requiere observación consciente y detallada de los actos que

¹⁷ Davis, Flora. *Op. Cit.* Pág. 18

¹⁸ *Ibid.*, pág. 42.

¹⁹ Muñoz, Ana. *El lenguaje del cuerpo*. En: <http://www.cepvi.com/articulos/gestos1.htm>. Consulta hecha el 18 de febrero de 2010.

²⁰ *Ibid.*

²¹ *Ibid.*

²² *Ibid.*

realizan otras personas, para descubrir la interrelación de los diferentes elementos que componen este lenguaje.²³ “La observación consciente de sus propias acciones y las de los otros es el mejor sistema para comprender adecuadamente los métodos de comunicación del animal más interesante y complejo del planeta: el hombre.”²⁴

Ahora bien, para entender los mensajes no verbales se requiere un conocimiento previo acerca de lo que pueda significar determinado gesto, movimiento o posición corporal; para ello se recomienda el libro de Allan Pease,²⁵ quien estudia los significados que permitirán saber: ¿Cuál es el espacio íntimo de las personas? ¿Cómo se hace más confiable un discurso? ¿Qué gestos denotan coquetería e interés? ¿Cuándo los oyentes aprueban o están en desacuerdo con lo que se dice? ¿Cómo se puede ser más honesto? ¿Qué gestos se hacen cuando se dice una mentira? ¿Qué actos representan autoridad y superioridad? Estos y muchos otros interrogantes de interés para la vida diaria en sociedad, pueden ser resueltos por el libro en cuestión.

A pesar de todo lo que podemos comunicar a través del lenguaje del cuerpo, no todo el mundo sabe interpretar o usar estas señales correctamente. En realidad sólo una minoría es buena en esto. Las mujeres suelen ser mejores que los hombres a la hora de interpretar el lenguaje corporal y lo utilizan más para comunicar la importancia de la relación. También sonríen más, se sienten más atraídas por las personas que sonríen y utilizan más la mirada (aunque les resulta más incomodo que las miren a ellas).²⁶

Hay pues una desventaja de los hombres con respecto a las mujeres, por lo que ellos necesitarán un estudio detallado de la CNV si desean elevar su comprensión al menos en el mismo grado que ellas.

El estudio de la CNV representa primacía para el desenvolvimiento en algunas profesiones, a continuación algunos ejemplos: un politólogo, dado que puede, con su discurso, transmitir las emociones que desee, inspirando confianza en sus oyentes; un abogado, pues obtendrá información subliminal de su contraparte que le puede ser favorable, o cuando este actúa como conciliador, dado la comprensión y lectura adecuada que hará del caso, lo que le permitirá proponer fórmulas de arreglo del conflicto acordes con las necesidades de las partes; un actor, dado que sólo los mejores son capaces de interpretar un personaje como si fuera real, lo que es imposible sin la CNV; un psicólogo, en tanto sabrá entender con certeza lo que le pasa a su paciente y por lo tanto realizar un mejor diagnóstico, etc.

La CNV puede avanzar a niveles en los que se logra saber cuál es la personalidad de un individuo, y qué tan confiable es lo que dice. “Los psiquiatras reconocen desde hace mucho tiempo que la forma de moverse de un individuo proporciona indicaciones sobre su carácter, sus emociones y sus reacciones hacia la gente que lo rodea.”²⁷

²³ Davis, Flora. *Op. Cit.* Pág. 19

²⁴ Pease, Allan. *Op. Cit.* Pág. 159

²⁵ *Ibíd.*, pág. 175.

