

## Capítulo 10

### Lenguaje verbal y no verbal (R)

**La comunicación entre las personas es tanto verbal como no verbal, aunque se considera predominante la segunda. Esta se establece mediante movimientos, expresiones faciales, gestos...**

De hecho, las emociones primarias como tristeza, ira, alegría, miedo, sorpresa y asco son claramente perceptibles en la cara de la enorme mayoría de humanos de todas las culturas. Saber esto es de suma importancia si lo que pretendemos es situarnos delante de un cliente. Pero también lo es para todo tipo de intercambio interpersonal que realicemos.

El lenguaje verbal se expresa mediante palabras. Por eso resulta muy limitado comunicarnos o atender a un cliente por correo electrónico o por cualquier otra vía que excluya el diálogo directo.

**Por otra parte, el lenguaje verbal se puede disimular o camuflar, algo que apenas ocurre con el no verbal, mucho más espontáneo que el anterior.**

La siguiente conversación terapeuta/cliente puede resultar muy esclarecedora. Se trata de una clienta que ha vivido una separación de su marido muy dolorosa y problemática. Ha experimentado el proceso con mucha frustración, resentimiento y rabia, por lo que está tomando Willow y Holly, entre otras flores.

*Terapeuta:* ¿Cómo llevas el tema de la separación?

*Clienta:* Estupendamente, ya lo tengo superado. ¡He perdonado a mi marido

*Terapeuta:* ¡Qué bueno!

Si nos basamos literalmente en lo que ha dicho la clienta, tal vez pen-

semos en la retirada de las dos esencias mencionadas. Pero resulta que el terapeuta ha observado que mientras decía eso, a su clienta le brillaban los ojos y apretaba las mandíbulas, al mismo tiempo que aumentaba la velocidad de la respiración. También ha hecho un movimiento crispado con las manos, como si estuviera retorciendo una especie de muñeco. El terapeuta interpreta que ese muñeco simboliza a su ex marido; por tanto, sigue estando muy enfadada.

*Terapeuta:* Me llama la atención que mientras dices que tienes superado el tema de tu ex marido, aprietas las mandíbulas y retuerces las manos. Me llega enfado...

*Clienta:* Sí; tienes razón. La verdad es que todavía estoy muy dolida por lo que me hizo... ¡El muy cabrón! *(Pone énfasis en las últimas palabras, aumentando el volumen y repitiendo los gestos de enfado).*

*Terapeuta:* Te entiendo perfectamente... *(Acompaña sus palabras con gestos de comprensión y aceptación: apertura de manos y movimientos de cabeza hacia delante, a modo de asentimiento).*

Efectivamente, el terapeuta sigue prescribiéndole Holly y Willow, además de otras flores. Esta intervención ayuda a la clienta a ser consciente de que todavía está viviendo el duelo de la ruptura afectiva y de que puede seguir expresando sus sentimientos sin la necesidad de reprimirlos, sobre todo en la consulta, un espacio destinado a ello.

Asimismo, sabe que está ante un terapeuta empático que puede acompañarla en su proceso con total seguridad y confianza.

Imaginemos otro supuesto. Estamos explicando algo a una persona y, aunque afirma que le resulta interesante lo que decimos, advertimos que está mirando el reloj y tiene su cuerpo orientado hacia la puerta de salida. Es evidente que nuestro interlocutor no nos está prestando atención, o simplemente no puede dedicarnos tiempo en ese momento, por lo que haremos caso al lenguaje no verbal... Así que lo mejor será interrumpir nuestro discurso o preguntarle cuándo puede disponer de tiempo para que le expliquemos lo que deseamos decirle.