

María Eugenia Romo Aliste

Nutricionista.
Magístra en Planificación en Alimentación y Nutrición
Profesora asociada a la
Escuela de Nutrición y Dietética
Facultad de Medicina
Universidad de Chile

Resumen

Cada vez que hables con una persona, mírale a los ojos...

La mirada, o movimientos oculares, provee información de los procesos internos que siente, ve o escucha el individuo, y es señalada como un elemento comunicacional a tener en cuenta, al establecer un diálogo. En respuesta a estos procesos internos, cuando las personas **visualizan**, desenfocan la mirada y la dirigen directamente el frente o miran arriba, a la derecha o a la izquierda. Cuando una persona **habla interiormente**, consigo misma, es probable que mire hacia abajo y a la izquierda. Cuando percibe **sensaciones**, suele mirar hacia abajo y a la derecha.

PALABRAS CLAVE:
movimientos oculares, mirada,
visualización, diálogo interno,
sensaciones

El conocimiento del significado de la mirada o movimientos oculares, le permitirá al nutricionista encontrar respuestas que complementen las expresadas corporal y verbalmente por el cliente o paciente durante la asesoría nutricional y de esta forma, como profesional podrá corregir o entregar nuevos conocimientos alimentario nutricionales, evaluar los avances que ha tenido su interlocutor y optimizar el tiempo. En consecuencia, la atención consciente a los movimientos oculares puede ser utilizada como una herramienta comunicacional durante la asesoría nutricional y en cualquier otro evento en el que el nutricionista dietista deba o tenga que establecer un diálogo.

The magig of the look during nutritional advising

Summary

Each time that you speak with a person, look at their eyes.

The look, or ocular movement, provide information of the internal process that the individual feel, sees or hears and is a signal like a communication element to have in account, when having a dialogue. In answer to this internal process, when a person visualizes, out of focus they glance directly to the front or look up, right or the left. When a person speaks internally with themselves, it is probably that they look up or to the left. When perceiving sensations, usually they look down and to the right.

KEY WORDS:

ocular movement, look, visualization, internal dialogue, sensations.

The significant knowledge of the look or ocular movement, will permit the Nutricinonist to find answers that complement the corporal and verbal expressions the client displays during the nutritional consultation from this form. The professional will be able to correct or give new information concerning nutrition and foods, evaluate the advances that the client has had and optime the time.

In consequence, the conscious attention to the ocular movement can be utilize like a communication tool during the nutritional consultation and in any other event where the individual has establish a dialogue.

Cada vez que hables con una persona, mírale a los ojos, versaba el consejo que escuchaba tanto de mis profesores, como de mis padres. Así, desde pequeña me vi mirando a los ojos a todas aquellas personas con las que establecía un diálogo.

¿Por qué o para qué mirar directamente a los ojos? ¿Sabiduría popular? ¿buena educación? Preguntas que nunca hice durante mi niñez y que al pasar los años, debido a la necesidad de contar con óptimas herramientas comu-

nicacionales en lo personal y profesional, unidas a un dar me cuenta de que ese consejo provocaba gratas consecuencias en la comunicación, inicié una búsqueda para resolver estas preguntas.

Varios son los textos que señalan la **mirada** como un elemento comunicacional a tener en cuenta al establecer un diálogo. En el libro *Un indecente deseo*, refiriéndose a estilos en la oratoria, la autora de nacionalidad chilena, Guadalupe Santa Cruz, plantea que la mirada participa en una es-

**se debe mirar
con ganas de
comunicar lo
que uno lleva
dentro**

pecie comunicacional propia, donde existen diálogos, juegos de fuerza, conformación de territorios a través de las formas de mirar (intensidad, ritmo, parpadeos) y de las expresiones que asume (temor, desconfianza, complicidad, risa, seducción). Desde otra perspectiva, el autor español Lamata F. en *Marketing Sanitario*, en el capítulo *Elementos a tener en cuenta para hablar en público* da énfasis a la mirada señalando que se debe mirar con **ganas de comunicar** lo que uno lleva dentro.

En la búsqueda planteada sobre el tema de la mirada, la respuesta de mayor satisfacción la he encontrado en la Programación Neurolingüística, (PNL), definida como *la estructura de la experiencia subjetiva*. En otras palabras, es la forma en la que creamos nuestro propio mundo, único, según la manera que cada uno tiene de, pensar sentir, ver y oír.

Los autores de la PNL, John Grinder y Richard Bandler denominaron a esto de las miradas, **pistas o movimientos oculares**, producidos al efectuar procesos internos, que se exteriorizan con la mirada.

Ahora sé que los movimientos oculares los hacemos continuamente y no les había prestado atención. Yo miraba a los ojos, mas no el movimiento de ellos.

Al descubrir el significado de la magia de la mirada, me atrevo a preguntar ¿Cuál es la **utilidad** de aprender a reconocer qué comunicamos con nuestros ojos? ¿Qué

utilidad propiamente, le puede encontrar el nutricionista, que haciendo uso de la entrevista durante la asesoría nutricional debe ayudar a las personas a resolver sus problemas alimentario nutricionales?