²⁶ Muñoz, Ana. *Op. Cit.*

²⁷ Davis, Flora. *Op. Cit.* Pág. 19

Por ejemplo, cuando se habla con sinceridad, lo que se dice de forma verbal combina armoniosamente con el resto de la expresión corporal, mientras que si se está mintiendo “se utilizan menos gestos y el cuerpo puede estar prácticamente inmóvil, como si temiera que fuese a delatar su mentira en cualquier momento.”²⁸

Cuando no se dice la verdad, puede ocurrir también que “(...) nuestro comportamiento se disgrega como un rompecabezas, (...) se dispersa en piezas distintas y separadas, dando al interlocutor la sensación de que hay algo raro en nosotros.”²⁹ Esto significa que mientras las palabras dicen algo, los gestos las contradicen. “La razón de que existan señales truncadas es la disparidad que a veces existe entre el sentimiento y la situación social en que nos encontramos.”³⁰

Las palabras expresan lo que se quiere decir, mientras los gestos expresan lo que se siente. En este sentido “Ekman afirma que las emociones juegan un papel crucial en la detección del engaño. Se puede pillar una mentira a partir de la voz, los movimientos corporales y las palabras. Se puede mentir por falseamiento u ocultamiento.”³¹

¿Es universal el lenguaje no verbal?

Si el lenguaje no verbal revela las emociones, cabe preguntarse: ¿se manifiesta este, de la misma forma en todos los individuos? La respuesta es afirmativa, sólo en las siete emociones, mencionadas anteriormente, que se exteriorizan mediante las expresiones o microexpresiones faciales descubiertas por Ekman. Esto debido a que “Las emociones activan las mismas zonas del cerebro y las mismas reacciones, independientemente del lugar del planeta en el que sean observadas.”³²

Sin embargo, el lenguaje no verbal, no es significativamente diferente entre los distintos individuos, porque por un lado se aprende en la cultura y por consiguiente permiten un alto grado de generalización en ella, y por otro, los gestos tienden a ser involuntarios lo que hace casi imposible su falseamiento. Estas son las razones por las que cuando alguien analiza y es consciente de la CNV, percibe los gestos naturales y espontáneos (como lo son la mayoría de ellos) como algo cierto e incuestionable.³³

En una película, un actor profesional puede lograr hacer los mismos gestos que una persona haría en la vida real bajo las mismas circunstancias de las escenas filmadas. Un político astuto es capaz de mentir con el respaldo de algunos gestos. Estas son excepciones a la regla general de la CNV, una comunicación veraz, inconsciente e involuntaria.

²⁸ Muñoz, Ana. *Op. Cit.*

²⁹ Morris, Desmond. *Op. Cit.* Pág. 112

³⁰ *Ibíd.*, pág. 112

³¹ Gestos/ estudio psicológico, con base en descubrimientos de Paul Ekman, En: <http://www.proyectosalohogar.com/Gestos/gestos.htm>. Consulta hecha el 16 de junio de 2010.

³² Turchet, Philippe. *Op. Cit.* Pág. 17

³³ Morris, Desmond. *Op. Cit.* Pág. 27

“Las emociones primarias expresadas por la cara son innatas y las reconocen todos los pueblos, sea cual sea su cultura.”³⁴ Así, los gestos de la cara son los más confiables y además cumplen un papel protagónico en la CNV, puesto que “Algunos de nuestros parientes irracionales tienen gran cantidad de expresiones, pero ninguno logra la sutileza y la variedad del rostro humano para transmitir sentimientos y sensaciones.”³⁵ Se puede deducir entonces que el principal medio de comunicación y el más universalizado en el lenguaje no verbal, es la cara.

Tres zonas del rostro³⁶

1. Zona de la frente (incluidas las cejas)
 - 1.1. Arrugas horizontales de la frente: significan que se ha violentado fuertemente la atención: susto, angustia, lentitud de comprensión, asombro, admiración, turbación, sorpresa.
 - 1.2. Arrugas verticales de la frente: significan que la atención general se dirige hacia algo o alguien con fuerte concentración: fruncimiento, enfado.
 - 1.3. Cejas: sorpresa, rabia.
2. Centro del rostro: ojos, nariz, mejillas.
 - 2.1. Los ojos: un verdadero contacto ocular es la mirada viva que se pasea de una pupila a la otra. La interrupción ocular se presenta en una buena conversación. El tamaño grande de las pupilas denota interés, al contrario, si el tamaño es pequeño es consecuencia del desinterés.
3. Boca y barbilla
 - 3.1. Querer percibir, admiración: boca parcial o totalmente abierta.
No querer percibir o exteriorizar: se aprietan los labios.
 - 3.2. Enérgico: barbilla hacia adelante.
Gozo pasivo: barbilla hacia atrás.

