

TÚ HABLA QUE YO TE LEO

Las claves de la Comunicación No Verbal



José Luis Martín Ovejero

AGUILAR

TÚ HABLA QUE YO TE LEO

José Luis Martín Ovejero

Las claves de la Comunicación
No Verbal

AGUILAR

SÍGUENOS EN
megustaleer



@megustaleer



@megustaleer



@megustaleer

Penguin
Random House
Grupo Editorial

*A Tina, mi madre, y a Yolanda, mi mujer, por haber estado siempre a mi lado y
ayudado tanto a cada instante*

Introducción

El lenguaje de las emociones

¿Te gustaría conocerte mejor?, ¿saber cómo comunicas?, ¿por qué lo haces así?, y, en consecuencia, ¿avanzar en tu manera de relacionarte con los demás? ¿Y qué me dices si, además, te muestro cómo leer a las personas con quienes convives, trabajas o simplemente forman parte de tu día a día, como si fueran libros abiertos? Como bien señaló Dale Carnegie, uno de los más destacados maestros de la comunicación del siglo xx: «Al tratar con la gente recuerda que no estás tratando con criaturas de lógica, sino con criaturas de emoción».

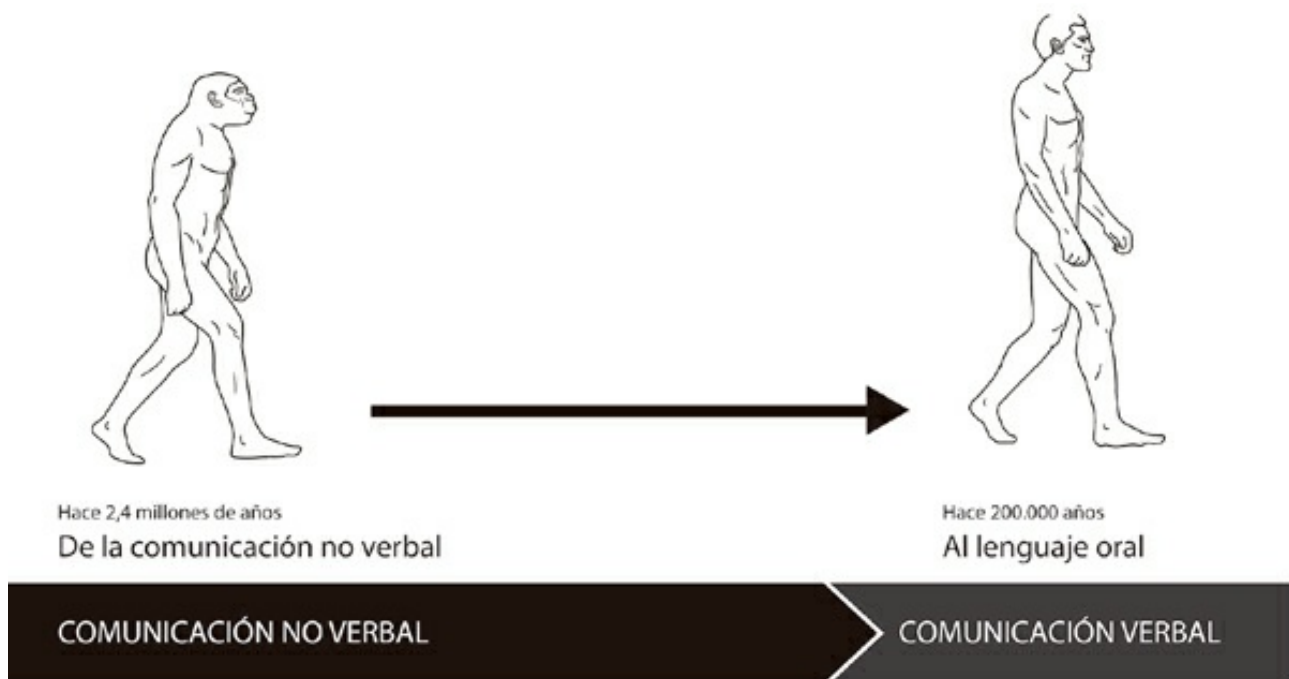
Los seres humanos somos seres emocionales, por lo que la clave para adquirir una gran ventaja en nuestras relaciones interpersonales se encuentra en saber reconocer la manera que tenemos de expresar nuestras emociones. Es un lenguaje sin palabras que si aprendes a interpretarlo, mejorará tu comunicación en todos los sentidos, tanto a la hora de expresarte como también para entender con mayor exactitud lo mucho que te cuentan los demás, en ocasiones, sin llegar a mover sus labios.

Querido lector, bienvenido a la comunicación no verbal, el lenguaje de las emociones.

Tu rostro, tus gestos, tu cuerpo, incluso tu manera de hablar..., revelan qué sientes.

Cada uno de nosotros nace con una herencia evolutiva de la que no podemos prescindir ni tampoco elegimos tenerla o no. Nos viene de serie. Gran parte de nuestra comunicación no verbal forma parte de la misma.

Cuando reaccionamos ante un peligro o ante algo que nos alegra, lo hacemos sin pensar: acción–reacción, así de rápido. Provenimos de quienes han sabido reaccionar más rápido y mejor ante lo que sucedía a su alrededor. Es un recurso de supervivencia del ser humano, por eso lo vamos heredando de generación en generación y siempre comunicamos, aunque en muchas ocasiones no seamos conscientes de hacerlo. Han sido más de dos millones de años comunicándonos sin palabras, solo a través de nuestro lenguaje no verbal. Eso ha dejado huella en todos nosotros.



Nuestro cerebro ha evolucionado, primero utilizando una comunicación más instintiva, más emocional, para después, con el paso del tiempo, de miles y miles de años, desarrollar otra más racional que convive con la anterior.

La forma más primitiva de comunicarse proviene de la zona límbica del cerebro que responde de manera automática, incontrolada. No podemos evitar sentir emociones y estamos «diseñados» para reaccionar ante ellas, por lo que comunicamos inconscientemente aquello que sentimos. Es la comunicación no verbal en estado puro. Con posterioridad se fue desarrollando otra zona del cerebro más racional, el neocórtex, que piensa y decide lo que hacer o decir.

Ahora te hago la siguiente pregunta: ¿en qué confías más, en lo que te quieren decir o en lo que te dicen sin querer? Sin duda, aquello que escapa de nuestro control y nos sale automáticamente, sin filtros racionales, es más auténtico que lo que decidimos comunicar adrede, que puede ser sincero o no.

Por todo lo que acabamos de exponer es por lo que la comunicación no verbal resulta un tesoro incalculable, pero no por ello inalcanzable:

- Conocerla te hará comunicar mejor y utilizar tus argumentos con mayor poder de convicción. Las emociones emocionan, si eres consciente de las tuyas y de cómo las comunicas, conseguirás llegar con mayor facilidad al «corazón» (al cerebro límbico) de los demás.
- Descubrirla te ayudará a reconocer lo que tu pareja, tus amigos, tus compañeros de trabajo o tus jefes quieren realmente decir, o aquello que tratan de ocultar, con independencia de las palabras empleadas o de su ausencia.

Siempre ha estado ahí, tan cercana y a la vez tan desconocida. En tantas ocasiones pasa desapercibida..., y cuando no ha sido así y algo te ha alertado, seguramente lo has llamado «intuición». Te confesaré un secreto: tras veinticinco años de ejercer como

abogado en tribunales, conocer este universo no verbal cambió mi vida. Me hizo colgar la toga y dedicar cada uno de mis días a estudiar, a practicar y, también, a compartir lo que he ido descubriendo, tanto en las clases o conferencias que imparto como en los innumerables análisis que realizo para los medios de comunicación.

Ahora ha llegado el momento de recoger en este libro que tienes en tus manos lo más importante.

Obtendrás las respuestas a más de cien preguntas que personas como tú me han realizado, las cuales te serán de utilidad práctica en tu comunicación del día a día, tanto en tu vida personal como profesional.

Mi propuesta es que, en capítulos independientes, puedas ir aprendiendo a interpretar el rostro, la posición corporal, el significado de algunos de nuestros gestos, el manejo de las distancias, el contacto físico, el poder de la mirada o lo que comunica la apariencia e incluso nuestra voz.

Compartiré contigo, siempre en un lenguaje sencillo, alejado de tecnicismos, los resultados de las investigaciones científicas más actuales y destacadas sobre esta materia, realizadas por universidades tan prestigiosas como las de San Francisco, Arizona, la University College London, Ginebra, Chicago, Complutense de Madrid, Autónoma de Barcelona...; así como la experiencia profesional de psicólogos, antropólogos, personal del FBI... Mucha de la información que a continuación irás leyendo también es fruto de mi propia experiencia personal y de los conocimientos que he ido adquiriendo de mis profesores en análisis del comportamiento no verbal y oratoria, desde destacados psicólogos y comunicadores de toda España hasta responsables de las unidades de análisis de conducta de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado español.

Vas a tener a tu disposición un gran bufé de comunicación que nunca te hará permanecer impasible ante otra persona.

¿Y a quién le resulta práctico conocer la comunicación no verbal? Esta es una pregunta que me han realizado en múltiples ocasiones. Me gusta responder con otra pregunta: ¿quién vive solo en nuestro mundo, sin comunicarse con nadie, sin tratar con otras personas, de espaldas a la actualidad y a todo lo que le rodea? Aún no he conocido una sola persona que no pueda ver cómo su relación con los demás se enriquece gracias a esta disciplina.

La comunicación no verbal es un arma de comunicación masiva.

Es un «arma» porque estamos ante un instrumento que nos permite conseguir comunicarnos más y mejor, lo que nos da ventaja frente a quienes la desconocen. Y «masiva» porque todas las personas comunicamos.

Ahora dependerá de ti cómo deseas emplear lo que vas a ir descubriendo en este libro.

Capítulo 1

La cara delata al corazón

Introducción

Este primer capítulo lo vamos a dedicar a descubrir el rostro. En mi opinión, desde el campo de trabajo de la comunicación no verbal, es el medio más importante con que contamos para reconocer lo que las personas sentimos en cada momento.

Así que lanzo la siguiente pregunta: ¿es cierto ese dicho que afirma que «la cara es el espejo del alma»? Sin duda. Si sabemos reconocer las emociones en el rostro de una persona, podremos conseguir mucha más información y, sobre todo, más fiable, que si nos limitamos a escuchar lo que nos cuenta. Qué más da que te diga que está feliz, si eres capaz de advertir la tristeza o el enfado en su cara.

Por el rostro se nos transparentan las emociones.

Nos vamos a centrar, en primer lugar, en las siete emociones básicas o primarias del ser humano, las cuales son innatas, las traemos de nacimiento y, además, son universales, da igual el lugar del planeta en el que hayamos nacido, todos las expresamos del mismo modo, podríamos decir que «todos sonreímos en el mismo idioma».

Cada emoción primaria que siente nuestro cerebro va a provocar la activación de unos músculos específicos en nuestra cara que, a continuación, iremos descubriendo. Si saber español, inglés, chino... es útil, imagina lo que supone conocer un idioma universal.

Coge papel y bolígrafo, subraya o pon tu memoria en modo activo, no se te pueden olvidar estas siete emociones básicas:

- La alegría
- La tristeza
- La ira
- La sorpresa
- El asco
- El miedo

- El desprecio

Las traemos con nosotros como resultado de la evolución y, más aún, han posibilitado que el ser humano sobreviva. Estas emociones han permitido reconocer si un extraño era amigo o enemigo, si otro miembro de nuestra tribu podía necesitar ayuda o si alguien había probado un alimento podrido... Supusieron la diferencia entre vivir y dejar descendencia o quedar descartado en el camino de nuestra historia.

Paul Ekman (1934–actualidad), considerado uno de los cien psicólogos más influyentes del siglo XX, realizó una serie de experimentos por todo el mundo que vinieron a confirmar lo que ya Darwin, en el siglo XIX, había adelantado: que la expresión de las emociones en el rostro no tenían un origen cultural, sino biológico. Las heredamos, no las aprendemos. Ya Aristóteles algo intuía cuando dijo que «hay expresiones de la cara características que son observables para acompañar la cólera, el miedo, la excitación erótica, y todas las otras pasiones».

Si te afirmo que para mí saberlas reconocer resultó como el descubrimiento de un tesoro, no exagero.

Las personas «se desnudan» emocionalmente ante nosotros cuando sienten con intensidad cualquiera de las siete emociones mencionadas y, lo mejor de todo, sin saber que lo están haciendo.

¿Imaginas el poder que te da conocerlas y saber interpretarlas correctamente tanto en tu vida personal como profesional?

Para conseguirlo, además de conocer sus códigos faciales, se requiere práctica, mucha práctica. También debemos ponerlas siempre en relación con el contexto en que se produzcan y estar muy atentos a lo que nos dice el resto del cuerpo y las palabras, prestando atención a cómo nos cuentan las historias. De todo ello hablaremos en este libro. Además, descubriremos otros aspectos faciales que espero también te dejen sorprendido y te resulten de gran utilidad.

La alegría: reconoce las sonrisas sinceras

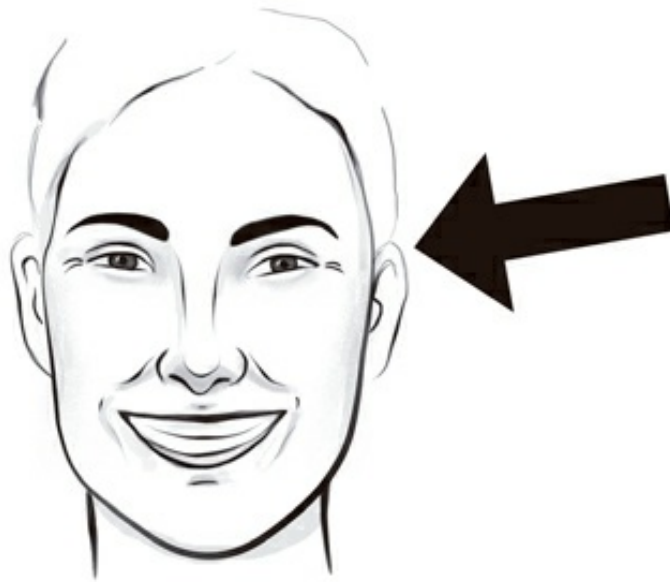
¿Cómo puedo diferenciar si una persona me sonríe porque se alegra o es simple apariencia?

La sonrisa es una señal universal de amistad o de buena voluntad, tanto al saludarnos como al despedirnos solemos emplearla, y ¿quién no se ha sentido «enamorado» por el poder de una sonrisa?

Hay actores y actrices a los que, además de por sus grandes dotes profesionales, se les recuerda por su sonrisa: Julia Roberts o George Clooney, por ejemplo; aunque seguro que a ti se te vienen también otros nombres a la cabeza. ¡¡¡Ay, la sonrisa!!! Qué gran poder tiene a la hora de atrapar nuestra atención.

Como no es cuestión de hacer aquí un estudio pormenorizado de la gran cantidad de tipos diferentes de sonrisas que hay, ¡hasta cincuenta llegó a diferenciar Paul Ekman!, nos vamos a centrar en dos tipos de sonrisas que frecuentemente observamos a nuestro alrededor: la sincera y la que no lo es, esta última la llamaremos «social» y sería, para no andarnos con eufemismos, la falsa. Es fácil distinguirlas:

- *La sonrisa sincera.* Aquella que hacemos cuando estamos felices de verdad. Se activan dos músculos en nuestro rostro: uno, bajo las mejillas, que hace que los laterales de los labios se muevan simétricamente hacia arriba, y el otro, bajo los ojos, que provoca, al contraerse, unas arruguitas laterales en ellos, las tan renombradas «patitas de gallo».



- *La sonrisa social.* Es esa sonrisa que ponemos adrede porque el momento lo pide. Imaginemos una foto de grupo en la que no nos apetece colocarnos y casi se exige sonreír para la instantánea. En este caso, nuestro cerebro solo activa un músculo, el más evidente, el que hace subir los laterales de los labios. Pero los ojos seguirán sin cambio alguno.



Qué gran verdad esa frase que afirma que «se sonríe con los ojos». Por este motivo, me parece un importante error comunicativo borrar con programas de edición de imagen esas patitas de gallo en modelos publicitarios que tratan de transmitirnos felicidad por llevar una determinada prenda de vestir, por hacer un viaje... En tales casos es fácil que a nuestro cerebro algo no le encaje y, en consecuencia, se pierda parte del contenido emocional del mensaje comercial.

Se ha comprobado en diversos experimentos científicos que hay personas que consiguen detectar con más facilidad cuándo una sonrisa es verdadera o social. No es casualidad, viene motivado por la necesidad del ser humano de aceptación e integración en el grupo. Aquellas personas que han sufrido problemas de este tipo han desarrollado una capacidad especial para saber cuándo son aceptadas o no. No queremos sentirnos aislados, y eso nos lleva a buscar en las personas cercanas pistas que nos permitan saber si podemos entrar en el grupo y ser aceptados, siendo sus sonrisas sinceras o falsas una clara señal.