Partamos de que los movimientos oculares proveerán información de los procesos internos que esté sintiendo, viendo o escuchando el cliente o paciente. Así, encontraremos a quienes en ocasiones tienen la mirada dirigida hacia arriba; los ojos desenfocados (Fig.1). Esto quiere decir que sus canales perceptivos están cerrados y el mensaje que estamos enviando no llegará a su destino, y si no somos capaces de observar que estas pistas están poniendo de relieve que el cliente está muy lejos de escuchar conscientemente, estaremos inequívocamente, perdiendo nuestro tiempo y nuestra paciencia. ¿Qué tendremos que hacer? Dejar de hablar, lograr captar su atención, que la fije en nosotros, procurando que exista un contacto visual recíproco, para iniciar nuevamente el diálogo.

Claro está que a través del desarrollo de una simple anamnesis alimentaria, del diálogo durante la asesoría nutricional, el nutricionista, facilitador del cambio de conductas alimentarias que deban ocurrir en su interlocutor, puede conocer acerca de los condicionantes del estado nutricional, o del consumo real de alimentos durante un tiempo determinado, de las variables que han condicionado su consumo (costumbres,

creencias, entre otros) y para ello, habitualmente debe hacer preguntas dirigidas o semidirigidas, con el afán de registrar minuciosamente las respuestas del cliente, pero no olvidarse nunca de mirarlo analíticamente.

¿Cuántas veces nos queda la duda frente a las respuestas que el cliente o paciente da sobre la información requerida? ¿Cuán atentos estamos para reconocer que él crea la información al instante para no quedar mal frente a su especialista? o ¿realmente está entregando información verdadera? Reitero la pregunta, ¿qué podríamos hacer? Observar los movimientos oculares del cliente. Si la mirada está enfocada hacia la derecha y hacia arriba, esta creando la información (Fig.2). Si la mirada de la persona está enfocada hacia la izquierda y hacia arriba, es seguro que fue a su recuerdo a buscar la información solicitada(Fig.3).

Por otra parte, si la información solicitada está referida al sentido de la audición (voces, ruidos, sonidos) y está siendo construida, la mirada se dirigirá hacia la derecha a la altura del pabellón auricular (Fig. 4), mientras que si el sonido es recordado, la mirada se desviará hacia la izquierda, a la altura, también, del pabellón auricular (Fig.5).

Por consiguiente, cuando las personas **visualizan**, tienden a desenfocar la mirada y a dirigirla directamente al frente o a mirar hacia arriba a la derecha o a la izquierda. Cuando una persona **habla interiormente** consigo mismo, lo que se denomina diálogo interior, es más probable que mire hacia abajo y a la izquierda(Fig.6). Cuando perciben **sensaciones**, suelen mirar hacia abajo y a la derecha (Fig.7). Es decir, nuestros pensamientos se exteriorizan por la manera en que movemos los ojos. Este patrón es observado en personas diestras, organizadas.