A continuación se presenta un cuadro³⁷ en el que se relacionan gestos y acciones con su respectivo significado. El propósito es mostrar algunos ejemplos para que se reconozca en ellos, tanto lo que dicen los demás como lo que personalmente se está expresando por medio de la CNV. Vale decir que esta información trata sobre generalidades, no afirmaciones rígidas o absolutas.

ACTO	SIGNIFICADO
Acariciarse la quijada	Toma de decisiones
Dar un tirón al oído	Inseguridad
Mirar hacia abajo	No creer en lo que se escucha
Apretarse la nariz	Evaluación negativa
Golpear ligeramente los dedos	Impaciencia

³⁴ Turchet, Philippe. *Op. Cit.* Pág. 17

³⁵ Morris, Desmond. *Op. Cit.* Pág. 27

³⁶ Birkenbihl, Vera F (1983). *Las señales del cuerpo y lo que significan*. España: Ediciones Mensajero, págs. 71-91.

³⁷ Lenguaje corporal. En: <http://www.psicologia-online.com/foros/viewtopic.php?f=6&t=42139>. Consulta hecha el 5 de marzo de 2010.

Sentarse con las manos agarrando la cabeza por detrás	Seguridad en sí mismo y superioridad
Inclinar la cabeza	Interés
Palma de la mano abierta	Sinceridad, franqueza e inocencia
Caminar erguido	Confianza y seguridad en sí mismo
Pararse con las manos en las caderas	Buena disposición para hacer algo
Jugar con el cabello	Falta de confianza en sí mismo e inseguridad
Comerse las uñas	Inseguridad o nervios
La cabeza descansando sobre las manos o mirar hacia el piso	Aburrimiento
Unir los tobillos	Aprensión
Cruzar las piernas, balanceando ligeramente el pie	Aburrimiento
Brazos cruzados a la altura del pecho	Actitud a la defensiva
Caminar con las manos en los bolsillos o con los hombros encorvados	Abatimiento
Manos en las mejillas	Evaluación
Frotarse un ojo	Dudas
Tocarse ligeramente la nariz	Mentir, dudar o rechazar algo

Aspectos relevantes de la CNV en la conciliación en derecho

Como se ha observado hasta el momento, muchos de nuestros gestos o movimientos son manifestaciones de nuestras emociones, más que de nuestra voluntad. Es por ello que si una persona adquiere habilidades para leer e interpretar el lenguaje corporal, esto puede representar una ventaja para orientar o canalizar los diferentes intereses.

En los MARC, particularmente en la conciliación, objeto de análisis en este trabajo, es posible utilizar herramientas como la lectura del lenguaje corporal para coordinar el transcurso de las sesiones en las que se desarrolla la conciliación, permitiendo esto que mediante la identificación de conductas de las partes en conflicto, se trate de negociar sin excluir un arreglo satisfactorio para ellas.

En el proceso conciliatorio en Colombia, el conciliador, tal y como lo indican sus funciones, puede y eventualmente debe proponer fórmulas de solución al conflicto, ante la ausencia de un acuerdo convenido por las partes. Así que el conciliador presenta ante las partes distintas propuestas que viabilicen una salida al conflicto, más no impone decisiones.

El hecho de que el conciliador proponga fórmulas de arreglo, apoyándose en las expresiones corporales exteriorizadas por las partes en la audiencia, no implica que esté vulnerando los derechos de las partes ni que esté obstaculizando la defensa de las mismas. Las personas en controversia al ver que el conciliador ha percibido ciertas conductas que evidencian determinada situación, pueden llegar al punto de acoger las fórmulas de solución por él propuestas, a causa de su conducción y manejo del conflicto; y que traería como consecuencia una solución consentida por las partes, además de redundar en beneficio de ellas al evitar un proceso jurisdiccional.