De todos modos, una sonrisa fingida no significa necesariamente que esa persona sea una mentirosa o una hipócrita. La ponemos como un mero acto comunicativo positivo, incluso con desconocidos, dado que nuestro cerebro sabe, aunque puede no ser consciente de ello, que sonreír abre puertas, establece lazos, y que con una sonrisa resultamos más amables o incluso educados. Y por eso la utilizamos, por ejemplo, en la foto de grupo que ya hemos comentado, cuando llegamos a un nuevo trabajo o en eventos sociales donde nos presentan a desconocidos.

En cualquier caso, si para los seres humanos la sonrisa es la expresión emocional que voluntariamente podemos realizar con mayor facilidad, es porque «sabemos» de su gran efecto conquistador. Ya lo decía William Shakespeare: «Es más fácil obtener lo que se desea con una sonrisa que con la punta de la espada».

La tristeza

Veo en muchas ocasiones por televisión a personas que cuentan historias muy tristes para conseguir donativos. Algunas de ellas hemos sabido que son falsas, ¿en qué debo fijarme para saber si me tengo que creer la historia?

Sabremos si a una persona le produce auténtica tristeza lo que nos está contando, escucha o ve por la activación muscular que se produce bajo sus cejas. ¿Y cómo lo vemos? Podríamos decir que la parte superior del rostro se nos triangula. Las cejas se elevan por la parte interna en V invertida y, si es muy marcada, además la barbilla asciende y los labios forman una U también invertida, es lo que solemos llamar «el puchero del bebé». Si bien lo que no suele faltar nunca es la orientación de las cejas, tal y como podemos ver en el siguiente dibujo:



La expresión de esta emoción ha resultado trascendental para la supervivencia del ser humano como especie. Transmitir tristeza a quienes nos rodeaban o bien advertirla en aquellos con quienes convivíamos, más aún cuando solo existía comunicación no verbal, era el mejor recurso con que contábamos para pedir ayuda o ayudar y, de esta manera, conseguir sobrevivir. Por eso, aunque en nuestros días utilizamos el lenguaje verbal para comunicarnos, existen comportamientos y acciones que no necesitamos razonar antes de hacerlas, nos surgen solas, podríamos decir que nos vienen «de serie» en nuestro ADN, como es el caso de la expresión facial de la tristeza. Tan escrito lo llevamos en nuestro ADN, tan innato es, que uno de los rostros que más nos enternecen y dan ganas de ayudar, coger, abrazar... es el del bebé que hace «pucheritos», todo un recurso evolutivo perfecto de quien no tiene otro medio para pedir consuelo.

Los ejemplos para entender la expresión de esta emoción pueden ser los momentos en que el presidente del Gobierno de España Mariano Rajoy pierde la moción de censura

que le ha presentado la oposición.



O cuando el portero del Real Madrid Iker Casillas leyó su mensaje de despedida. En ambos casos la tristeza es evidente. Ya sabes, observa siempre primero la orientación de sus cejas.



La ira

Yo no estoy enfadada, ¿por qué todo el mundo cree que lo estoy?

La ira es una de nuestras emociones más primitivas. Reconocer si un desconocido que se aproxima viene con intenciones hostiles nos ha ayudado a sobrevivir y evolucionar como

especie. De hecho, se considera que es la emoción que antes descubre nuestro cerebro.

Cuando nos enfadamos las cejas se nos colocan en forma de V. Las unimos por el centro, lo que suele provocar que se nos frunza el ceño, creándose una o varias arruguitas verticales entre ambas cejas. Es una acción que consigue estrechar el campo visual para reducirlo y centrarlo en el objetivo. Además, aunque no siempre, se nos suele tensar el rostro (atentos a la tensión en la mandíbula), ensanchamos las fosas nasales, podemos apretar los dientes o abrir la boca y todo ello acompañado de una mirada penetrante de esas que «atraviesan». Las demás características se pueden disimular, pero las cejas van a delatar a la persona que se enfade.

Fijémonos en el siguiente dibujo, idéntico al de la tristeza, pero en el que solo se ha cambiado la orientación de las cejas. ¿Ves qué diferencia?



Ahora bien, y aquí llegamos a esos casos que pueden ser confundidos con la ira, cuando las cejas siempre tienen la forma de V de la que he hablado o solemos expresarnos con vehemencia o estamos muy concentrados en lo que estamos diciendo, la musculatura de la parte superior de la cara (de nariz para arriba) parece idéntica a la del enfado, con ese ceño fruncido tan característico y las cejas unidas por su parte interior. Es ahí cuando los demás pueden creer que estamos enfadados, aunque no lo estemos. En tal caso, mi consejo para no confundirnos será analizar el rostro conjuntamente con lo que está sucediendo en ese instante.

Si entramos en el mundo de las negociaciones, hay que tener cuidado si observamos enfado en el rostro de nuestro interlocutor, pues se ha comprobado que sus amenazas suelen ser creíbles. Pongamos un ejemplo: si dos personas discuten y escuchamos decir a una de ellas algo así: «Mi despido no estaba justificado. O me pagas una indemnización de seis mil euros o te llevo a juicio», debemos tomar mucho más en serio la advertencia si observamos un rostro de ira tal y como hemos descrito anteriormente.

Ahora bien, seguramente te sorprenderá el resultado de un experimento científico efectuado en Estados Unidos en 2015 en relación con la apreciación del enfado en hombres y mujeres. Hay diferencias de género. Mientras que el hombre que se enfada gana influencia en un grupo, la mujer parece perderla. Veamos la conclusión a la que llegó la Arizona State University (ASU) tras su experimento: «Nuestro estudio sugiere que las mujeres pueden no tener la misma oportunidad de influencia cuando expresan enfado», concluye en un comunicado la psicóloga de ASU, Jessica Salerno, coautora del estudio. Y añade «Descubrimos que cuando los hombres expresaban su opinión con ira, los participantes los calificaban de más creíbles, lo que los hacía desconfiar de su propia opinión. Pero cuando las mujeres expresaban idénticos argumentos y enfado, se las percibía como más emocionales, lo que hacía que los participantes confiaran más en su propia opinión».

La psicóloga coautora del estudio señaló un aspecto interesante del diferente comportamiento de dos candidatos a presidir el partido demócrata americano en 2016. Salerno dijo: «Esto podría explicar por qué Bernie Sanders puede expresar libremente su pasión y convicción, mientras que Hillary Clinton regula sus emociones con más cuidado»[\[1\]](#).

La sorpresa

He organizado una fiesta en secreto para mi pareja, ¿cómo puedo saber si de verdad se ha sorprendido o alguien se ha ido de la lengua?

Uffff, qué cantidad de veces he visto falsas sorpresas: «¡¡¡Alee, qué sorpresa!!!», «¡¡¡Pero ¿cómo lo has conseguido?!!!», «¡¡¡Menudo notición!!!»... Y así podríamos seguir y seguir con las típicas frases de alguien sorprendido. La palabra lo aguanta todo, pero ¿qué decía el rostro en ese preciso momento? ¿También se sorprendía o estaba impasible?

¿Qué te parece si para contarte cómo observar las características faciales de la sorpresa nos vamos de viaje? Viajemos en el tiempo, a hace cientos de miles de años, cuando vivíamos en las cavernas y aún no se utilizaba el lenguaje verbal para comunicarnos, ya que, al igual que el resto de las emociones primarias, la sorpresa es resultado de la evolución. Imagina que somos testigos invisibles de algo que alerta a los miembros de un grupo que descansan en su caverna. Creen escuchar unos ruidos que se aproximan y observan una fugaz mirada que, escondida, los vigila... Tal vez vayan a ser sorprendidos y atacados. Sobrevivir puede ser cuestión de reaccionar lo antes posible; en ese momento, el cerebro se coloca en lo que podríamos denominar «modo alerta», lo que significa que necesita la máxima información y rápidamente, la vida puede depender de la cantidad y rapidez con que le llegue esa información.

El cerebro pide a los sentidos que se activen ya. ¿Y cómo lo hacen? Principalmente con el sentido de la vista, los ojos se abren mucho para observar cualquier amenaza en el

entorno. Y, en la mayoría de las ocasiones, abriendo también la boca, ya que gracias a eso se escucha mejor, se abren los canales auditivos y se «destaponan» los oídos, recuerda cuando vuelas en un avión o subes un puerto de montaña en coche, abrimos la boca y los oídos quedan liberados.

Vamos a volver al presente, nuestro cerebro sigue reaccionando igual, en términos de supervivencia. Han sido muchos años de evolución, de haber sobrevivido gracias a reaccionar antes. Aquellos que fueron más lentos se quedaron por el camino y, lo que es más importante, sin descendencia. Somos fruto del perfeccionamiento por adaptación de nuestra especie; por eso, seguimos

reaccionando de igual manera, aunque hoy en día lo que nos sorprenda sea solo una botella que se cae al suelo, un truco de magia o una fiesta sorpresa.

De acuerdo con lo que hemos contado, advertiremos auténtica sorpresa en una persona cuando, con gran rapidez, los ojos se abren «como platos», lo que provoca que tanto las cejas como los párpados superiores se eleven y que los párpados inferiores descendan; además, la boca la veremos relajada y, en muchos casos, abierta.



Así que, respondiendo a la pregunta inicial, si no observas estas características en el rostro de tu pareja, por mucho que diga que no sabía nada de la fiesta, lo más probable es que alguien ya se lo haya dicho o que se la esperaba.

El asco

¿Cómo puedo saber si alguien está sintiendo asco?

Qué domingo más divertido pasé hace unas semanas en compañía de unos amigos visitando Segovia y algunos pueblos de alrededor. Llegó la hora de la comida y un rico cordero con una ensalada dejó nuestros estómagos saciados. El postre no me lo salto nunca, soy goloso, he de reconocerlo, así que lo esperaba impaciente.

—¿Qué postre nos recomienda? —pregunté al camarero.

—Tenemos ponche segoviano, natillas, flan y fruta de temporada —nos respondió con amabilidad.

Esperé a que se marchara y, mientras mis amigos debatían sobre qué postre pedir, les dije:

—No pidáis el flan.

—¿Por qué? —me preguntaron con cara de asombro.

—Nos lo ha dicho el camarero, sin querer, pero lo ha hecho. Cuando nos ofrecía el resto de los postres su rostro era neutro o sonreía levemente, pero al mencionar el flan, su nariz se ha arrugado ligeramente y el labio superior se ha elevado también un poquito, eso es asco.

—Pero bueno, ¿también te traes el trabajo a una comida con amigos un domingo? —me respondió riéndose uno de mis compañeros de viaje—. Pues yo no he visto nada.

—Si quieres, pídetelo, y así comprobamos si el flan no está bueno, o es que al camarero le da asco, que también es posible.

Finalmente pedimos ponche segoviano para todos, y bien rico que estaba.

Cuando sentimos asco, es decir, «una impresión desagradable por algo que repugna», tal y como lo define la RAE, la nariz se contrae como tratando de cerrarse y el labio superior asciende, como si le cogieran con un anzuelo y le pegaran un pequeño tirón con un sedal.

Su origen se remonta a nuestros ancestros y está relacionado con todo aquello que podía poner en riesgo nuestra existencia, como comida que no estuviera en buen estado y oliese mal. Esta información llega de inmediato a nuestro cerebro por el olfato, y nos defendemos ante ese olor procurando cerrar su ruta de entrada, la nariz.

Hoy en día sentimos asco no solo por la comida, sino también por muchas otras situaciones, como ver algunos insectos (seguro que, al pensar en ellos, tú mismo has lanzado una microexpresión de asco sin querer); y lo he advertido también en presentadores de informativos al describirnos alguna noticia especialmente rechazable, como los abusos sexuales a niños. Este último sería un tipo de repugnancia más moral que física, ante la que nuestro rostro reacciona de igual forma.



Es frecuente observar, junto a los rasgos que he descrito como propios del asco, que el afectado echa la cabeza hacia atrás. Esto es porque el rechazo que sentimos hacia ese olor, esa comida, o incluso eso que escuchamos o decimos, nos hace alejarnos de ello.

El miedo

Mi hijo cada mañana pone excusas para no ir al colegio. Cuando le pregunto si tiene algún problema, me dice que no. ¿Cómo puedo saber si le da miedo ir a clase o, simplemente, es que no le gusta estudiar?

Antes de continuar, si el comportamiento del menor nos resulta preocupante, ya sea por su intensidad o por su reiteración, deberíamos comentarlo con sus profesores, con las autoridades educativas o con los profesionales del mundo de la psicología o la medicina... Descubramos a continuación cuál es el rostro del miedo.

Cuando detectamos algo en el entorno que nos asusta, se produce una apertura mayor de nuestros ojos y, además, se ponen en tensión músculos faciales que provocan que estiremos horizontalmente nuestros labios, pudiendo quedar la boca abierta o cerrada.



Vamos a entenderlo recordando la reacción de un personaje real. Pedro Duque, ministro del Gobierno de España, estaba compareciendo en una rueda de prensa. La expresión de su rostro expresaba miedo, aunque podríamos preguntarnos: ¿miedo al tema, al periodista, a hablar en público...? Habría que seguir investigando.



Como ya hemos dicho, nuestro cerebro sigue reaccionando aún de una manera muy primitiva. Es como si nuestra supervivencia estuviera en juego, por lo que pide la máxima información a los sentidos y, por eso, al igual que en la sorpresa, nuestros ojos se abren mucho para captar toda la que puedan y cuanto antes; sin embargo, se diferencia en que con el miedo el rostro se tensa y, al hacerlo, estira nuestra boca hacia los lados.

Descendemos de quienes reaccionaron antes, ya sea huyendo, luchando, escondiéndose o paralizándose para pasar desapercibidos. Cuando algo asusta a nuestro cerebro es como si este gritara: «¡Quiero saber todo lo que pasa y lo quiero saber ya!».

Veamos dos ejemplos más de miedo. Cuando el aventurero español Jesús Calleja iba de copiloto junto a la entonces vicepresidenta del Gobierno, Soraya Sáenz de Santamaría, que conducía un todoterreno, pudimos observar con claridad el miedo en la

cara de Calleja. ¿Quién nos iba a decir que fuera Soraya la que dijera al aventurero, cuando este iba antes conduciendo: «Dale un poco de alegría que me estoy durmiendo»? Se desquitó bien cuando cogió ella el volante.



Y otro momento de claro temor fue el que vivió el presidente del Banco Central Europeo, Mario Draghi, al ser interrumpido en una rueda de prensa por una activista que se subió a su mesa y le tiró confeti.



© Album - EFE

Queda muy bonito decir que debemos vivir sin miedo, pero si nuestros ancestros lo hubieran llevado a la práctica, seguramente hoy ninguno de nosotros estaríamos aquí, es un mecanismo de supervivencia.

Como de costumbre, en el equilibrio está la virtud. Una cosa es no tenerle miedo a nada y poner a cada instante en riesgo nuestra vida y otra distinta es saber gestionarlo. Además, puede ser muy importante identificarlo en una persona cercana a nosotros para tratar de encontrar su origen y determinar si es razonable o infundado. De esta manera, podremos adoptar las medidas pertinentes en cada caso. Para esta labor, leer el rostro es clave; quien sienta miedo nos lo va a contar, aunque no quiera.

El desprecio

Es que no falla, cuando mi hija de 17 años me dice que se va a una fiesta y le pregunto si ya ha recogido la habitación, me pone una cara muy rara, es como una media sonrisa, ¿por qué hace esto?

Esa expresión facial, si la persona que la manifiesta no tiene algún tipo de parálisis facial, más que de alegría es de desprecio. Si fuera alegría, las dos comisuras de los labios se deberían haber elevado de igual manera. Las expresiones auténticas de las emociones, salvo el desprecio, son simétricas.

Vayamos a lo fundamental: ¿qué es el desprecio y cómo lo exterioriza nuestra cara? El desprecio es una intensa sensación de falta de respeto o de reconocimiento, aversión o sentimiento de superioridad moral hacia otra persona o hacia algo en concreto o hacia una situación determinada. Lo exteriorizamos elevando la comisura de la boca por un solo lado de la cara. Es indiferente si es el lado derecho o el izquierdo. Si es muy pronunciado, se nos crea un hoyuelo donde termina de elevarse la boca, e incluso podemos apreciar una línea vertical, denominada «nasogenial», que desciende por el lateral del rostro donde se ha producido la elevación.



Ahora bien, para no llegar a conclusiones precipitadas, siempre es fundamental descubrir el motivo de la emoción, y esto nos vale para todas las expresiones faciales. He visto desprecio en el rostro de una persona como reflejo de algo que estaba diciendo de sí misma, menospreciándose; también, en otras ocasiones, como respuesta automática hacia algo que veía, que escuchaba... El análisis de la comunicación no verbal no es matemático, debemos estudiarla en su contexto y poniéndola en relación con lo que el sujeto dice y hace con el resto de su cuerpo.

¿Mi técnica? Busco patrones. ¿Patrones? Sí, busco comportamientos repetitivos ante idénticos estímulos. Podemos dar un giro a la conversación y, tras un ratito, volver a sacar el tema; si la expresión facial se repite, existen más posibilidades de que nuestra primera apreciación sea correcta.

Me vienen dos casos a la memoria en los que me pareció muy evidente el desprecio. Cuando un periodista le preguntó al príncipe Carlos de Inglaterra si se imaginaba como reina a Diana.



