

## El cuidado verbal y gestual en el trabajo

*María del Carmen Calderón Berrocal*

*Dra. en Historia, Lda. En Geografía e Historia. Historia General; Archivera, Técnico Superior PRL especialidad Ergonomía, Psicosociología, Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial; Auditor PRL, Perito PRL; y Máster Oficial PRL UNIR.GI.HUM-340*

### RESUMEN

La manera en que el trabajador se expresa en el trabajo puede influir de forma positiva o negativa en la imagen profesional que proyecta. Se suele atender al dicho de que “se es lo que se parece” y, en la vida social, es algo que puede determinar algún problema, pero en la vida laboral el caso se convierte poco menos que en vital, si se pierde el trabajo por las formas, se pasa a engrosar las interminables listas del desempleo, en esa posición es como si se detuviera la vida.

### ABSTRACT

The way in which the worker expresses himself at work can positively or negatively influence the professional image he projects. The saying that “you

are what you seem” is usually heeded and, in social life, it is something that can determine a problem, but in working life the case becomes little less than vital, if you lose your job by the ways, it happens to swell the endless lists of unemployment, in that position it is as if life stopped.

### PALABRAS CLAVE

Expresión corporal, trabajo, imagen profesional, vida social, vida laboral, desempleo, Psicosociología.

### KEYWORDS

Corporal expression, work, professional image, social life, working life, unemployment, Psychosociology.

La manera en que el trabajador se expresa en el trabajo puede influir de forma positiva o negativa en la imagen profesional que proyecta. Se suele atender al dicho de que “se es lo que se parece” y, en la vida social, es algo que puede determinar algún problema, pero en la vida laboral el caso se convierte poco menos que en vital, si se pierde el trabajo por las formas, se pasa a engrosar las interminables listas del desempleo, en esa posición es como si se detuviera la vida.

Una comunicación incorrecta puede afectar al desarrollo profesional y a las posibilidades de ascenso y progresión laboral. Tanto la corrección como la incorrección afectan a la percepción que los demás tienen de la persona, cómo es, cómo realiza sus funciones, cómo va a ser el producto de su trabajo. Un fallo en algún momento determinado puede frenar posibilidades a la hora de avanzar profesionalmente, porque la percepción que se obtiene de la persona, de su realidad, es percibida de forma distorsionada por los demás.

La asesora de Michelle Obama y presidenta de la firma Positive Communications, asesoría con sede en Washington Christine K. Jahnke habla gráficamente de la percepción que los demás tienen de quien se expresa de forma incorrecta:

*"Hablar de manera incorrecta es el equivalente verbal de ir a trabajar con el aspecto de que te acabas de levantar de la cama".*

Afirma que una incorrecta dicción:

*"...es torpe y, peor aún, distrae la atención de la gente acerca de tus ideas y tu rendimiento. También puede arruinar tus posibilidades de ser seleccionado alguna vez para un trabajo en el que estarías 'allá afuera', lidiando con los clientes".*

La asesora Jahnke ha asesorado además a seis gobernadores de Estados Unidos y a ejecutivos de empresas como National Geographic Channel.

Hay quien hablando informalmente terminan las frases con un tono que se asimila a estar interrogando, como si su pronunciamiento fuese en realidad una pregunta, en este caso el orador lo que hace es sembrar la duda en el oyente, que interpreta lo que escucha como una petición de aprobación más que una declaración en toda regla, el trabajador, con esto, pierde la confianza de su interlocutor que interpreta en él una falta de confianza en sí mismo; aunque esta apreciación no tenga necesariamente que ser real, estos giros son frecuentes y pueden ser practicados incluso por personas muy seguras en sí y en su desempeño profesional, pero en un momento determinado, con un sólo tono a su oración, despiertan en el oyente la duda porque, en realidad, no lo conoce.

La falta de firmeza, asertividad y tendencia a la divagación con interjecciones como ¿sabes?, ¡vale!, ¿me entiendes?, siembran la duda en todas las ocasiones a cerca de la fiabilidad de la persona cuando no terminan por sacar de quicio al interlocutor que

se ve retratado en el diálogo como torpe o retrasado con el ¿sabes?, ¡vale! o ¿me entiendes?, no hacen al trabajador más que restar puntos frente a una proyección sociolaboral.

Los ascensos en la carrera profesional requieren que el lenguaje acompañe al puesto con corrección al igual que toda la apariencia externa de la persona que es lo que da idea de cómo va a ser su procedimiento y su competencia.

Para tener una comunicación más profesional habría que adoptar algunas técnicas que se usan, por ejemplo, en la formación para la capacitación docente o para la formación ocupacional, donde el sujeto ha de exponer un tema concreto en un tiempo determinado a un auditorio, que lo está observando con detenimiento a la vez que está siendo grabado; el paso siguiente es la visualización de la grabación para que el sujeto tenga oportunidad de contemplarse a sí mismo como espectador y vea la impresión que puede causar en los demás.

Es fundamental tener la idea de que el trabajador quiere mejorar y se disponga a ello, ha de tomar conciencia de que cambiará lo que haga falta cambiar. Para ello será de gran utilidad contar con un interlocutor que, con sinceridad y honestidad, acompañe este aprendizaje. Se puede grabar una conversación o una intervención en una clase, una conferencia, etc., el paso siguiente es comentar constructivamente la actuación y la dicción. El sujeto generalmente se va a sorprender al ver cómo es su imagen vista desde fuera de su cuerpo, es decir, como la ven los demás. Generalmente las personas no tienen conciencia de cómo son percibidas desde fuera de sí, desde el lado del espectador, no son conscientes en realidad de cómo son percibidas, de la impresión que causan en los demás.

Un amigo de confianza o compañero de trabajo puede ser capaz de ofrecer sugerencias; o el departamento de recursos humanos de la empresa incluso podría proporcionar algunas sesiones de entrenamiento profesional; especialmente para las personas con alto potencial. Pero si esto no es posible o no es suficiente, existen asociaciones y organizaciones que trabajan la comunicación y el liderazgo.

Siempre es interesante estudiar cómo es la forma en que hablan y se conducen personas de éxito, los mandos de la empresa pueden ser modelos en los que el trabajador puede fijarse en la expresión de sus ideas, aunque es importante no copiar sino ver modelos y respetar la propia personalidad mejorándola; se trata de mejorar no de copiar. Pero no siempre altos cargos en la jerarquía son modelos a seguir, se debe saber seguir o reconocer a quienes son particularmente eficaces para la expresión de sus ideas, estos sujetos pueden estar entre los mismos compañeros. De lo que se trata es de que el individuo se exprese y se presente por dentro y por fuera, es decir, mente y cuerpo, ideas y gestos, de forma asertiva y eficaz, fluida y elegante, fuera de encorsetamientos, pero tampoco presentar una imagen excesivamente cómoda. El sujeto debe presentar la mejor versión de sí, debe presentarse de la mejor forma para que los demás lo interpreten correctamente y abra su predisposición a la escucha y aceptación.

## **BIBLIOGRAFÍA**

GOLEMAN, DANIEL: “Inteligencia emocional” Editorial Kairós. 1996

MUSITU, G: “Manual de Psicología de la Comunicación” Valencia. C.S.V. 1996

PEASE, ALLAN: “El lenguaje del cuerpo”. Editorial Paidós. 1981

SEBASTIÁN, CARMEN: “La comunicación emocional”. Ed. Prentice Hall. 2001