Seguidamente, se encontrarán unos apartes que especifican el tema de la conciliación, y se esbozarán los momentos en los cuales habría un mayor impacto del abordaje del lenguaje corporal, y su utilidad en este entorno.

¿Qué es la conciliación?

Es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos mediante el cual dos o más personas gestionan la solución de sus diferencias, con la intervención de un tercero imparcial y calificado (diferente al juez) denominado conciliador.³⁸

En la audiencia de conciliación el conciliador no adopta decisiones, y en caso de llegarse a un acuerdo, verifica la legalidad del mismo a fin de materializarlo en un documento denominado *Acta de Conciliación*, a la cual la ley le ha dado dos efectos jurídicos muy importantes, el mérito ejecutivo y el tránsito a cosa juzgada.³⁹

Desarrollo de la audiencia de conciliación

Acá se expondrán, en general, los momentos en los cuales hay mayor actividad del lenguaje corporal y donde el conciliador tiene más oportunidades para su análisis.

1. Momento del encuentro: Es una etapa fundamental para el contacto entre las partes en el cual se rompe el hielo y se genera confianza. Acá se presenta el posicionamiento del conciliador y la fijación de reglas que regirán la audiencia. Posteriormente, “instalada la audiencia, el conciliador estará atento en todo el tiempo a su desarrollo, y privilegiará el mantenimiento de la relación y la comunicación entre las partes, aun en el caso en que intuya que no habrá acuerdo entre ellas.”⁴⁰

2. Presentación personal de las partes y manifestación de sus posiciones frente al conflicto: En esta fase las partes se presentan y se sitúan en un espacio propicio para relatar sus percepciones del conflicto.

3. Uso de la palabra: El conciliador concede a cada una de las partes el uso de la palabra por el tiempo que considere preciso, con el fin de que las mismas expongan los hechos alegados y sus pretensiones.

En el cuéntame, el conciliador invitará a las partes a que expongan su versión de los hechos, la forma en que los han vivido y cómo les afecta. La condición humana de las partes se pone en evidencia en esta fase: las emociones y los sentimientos afloran, a veces, de manera tumultuosa. Se visualizan así diferentes facetas del conflicto y la emoción prima sobre la razón. En la medida de lo posible no debe interrumpirse a la parte que esté haciendo uso de la palabra, pues es su oportunidad de posicionarse frente al otro de una manera distinta y de lograr un avance en la generación de confianza. El liderazgo del conciliador se pone a prueba en esta que es, quizá, la fase

³⁸ Presidencia de la República Oficina del Alto Comisionado para la Paz. Cartilla para promotores de Convivencia. Bogotá: Quebecor World Bogotá, 2003, pág. 16.

³⁹ Centro de Conciliación. En <http://www.colegasabogados.org/CONCILIACION.htm>, Marzo 23 de 2010.

⁴⁰ Manual de Procedimiento - Capítulo Centro de Conciliación, Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Alzate”. Págs. 5 - 6.

más libre de la conciliación, donde el impulso de las partes por el momento que se vive del conflicto, es negar lo dicho por el otro y agredirlo sea verbalmente o de hecho. El papel del conciliador en esta fase es, entonces, desarrollar una escucha activa, mantener imperantes las reglas fijadas en la fase anterior y permitir que cada uno de los involucrados en el conflicto pueda expresarlo en todo su significado.⁴¹

4. Argumentación: Aquí los interesados justifican sus posiciones con los medios probatorios que se adjuntaron a la solicitud de conciliación, o que se entregan durante la audiencia.

5. Proposición de fórmulas de arreglo: cuando los interesados no plantean fórmulas de arreglo, el conciliador propone las que en su razón son pertinentes para la salida de la controversia, las cuales pueden ser de recibo o no por las partes.