Y el momento en que el cantante español Manel Navarro fue elegido para representar a España en Eurovisión y parte del público comenzó a silbarle como muestra de desacuerdo con la decisión. Tras el desprecio del rostro hizo algo mucho más evidente: un corte de mangas.



Las microexpresiones

He oído hablar, dentro de la comunicación no verbal, de la importancia de las microexpresiones, pero no tengo claro qué son y cómo distinguirlas, ¿me lo podrías aclarar?

La comunicación no verbal es apasionante de principio a fin, aunque las microexpresiones son un gran tesoro para quien las descubre y sabe reconocerlas e interpretarlas. Pero ¿qué son las microexpresiones? Cada una de las emociones básicas ya analizadas (la alegría, la tristeza, la ira, la sorpresa, el asco, el miedo y el desprecio) tienen unos «códigos» musculares faciales específicos que las personas activamos de manera automática.

Las microexpresiones se caracterizan por la gran rapidez con que aparecen en nuestro rostro y porque no tenemos un control consciente sobre ellas.

¿Por qué son tan importantes? Porque son lo más fiable de la comunicación no verbal. Cada vez que sentimos, lo decimos. ¿Con palabras? A veces sí, pero en la mayoría de las ocasiones sin pronunciar una sílaba. Incluso podemos expresar con palabras que algo no nos importa, cuando realmente nos ha destrozado el corazón, y entonces... también lo decimos sin darnos cuenta, pero lo hacemos.

Cuántas veces, cuando queremos disimular o disfrazar lo que sentimos, ya sea por cortesía o por engaño, tratamos de controlar y ocultar nuestras auténticas emociones. Es entonces cuando, sin darnos cuenta, se nos escapan las microexpresiones en el rostro. Son como un disparo facial involuntario. Imagina la ventaja de saber leer estos códigos faciales y aprender a decodificarlos.

Las personas pueden pensar que lo que sienten queda oculto bajo una gruesa capa de palabras. Se confunden. Aunque no es nada fácil atravesar la barrera que han levantado, poder, se puede. Requiere saber qué buscar, ser muy rápido observando y tener mucha práctica.

¿Cómo podemos reconocerlas? Las microexpresiones duran en torno a un cuarto de segundo. Hay que tener en cuenta que no nacen de nuestro cerebro consciente, sino de la zona límbica del mismo, cuya respuesta es más inmediata y rápida. Son un espasmo muscular, un latigazo facial.

Además, aunque ya los hemos visto de manera más extensa, dado que tenemos muy poco tiempo para detectar y reconocer cada microexpresión, a continuación te resumo muy brevemente los «códigos» o rasgos distintivos fundamentales de cada emoción básica a los que hay que estar atento:

- *Alegría.* Las comisuras de los labios ascienden.
- *Tristeza.* Las cejas ascienden por la parte central, se colocan en V invertida.
- *Ira.* Las cejas descienden por su parte interna, lanzan una V.
- *Sorpresa.* Los ojos se abren más de lo normal.
- *Asco.* Se arruga la nariz, como si se encogiera.
- *Miedo.* Los ojos se abren más y la boca se estira horizontalmente.
- *Desprecio.* Se eleva por un solo lado la comisura del labio.

Insisto en que hay que tener mucha práctica para saber detectarlas correctamente. Por su breve duración es muy fácil que pasen desapercibidas o, al contrario, que creamos verlas

cuando realmente estamos siendo testigos de una expresión facial hecha adrede y tan falsa como las palabras que la acompañan.

Consideraremos que estamos ante una falsa microexpresión cuando, por ejemplo, se alargue demasiado en el tiempo, cuando no aparezca inmediatamente después de aquello que la provoca, o también si vemos dos sucesivas y contradictorias, en cuyo caso nos tendremos que quedar con la primera.

Recuerdo algunos casos de auténticas microexpresiones que he detectado:

- En un importante concurso musical televisivo, al dar el nombre de una concursante eliminada, otra que no lo fue tuvo una microexpresión de alegría. Sería un «¡Bien! Sigo dentro».
- En una reunión de trabajo, el director de la empresa reunió a sus empleados para informarles de que cuatro compañeros de otro departamento acababan de ser despedidos. Todos se mantuvieron callados mientras oían los nombres y parecían no inmutarse al escucharlos, menos uno de ellos, que hizo una microexpresión de tristeza al escuchar el nombre de una de las despedidas, no del resto. Es fácil que su relación fuera más allá de lo profesional.
- Una buena amiga me invitó a comer para celebrar que había encontrado un gran trabajo. Le fui preguntando si le quedaba cerca de casa, si sus compañeros eran simpáticos, si el horario era bueno, si tenía buenos jefes... Todas sus respuestas fueron positivas, todo genial, aunque algo cambió al preguntar por los jefes: sus palabras fueron «también muy bien», pero su rostro dijo lo contrario con una microexpresión de ira. Hice una posterior pregunta de confirmación y se repitió la «micro». En este caso, como era una amiga, no me pude contener y le dije que su cara me decía otra cosa. Me cayó una bronca bien merecida, todo hay que decirlo:

—No te vuelvo a invitar a comer, me estás analizando —me dijo.

—Tienes razón —le contesté—. Disculpa, lo hago sin querer, pero cuéntame qué te pasa con los jefes. —Necesitaba saber si era correcto lo que había advertido.

—Pesado. —Creo que me lo llamó varias veces seguidas y con razón—. Pues sí, mi jefe me tiene muy agobiada, siempre quiere todos los trabajos con mucha urgencia.

La importancia de este ejemplo es que me lo dijo su rostro, aunque sus palabras fueron otras contradictorias.

- No voy a decir marcas, pero recuerdo que escribí a una de alimentos porque quienes hacían su publicidad en televisión tenían microexpresiones de asco al probar el producto que vendían. No me respondieron, debo reconocerlo, pero suprimieron el anuncio.
- En el programa de televisión *Cuarto Milenio* una mujer recibió en su casa a alguien que afirmaba comunicarse con espíritus. Cuando le dijo cómo era la persona que veía, ya fallecida, la microexpresión de miedo de la anfitriona fue de libro.
- Resulta muy divertido y apasionante cuando los magos hacen sus trucos, pero yo casi prefiero observar las reacciones de los voluntarios que han salido de entre el público. La mayoría son auténticos, pero en algún caso he comprobado que no lo

parecían, ya que, aunque aseguraban que era sorprendente el truco, en sus rostros no hubo ninguna microexpresión de sorpresa. Esto puede significar que ya sabían lo que iba a suceder o que lo suponían; vamos, que para estos voluntarios el truco no fue tan sorprendente como decían. Y es que, en ocasiones, tan importante es lo que vemos como lo que deberíamos ver y no lo hacemos.

- Y solo nos falta un ejemplo de microexpresión de desprecio. Me pondré yo mismo como ejemplo y a una jefa que tuve hace tiempo. Cada vez que me veía aparecer por su puerta, su rostro reflejaba esta microexpresión. Lo mismo yo también hacía otra, pero, como ya te he comentado, nosotros no nos damos ni cuenta.

El rostro no miente cuando sabemos leerlo adecuadamente. Yo sigo dando saltos en mi silla cuando «cazo» algunas microexpresiones que contradicen lo que las personas están contando con sus palabras.

Las emociones reprimidas

¿Por qué hay personas que ante un comentario reaccionan apretando los labios?

Muchas veces las personas ante determinados comentarios o preguntas, sin darnos cuenta, apretamos los labios. A veces no añadimos nada más y otras lo hacemos justo antes o después de responder. En estos casos estamos tratando de frenar. ¿De frenar qué? Es un freno a nuestros impulsos, a nuestras emociones, a nuestras palabras... para tratar de controlarnos o contenernos a nosotros mismos. Pongamos un ejemplo claro:

LUIS: Hola, Ángel, ayer vi a tu novia hablando con su ex.

ÁNGEL: Ah, bueno, no lo sabía, pero no me importa. (*Aprieta labios*).

A Ángel le importa más de lo que dice. Podría estar reprimiendo su enfado o su tristeza; también la alegría, pero creo que esto es menos probable. Para decidirnos habría que analizar el resto de su rostro y comprobar si se dan las características propias de alguna de estas emociones.

Hace unos meses vi en un programa de televisión a una mujer que pedía donativos para pagar el alquiler de su vivienda. De no conseguir una determinada cantidad de dinero, la echarían en unas semanas de casa y no tenía dónde ir. Mientras lanzaba su grito de socorro, intercalaba sus palabras con unos labios apretados. Esto es un indicio fiable de que sus palabras eran ciertas. Los he visto muchas veces justo antes de que a la persona se le salten las lágrimas, ya que está conteniéndolas. Ella acabó llorando.

Recuerdo el análisis que hice para un programa de TVE, *La Mañana*, donde estudiaba el comportamiento en un juicio de un hombre acusado de matar a dos chicas jóvenes. El juez preguntó al acusado si iba a responder a las preguntas del fiscal y al abogado de la

acusación, este respondió que se acogía a su derecho a no declarar. Además apretó sus labios. Este hombre nos dijo de dos formas lo mismo: con sus palabras y con sus labios, es decir, echó «un cerrojo» a su boca. Sería como si con este acto respondiera: «De estos labios no escuchará nada».

Otro momento de emociones reprimidas se vivió en un programa de radio. Carlos Alsina, periodista de radio, estaba entrevistando al ya expresidente del Gobierno de España Mariano Rajoy. Le hizo una pregunta clave sobre si los ciudadanos de Cataluña perderían o no la nacionalidad española en caso de independizarse de España. Rajoy argumentó que sí la perderían, pero Alsina le recordó lo que decía al respecto el Código Civil que contradecía la opinión del entonces presidente. Por unos instantes Rajoy se quedó mudo, no sabía por dónde salir.



Alsina le había pillado y, mientras observaba a su entrevistado, ¿qué hacía? Apretaba los labios, estaba frenando su satisfacción por el buen enfoque que había dado a su entrevista y cómo había dejado sin palabras a todo un presidente.

El bótox

Me quiero dar bótox, ¿seguiré manifestando mis emociones de la misma manera?

Para quien no sepa a qué nos referimos, centrándonos en la materia de este libro, estamos hablando de esas inyecciones que algunas personas se ponen en el rostro por estética, para conseguir modificar las arrugas de expresión que se han producido naturalmente. Su efecto es la parálisis muscular temporal.

Dado que el rostro humano expresa las emociones mediante la activación de diferentes músculos, si algunos de ellos se paralizan por inyectarnos bótox, el efecto inmediato va a ser que perderemos, al menos parcialmente, nuestra capacidad de expresar las emociones. Esto dificultará a quienes nos rodean la tarea de poder distinguir lo que sentimos realmente y hará que resultemos menos convincentes, dado que no existirá total congruencia entre lo que decimos y lo que el rostro refleja.

Recuerdo el comentario que me hizo una joven alumna al concluir uno de mis cursos sobre comunicación no verbal. Me dijo que ella se había puesto bótox y que no pensaba repetir dado que sus amistades, que no lo sabían, le preguntaban a menudo si le había pasado algo, que la notaban más distante, como menos empática, más fría. Otras personas salen muy felices de sus tratamientos. Por ejemplo, aquellas que se quitan o reducen el ceño fruncido que les hace parecer siempre enfadadas o quienes ganan en autoestima al verse con una apariencia más joven...

Además, un estudio efectuado por el SISSA (Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati) llegó a la conclusión de que el uso del bótox también disminuye la capacidad de la persona para reconocer las emociones de quienes le rodean. Cuando son abiertas y claras, las personas con bótox sí las reconocen e interpretan sin problemas, pero cuando resultan más sutiles o fugaces, ahí es cuando se marca la gran diferencia. En cualquier caso, como el efecto es temporal, siempre podemos probar y ver si nos merece la pena hacerlo solo una vez o deseamos continuar el tratamiento para encontrarnos mejor.

Los bebés «hablan», aunque sin palabras

Acabo de tener un bebé y me desespera oírlo llorar y no saber qué le pasa, ¿hay alguna manera de saber por qué llora?

Creo que todos los padres y madres te entendemos. Yo tengo dos hijos y mi mujer siempre decía, cuando no dejaban de llorar, que los niños deberían venir con un manual de instrucciones. Para ayudarte, te informo de que en el año 2010 vio la luz la *Guía de expresión del bebé*, un interesante trabajo de investigación realizado por psicólogos y científicos de la Universidad Nacional de Educación a Distancia y de la Universidad de Murcia, bajo el patrocinio del Instituto del Bebé Nuk^[2]. A continuación te comento algunos de sus resultados que seguro te serán de utilidad, si bien, como es lógico, a la más mínima señal de alerta lo mejor es acudir al médico.

Es importante estar atentos a la manera que tienen los bebés de decirnos lo que les pasa, es decir, de comunicarnos sus emociones más importantes. Para ello utilizan su rostro y también su llanto, así que pongamos nuestra vista y nuestro oído a trabajar para tratar de distinguir si el bebé nos dice que está enfadado, que le duele algo o que siente miedo.

- *El dolor.* Veremos cómo en el rostro del bebé las cejas descienden y se juntan, las mejillas se elevan y se produce una reducción de la apertura de los párpados. El crío cierra los ojos, frunce y arruga la nariz, desciende la mandíbula y abre la boca.

El llanto. En este caso suelen mantener los ojos cerrados, sobre todo los menores de ocho meses; si estuvieran abiertos, observaremos que no se dirigen a un objetivo concreto. También este llanto se caracteriza porque el bebé tiene la frente arrugada y se produce un incremento en la tensión de los ojos y los labios. El llanto aparece de repente, no es gradual, y es el que genera mayor perturbación en los adultos, con

una sensación de pérdida de control superior al provocado por el miedo o el enfado del niño.

- *El enfado.* Comprobaremos cómo eleva la parte externa de las cejas, así como los párpados inferiores, la barbilla asciende y se tensan los labios.

El llanto. Aquí vamos a trazar una línea en los ocho meses de edad del bebé. Si tiene menos, sus ojos estarán entreabiertos, aunque no tendrán un objetivo aparente; ahora bien, si superase esta edad, el bebé mirará fijamente lo que provoca su enfado. Y ya sin diferenciación de edad, mantendrán la boca abierta o semiabierta, y la intensidad del llanto se incrementará progresivamente si se mantiene aquello que lo ha producido.

- *El miedo.* Lo vamos a identificar cuando observemos que ascienden la parte interna de las cejas, así como los párpados superiores y la comisura de los labios se estira haciendo que estos sean más largos horizontalmente y que se separen.

El llanto. Ojos abiertos, si bien de nuevo trazamos un límite en los ocho meses, dado que los bebés de mayor edad buscarán ayuda con su mirada. Es habitual que echen hacia atrás la cabeza, como si trataran de alejarse de aquello que les asusta. Aquí el llanto no va subiendo en intensidad, sino que aparece de manera explosiva, aunque suele venir precedido de un incremento de su nerviosismo y agitación.

El llanto del bebé puede llegar a ser muy desesperante y perturbador para los adultos, incluso para los propios padres. Nunca, insisto nunca, se debe coger al bebé y sacudirle (no me refiero a pegarle, que eso es evidente); no se le debe zarandear para que se calme o porque no se sabe qué hacer con él. Existe el «síndrome del niño sacudido» que puede provocar daños cerebrales irreparables e incluso la muerte y es más frecuente de lo que mucha gente podría imaginar.

El bebé se comunica con nosotros mediante la risa y el llanto, así que siempre será de gran utilidad conocer lo mejor posible su «lenguaje».

El rostro de la concentración

¿Es posible reconocer cuándo a una persona le está costando un esfuerzo contarnos algo que le importa?

Hay varias pistas para ello, por ejemplo, a través de cómo se activan algunos músculos en nuestro rostro. El primero y más importante es que juntamos el entrecejo como si estuviéramos enfadados. Ese movimiento muscular, además de en la emoción de ira, lo hacemos también cuando estamos esforzándonos tanto a nivel mental como físico.

Imagina que tienes que estudiar ahora el contenido de un libro de texto para un examen sorpresa dentro de una hora o que tienes que resolver un complejo problema matemático. O piensa en una tarea que suponga esfuerzo físico, por ejemplo, que tienes que subir en bicicleta un puerto de montaña. En todos estos casos se activa un músculo

que está situado entre las cejas y que hace que arruguemos el ceño, de manera similar a cuando nos enfadamos. Es fácil diferenciar si estamos en una u otra situación, nos lo va a decir el contexto en que se produce la acción que vivimos u observamos.



En la política española actual a Pablo Iglesias, líder de Podemos, siempre se le ha dicho que parece enfadado, incluso él mismo lo ha reconocido. En la mayoría de los casos no es enfado, solo concentración por esforzarse en decir aquello que desea, ni una palabra más ni una menos.



Además, también podemos detectar el esfuerzo porque vamos a ver unas arrugas horizontales a lo largo de toda la frente. Puede ocurrir cuando tratamos de transmitir una idea a otra persona o, algo bastante frecuente, al contar algo en los medios de comunicación. Esto no significa que la persona mienta, pero sí que está haciendo un esfuerzo mayor que el habitual al querer contar algo que le interesa. Un ejemplo de este último caso lo tenemos en Iñaki Urdangarín, durante algunos momentos claves de los interrogatorios de los que fue objeto durante su juicio por el caso Nóos.



