

El llenguatge silenciós dels líders (desenvolupament d'una nova eina per interpretar el llenguatge no verbal)

Presentació

La raó per la qual he escollit fer aquest treball sobre el llenguatge no verbal (LNV) és deguda al meu gran interès en aquest tema: veure més enllà de les paraules i de l'aparença de les persones.

He descobert que hi ha un món darrere d'aquest llenguatge. L'estudi del LNV ens pot ajudar a entendre la realitat en la qual vivim, ja que es troba present en cada interacció humana, des de les relacions més intrascendents fins als debats polítics que decideixen els futurs dels països.

Malgrat la seva importància, poca gent n'és conscient, i fins i tot n'ignora l'existència. Prendre consciència del nostre LNV i el dels altres ens obre un ventall de possibilitats que ens permet prendre el control de les nostres relacions i comprendre més els altres. A més, ens permet captar molta informació que d'altra manera passaríem per alt. Per tot això he escollit aquest tema, per prendre consciència del meu LNV i captar el d'aquells que m'envolten. Això, que és molt important per a qualsevol persona, és indispensable per a un personatge públic, com ara un polític, si vol tenir èxit; així, he decidit investigar el LNV d'un polític i com aquest repercuteix en el seu carisma. Un altre motiu per escollir aquesta temàtica és que vull fer el grau universitari de



Psicologia. Gràcies a aquest treball he pogut aprofundir en aquest camp i crear una eina per ajudar a interpretar el LNV, cosa que crec que em serà de molta utilitat en la meua futura professió. Per analitzar el LNV d'una persona en concret he desenvolupat una eina amb la qual és possible detectar i quantificar els signes que aquesta persona emet durant una conversa qualsevol. Aquesta eina és el producte de moltes hores de recopilació de gestos no verbals i del seu significat, és a dir, com el llegeixen totes les persones que observen l'emissor. L'he creat en format full de càlcul (Excel), de manera que és molt fàcil d'utilitzar. Amb la informació que ens dona aquest full de càlcul és molt més senzill fer l'anàlisi del LNV de la persona que estem estudiant.

Fent aquest treball he gaudit aprenent aspectes que m'han sorprès i que considero que tothom hauria de saber.

L'objectiu d'aquest treball és estudiar el llenguatge no verbal (LNV) per, posteriorment, poder desenvolupar una nova eina d'anàlisi que permeti categoritzar el LNV de les persones i assignar un grau de carisma. Durant la nostra recerca d'informació comprovem que una eina d'aquestes característiques encara no existia.

La metodologia d'aquest treball s'estructura en tres parts:

La primera part és una recopilació de tota la teoria sobre el LNV existent. Durant aquesta fase s'intenten recollir signes i gestos que les persones utilitzem en el nostre LNV.

Aquests signes, que a partir d'ara anomenarem indicadors, junt amb els índexs que intervenen en el carisma, són la base que utilitzarem per desenvolupar l'eina d'anàlisi.

Aquesta part s'acaba de perfilar amb una entrevista a la psicòloga clínica Pilar Benet Ollé. A la segona part, en base a la part teòrica anterior, desenvolupem l'eina que permet categoritzar el LNV.

A la tercera part apliquem aquesta eina en diferents subjectes que es troben dins del món de la política, obtenint uns resultats per a cadascun d'ells. Amb aquesta informació s'estableix com hauria de ser la comunicació no verbal del polític carismàtic.

Conclusions

Després d'haver desenvolupat l'eina i d'haver-la utilitzat per dur a terme sis anàlisis del LNV de quatre polítics seleccionats hem arribat a les conclusions següents:

Respecte a l'eina

Creiem que era necessari crear una eina com aquesta perquè durant la investigació realitzada al començament d'aquest treball no vam trobar cap eina similar. Tots els especialistes consultats utilitzaven sistemes «manuais» per anotar i valorar els indicadors que detectaven durant l'anàlisi del LNV d'una persona.

És una manera pràctica d'analitzar el LNV d'una persona a través d'un vídeo, de registrar tots els gestos i moviments d'aquesta persona, el que anomenen indicadors, a mesura que es van produint. Al final tenim una llista d'indicadors utilitzats per la persona analitzada que podem comparar fàcilment amb els d'una altra persona ana-

litzada i treure conclusions.

Per validar els resultats obtinguts mitjançant la utilització d'aquesta eina, vam enviar l'anàlisi feta dels polítics americans D. Trump i H. Clinton a l'especialista en LNV Kristin Osborn, la qual ens va corroborar que els resultats coincidien amb les anàlisis efectuades per ella mateixa sobre aquestes dues persones.

Com es pot veure en la mateixa eina, existeixen una gran quantitat d'indicadors diferents que les persones podem utilitzar en el nostre LNV. De tots aquests indicadors, cada persona n'utilitza només una petita part. Aquest grup d'indicadors que utilitza una persona en comunicar-se amb les altres conformen un LNV característic seu. Aquesta eina ens proporciona una llista on podem veure quins trets (indicadors) utilitza una persona i amb quina freqüència. Això significa que cada persona té un LNV característic que aquesta eina ens permet descriure.

De la mateixa manera que les persones, també els grups culturals diferents tenen trets característics en el LNV que utilitzen. Això ens obre moltes possibilitats d'utilitzar l'eina per fer diferents estudis més endavant. Un exemple seria l'estudi del LNV de persones de cultura xinesa i el de persones de cultura europea.