El conciliador deberá estar atento a las opciones que lleguen a la mesa en forma de lluvia de ideas, cuidar que todos los intereses tengan discusión, mover a las partes de las posiciones a los intereses, dirigir el diálogo de manera organizada, de escuchar activamente, de enfatizar los aspectos positivos que surjan entre las partes en la negociación y, realizar propuestas de manera subsidiaria, es decir, cuando las partes hayan agotado las suyas.⁴²

En todos estos momentos, y en consonancia con el tema central de este trabajo, se implementaría el estudio juicioso del lenguaje corporal expresado por las partes; lo que sin lugar a dudas constituiría una buena fuente de información para canalizar posibles soluciones.

Criterios de la percepción intencionada⁴³ a tener en cuenta en la intervención de conflictos:

1. Actitud: comportamiento de una persona – movimientos.
2. Mímica: fenómenos observables en el rostro de una persona, expresiones en el rostro, rubor.
3. Gesticulación: ademanes de los brazos y el “lenguaje de las manos”.
4. Distancia: distancia que se toma de los otros, situaciones – límite.
5. Entonación: aquí no tiene importancia el contenido de lo que se está diciendo sino la melodía al hablar, las pausas, el volumen, el ritmo, y los sonidos sin contenido verbal.

“La comunicación es la base de la prevención y la resolución de conflictos. Ella incluye lo que decimos cuando hablamos con los demás, los mensajes que emitimos, el tono de la voz, las expresiones faciales y el lenguaje de nuestro cuerpo. También implica escuchar, hacer preguntas y tratar de entender cómo lucen las cosas desde el punto de vista de la otra persona. Una parte muy importante de la comunicación es entender que cada uno tiene una visión diferente de las cosas.”⁴⁴

⁴¹ *Ibíd.*, págs. 6 – 7.

⁴² *Ibíd.*, pág. 7.

⁴³ Birkenbihl, Vera F. *Op. Cit.* Págs. 33–34

⁴⁴ Presidencia de la República. Oficina del Alto Comisionado para la Paz. *Op. Cit.* Pág. 27

El lenguaje corporal concretado en movimientos, gestos, expresiones, etc. y sus significados, no tiene deducciones matemáticas. No obstante, el estudio de la CNV puede servir de insumo para interpretar y dar manejo a las actitudes de las partes involucradas en un conflicto, a la hora de mediarlo.

Consideraciones finales

Uno de los aportes más importantes de la CNV tiene que ver con la comprensión de formas del lenguaje que permite conocerse a sí mismo y a los demás. Esto puede generar cambios trascendentales en la personalidad de un individuo, pues una reflexión minuciosa hará que se elija tener y transmitir la personalidad y la emoción que se quiere en vez de la que se ha mantenido inconsciente o instintivamente. También permite ser más selectivo y asertivo en los negocios, en las relaciones interpersonales y las profesionales.

Lo que puede evitar el progreso científico de la CNV en nuestro medio es el cuestionamiento de su seriedad y confiabilidad. En cambio su estudio y aprendizaje, ayudará a la evolución en distintos campos de aprendizaje profesional y científico. Tal como lo ha hecho en Estados Unidos Paul Ekman, quien está utilizando los descubrimientos científicos de la CNV y quien ha sido destacado como uno de los de los 100 psicólogos más brillantes del siglo XX, ha conseguido que sus técnicas sean usadas por escuelas de actores, dibujantes de animación, jueces, abogados, cuerpos de policía, agentes del FBI e incluso la CIA.⁴⁵

La CNV puede hacer predecible la actuación futura, al brindar elementos esenciales para que cada persona identifique y sea consciente de su propia emoción y lo que puede suceder si se actúa movido por esta. En este momento es posible decidir si se quiere actuar de otra manera. Así, el estudio de la comunicación no verbal, por ejemplo, en un currículo universitario, permitirá no sólo analizar la evolución académica, sino también personal y por lo tanto social.