Los emoticonos

En los wasaps me encanta utilizar los emoticonos de las emociones, ¿describen correctamente cómo me siento?

Los emoticonos son geniales, así de claro y de tajante soy. Y te voy a enumerar algunos de los motivos que me llevan a defenderlos:

Dado que estamos hablando de una comunicación a distancia, donde las circunstancias hacen que no podamos vernos la cara, este dibujito la sustituye.

Evita malentendidos. Seguro que muchos hemos tenido la experiencia de haber escrito o leído un mensaje de texto que puede cambiar su sentido por completo si lo cerramos con un emoticono adecuado o sin él.

¡Vaya día! 😊

¡Vaya día! 📞

¡Vaya día! 😞

1. Estimulan una actividad cerebral similar a la que se produce cuando vemos el rostro humano.
2. Incrementan nuestra actividad social, dado que provocan reacciones positivas en quien los ve.
3. No restan credibilidad al mensaje ni siquiera en ambientes profesionales.
4. Los estudiantes participan más activamente en las clases cuando en los foros los profesores los utilizan.
5. Disminuyen la percepción de negatividad en las evaluaciones de los trabajadores. Hay grandes centros comerciales que a día de hoy los usan para que el cliente valore el trato recibido por el empleado.

6. Resultan muy positivos para expresar estados de ánimo para niños con dificultades comunicativas.

Así que te animo a manejarlos. Aunque como en todo, hay que saber distinguir entre uso y abuso.

Si bien los emoticonos complementan el mensaje a nivel emocional ya que no estamos viendo a nuestro receptor, tampoco aconsejo sustituir toda la comunicación por ellos.

Y mucho menos con el gran valor de una conversación cara a cara, donde captamos información del rostro, de la mirada, de la voz...

Sonrisa e inteligencia

¿Hay algún truco para parecer más listo, o lo mío no tiene remedio?

Bueno, bueno, ¡lo primero arriba ese ánimo! Hay una frase de Albert Einstein que siempre llevo conmigo: «Todos somos genios. Pero si juzgas a un pez por su habilidad de trepar árboles, vivirá toda su vida pensando que es un inútil». Así que, en primer lugar, encontremos nuestra habilidad especial y explotémosla.

No obstante, nuestro rostro lanza señales a cada instante a quienes lo observan, algunas positivas y otras negativas, algunas que harán que nos puedan percibir como más inteligentes y otras como menos...

La apertura de los párpados (ojos espabilados) y una sonrisa sincera y sutil transmiten una imagen de persona más inteligente.

Por el contrario, las personas con sus ojos caídos, una mirada cansada, el ceño fruncido y la ausencia de sonrisa transmiten menos inteligencia^[3].

La sonrisa sincera es una gran aliada de la persona segura. Alguien que no está seguro de sí mismo, o de aquello que argumenta o defiende, es raro verlo sonreír. Y como hemos comenzado con una cita, acabemos este punto con otra, en este caso de Tomás de Iriarte: «La sonrisa es el idioma universal de las personas inteligentes».

La ceguera y las emociones

Mi hermana pequeña se quedó ciega a los 4 años, hoy tiene 21. Ha olvidado todo de sus primeros años de vida, menos qué cara poner cuando se enfada, está triste, alegre..., ¿a qué se debe?

Esta fue una pregunta que me hizo un responsable médico hace unos meses en un curso que impartí en un centro hospitalario de Madrid. Y a continuación comparto contigo la respuesta que le di. Claro, porque, como ya hemos dicho anteriormente, no estamos hablando de una memoria visual, sino de una memoria evolutiva. No es necesario ver a los demás para saber qué cara poner cuando sentimos alegría, tristeza, ira, sorpresa, asco, miedo o desprecio. Las expresiones nos vienen de serie, como un recurso evolutivo necesario para nuestra comunicación y supervivencia, cuyo origen proviene de los tiempos en que no existía el lenguaje verbal.

Nuestros padres o profesores no nos han sentado en una silla y nos han tenido que explicar qué cara poner cuando sentimos esas emociones; pero tampoco las hemos aprendido observando a los demás, tal como vamos a ver a continuación. Investigaciones científicas para demostrar que las expresiones faciales de las emociones primarias son algo innato en nosotros han estudiado las reacciones de deportistas ciegos de nacimiento. Ellos jamás han podido observar cómo manifestaban otros competidores la alegría del triunfo o la tristeza de la derrota; sin embargo, si nos pusieran imágenes de deportistas ciegos y de otros que no lo son, tras ganar o perder una final, no sabríamos distinguir entre ellos. Exteriorizan igual sus emociones a través del rostro.

Fueron los científicos Matsumoto y Tracy quienes observaron, durante los Juegos Paralímpicos Atenas 2004, más de cuatro mil imágenes en atletas de veintitrés países y su conclusión fue la que hemos comentado: a iguales circunstancias iguales expresiones.

Los deportistas invidentes, la mitad de ellos de nacimiento, manifestaron en su rostro idénticas emociones que aquellos otros que sí podían ver.

Y no solo las sonrisas auténticas tras la victoria, también expresiones de desprecio y sonrisas sociales tras la derrota, algo que nunca tuvieron oportunidad de ver en quienes les rodeaban^[4]. Medalla de oro para estos investigadores por la gran idea que tuvieron, pues confirmó que las emociones básicas del ser humano tienen un origen biológico, siendo tanto innatas como universales.



Llorar de alegría

¿Por qué lloramos de alegría cuando esto parece una contradicción?

Es verdad, parece como si nuestro cerebro se hubiera vuelto un poco loco. Lo primero que se nos viene a la cabeza al pensar en una persona feliz es verla riendo, incluso a carcajadas; no llorando, que lo asociamos más a la tristeza. Pero es que también se ven lágrimas de pura indignación, de frustración o también de alegría, como vamos a ver aquí.



Tenemos bastantes ejemplos típicos de este tipo de lágrimas: deportistas tras ganar un campeonato, concursantes al hacerlo en un programa de televisión, en las bodas cae más de una por la emoción del momento, en un ansiado reencuentro y, como abogado, las he visto también en varias ocasiones al leer una sentencia que, por fin, daba la razón a quien tanto luchó por conseguirla.

Pero ¿por qué? El cerebro estalla de satisfacción. La presión a la que ha estado sometido durante cierto tiempo ya sea para ganar un campeonato, tras todos los preparativos de una gran celebración o por cualquier otro motivo hace que el estrés acumulado tenga que salir por algún sitio, y uno de los caminos son las lágrimas. Uffff, ¡¡¡qué desahogo!!!

La persona necesita volver a su situación normal tras tanta tensión y mediante el llanto lo consigue. En opinión de la psicóloga Oriana Aragón, de la Universidad de Yale, el ser humano utiliza este mecanismo para restaurar el equilibrio emocional. Reprimir tanta carga emocional podría llevar a la persona a «explotar» de otro modo mucho más perjudicial para su salud, así que bienvenidas sean las lágrimas cuando son sinceras. Que también he visto muchas de esas que llamamos «de cocodrilo», aunque esa ya es otra historia.

Las negociaciones y el mito de la cara de póquer

Por mi trabajo tengo que asistir a muchas negociaciones, ¿cómo puedo saber, observando la cara de la otra persona, si mi oferta le está gustando, con independencia de lo que me responda?

En el terreno de las negociaciones, saber leer el rostro humano es clave. Como abogado he intervenido en miles de ellas y, en muchas ocasiones, es más importante lo que se calla que lo que se dice o, centrándonos en la cara de la persona con que negociamos tan relevante es la expresión facial que vemos como la que se pretende ocultar.

Tengamos siempre presente que al hablar de negociaciones, no me refiero solo al mundo de los abogados o de la política. Cada día estamos negociando: en el trabajo (con jefes, subordinados, compañeros, clientes, proveedores...), en casa (pareja, hijos, familiares...), así como en el resto de nuestra vida cotidiana (al comprar una vivienda, un coche o al regatear en un mercadillo). Las pautas que leerás a continuación son válidas en todos los contextos. ¿Qué debemos observar? O como me gusta decir a mí: ¿qué debemos «cazar»?

A continuación voy a lanzar tres preguntas clave. Vayamos una a una para que te resulte más práctico:

- *Cuando lanzamos una oferta, ¿cuál es la reacción facial inmediata?* Si digo «inmediata» es inmediata. En cuanto el cerebro de tu interlocutor escucha o ve tu oferta, ¿cómo reacciona? La otra persona no va a controlar esa primera reacción, es automática, involuntaria, escapa de su control consciente. ¿Se alegra, le entristece, le enfada, la desprecia...? Nos lo va a decir, solo hay que saber observar. Puede pensar que mantiene un rostro frío e impasible, lo que llamamos «cara de póquer», pero ni mucho menos. Con una microexpresión se va a delatar. Las más comunes en una negociación serían las de alegría, tristeza, ira, sorpresa, asco o desprecio. Te remito a la pregunta sobre las microexpresiones donde detallo cómo identificar cada una de ellas.
- *Al responder o darnos una contraoferta, ¿su rostro es coherente?* O te lo pregunto de otra manera, ¿lo que dice es coherente con lo que hemos advertido en el rostro? Fíate siempre más de lo que el sujeto no controla, de la reacción rápida de su rostro, en eso no engaña ya que ni se da cuenta de que lo hace. Lo que te dice lo tiene bien pensado. Imagina que le ofreces tres mil euros por un producto, su reacción inmediata es una microexpresión de felicidad, después nos pone cara de enfado y nos dice que eso es muy poco dinero. Mi consejo es que pruebes a no moverte de tu oferta.
- *¿En algún momento se producen expresiones faciales sucesivas, casi simultáneas?* Como decía en el ejemplo anterior: primero veo alegría y después ira. ¿Qué pasa aquí? ¿Ha cambiado de opinión tan rápido? Ni mucho menos. A su lado emocional le ha encantado la oferta y te la cogería, pero su parte racional busca obtener un mayor beneficio y simula enfado para que parezca que la oferta le ha resultado

insuficiente. Confía siempre en la primera expresión que veas. La primera expresión es la que cuenta, no lo olvidemos nunca.

A quienes nos apasiona negociar sabemos lo divertido que es y disfrutamos haciéndolo; a otras personas les desagrada, pero todos tenemos algo en común: negociar, negociamos y a menudo. Así que espero que estas pautas, junto con las demás que verás en este libro, te resulten de utilidad.

Los psicópatas

Creo que tengo cerca a un psicópata, ¿en qué debo fijarme para confirmarlo?

Lo primero y más importante: no toda persona que nos cae mal es un o una psicópata. Lo digo porque escucho a menudo calificar así a exparejas, jefes, compañeros de trabajo, políticos contrarios a nuestra ideología... Y ni mucho menos tienen por qué serlo. Lo que caracteriza al psicópata es su frialdad emocional, su ausencia de empatía o de remordimiento y su enfermiza necesidad de mentir. Ahora es cuando muchos estaréis diciendo: «Pues lo que yo decía, mi ex o mi jefe es un psicópata».

Espera un momento antes de llegar a esta conclusión. Una adecuada calificación de una persona como psicópata requerirá un estudio y pruebas clínicas efectuadas por un profesional en la materia. No obstante, veamos a continuación algunas pautas de expresividad facial que podrían hacernos sospechar. Insisto: sospechar, no confirmar. Dado que el rostro es donde principalmente se reflejan las emociones que sentimos, su importancia resulta capital en estos casos.

Como ya he dicho, los psicópatas se caracterizan por su frialdad emocional, ya que no experimentan las emociones de la misma manera que los demás y carecen de empatía y de sentimiento de culpa. Esto va a hacer que su rostro les delate.

Sus palabras nos pueden confundir, pero podremos distinguir si es verdad o no lo que dicen buscando en su rostro la presencia o ausencia de las características de las emociones que dicen experimentar.

No basta con que digan que están tristes, para creérmelo tengo que ver la tristeza en su rostro, decirlo es fácil.

De todas las emociones básicas que hemos visto habrá dos de ellas que le delaten: será casi imposible que en un psicópata advirtamos las emociones de miedo o tristeza. Podríamos decir que nacen sin saber qué son y pueden tratar de imitarlas, pero no sentirlas. Responderán con ira, en lugar de miedo, en situaciones de frustración o de amenaza. Y en vez de mostrarse tristes, lo normal será que no veamos esta emoción. Aunque, cuidado, saben llorar, pero las características faciales que hemos estudiado en la tristeza brillarán por su ausencia.

Una buena prueba que podemos hacer consiste en preguntarles sobre temas que toquen las emociones: familia, pareja, trabajo, delitos concretos..., y más que escucharlos, observémoslos. Es muy difícil que veamos en un psicópata miedo o tristeza, las suelen transformar en ira o desprecio.

Otra prueba será ver qué hacen cuando afirmen encontrarse arrepentidos o avergonzados por algo que hayan hecho. Las palabras lo aguantan todo, pero es fácil que el rostro no acompañe. Los que yo he analizado, en lugar de bajar su mirada, levantaban la barbilla como señal de orgullo e incluso sonreían. Vamos que... arrepentidos, lo que se dice arrepentidos, muy poco.

Un psicópata es un gran impostor, así que mucho cuidado. Puede parecer lo que no es con gran profesionalidad; por este motivo, su gran punto débil es aquello que no puede controlar, lo que no puede disfrazar: el reflejo correcto de las emociones en su cara será uno de sus grandes enemigos, pues dejará en entredicho ese «personaje» que nos está representando.

A continuación tienes algunos ejemplos de los psicópatas más famosos del mundo criminal:

- *Ted Bundy* (1946-1989). Asesino en serie con treinta y seis asesinatos confirmados, aunque se cree que pudieron llegar a ser más de cien.
- *Richard Kuklinski* (1935-2006). Asesinó entre cien y doscientas cincuenta personas, decía que no lo recordaba bien.
- *Harvey Glatman* (1927-1959). Asesino en serie conocido como «el asesino de los corazones solitarios».

Las neuronas espejo: el contagio de las emociones

¿Por qué, dependiendo de las personas con las que hable, unas me levantan el ánimo mientras que otras me producen un bajón?

Es normal, y si eres una persona muy empática se te contagiarán más las emociones de quienes tienes delante.

Las emociones emocionan, nunca debemos olvidarlo.

Si ves a alguien reír, inconscientemente activas el mismo músculo que si tú estuvieras sintiendo alegría; o si ves a una persona llorar o enfadada, mimetizas también tu rostro. ¿Y qué ocurre al hacerlo? Que terminas sintiendo lo que el otro siente.

Imagina que entras en una habitación donde la gente se ríe. Casi seguro que acompañarás su sonrisa, incluso antes de saber el motivo.

En mi caso, me sucede incluso en los transportes públicos con personas desconocidas. A unos les gusta leer un libro, a otros enviar wasaps y a mí me apasiona leer personas. Observo a quienes me rodean y leo sus emociones, el problema es que en muchas

ocasiones tengo que dejar de hacerlo, pues me contagian la emoción que más veo repetida a mi alrededor: la tristeza.

¿Esto por qué sucede? La explicación nos la dan las llamadas «neuronas espejo». Fueron descubiertas en 1996 en la Universidad de Parma. Tenemos unas neuronas que nos ayudan a identificar las emociones que sienten los demás y a sentir lo que ellos sienten. Instintivamente imitamos las caras de otras personas, haciendo que sintamos sus mismas emociones. Su existencia nos resulta fundamental, tanto para comprender las emociones de las demás personas como para dar a conocer las nuestras; ello refuerza la cohesión social y ha sido un mecanismo evolutivo de gran utilidad para comunicarnos, más aún cuando no se usaba el lenguaje verbal.

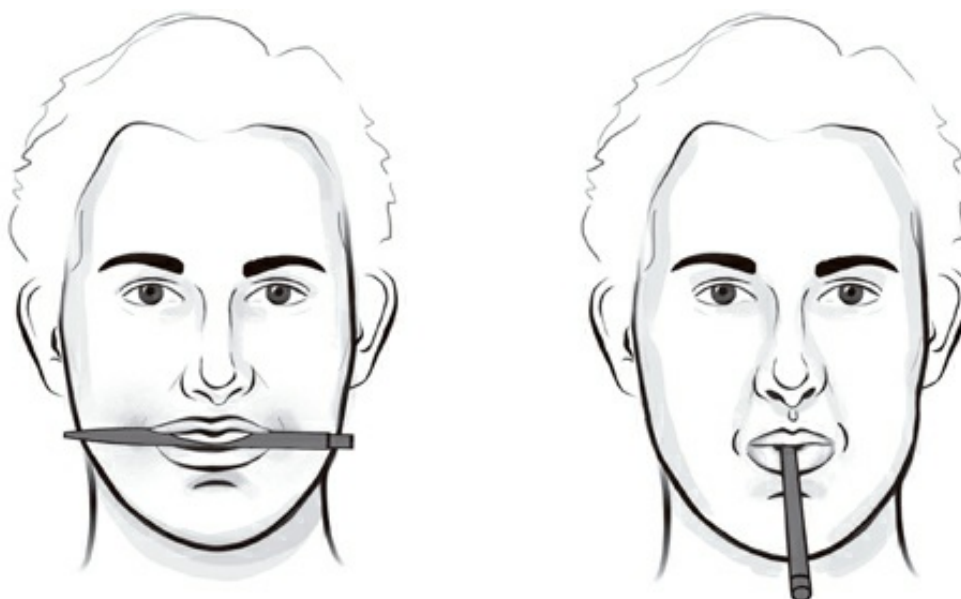
En consecuencia, fíjate lo importante y aconsejable que es pasar el máximo tiempo posible con personas felices y positivas. Aunque estemos en un mal momento, sin ellas saberlo, nos pueden ayudar a contagiarnos su estado de ánimo. Si es al contrario, ya te imaginas lo que te puede suceder. Lo podríamos resumir en un... «ojos que ven, corazón que siente».