Els tres indicadors de carisma que hem establert són una manera pràctica de veure la influència del LNV d'una persona en el que anomenen carisma i que, en el cas dels polítics, és una virtut molt important. Malgrat les seves limitacions, aquests nous indicadors ens permeten veure importants diferències entre els subjectes analitzats.

Conclusions de l'anàlisi feta a sis polítics

Aquesta taula és un resum dels resultats de les sis anàlisis efectuades. Hem analitzat el LNV de quatre polítics americans. En els casos de Hilary Clinton i Donald Trump hem analitzat dos vídeos de cadascun, filmats amb un mes de diferència. En total són sis anàlisis.

subjecte analitzat	Seguretat	Proximitat	Agressivitat	Expressivitat			
	valor	interpretació dels resultats	valor	interpretació dels resultats	valor	interpretació dels resultats	valor
Trump 1	26	molt	4	molt	-6	neutre	44
Trump 2	10	bastant	2	molt	-8	neutre	37
Hilary 1	23	bastant	-15	neutre	7	molt	66
Hilary 2	17	bastant	-12	neutre	-5	neutre	49
Kennedy	25	molt	-5	bastant	10	molt	41
Nixon	-4	neutre	-4	bastant	-3	bastant	23

Vam decidir dur a terme una doble anàlisi als polítics D. Trump i H. Clinton per tal d'observar si érem capaços de detectar l'evolució de l'actitud d'un polític al llarg de la campanya electoral.

Les anàlisis Trump 1 i Hillary 1 s'han fet utilitzant un vídeo gravat durant un debat fet al començament de l'última campanya electoral per a la presidència dels Estats Units. Les anàlisis Trump 2 i Hillary 2 s'han fet usant un vídeo gravat d'un debat durant la mateixa campanya, però un mes més tard.

En comparar les dues anàlisis fetes a cada candidat veiem:

Els dos candidats utilitzen pràcticament els mateixos indicadors en les dues gravacions analitzades.

Les freqüència amb què utilitzen els indicadors varia en les dues anàlisis, això fa que el resultat dels indicadors de carisma no siguin iguals.

En el cas de D. Trump, dels tres indicadors de carisma, dona un resultat una mica diferent en seguretat (primer 26, segon 10), mentre que en proximitat i agressivitat dona gairebé el mateix en tots dos.

En el cas de H. Clinton dona diferent en agressivitat (7 el primer i -5 el segon); els altres indicadors donen valors similars en els dos casos.

Una possible conclusió del que veiem aquí és que hem detectat uns trets característics del LNV de cadascun dels candidats, però la manera amb què l'utilitzen varia en funció de les circumstàncies. En aquest cas pot ser el cansament de la campanya; el fet, en el cas de H. Clinton, que començava a baixar en les enquestes... Tot això pot haver influït en una actitud menys agressiva. Una dada que ens va sorprendre en el cas de H. Clinton és el valor baix de l'indicador de proximitat. Una dada que es repeteix en les dues anàlisis. De fet, el valor d'aquest indicador per a H. Clinton és molt més baix que per a D. Trump. Aquesta manca de proximitat amb els votants pot ser una de les causes de la seva derrota davant D. Trump, ja que els votants no confien en ella.

Després d'analitzar el LNV dels últims candidats a la presidència dels EUA vam decidir efectuar una anàlisi sobre un parell de candidats anteriors. Vam escollir el primer debat polític televisat de la història: el debat entre J. F. Kennedy i R. Nixon.

Un dels motius d'aquesta elecció és que J. F. Kennedy és considerat un dels polítics amb més carisma del segle XX, i volíem comprovar si l'eina era capaç de captar el seu carisma.

En comparar l'anàlisi de Kennedy i Nixon veiem una diferència clara: JFK té clarament valors més alts de seguretat i d'agressivitat, la proximitat és similar.

Aquest debat va ser el primer que es va transmetre per TV i va tenir un impacte molt gran en el resultat de les votacions. De fet, JFK va guanyar les eleccions havent començat amb una popularitat molt més baixa que Nixon.

Com hem dit abans, un dels motius d'analitzar un vídeo de JFK va ser l'intent de trobar algunes característiques pròpies del LNV d'una persona amb un carisma reconegut. El que ens indiquen aquestes dades és que JFK té valors bastant alts en tots tres índexs. Sembla que hi ha un equilibri en la seva forma de comunicar. Aquesta característica pot ser un dels motius del seu carisma.

Una altra conclusió extreta de l'anàlisi del discurs de Kennedy és que des del principi fins al final semblava que tingués un control absolut de cada part del seu cos. Dona la sensació que sap en tot moment què ha de fer. El seu repertori de gestos no és gaire ampli: en un total de 7 minuts, només ha utilitzat 5 gestos amb les mans, però tots ells han estat clars. En conclusió, Kennedy transmet calma, elegància i infinita seguretat. Tot això ho aconsegueix utilitzant poca varietat de gestos no verbals, però els gestos que utilitza són gestos bàsics que executen tots els polítics, són molt entenedors i es pren el seu temps per realitzar cada un d'ells. És com si pronunciéssim paraules a poc a poc i vocalitzant al màxim, ja que ell efectua gestos no verbals a poc a poc i perfectament realitzats amb el seu cos.

Una llei de psicologia és que ens sentim atrets per les persones de les quals nosaltres entenem els seus sentiments, és a dir, ens atrauen les persones que entenem, que comprenem i que hi podem empatitzar. Pot ser que aquest sigui el cas de Kennedy; en tenir un LNV tan clar i entenedor, atrau la gent perquè ens és fàcil comprendre'l. A més a més, també hi ajuda la concordança que hi ha entre el seu LNV i el verbal.