Por un lado, los pensamientos por sí solos pueden ser los causantes de las emociones que se sienten, dado que estas no surgen de la nada; al contrario, son totalmente dependientes de la forma en que cada individuo percibe su vida en cada momento. He allí la razón por la que ser positivo y tener una autoestima alta genera una personalidad estable, agraciada y confiable.

Por otro lado, las emociones son producto de los pensamientos y de las creencias en interacción con la vivencia de cada individuo. Se está programado para actuar de determinada manera cuando una persona experimenta en la realidad el acontecimiento que, ya se sabía, por ejemplo, la haría enfadar, deprimir o sentir asco. No hay ningún hecho que genere la misma reacción en todas las personas, pues se reitera, eso depende de los pensamientos e intereses de cada individuo y su relación con el suceso.

La propuesta de una educación que contenga el aprendizaje de la CNV, permitirá que la persona encuentre la manera de modificar su forma de actuar y así sus emociones estén

⁴⁵ Gestos/ estudio psicológico, con base en descubrimientos de Paul Ekman. *Op Cit.*

predestinadas inteligentemente a hacer que su desempeño personal y profesional sea más asertivo.

Referencias bibliográficas

Birkenbihl, Vera F. (1983). *Las señales del cuerpo y lo que significan*. España: Ediciones Mensajero, pág. 207

Colegas Abogados. Centro de Conciliación. En: <http://www.colegasabogados.org/CONCILIACION.htm>

Comunicación no verbal. La importancia de los gestos. En: http://www.protocolo.org/social/conversar_hablar/comunicacion_no_verbal_la_importancia_de_los_gestos.html

Davis, Flora (1993). *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza Editorial S.A., pág. 270.

Foreman, Judy. A conversation with: paul ekman; The 43 Facial Muscles That Reveal Even the Most Fleeting Emotions. En: <http://www.nytimes.com/2003/08/05/health/conversation-with-paul-ekman-43-facial-muscles-that-reveal-even-most-fleeting.html?pagewanted=1>

Lenguaje corporal. En: <http://www.psicologia-online.com/foros/viewtopic.php?f=6&t=42139>

Lie to Me, Paul Ekman y la Comunicación No Verbal. En: <http://www.taringa.net/posts/ebooks-tutoriales/3643041/Libros-de-Paul-Ekman-%28Psic%C3%B3logo%29%28Lie-to-me%29.html>

Manual de Procedimiento - Capítulo Centro de Conciliación, Consultorio Jurídico "Guillermo Peña Alzate" de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia. Pág. 11

Mínguez Vela, Andrés (1999). *La otra comunicación*. Madrid: ESIC Editorial, pág. 124

Morris, Desmond (1980). *El hombre al desnudo: un estudio objetivo del comportamiento humano*. Barcelona: Acción Católica Española, pág. 320

Muñoz, Ana. *El lenguaje del cuerpo*. En: <http://www.cepvi.com/articulos/gestos1.htm>

Paul Ekman: Emociones (1). En: http://www.dailymotion.com/video/x8tndw_paul-ekman-emociones-1_school

Paul Ekman: Emociones (2). En: http://www.dailymotion.com/video/x8tncs_paul-ekman-emociones-2_school

Gestos/ estudio psicológico, con base en descubrimientos de Paul Ekman, En: <http://www.proyectosalohogar.com/Gestos/gestos.htm>

Pease, Allan (1992). *El lenguaje del cuerpo: cómo leer la mente de los otros a través de sus gestos*. Bogotá: Editorial Planeta, pág. 175

Pimienta R., Ángela María (2007); *et. al.* Maestro Escuela Territorio Reflexiones preliminares. Medellín: Fondo Editorial DOKATÓ, pág. 264

Presidencia de la República Oficina del Alto Comisionado para la Paz. Cartilla para promotores de Convivencia. Bogotá: Quebecor World Bogotá, 2003. Pág. 44

Turchet, Philippe (2005). *El Lenguaje de la seducción: entender los códigos inconscientes de la comunicación no verbal*. Barcelona: Amat Editorial, pág. 184