Influye en tus emociones

¿Cambiano la expresión de mi cara puedo influir en mi estado de ánimo?

Como dijo el prestigioso profesor de psicología de la Universidad de Harvard William James (1842-1910): «No canto porque soy feliz, estoy feliz porque canto», o también con sus palabras: «No reímos porque somos felices, somos felices porque reímos». Así que la respuesta a tu pregunta, para muchos científicos en la materia, es sí. Sabemos que cuando sentimos una emoción, esto provoca una reacción a nivel facial, con la activación de unos músculos de la cara bien definidos. Estoy alegre, mi cara sonrío. La pregunta que se hicieron los científicos es si también funciona a la inversa. Cuando activo adrede estos mismos músculos y pongo la cara sonriente, ¿me sentiré algo más feliz? La respuesta, después de gran número de experimentos realizado bajo la teoría conocida como del «*feedback* facial», fue positiva.

En 1988 el psicólogo social alemán Fritz Strack pidió a unas personas (grupo de control) que cogieran un bolígrafo y lo sujetaran con sus dientes y labios. Estos científicos qué cosas más raras hacen, ¿verdad? Pues tiene su explicación. Verás, verás... A cada mitad del grupo de control les dijo que debían sujetar el boli de las dos formas que muestro a continuación.



Mientras lo hacían, les enseñó unas tiras de humor gráficas y les pidió que dijeran si eran graciosos los dibujos. Curiosamente, el resultado fue que a los que mantuvieron el bolígrafo en su boca de manera horizontal, como si activaran músculos relacionados con la sonrisa, les parecieron mucho más graciosos los dibujos que al otro grupo.

Posteriormente, otros científicos han replicado el experimento y parece que no obtuvieron los mismos resultados. Te animo a convertirte en investigador, fuerza una expresión, ya sea la de la alegría o cualquier otra de las que veas en este libro, y saca tus propias conclusiones.

Yo lo he hecho en numerosas ocasiones y sí me funciona. Te contaré un secreto: cuando tengo que analizar un rostro o un determinado comportamiento para los medios y no le encuentro una inmediata explicación con mis conocimientos en la materia, ¿sabes qué hago? Lo imito. En la mayoría de las ocasiones hacerlo me hace sentir, y eso me da la explicación que después confirmo con otras conductas del sujeto que analizo.

Así que, ya sabes, prueba a «engañar» a tu mente. Haz que tu lado emocional del cerebro refleje lo que está diciendo tu cara.

Cuando «forzamos» con nuestro comportamiento las expresiones faciales que asociamos a una emoción, «engañamos» a nuestro cerebro para que pueda sentirlas como si él mismo las hubiera creado de manera automática.

Recomendaciones

1. *Sinceridad.* Tu rostro va a decir lo que sientes, así que procura que tus palabras no digan lo contrario.
2. *La primera expresión es la que cuenta.* Si ves en una persona que se suceden dos expresiones faciales, quédate con la primera, es la que no ha controlado.

3. *Acción–reacción.* El reflejo de la emoción en el rostro responde de inmediato al estímulo, si tarda en verse la emoción: cuidado, puede no ser sincera.
4. *La solución está en sumar.* No te limites a escuchar lo que te cuentan, observa también el lenguaje del rostro y comprueba si es o no coherente con lo que te están diciendo. En caso de no serlo, tiende a confiar más en aquello que la persona menos puede controlar: su rostro.
5. *Confirma y averigua el porqué.* Si te parece ver en otra persona asco, desprecio, miedo, tristeza..., nunca te precipites en sacar conclusiones, trata de comprobar si lo repite ante el mismo motivo y en qué contexto tiene lugar esa reacción. Puede ser muy peligroso precipitarse.
6. *Las arruguitas son bellas.* No te preocupes de tener unas visibles «patitas de gallo», eso es porque sacaste a pasear tu felicidad.
7. *Anticípate a una agresión.* En muchos casos, una agresión física viene precedida de una expresión facial de ira. Si un día aprecias una intensa expresión de ira con la persona que estás hablando, distánciate.
8. *Peligro, psicópata suelto.* Si compruebas que carece de miedo o de tristeza, que no empatiza contigo ni con nadie, que no siente el más mínimo remordimiento por sus acciones, ponte en alerta, podrías acabar siendo su víctima.
9. *Las emociones emocionan.* Busca la compañía de personas alegres, te contagiarán su felicidad. Y vigila qué emociones estás tú contagiando.
10. *Sonríe, aunque te cueste.* Cuando tu cerebro note que los códigos faciales de la felicidad se activan, pensará que es feliz y, al hacerlo, te transmitirá esa emoción. Cuidado, que esto también funciona con el resto de las emociones.

El momento de la verdad

Pon a prueba los conocimientos que has adquirido en este capítulo:

1. Las emociones básicas del ser humano: la tristeza, la ira, la sorpresa...
 - a) Son culturales, las aprendemos de las personas con quienes nos relacionamos.
 - b) Son innatas, nos vienen de serie, heredadas de generación en generación.
 - c) Nacemos con ellas y las vamos posteriormente modificando según el entorno en que nos desarrollamos.
2. El asco se puede reconocer porque...
 - a) Arrugamos la nariz y elevamos el labio superior.
 - b) Unimos nuestras cejas por la parte interior y arrugamos el entrecejo.
 - c) Ascendemos el labio por uno de los laterales de la cara.
3. Cuando nos enfadamos, el rostro lo refleja principalmente porque...
 - a) Apretamos los dientes y lanzamos una mirada penetrante.

- b) La actividad muscular bajo las cejas hace que se nos coloquen en forma de V.
 - c) La actividad muscular bajo las cejas hace que se nos coloquen en forma de V invertida.
4. La exteriorización de la emoción de miedo en el rostro se diferencia de la sorpresa porque...
- a) En el miedo abrimos más los ojos.
 - b) En el miedo, además de abrir más los ojos, tensamos los músculos faciales y se nos ve con la boca más estirada.
 - c) En el miedo, el rostro, al igual que el cuerpo, se paraliza.
5. ¿Cuál es la única emoción básica que se puede observar cómo se produce por un solo lado de la cara?
- a) La alegría.
 - b) El asco.
 - c) El desprecio.
6. Una microexpresión...
- a) Refleja de forma automática y durante un breve espacio de tiempo una emoción que nuestro cerebro siente con intensidad.
 - b) Es una expresión facial muy pequeña que la persona hace adrede.
 - c) Es un acto de imitación facial de la persona que tenemos delante.
7. Cuando vemos a alguien que aprieta sus labios...
- a) Es siempre por efecto del enfado que trata de controlar.
 - b) Lo hacen las personas que no dicen la verdad.
 - c) Está reprimiendo una emoción intensa.
8. Las personas que carecen de visión desde su nacimiento...
- a) Expresan igual sus emociones en la cara que quienes cuentan con ella.
 - b) Primero aprenden cómo expresar las emociones y después las repiten conscientemente.
 - c) No expresan emociones en su rostro al no haberlas podido ver nunca.
9. Si veo en la persona que tengo delante primero la ira y después la felicidad...
- a) No me creo ninguna de las dos.
 - b) Me creo la segunda porque viene a corregir a la primera.
 - c) Me creo la primera que es la expresión que no controla, la segunda ya la hace de manera consciente.
10. Si tengo delante a una persona concentrada en un trabajo o en algo que me cuenta, lo puedo advertir porque...

- a) Abre mucho los ojos y casi no parpadea.
- b) Sus cejas bajan y se unen por su parte central.
- c) Se mantiene casi inmóvil y muy centrado en su objetivo.

Resultados del test

- 1. Respuesta b
- 2. Respuesta a
- 3. Respuesta b
- 4. Respuesta b
- 5. Respuesta c
- 6. Respuesta a
- 7. Respuesta c
- 8. Respuesta a
- 9. Respuesta c
- 10. Respuesta b

Capítulo 2

Las señales que lanza el cuerpo

Introducción

En el terreno de la comunicación no verbal el cuerpo tiene mucho que decir. Es el ejecutor de las acciones del cerebro y también quien, en otras ocasiones, frena y decide no llevarlas a cabo.

Tanto en un caso como en el otro, el cuerpo va a lanzar señales de lo que piensa quien manda (el cerebro); a veces solo serán como susurros, pero otras parecerán auténticos gritos silenciosos.

En este capítulo, en primer lugar, se tratará la necesidad de conocer el comportamiento habitual de una persona. Esto permitirá que nos alertemos cuando se produzca un cambio en el mismo e investigar qué lo ha motivado.

Descubriremos lo que podemos deducir al ver a dos personas imitándose corporalmente de manera inconsciente. También veremos los efectos de la mimetización realizada de manera voluntaria por una de ellas, te sorprenderá su gran eficacia práctica.

Comprobaremos que no todos somos iguales en cuanto al grado de dominancia o liderazgo y que nuestro cuerpo parece que lleva un cartel donde lo proclama. Estos comportamientos nos salen solos habitualmente, sin pensarlos. Si fueran conscientes, no tendrían la misma fiabilidad.

Además, ¿sabías que la posición de las piernas o la orientación de los pies lanzan señales? Ya verás cómo sí. De hecho, los pies nos dan información muy fiable porque, aunque también los mueve nuestro cerebro, los tenemos muy abandonados; vamos, que no nos fijamos mucho en ellos, y eso es un tesoro a ojos de un buen observador. Nuestros pies «hablan». No voy a decir «cantan» que podemos interpretarlo de otro modo.

Aprenderemos que nuestro cuerpo también puede influir en nuestras próximas actuaciones. Le podemos empujar a trabajar, incluso contracorriente, para que nuestra

mente llegue a sentirse más poderosa, más segura de sí misma. Y lo mejor de todo: es tan sencillo...

Por otra parte, no olvidaremos el importante papel que desempeña el cuerpo, su imagen y movimiento, en el poder de comunicación de un orador. Y no pensemos que esto solo vale para los políticos o grandes conferenciantes, ni mucho menos. Cada día, cada uno de nosotros tomamos la palabra para transmitir nuestras ideas a otras personas.

Cerraremos este capítulo con las señales inconscientes que enviamos al caminar por la calle. A nuestros amigos, compañeros de trabajo y familiares, estas señales les ayudarán a reconocer nuestro estado de ánimo y grado de seguridad. Además, para los delincuentes nuestra comunicación no verbal puede ser una especie de semáforo verde o rojo cuando anden buscando una víctima potencial a la que atacar, y esto es mucho más peligroso.

El punto de partida

Si quiero estudiar la comunicación no verbal de una persona, ¿qué sería lo primero en que tendría que fijarme?

«Línea base», «tipo básico de comportamiento», «punto de partida»..., estas son diferentes formas de llamar a lo mismo: la manera habitual de comportarse una persona cuando no está nerviosa, incómoda, bajo presión, mintiendo o tratando de aparentar lo que no es...

Si conseguimos conocer cómo actúa alguien cuando está relajado, este comportamiento será clave para advertir cualquier cambio en el mismo y, entonces, preguntarnos por los motivos que lo han provocado.

Todos tenemos un «dni personal» que nos identifica y nos distingue del resto de personas; pues bien, también poseemos un «dni postural» que refleja cómo nos solemos mover o gesticular de manera habitual, cuál es nuestra posición de reposo..., y qué hacemos sin pensar, sin reparar en ello.

Voy a tratar de explicarlo con un ejemplo concreto: la expresidenta del Gobierno Soraya Sáenz de Santamaría solía posar para las cámaras en las fotos de grupo relajada y con sus manos cogidas por la parte delantera de su cuerpo. De pronto, me la encontré en una instantánea muy erguida, con la barbilla alta y las manos cogidas por detrás de su cuerpo. ¿Qué había pasado ahí? La solución nos la daban sus compañeros de foto: dos políticos de Cataluña favorables a su independencia de España, con ideas totalmente contrarias a las que ella mantenía. Su cuerpo no hablaba en este caso, gritaba su tensión e incomodidad.



Te daré un consejo para obtener información valiosa de la persona con la que vas a tener una entrevista: obsérvala primero cuando esté tranquila y si esto no es posible, comienza tu conversación hablando de cualquier asunto intrascendente: el tiempo, las vacaciones, si ha venido en transporte público... Haz que hable y se exprese con naturalidad. Y mientras lo hace no te limites a escuchar, estudia y observa también cómo se comporta: ¿gesticula mucho o poco?, ¿es de mirada directa o huidiza?, ¿habla con firmeza o algo tímida?, ¿tiene algún tic nervioso?, ¿qué postura mantiene: de pie o sentada?, ¿cómo es su volumen, entonación, velocidad al hablar?...

Cuando después enfoques la entrevista con seriedad, sus cambios de conducta respecto a lo observado anteriormente serán destellos de información para ti. Un cambio no significa que mienta, faltaría más, es solo una de tantas posibilidades a tener en cuenta. Debemos averiguar el porqué. Para ello, hagamos más preguntas de confirmación y comprobemos cuándo se repite este mismo cambio, ello nos dará la clave de lo que ha alterado su mente. Seremos como detectives que siguen las pistas que deja el comportamiento. Te animo a jugar con la comunicación, jamás te volverás a aburrir en una conversación.

El poder de la imitación

¿Hay posturas corporales que me pueden ayudar a convencer a los demás?

El conocimiento y la utilización correcta de la comunicación no verbal ayuda. No hace «milagros» ni consigue imposibles, pero ayuda, y mucho, en nuestras acciones diarias tanto a nivel personal como profesional.

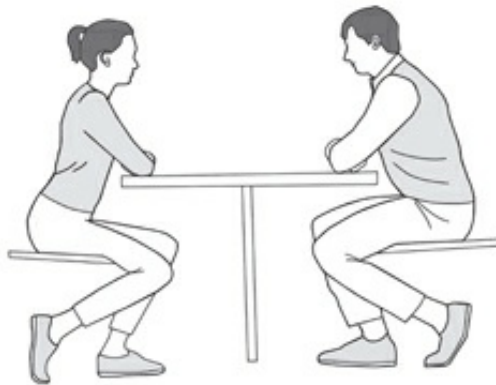
Una muestra de ello es lo que podríamos llamar «el poder de la imitación». Cuando dos personas sienten una cierta sintonía entre ellas, ya sea a nivel general porque son muy amigas, son una familia bien avenida o existe atracción –o a un nivel más concreto cuando dos personas comparten una misma opinión o punto de vista en una reunión–, sus posiciones corporales tienden a igualarse. Es como si se imitaran sin darse cuenta de ello.

El cuerpo sigue a la mente.

Se denominan «posturas eco» o «posturas espejo» y las he advertido en muchas ocasiones en parejas, en negociaciones en las que hay varias personas que mantienen una misma opinión o en entrevistas en las que el entrevistador coincide con las opiniones del entrevistado...

Ahora bien, el efecto imitación puede ser realizado intencionalmente. Ten cuidado, te pueden imitar para sintonizar contigo y que así te sientas más próximo a la otra persona y seas más fácil de convencer.

¿Qué hacer y qué no hacer para imitar eficazmente? Asimila poco a poco la posición corporal de tu interlocutor: cuerpo, brazos, piernas..., hasta que seáis como un espejo.



Nunca, insisto, nunca se imitan los gestos. Si se rasca la oreja, no te la rasques tú también; o si mueve la mano de una determinada forma, no lo repitas. Eso es absolutamente ridículo y hasta se puede molestar porque es fácil que se dé cuenta de lo que haces.

¿Cómo saber si te están imitando adrede? Cambia de postura y mira si te sigue. En caso positivo, llévale la contraria. Que dice «blanco», pues tú «negro»; que te dice «por aquí», pues tú «por allí», y a la vez cambia de postura. No debería seguirte su cuerpo si su mente no te sigue.

Vayamos a otra estrategia de imitación provocada de gran eficacia: el asentimiento de confirmación.

Cuando afirmes algo o bien ofrezcas varias alternativas, acompaña a tus palabras con un ligero asentimiento de cabeza. Vamos, que digas que sí con tu cabeza de forma sutil en lo que más te interese. Verás cómo en muchos casos la persona que tienes delante te imita sin darse cuenta y comienza a decirte también que sí con la cabeza. ¡¡¡Bien!!! Ya tenemos su sí corporal, falta menos para su sí mental. Esto funciona porque nuestro cerebro está diseñado para imitar emociones y también a veces comportamientos. Es posible que al final no consigas tu propósito, no nos encontramos ante reglas infalibles, pero al menos te habrás divertido viendo cómo quien está delante de ti imita tu asentimiento.