MOVIMIENTOS OCULARES

Fig.1

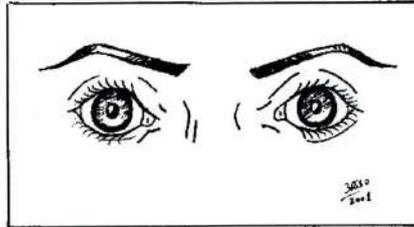


Fig.2

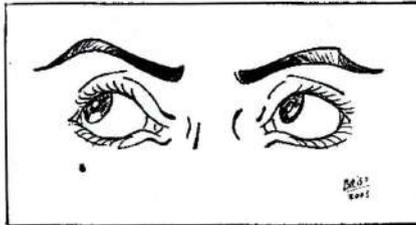


Fig.3

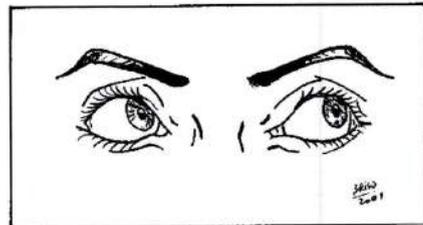


Fig. 4

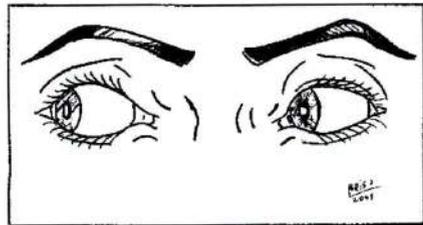


Fig. 5

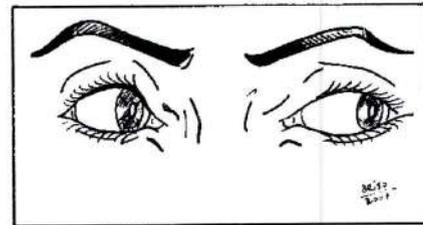


Fig. 6

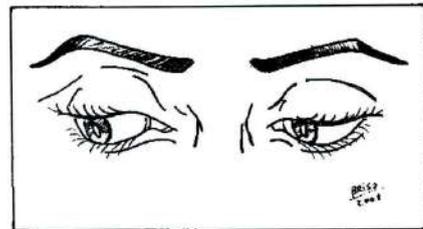
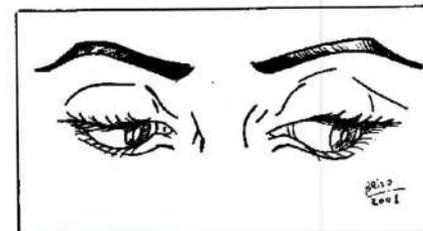


Fig. 7



Si estamos conscientes de las respuestas que podemos obtener a través de este sistema visual, el énfasis lo haremos en estimular, corregir y o entregar nuevos conocimientos alimentario nutricionales, así como en evaluar los avances que ha tenido el cliente o paciente respecto a la mejoría de su estado nutricional; será en mayor o menor medida, la evidencia que el nutricionista tendrá para objetivar logros.

Para obtener

Imágenes visuales recordadas

Visuales construidas

Auditivas recordadas

Auditivas construidas

Diálogo interior

Kinestésica (sensaciones)

¿Cómo alcanzar esa capacidad de observación de los movimientos oculares? He aquí algunas sugerencias de preguntas que le pueden incitar a evocar imágenes, sonidos, o sensaciones, y de las cuales se pueden obtener respuestas específicas referidas a movimientos oculares. Es importante que el nutricionista comparta esta experiencia con alguien que puede ser un homólogo, para lograr un mejor aprendizaje.

Usted podría preguntar

¿Cuántas porciones de cereales consumía en el primer embarazo?

¿Qué comió al desayuno dos días atrás?

¿Qué le parecería verse con 30 Kg más?

¿Se ve usted comiendo una docena de huevos fritos?

¿Cuáles son los sonidos que recuerda de los preparativos del almuerzo en su casa?

¿Cuál es la voz que más lo induce a correr, entre la publicidad radial?

¿Que diría usted si alguien le pregunta cómo se le ocurrió llegar a ese grado de obsesión por los chocolates?

Hágase esta pregunta ¿Qué significa para mí, comer bien?

¿Cómo se sintió usted cuando el medico lo remitió al nutricionista para reducir de peso?

No está de más mencionar que acompañando a los movimientos oculares, están presentes otros elementos que entran en juego durante el proceso de comunicación: la postura corporal, el tono de voz, tanto del especialista como del cliente o paciente, y el entorno donde se lleva a cabo la misma. Por consiguiente, la atención consciente a todos estos factores va a contribuir a proporcionarle a ambos, la maravillosa oportunidad de

disfrutar y esperar resultados muy positivos de la asesoría nutricional.

Finalmente debo reconocer que aquel consejo brindado por mis padres y profesores y, que vengo poniendo en práctica desde mi niñez, tiene su razón de ser. En consecuencia, lo seguiré transmitiendo a las nuevas generaciones: **cuando hables con una persona, observa sus movimientos oculares.**

Referencias

1. Krusche H. La rana sobre la mantequilla. Fundamentos de la programación neurolingüística. Madrid: Sirio; 2000.
2. Hurtado V, Santa Cruz G, Valdés A. Un indecente deseo. Santiago: Escuela de Formación de Líderes. Instituto de la Mujer; 1995.
3. Lamata F, Conde J, Martínez B, Horno M. Marketing sanitario. Madrid: Santos; 1994.
4. Mohl A. El aprendiz de brujo: manual de ejercicios prácticos de programación neurolingüística. Madrid: Sirio; 2000.
5. Mason M, Burnes G. Dietética clínica: la asesoría nutricional en el cuidado integral centrado en el cliente. México: Limusa; 1991.
6. O'Connor J, Seymour J. PNL para formadores: manual para directivos, formadores y comunicadores. Madrid: Urano; 2000.
7. O'Connor J, Seymour, J. Introducción a la PNL. Madrid: Urano; 2000.
8. Robbins A. Poder sin límites: la nueva ciencia del desarrollo personal. Madrid: Grijalbo; 1997.
9. Universidad de Chile, Facultad de Medicina. Escuela de Nutrición y Dietética. Asignatura Desarrollo de la Comunidad. La entrevista. Santiago; 2001.
10. Universidad de Chile, Facultad de Medicina. Escuela de Nutrición y Dietética. Asignatura Dietética. La entrevista en la consulta nutricional. Santiago; 2000.

Agradecimientos: Al nutricionista Andrés Brisso Medina, quién supo registrar los movimientos oculares a cabalidad.

Fecha de ingreso: Febrero 5 de 2002

Fecha de aceptación: Abril 20 de 2002