Concluiré este punto con una advertencia a tener en cuenta: cuándo es recomendable no imitar. Si la otra persona está enfadada con nosotros y sus gestos son rápidos,

contundentes, habla más deprisa y su voz es de un volumen más alto al habitual, como se nos ocurra imitarla pensando que así vamos a convencerla, la hemos liado y bien. Lo que vamos a provocar es un incremento mutuo de la agresividad y el enfado.

Seguro que sabes cómo hay que actuar en este caso; posiblemente lo has puesto en práctica por pura intuición, y si no, hazlo en la próxima ocasión. Tu comportamiento debe ser contrario al enfadado: baja el volumen de la voz, reduce la velocidad al hablar, haz gestos más relajados... Tendrá un doble efecto: por una parte, te va a calmar y, por otra, tu contrincante es posible que rebaje su nivel de hostilidad.

Dominantes y sumisos

En un grupo de personas, ¿cómo puedo distinguir a los más dominantes?

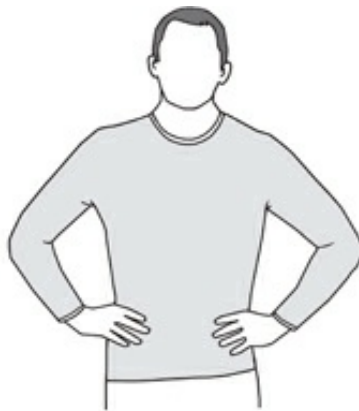
Imagínate que vas a conocer por primera vez a un grupo de personas y te interesa reconocer quiénes van a llevar «la voz cantante» y quiénes son más de dejarse llevar y no tomar la iniciativa. Las personas somos así, ni mejores ni peores. Por eso, a los primeros les vamos a llamar «dominantes» y a los segundos, «sumisos». Ya verás qué fácil resulta, no tienen que abrir la boca. Por cierto, juega a evaluarte a ti mismo. Siempre es bueno conocerse mejor.

Vamos a utilizar para esta diferenciación la palabra «mágica»: ESPACIO.

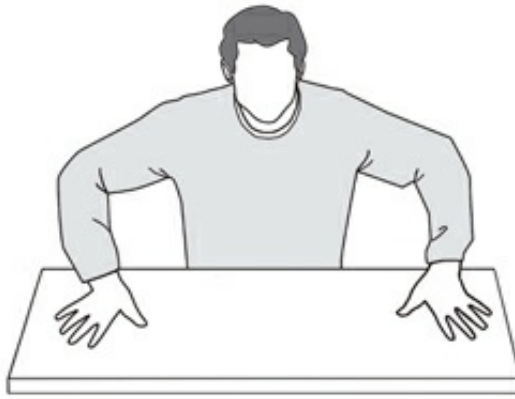
Las personas «dominantes» precisan conquistar más espacio.

Veamos varios ejemplos:

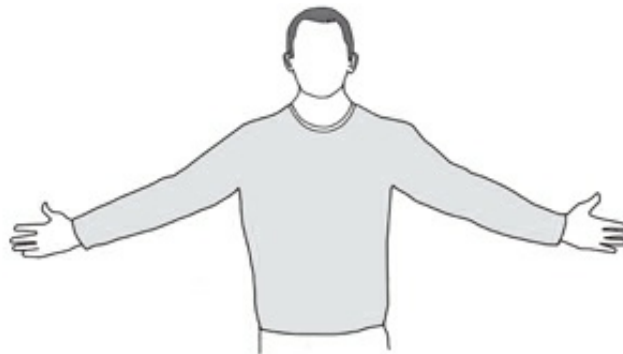
- Una postura de reposo que suelen adoptar frecuentemente es con los brazos en jarras.



- En intervenciones públicas tras un atril o una mesa tienden a mantener sus brazos abiertos apoyados o agarrando el mismo.



- Al expresarse, sus gestos suelen ser muy abiertos.



- Sentados tras una mesa debemos fijarnos en sus objetos. Tienen la tendencia a ocupar también mucho espacio con ellos, se expanden conquistando territorio.

Por su parte, las personas de tipo «sumiso» son todo lo contrario a lo que hemos visto:

- Se expresan más con los brazos pegados al cuerpo.



- Su gestualidad no es tan abierta.



- En la mesa suelen dejar sus objetos cercanos, ocupando menos espacio.

A propósito de este asunto, una directora de cine me comentó en uno de mis cursos lo siguiente: «Yo en casa suelo adoptar posiciones corporales y gestuales más de tipo sumiso, pero cuando tengo que dirigir una película y ser la que manda, me estoy dando cuenta de que mantengo mucho los brazos en jarras, cosa que no hago nunca en casa». Interesante, ¿verdad?, cómo cambia su comportamiento dependiendo del rol que deba adoptar en cada momento. No pases por alto estas indicaciones antes de una importante reunión, entrevista, negociación... Vas a conseguir una información añadida que ni se imaginan que estás «cazando».

Para dirigir no basta con ser, además hay que parecer

En mi empresa me acaban de ascender y ahora voy a dirigir un grupo de personas, ¿algún consejo de comunicación no verbal para hacer mejor mi nuevo trabajo?

Claro que sí. Cómo nos ven los demás, en este caso otros compañeros y subordinados en un trabajo, resulta clave para el éxito de un papel directivo. Lo importante no es ser, es parecer.

Imagina que vas a reunirte con dos personas. Una se te presenta como el gerente de la compañía y otra como un directivo de esta. La primera se muestra cabizbaja, encogida, sin casi gestualidad, con miradas huidizas, dubitativa al hablar... Mientras que la segunda te tiende su mano con firmeza, está erguida, mantiene una posición corporal expandida, se expresa con una gestualidad acorde y confiada, tiene una mirada directa... ¿Quién crees que te transmite mayor poder de convicción y de decisión por mucho que sus tarjetas de visita les coloquen en uno u otro estatus?

Sobre esta materia se han realizado diversas investigaciones científicas que trataban de averiguar si las personas daban más importancia a la hora de tomar decisiones a quienes tenían mayor estatus, pero menor poder de convicción corporal, o a la inversa. Los

resultados fueron que se tiende a dar primacía a quien comunica como superior, aunque no lo sea.

Por lo tanto sí es importante que si te han designado director o responsable de un departamento, no debes conformarte con dirigir y dar órdenes; además, has de demostrar seguridad y confianza en tus decisiones a través de tu lenguaje corporal: hombros hacia atrás, cabeza y cuerpo erguidos, posturas abiertas, dirección del cuerpo hacia quienes estás comunicando, mirada directa, voz firme aunque no autoritaria, gestualidad en sintonía con lo que dices o pides, sonrisa sincera (siempre es una prueba de seguridad) y un pequeño contacto físico de ánimo o de enhorabuena también suele ser bien recibido y a la vez marca estatus. Cada cambio que haga tu cuerpo va a provocar una reacción a nivel de pensamientos y emociones, haz que todos jueguen en el mismo equipo y el mismo partido.

Pero por encima de todo lo que te pueda decir, que siempre ayuda, confía en ti y en tus decisiones. Deja que tanto tu comunicación verbal como no verbal actúen unidas a la hora de transmitir las. Antes de convencer a otros debes estar tú convencido.

Lo dicho no significa que siempre tengas que llevar la razón o creerte una divinidad sobre la tierra. A ver si poner en práctica estas posiciones corporales van a hacer que te vengas muy arriba. Es broma, pero ten en cuenta que un buen jefe debe saber escuchar, reconocer las buenas ideas, el trabajo bien hecho y empatizar con el equipo con el que trabaja. Está comprobado que se consiguen mejores resultados si se actúa con confianza y se emplea menos el miedo.

El buen jefe no necesita dar órdenes. Su convicción y pasión a la hora de comunicar contagian a quienes le escuchan, que desean seguirle y ser partícipes del éxito, pues saben que así también serán reconocidos.

A vueltas con el cuello

Me considero muy observadora y hay un detalle que veo repetirse con frecuencia, pero no sé cómo interpretarlo, ¿por qué se tocan tanto el cuello algunas personas?

El cuello es una zona de nuestro cuerpo que es frágil, vulnerable, y que llevamos al descubierto. Cuántas penas capitales quitan la vida justo por ahí: la horca, la guillotina, el garrote vil... Un golpe certero dejará sin respiración o, para relajar un poco este párrafo que se está poniendo tétrico, pensemos dónde muerden los vampiros en las películas que todos hemos visto...

Por considerarlo tan expuesto hay una tendencia natural a cubrirlo, ocultarlo, cogerlo o acariciarlo de maneras diversas cuando nos encontramos ante ciertas situaciones que comentaré a continuación.

Ante cierto grado de nerviosismo hay muchas personas que se lo cogen o lo acarician. Los hombres suelen hacerlo más por su parte superior, cogiendo la piel justo bajo la

mandíbula; mientras que las mujeres van más a la zona inferior, en torno al agujerito del cuello llamado «cavidad supraesternal».



En momentos de agobio y preguntas embarazosas es muy típico ver cómo nos frotamos el cuello por la parte de atrás o sus lados. Los hombres se abren el cuello de la camisa o echan la mano al nudo de la corbata como si se estuvieran ahogando. Las mujeres airean el cuello levantando el cabello. Como es lógico, lo primero que tenemos que descartar es si simplemente es que hace calor.



¡Qué divertido es observar el cuello! Algunas personas cuando están intranquilas lo estiran o empiezan a girarlo insistentemente. Luego están también quienes hacen lo contrario, lo esconden, podríamos llamarlo «operación tortuga», bajan el cuello y suben los hombros de tal manera que parece que se han quedado sin él. Esta es una conducta asociada a la falta de confianza, a la vergüenza y, en ciertos casos, es un indicador de engaño ya que la persona, involuntariamente, trata de hacerse más pequeña dado que no se cree una palabra de lo que cuenta.

Observemos cuando una persona repite estas acciones y preguntémonos por los desencadenantes de ello, si solo es una costumbre o si vienen provocadas por momentos de inseguridad y nerviosismo. Una vez que hemos estudiado a la persona y hemos

encontrado el patrón de conducta, será más fácil deducir sus motivaciones cuando veamos otra vez que no deja de tocarse el cuello.

Peligro: se remanga

¿Por qué hay gente que antes de exponer su punto de vista se remanga?

He de reconocerlo, me divierte ver que alguien se remanga durante una reunión o conversación, siempre que se descarte que es por el calor.

Es una acción propia de quien va a entrar en acción o desea hacerlo; incluso, en ocasiones, puede ser una reacción hostil.

En la Asamblea General de Vistalegre 2 del grupo político Podemos, la rivalidad o falta de entendimiento entre su líder, Pablo Iglesias, y uno de sus dirigentes, Íñigo Errejón, era conocida. Cuando el primero tomó la palabra para dar su discurso fue interesante ver a Errejón remangarse; primero la manga de un brazo, luego la del otro, con cara de bastantes pocos amigos. Es solo un ejemplo que ahora viene a mi memoria.



Te invito a que te fijes cuando un líder político, entrenador de fútbol o periodista, antes de una entrevista importante..., se remanga la camisa, la chaqueta o el jersey; no cambies de canal de televisión, te aseguro que lo que viene a continuación..., promete.

Esta acción también es frecuente en campañas electorales. Los políticos salen en los carteles electorales o acuden a sus mítines con sus camisas remangadas. En este caso la imagen que se pretende dar es la de una persona activa y que trabaja duro.

El balanceo corporal

¿A qué se debe que algunos oradores en sus intervenciones públicas se balanceen de un lado a otro?

En algunas ocasiones he observado cómo se balancean los políticos, conferenciantes o responsables de empresas cuando dan un comunicado a sus empleados. ¿Qué quiero decir con balancear? Se les podía ver cargar el peso de su cuerpo en la pierna derecha y después en la izquierda, y así una vez tras otra. Este «no parar quieto» es una de las múltiples maneras en las que el cerebro se comunica a través del cuerpo. Nos está diciendo que desea salir caminando, o incluso corriendo, del lugar y del momento en que se encuentra. Vamos, que le está resultando muy incómodo este acto de protagonismo verbal.

Existen distintos motivos para esta situación de tensión: nervios ocasionados por hablar en público, estar diciendo algo que no se desea o no se comparte, considerarse perdedor o inferior en un debate... Habría que investigar para saber la razón de su reacción corporal, aquí no hay soluciones únicas. Deberíamos hacer un estudio comparativo del mismo sujeto en otras intervenciones públicas, al tratar el mismo tema en distintos escenarios o, incluso en este mismo momento, al tocar temas diferentes. Siempre hay que buscar patrones de conducta (comportamientos repetitivos) que nos ofrezcan una pista al enigma; por ejemplo, si cada vez que la persona habla de la gran cantidad de seguidores con que cuenta vemos que se balancea pero en el resto de los temas no, esto nos puede hacer dudar de si en realidad cuenta con tantos seguidores como dice.

Recuerdo el análisis de la moción de censura al ya expresidente del Gobierno de España, Mariano Rajoy. El protagonista de la moción y posterior presidente, Pedro Sánchez, por la mañana estuvo mucho más nervioso y tenso que por la tarde, cuando ya parecía saber que contaba con los apoyos parlamentarios suficientes para que prosperara su iniciativa. Pues bien, durante sus intervenciones de la mañana se advirtió que se balanceaba; mientras que por la tarde ya tenía el cuerpo firme, con los dos pies bien asentados en el suelo. Es evidente que en este ejemplo concreto no estamos ante un caso de miedo escénico. Lo que pasaba es que Pedro Sánchez fue cambiando su comportamiento de la mañana a la tarde a medida que tenía más claro que iba a salir victorioso de la moción de censura que presentó.

El orgullo

Cuando una persona, ante una crítica que recibe, responde que está muy orgullosa de lo que ha hecho, ¿cómo puedo saber si realmente lo está o es una técnica defensiva?

Tienes razón. En muchas ocasiones, ante las críticas, las personas reaccionan tratando de mostrarse muy convencidas, seguras y orgullosas con aquello que han hecho. Hay veces que aunque nosotros no estemos de acuerdo con su actuación, ellas sí lo están y consideran que tienen buenos motivos para sentirse orgullosas por el resultado obtenido tras un duro esfuerzo. Pero en otras, solo es fachada; hay quienes prefieren despeñarse antes que retroceder y reconocer un acto precipitado o un error. La mejor manera de

comprobar si están tan convencidas o no será fijarnos en si su cuerpo confirma sus palabras. Es decir, si aquellos mecanismos de comunicación que tiene la persona, además de su lenguaje verbal, se expresan en el mismo sentido o hay contradicciones.

¿En qué nos debemos fijar?

El orgullo viene muy asociado a la barbilla elevada y la mirada altiva.

También se suele hinchar la zona del pecho y, en ocasiones, hasta se esboza una sutil sonrisa. Un ejemplo fue el discurso de Soraya Sáenz de Santamaría durante las primarias del Partido Popular en segunda vuelta contra Pablo Casado.



Si en lugar de observar estas señales, constatamos que la persona, tras decir un «lo he hecho convencido y lo volvería a hacer», baja su mirada, se encoge corporalmente, retrocede... debemos pensar que quizá se sienta arrepentida o avergonzada.

Esta posición corporal de orgullo también es frecuente en otros contextos, como en deportistas al escuchar su himno, en ganadores de concursos y de actividades deportivas, en premiados...

Ladear la cabeza

He visto a un importante líder político que ante algunas preguntas más comprometidas ladeaba la cabeza, ¿por qué hace esto?

Esta es una buena apreciación.

Cuando alguien habla o escucha ladeando la cabeza, está considerado un indicio de sumisión.

Se considera una especie de victimismo y desprotección, así como también de comodidad y cordialidad; en cualquier caso, jamás es una señal amenazadora.

Un ejemplo en el que esta situación fue evidente ocurrió durante una entrevista que Anna Gabriel, líder de un partido político independentista de Cataluña, concedió desde Suiza a un medio de comunicación para explicar los motivos por los que tuvo que irse de su tierra a otro país. Ladeaba la cabeza con frecuencia, un acto involuntario en la mayoría de los casos. De esta manera nos estaba comunicando que se sentía débil, que era una víctima desamparada.



El ser humano baja la cabeza y muestra el cuello, inconscientemente, cuando no supone una amenaza y da sensación de mayor vulnerabilidad. Tengamos en cuenta que se deja desprotegida una de las zonas más frágiles de nuestro cuerpo. Al hacerlo también parecemos más pequeños, lo que nos lleva a la misma conclusión: alejamiento de la agresividad y acercamiento a la debilidad y a la sumisión.

Piernas abiertas y machismo

Hay muchos hombres que en los transportes públicos se sientan con las piernas abiertas, ¿es esta una postura machista?

La CUP, un grupo político de Cataluña, llamó a la puerta de la comunicación no verbal cuando afirmó que este comportamiento de piernas abiertas de algunos hombres era una prueba de micromachismo y una microagresión. Pues adelante, charlemos sobre este tema.



La posición corporal de apertura de piernas la suelen practicar personalidades más dominantes que, de manera totalmente automática, tienen una tendencia a ocupar más espacio: con sus brazos, con los gestos de sus manos, con sus objetos colocados sobre una mesa o también con sus piernas al sentarse.

Ni bueno ni malo, siempre que no se moleste a otros viajeros quitándoles su espacio.

Por sí sola no considero que esta postura sea una muestra de machismo —es decir, entendido como una «actitud de prepotencia de los hombres sobre las mujeres» (*Diccionario de la Real Academia Española*)— ni tampoco una microagresión. Sería interesante que se nos definiera el segundo término, puesto que en el diccionario no aparece. Acudamos tan solo al término «agresión»: «Acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo o hacerle daño» (*Diccionario de la Real Academia Española*).

El motivo de mi conclusión es el siguiente:

1. En primer lugar, dado que este tipo de comportamiento suele ser inconsciente, no refleja una mala intención sino más bien una manera de ser.
2. Las personas que adoptan esta postura la llevarán a cabo también delante de otros hombres e incluso cuando viajan solos en el transporte público, por lo tanto, no es una reacción a un estímulo externo, sino que nace de dentro de la propia persona.

Todo lo dicho no quita que si una persona, sea hombre o mujer, se sienta y ocupa dos sitios en un transporte público de manera consciente e innecesaria o desde su sitio abre las piernas invadiendo el espacio de otro viajero sentado a su lado, esos gestos no me parezcan de mala educación y una falta de respeto hacia los demás viajeros, sean hombres o mujeres.

Posturas de escape

¿Me puedes dar una pista para saber cuándo alguien quiere abandonar una reunión?

Responderé a tu pregunta poniéndome a mí mismo como ejemplo. Tras una intensa mañana dando un curso en la Universidad de Barcelona, y a pesar de haber disfrutado descubriendo la comunicación no verbal a los asistentes, me encontraba un poco cansado y deseaba volver al hotel. En ese momento, otra profesora que había estado presente durante la clase me pide que nos hagamos una foto y yo accedo encantado. Nos hicieron la foto con su móvil y cuando la vio, se me quedó mirando y me dijo:

—¿Estás deseando marcharte? —En ese instante mi rostro se puso pálido.

—¿Por qué? —le pregunté.

—He estado atenta a tu clase y veo lo que nos has dicho de la orientación de los pies cuando quieres irte de un lugar —fue su respuesta.

Efectivamente, tenía toda la razón. Mis pies no iban dirigidos hacia quien nos hacía la foto, sino que estaban ladeados hacia la puerta de salida.

Cuando nuestro cerebro desea salir de una situación, se prepara para ello, es así de simple.

¿Y cómo lo hace? Orienta parte de nuestro cuerpo hacia fuera de la conversación, de la reunión o, como fue en mi caso, de la fotografía. Puede dirigir hacia fuera todo el tronco junto con las piernas y los pies, solo las piernas y los pies o solo estos últimos. Ay, ay, ay, este cerebro que tanto nos delata.

Vayamos a ejemplos concretos: el expresidente de Estados Unidos Barack Obama hizo una visita relámpago a España en la que, además de con el presidente Rajoy, se reunió con los líderes de los más importantes partidos políticos: Pedro Sánchez, Albert Rivera y Pablo Iglesias. Uno de ellos parecía estar con ganas de abandonar la reunión cuanto antes (Pablo Iglesias, que mantenía sus pies dirigidos hacia fuera). La orientación de su cuerpo, sus piernas y, sobre todo, sus pies así lo decían al estar dirigidos hacia fuera. En los otros líderes políticos no vimos este comportamiento.



Ahora apporto una advertencia: si observamos esta situación en la persona con quien hablamos en una reunión de trabajo o en una negociación, no significa que esté a disgusto con nosotros. Esa es solo una de muchas posibilidades, pero también puede deberse a que haya quedado con otra persona y llega tarde, que necesita salir a hacer una gestión personal, que está cansado, que escucha una conversación que no es de su agrado... Nunca saquemos conclusiones precipitadas.

La postura del triunfo

He oído mucho hablar de «la postura del triunfo», ¿qué hay de cierto en ello?

Imagina que en unos minutos tienes una importante reunión en la que desees sentirte seguro y transmitir esa confianza a los demás. Las posibilidades son variadas: una entrevista de trabajo, una reunión con la dirección para la mejora de tus condiciones laborales o que vas a comunicar una importante decisión a otra persona... ¿Ya te has puesto en la situación? ¿Ya vas a entrar a tu cara a cara? ¡¡¡Espera!!!

Entra en un cuarto en el que nadie te vea ni te pueda molestar, el servicio suele ser una buena opción. Ahora haz lo siguiente: colócate con el cuerpo bien erguido, la cabeza alta, sube los brazos en forma de V y cierra los puños. Habrás visto esta postura miles de veces en competiciones deportivas, el primero que se me viene a la memoria es Rafa Nadal cuando gana un campeonato. Es la pose del triunfo. Si lo desees, añade unas palabras de ánimo. Hazlo unos minutos justo antes de entrar en tu reunión y... afróntala con ese estado de ánimo.



Se han hecho múltiples experimentos de este tipo y la diferencia en los resultados es notable. En uno de ellos, varios candidatos se enfrentaban a una entrevista de trabajo. Se pidió a la mitad que hicieran lo mismo que te acabo de comentar y al resto, que estuvieran unos minutos antes de la reunión sentados, con el cuerpo encogido y mirando

al suelo. Adivina qué grupo arrasó en las entrevistas. Los entrevistadores, que desconocían lo que unos y otros habían estado haciendo antes, notaron la diferencia entre cómo entraban en el despacho los integrantes de un grupo y los del otro. Mientras que los de la pose de la victoria transmitieron confianza y seguridad, los del segundo grupo, todo lo contrario.

Se ha constatado que las posturas expansivas aumentan la segregación de testosterona, hormona asociada a las conductas de dominancia y que reducen el cortisol, hormona asociada al estrés y a conductas de sumisión.

En los primeros segundos estamos transmitiendo una primera impresión que suele perdurar en el cerebro de quien nos observa. Recuerda que «no hay una segunda oportunidad para crear una buena primera impresión». Jugar con nuestro cerebro es divertido y si sabemos cómo hacerlo, puede dar grandes resultados.

Si ya hemos vencido en una gran prueba, un examen o una competición, la postura de la victoria la repetimos con gran frecuencia. David Matsumoto (1959), psicólogo, profesor de la Universidad de San Francisco y un gran experto en comportamiento no verbal, ha realizado gran número de estudios sobre la postura del triunfo y sobre algo mucho más llamativo: su universalidad. Su conclusión ha sido que esta postura es común a todas las culturas. Incluso comprobó que también era propia de personas sin visión, tras observar el comportamiento de deportistas que ganaban medallas en las olimpiadas paralímpicas[5].

Cuando nuestro cerebro se siente victorioso, lo expresa de una determinada manera con sus gestos y posturas.

Pues bien, si invertimos el orden, también funciona. Si primero ponemos esos mismos gestos y posturas, el cerebro los identifica como los de un ganador, y así se sentirá para nuestra próxima reunión. Un buen truco para ganar puntos de confianza. Como siempre digo, todos estos juegos de la mente y el cuerpo no aseguran la victoria, pero ayudan.

Orador, no descuides las señales de tu cuerpo

En ocasiones hablo en público, ¿me puedes dar algún consejo para mejorar mi comunicación gracias al manejo de mi cuerpo en el escenario?

Hay oradores que se preocupan mucho de lo que tienen que decir al hablar en público. Ensayan una y otra vez con amigos, delante de un espejo, en soledad repitiendo su discurso en voz alta... Todo eso está muy bien, pero yo te pregunto, si es que te encuentras en esta situación: ¿cuánto tiempo has dedicado a pensar cómo te vas a comportar en el escenario mientras lanzas tu mensaje? Por desgracia, la respuesta en bastantes casos es ni un minuto.

Estimado orador:

Tu cuerpo también «habla» cuando haces una intervención pública.

Incluso antes de pronunciar la primera palabra, en el recorrido desde cuando entras en la sala hasta que llegas adonde vas a hacer tu exposición, ya durante ese camino, y en los momentos previos a comenzar tu discurso estás diciendo más de ti de lo que puedas imaginar.

Además el espectador te observa desde que llega al lugar del evento. Es normal, ha venido a escucharte. Quiere saber quién eres, cómo eres, si coincides con la imagen que tenía de ti, si transmites simpatía, afecto, seriedad, distanciamiento o cercanía. En el caso de que ya te conozca, porque eres un directivo de su empresa, quiere averiguar si vienes a dar buenas o malas noticias, si se te ve tranquilo o con prisas... Todo eso, y más, estás comunicando sin haber empezado a saludar siquiera.

Entonces ¿debemos dar importancia a este aspecto de nuestra comunicación? Como el público se haga una primera mala impresión del orador cuando lo vea, ya tenemos nuevo guion de la próxima película de *Misión Imposible* para conseguir conquistarlo con el discurso.

Bien, pues vayamos con algunas pautas de comportamiento, tan sencillas como efectivas, para mejorar tu comunicación antes y durante esa intervención pública que tendrás que dar próximamente:

- *Se te tiene que ver bien.* Llega antes que nadie al recinto, a ser posible en compañía de alguien de la organización o de un amigo. Siéntate como si fueras alguien del público en la primera fila y en la última. Siempre prueba cómo se te ve desde las esquinas de ambos lugares. Así, en el caso de que existan puntos ciegos desde los que se te vea mal o no se te vea cuando estés por el escenario, ya sabes qué límites no traspasar. Pero ¿cómo saberlo si tú estás sentado entre las sillas del público? Para eso has llegado con un acompañante. Pídele que se mueva por el escenario, así será como si te vieras a ti mismo.
- *Saluda con afecto sincero a los asistentes.* Como has llegado antes que ellos, te será fácil ir dando la bienvenida a las personas que vengán a escucharte, al menos a algunas de ellas. Mirada directa, sonrisa, cuerpo erguido y dirigido hacia ellos, relajado, ni encogido ni demasiado estirado. Esta acción además te va a ayudar si tienes algún miedo escénico, siempre se habla mejor a unos amigos que a unos desconocidos.
- *A pecho descubierto.* Si la organización te lo permite, haz tu intervención de pie, sin mesas por delante o atriles que te puedan ocultar. Pide por anticipado micrófono de diadema o de solapa, eso te dejará las manos libres para expresarte mejor.
- *Muévete por el escenario.* No te quedes quieto contando tu mensaje, pasea lenta y relajadamente. Es casi imposible desconectar cuando observas un objeto en movimiento. En este caso, con todos mis respetos, tú eres ese «objeto». Si te

mueves los ojos de los asistentes te seguirán y si lo hacen, su atención también lo hará.

- *Cuerpo erguido.* Si estás encogido, esto transmite falta de seguridad y de confianza, así que cuerpo recto; aunque siempre con comodidad, no puedes estar como si hubieran clavado un tablón a tu espalda.
- *Deja que tu cuerpo hable.* Como conoces bien lo que vas a contar y estás convencido de ello, deja que tu cuerpo se exprese con soltura, no lo frenes ni lo limites. He conocido personas que me dijeron que se metían las manos en los bolsillos porque normalmente gesticulaban mucho. ¡¡Pues mal!! Sin gestos exagerados, como es lógico, salvo que lo requiera el guion, habla con tus manos y con todo tu cuerpo. ¿Y eso cómo se hace? Fácil, no pienses en él, deja que se mueva en libertad y, si estás convencido de lo que cuentas, va a ser tu mejor aliado.

Nunca debemos olvidar que si tu comunicación no verbal contradice tus palabras, tu mensaje no será convincente, dado que resultaría incoherente.

Es como si dijéramos que sí con la palabra y no con la cabeza. Menuda locura, ¿verdad? Por eso, una vez preparado nuestro discurso a conciencia, siempre debemos tener presentes estas tres claves: sinceridad, brevedad y naturalidad.

La postura de líder

¿Se puede identificar al líder de un grupo por sus poses en las fotos?

Estoy de acuerdo con este dicho: «Una imagen vale más que mil palabras», pero también habría que añadir que un vídeo de una cierta duración vale más que mil fotos.

Todo nos da información. Pero está claro que si vemos durante un cierto tiempo al sujeto en movimiento: sus gestos, sus miradas, su posición corporal, podremos deducir mejor y tendremos mayor información que de las imágenes estáticas. Es probable que de una fotografía desconozcamos el contexto, no sepamos si se les ha pedido a los protagonistas que se coloquen de una determinada manera o quién sabe si han pasado por un programa de edición de imagen. No obstante, y solo como regla general, en una foto de grupo se suele reconocer al líder porque mantiene una posición corporal más firme, las piernas más abiertas, el cuerpo erguido, la cabeza alta, la mirada directa y, además, por un detalle que suele llamar la atención: sus manos no suelen cubrir las zonas más vulnerables del cuerpo como el cuello, el pecho o los genitales, sino que las dejan caer verticales a ambos lados del cuerpo.

La mejor imagen que he visto de lo que estoy comentando es la foto para unas elecciones autonómicas de los candidatos del grupo político Podemos junto a su líder, Pablo Iglesias. Posaban en dos filas, la de atrás carece de importancia dado que ya están

protegidos por los de delante, pero si nos fijamos en estos últimos, observamos cómo todos posan con los brazos cruzados, cubriéndose el pecho o con las manos cogidas por delante de los genitales... Menos uno: Pablo Iglesias, que mira directamente a cámara, con las piernas abiertas bien asentadas sobre el suelo y los brazos a ambos lados del cuerpo, con una postura de auténtico líder.



La manera de caminar

Me entretiene observar a las personas que van por la calle e imaginarme cosas sobre ellas, y me gustaría saber qué podemos conocer de un individuo por su manera de caminar.

Ya lo estás viendo a lo largo de este libro. Todo comunica, todo nuestro comportamiento habla sin saber que lo hace, y nuestro caminar no va a ser menos. Por regla general, reflejamos en este acto cómo somos y cómo nos sentimos: ¿somos personas decididas o inseguras?, ¿vamos a enfrentarnos a una situación con determinación o con miedo?, ¿somos más o menos optimistas? En las primeras opciones nuestro caminar será más rápido, con zancadas mayores, mirada alta, cuerpo erguido y brazos acompañando esa forma de andar directa. Mientras que en las segundas, es fácil descubrirnos algo encorvados, cabeza baja, paso lento, manos agarradas o en los bolsillos. Observemos y descubriremos. Y no solo a los demás, mi consejo es hacerlo también con nosotros mismos, conozcámonos mejor.

También se ha comprobado que la velocidad al andar aumenta cuando estamos más enfadados. Entre los estados de alegría y de tristeza también se advierten nítidas diferencias conductuales al caminar. Felices, caminamos más rápidos; y tristes, más despacio. Felices, con la mirada más alta y gran balanceo de brazos; y tristes, mirada hacia el suelo y mínimo o nulo balanceo de nuestros brazos. Así que tanto cuando estamos muy felices como cuando estamos muy enfadados, nuestro caminar es más ágil. Por lo tanto, debemos tener cuidado de no confundirnos.

No será difícil darnos cuenta de estos matices, observando el resto de su comportamiento no verbal, sobre todo gracias al mejor medio que tenemos los humanos

para reconocer las emociones en las demás personas: el rostro. Las expresiones faciales de alegría y de ira son muy distintas. Si aún no lo has hecho, te invito a conocerlas en la sección correspondiente de este libro. Que nunca te pasen desapercibidas, son un gran tesoro por descubrir.

Ahora toca cambiar tu manera de caminar. ¿Cambiarla? No es para siempre, solo para cuando te encuentres más triste.

Se ha comprobado que las personas que caminan como si estuvieran felices, animosas, con más acción y vitalidad, acaban sintiendo mayor positividad.

Yo te recomiendo que lo hagas, no hay nada que perder, y si se mejora, aunque sea un poco, siempre será bueno. No obstante, mucho cuidado con tratar de dar a los demás una impresión que no es la real; podemos acabar resultando artificiales y, en consecuencia, parecer que ocultamos nuestras verdaderas intenciones. Naturalidad en tales casos, siempre naturalidad, convéncete del éxito de tu próxima reunión y tu cuerpo será tu mejor valla publicitaria.

Víctimas potenciales

A mi suegro le han atracado últimamente cuatro veces. El pobre dice que atrae a los delincuentes, ¿podría ser cierto?

Pues por desgracia mi respuesta es afirmativa, claro que podría ser así. Cuando un delincuente observa a un grupo de personas, y dependiendo del delito que va a cometer, no solo escoge a su víctima por su apariencia de más adinerada, su atractivo físico o sus posibilidades de defensa ante una agresión, sino que existen otras variantes que se han comprobado en diversas investigaciones científicas como determinantes.

Se grabó en vídeo a distintos individuos caminando por ciudades y luego se pusieron esas imágenes a otras personas, entre las que se incluían reclusos que podrían ser sus atacantes, para comprobar qué pautas de comportamiento no verbal eran las más repetidas para considerar a alguien como víctima potencial. Estas pautas fueron las siguientes:

- Zancadas más cortas en relación con su altura.
- Inclinação de su cuerpo hacia delante.
- Balanceo limitado de los brazos.
- Caminar lento.
- Transmitir falta de energía al desplazarse.
- Mujeres con falda.
- El uso de tacones.
- Desplazarse con falta de armonía o sincronía.

- El grado de distracción de la persona (ir manejando el móvil o escuchando música con auriculares).

Como vemos, en principio, la víctima potencial de sufrir un delito se caracteriza por ser más vulnerable: en unos casos por su menor resistencia a un ataque, en otros por parecer más difícil su huida, o también por no ir prestando atención al entorno. Uno se echa a temblar si además de lo que acabamos de conocer, añadimos que existe un grupo de personas más dotadas para reconocer a las otras más vulnerables, a quienes es más fácil agredir o aprovecharse de ellas dejándolas «exprimidas» tanto a nivel económico como emocional. Son los mayores depredadores sociales que se conocen, lobos vestidos de normalidad: los psicópatas.

En conclusión, aunque no resulta sencillo cambiar el comportamiento que solemos tener, procuremos tomar conciencia de las señales que podamos estar enviando a quienes nos observan[6].

Recomendaciones

1. *Comienza hablando del tiempo.* O de lo que te parezca que no va a causar incomodidad, miedo o nerviosismo en tu interlocutor. Y mientras responde, fíjate en cómo lo hace: su posición corporal, sus gestos, su mirada, su voz... De todos esos aspectos voy a hablar en este libro. Será tu patrón de conducta. Cuando lo rompa..., ponte alerta e investiga el motivo.
2. *Sigue y te seguirá.* Empatizarás más con quien hablas imitando su comportamiento, te verá como alguien igual y eso os aproximará.
3. *Fíjate en su espacio.* Cuanto más espacio ocupe con sus objetos, con sus brazos, con sus gestos..., mayor será su grado de dominancia y puede que de liderazgo, querrá decidir y llevar la iniciativa. Ante un grupo de personas, observa al conquistador... de espacio.
4. *Contagia pasión con tu comunicación.* No basta con tener buenas ideas o con ser «el más listo de la clase». Si queremos que otras personas sigan nuestras iniciativas, dotemos a nuestra comunicación de unas buenas dosis de pasión, y quien mejor contribuye a ello es un movimiento corporal acorde con el mensaje.
5. *Si se sube las mangas: sube también el aire acondicionado y, si no hace calor, que empiece el combate.* Es un detalle que no debes pasar por alto, pues dejamos los brazos libres, en muchas ocasiones, para rebatir unas ideas o, aunque guardemos silencio, porque estamos disconformes con las mismas y nos gustaría hacerlo.
6. *A barbilla alta, respuesta adecuada.* Si ves cómo sube la barbilla quien habla contigo, ten cuidado con tu respuesta, ya que podrías herir su orgullo.
7. *Lo primero que corren son los pies.* Al menos físicamente, claro. Si ves en una reunión o cuando hables con alguien que unos pies apuntan extrañamente hacia

afuera, y más aún si se orientan a una puerta de salida, pregúntate por qué se quiere marchar.

8. *Vence primero con tu cuerpo.* Antes de una reunión importante, convence a tu mente de que vas a vencer en ella. Te ayudará mucho si antes elevas los brazos en V durante unos segundos; eso sí, hazlo cuando no te vean, si no, vas a parecer un poco raro.
9. *Cuando tengas que tomar la palabra, no descuides lo que también cuenta tu cuerpo.* Tenlo claro, si dices «por aquí», pero tu cuerpo lo que expresa es «por allá», quienes te escuchen quedarán confundidos, y muy probablemente creerán más a tu cuerpo. Han sido cientos de miles de años sin palabras, donde teníamos que fiarnos solo del lenguaje no verbal.
10. *Procura no ser un imán para los malos.* Hay una serie de señales que lanzamos a quienes nos observan cuando caminamos por la calle, entre ellos a los delincuentes. Procuremos mostrar seguridad en nosotros mismos y atención a nuestro entorno.

El momento de la verdad

Pon a prueba los conocimientos que has adquirido en este capítulo:

1. Si voy a entrevistar a alguien que me importa mucho lo que pueda contarme y no le conozco de antes, para sacar mejores conclusiones lo primero que debo hacer es...
 - a) Dejar que tome la iniciativa para comprobar qué asuntos comenta o evita.
 - b) Comenzar mi entrevista por los temas más delicados y observar sus reacciones.
 - c) Empezar charlando relajadamente de temas intrascendentes y observar sus pautas de comportamiento para después, en lo trascendental, advertir si se producen cambios.
2. Puedo conseguir un efecto positivo de la imitación si...
 - a) Voy posicionando mi cuerpo en las mismas posturas generales de la otra persona, sin imitar nunca sus gestos.
 - b) Me convierto en un espejo del otro e imito cada uno de sus movimientos.
 - c) Mientras imito corporalmente a la otra persona, sigo sus argumentos opinando en el mismo sentido.
3. Distinguiré a una persona dominante cuando está de pie porque...
 - a) Suele elevar la barbilla mientras habla conmigo.
 - b) Suele gesticular de manera abierta, coloca los brazos en jarras y ocupa, en general, mucho espacio con su cuerpo.
 - c) Suele querer invadir mi espacio con su cuerpo.
4. La muestra de orgullo que podemos advertir en alguien de inmediato se encuentra en que...

- a) Se pone con los brazos en jarras y tanto su mirada como su voz transmiten superioridad.
 - b) Eleva la barbilla al mencionar aquello de lo que se siente orgulloso.
 - c) Sus gestos son más cortantes, rápidos y expansivos.
5. Si vemos que alguien habla o escucha ladeando la cabeza, podemos estar ante...
- a) Un indicio de sumisión, una especie de victimismo o desprotección.
 - b) Una muestra de duda, de no creerse mucho lo que cuenta o lo que le decimos.
 - c) Un intento de llamar nuestra atención para que imitemos su postura.
6. Una pista que nos revela el cuerpo para deducir que una persona quiere abandonar una conversación es cuando...
- a) Se produce un encogimiento corporal y se reduce su gestualidad.
 - b) Modifica su postura más de lo normal de un modo insistente.
 - c) Sus pies se orientan hacia afuera y más si lo hace en dirección a una puerta.
7. Cuando observe que un orador se balancea corporalmente oscilando el peso de su cuerpo de una pierna a otra, me indicará que...
- a) Se encuentra en tensión o pasando un momento personal de incomodidad.
 - b) Trata de atraer la atención del público gracias a su movimiento.
 - c) Es una personalidad de tipo dominante que precisa de un mayor espacio para comunicar.
8. Si tengo que exponer mis ideas ante un grupo de personas, será positivo que...
- a) Me coloque tras un atril y desde allí exponga mi intervención para que las personas mantengan fija la mirada en donde me encuentro y no se despisten.
 - b) Me mueva relajadamente por la zona en que pueda hacerlo, así conseguiré atrapar su mirada y, con ello, su atención.
 - c) De vez en cuando me siente cerca de ellos para parecer un igual y empatizar mejor con el público.
9. Una persona con «madera» de líder suele posar en las fotografías...
- a) De pie, erguido, serio y con los brazos en jarras.
 - b) De pie con una de sus piernas más hacia delante que la otra, en ademán de comenzar a caminar hacia el fotógrafo.
 - c) De pie y sin cubrirse el cuello, el pecho ni los genitales.
10. En estudios científicos fueron considerados víctimas potenciales quienes tenían algunos de los siguientes comportamientos no verbales:
- a) Ir mirando hacia derecha e izquierda insistentemente y balanceando los brazos más de lo que suele ser habitual.

- b) Caminar rápido, como con prisa, y además con falta de sincronía en los movimientos.
- c) Caminar lento, distraído o con falta de energía.

Resultados del test

- 1. Respuesta c
- 2. Respuesta a
- 3. Respuesta b
- 4. Respuesta b
- 5. Respuesta a
- 6. Respuesta c
- 7. Respuesta a
- 8. Respuesta b
- 9. Respuesta c
- 10. Respuesta c

Capítulo 3

Descubre el valor de tus gestos

Introducción

Tras haber visto la gran importancia del rostro como principal reflejo de nuestras emociones y los mensajes que lanza el cuerpo a nivel global, en este capítulo nos vamos a ocupar de lo que en el mundo de la comunicación no verbal denominamos gestos.

A nivel general, entendemos por «gesto» cualquier movimiento facial o del cuerpo que nos da información sobre las emociones y posibles intenciones de una persona; sin embargo, en un sentido más estricto, que es del que aquí nos vamos a ocupar:

Nos referiremos a gestos para denominar a esos movimientos que hacemos con nuestras manos y pies que van a decir mucho de nuestro grado de confianza, de miedo o inseguridad, de implicación personal, de atención...

Aprenderás a distinguir esos movimientos que hacemos con las manos para ayudar a transmitir mejor nuestro mensaje de aquellos otros que exteriorizan nerviosismo e incomodidad. Veremos algunos consejos prácticos que te ayuden a comunicar con mayor eficacia y a eliminar malos hábitos. Descubrirás que existen algunos gestos con cuyo significado hay que tener cuidado, pues dependerá mucho de cada cultura, por lo que, al contrario de la universalidad de las emociones del rostro, en este caso un gesto sí puede cambiar su significado dependiendo de si se hace en Europa, América, Asia...

Comprobarás cómo se derrumban mitos muy asentados, de esos que todo el mundo da por ciertos, pues a base de escucharlos una y otra vez los damos por buenos sin plantearnos su veracidad. Por el contrario, también confirmaremos que otros gestos conocidos de la cultura popular tienen su fondo de realidad. Y si las manos son importantes, las piernas y los pies también lo son en el terreno de la gestualidad. A esta parte de nuestro cuerpo dedicaremos las últimas secciones del capítulo. Así que pongámonos «manos a la obra».

Tus gestos cuentan lo que tu boca calla

A veces, cuando no me siento bien, para que la gente no se dé cuenta, procuro mantenerme en silencio. A pesar de ello, ¿alguien podría notarlo?

Cualquiera de nosotros puede llegar a una reunión de amigos o de trabajo y tal vez porque estamos esperando un momento especial para dar una gran noticia o bien porque no nos encontramos muy bien anímicamente, decidimos permanecer callados. ¿Crees que no se te va a notar la diferencia a ojos de un buen observador, y más aún si este te conoce bien?

Ni mucho menos. Comencemos afirmando que somos más transparentes cuando nos sentimos mal que cuando nos encontramos bien, curioso, ¿verdad? Está comprobado que las emociones negativas se perciben con mayor rapidez que las positivas, así que este es un primer aviso. Además, nuestro movimiento nos va a delatar:

- Es propio de personas felices, entusiastas, optimistas, o que se encuentran con ese estado de ánimo, que se muevan con gestos de manos más rápidos y cortantes; aunque cuidado, también son así los comportamientos de personas enfadadas. La exteriorización de emociones de esta naturaleza alegre lleva aparejada el movimiento, no la quietud. Además, los brazos, al expresarnos, tienen tendencia a separarse del tronco y ocupar más espacio.



- Ahora bien, si nos hemos levantado «apagados», estamos tristes o nuestra manera de ser tiende a la depresión, nuestros movimientos de manos parecerá que se hacen a cámara lenta. A lo que sumaremos que nuestro cuerpo se recoge más en sí mismo.



Una vez que conocemos estas pistas, ya sabes que aunque decidas no hablar, vas a comunicar y mucho. De igual manera, te animo a ser buen observador de las personas de tu entorno

Deja que tus manos se muevan

A veces me han dicho que no gesticule tanto, pero me cuesta mucho no hacerlo, ¿es negativo o positivo gesticular mientras hablo?

Hace unos meses un alumno, al acabar una clase, me contó lo siguiente: «El otro día vino la policía a mi casa y me detuvo por un delito que no había cometido, luego me reconocieron que se habían confundido de persona. Cuando me tomaron declaración, recordé que mi padre siempre me dice que gesticulo mucho al hablar, así que metí las manos en los bolsillos por si a los policías les resultaba sospechoso tanto movimiento con ellas. ¿Qué opinas?».

Mi respuesta no pudo ser más visual y más clara: «Si necesitas gesticular para expresarte y frenas tus manos, se te van a mover hasta las orejas». Es evidente que mi comentario era una broma, pero el fondo era muy real.

En este aspecto, todas las personas no somos iguales. Unas necesitan gesticular más, son las personalidades más extrovertidas; y otras menos, son las más introvertidas. No son mejores ni peores unos u otros, cada uno somos de una manera diferente y lo importante es comunicar con comodidad.

Lo que sí es importante tener en cuenta y nunca debemos pasar por alto es cuando veamos que una persona determinada cambia su forma de gesticular; es decir, cuando alguien que se siente cómodo moviendo sus manos al hablar, ante una pregunta concreta, responde con sus manos en reposo o viceversa. ¿Por qué ha modificado su comportamiento? Eso es lo que tendremos que intentar averiguar. Importante: no hay

soluciones únicas. Aunque no haya «soluciones únicas», sí que hay tendencias o pautas generales para comenzar nuestra investigación.

Cuando una persona se encuentra segura de lo que dice y cree en lo que está contando, de manera totalmente involuntaria, sus manos suelen acompañar a sus palabras. Sus gestos refuerzan y aclaran el mensaje. A este tipo de gestos los llamamos «ilustradores».



Nuestro cerebro necesita hacerlos para comunicarse mejor, incluso aunque la otra persona a la que hablamos no esté delante. Reconócelo, ¿a que hablando por teléfono, alguna vez, has gesticulado sin que nadie te estuviese viendo o, peor aún, te miraba todo aquel que pasaba por tu lado? Imagina que has quedado con un amigo y te llama diciendo que no sabe cómo llegar hasta vuestro punto de encuentro, ¿a que le indicas las calles que debe ir cogiendo: todo recto, a la derecha, a la izquierda, mientras tu otra mano también lo señala? Es muy habitual hacerlo.

Qué impacto más positivo me produjo en el programa *El Hormiguero* la entrevista que Pablo Motos hizo a Adriana Macías, una escritora y conferenciante que carece de brazos. Ella gesticulaba igual que todo el mundo, pero lo hacía con sus pies.



Entonces, si gesticulamos porque creemos en lo que contamos, cuando dejamos de hacerlo es posible que no confiemos tanto en nuestras palabras. Aunque tengamos

cuidado con pensar inmediatamente que nos están mintiendo. La falta de gestualidad podría venir provocada por estar en una reunión importante donde la persona se autocontrola (recordemos el ejemplo del interrogatorio policial), por estar midiendo las palabras para no decir más de lo que le piden (declaración en un juicio)... Pero eso sí, cuando lo advirtamos, muy atentos a lo que nos digan. Al menos deberíamos poner una señal imaginaria de «peligro» al mensaje. En conclusión, sí es bueno gesticular mientras se habla. Transmitiremos seguridad y confianza en aquello que contamos.

Por último para cerrar esta sección, voy a responder a dos dudas habituales: ¿cómo debo mover las manos? Sigamos una regla: las manos deben reforzar el mensaje, no restarle importancia. Así que gesticula con libertad y soltura, pero sin resultar tan expresivo y con gestos tan expansivos que quienes te escuchan se queden «hipnotizados» por tus manos y luego no sepan de qué les has hablado.

Y ¿se puede aprender a gesticular mejor? Sí, aunque requiere de mucho entrenamiento y debemos no hacerlo en público hasta que interioricemos esta manera de gestualizar como si hubiéramos nacido con ella, de lo contrario, pareceremos artificiales.

Esas manos chivatas

¿Por qué hay personas que, en ciertos momentos, no dejan de tocar cosas cuando te hablan?

Empecemos la respuesta con un ejemplo bastante exagerado y a la vez real. Acababa de perder un partido de fútbol el Barcelona. Luis Enrique, su entrenador en aquel momento, salió a dar una rueda de prensa, ¿qué fue lo que vimos? Subía y bajaba el micro, cambiaba la botellita de agua de sitio, se colocaba varias veces la ropa, se frotaba la barbilla, limpiaba con la palma de su mano la mesa... Todo esto en unos cuarenta segundos y aún no habían comenzado las preguntas de los periodistas.



Este ejemplo ilustra unos gestos. Se llaman «gestos manipuladores» y los hacemos en momentos de especial nerviosismo, intranquilidad, falta de confianza, temor; también en ciertos casos pueden ser un indicador de engaño... Como vemos, las posibilidades son varias.

Cuando veas que una persona deja de mover sus manos acompañando su mensaje y comienza a hacer actos repetitivos manipuladores (tocarse el cabello, las joyas, el cuello, la ropa...), te está «diciendo» que su estado de ansiedad ha subido varios puntos. Es importante no dejar pasar desapercibidas esas señales y tratar de averiguar el porqué, pues las soluciones pueden ser varias: desde que le menciones a una persona o una situación que le resultan incómodas, desagradables o comprometidas, hasta que te esté contando una historia en la que no confía mucho, o también puede que en la conversación esté alguien que no desea que la presencie. Lo he repetido varias veces en este libro y no me cansaré de hacerlo por su importancia, no existen las respuestas únicas, hay que averiguar con más preguntas, tocando temas diversos, cambiando personas o circunstancias... el porqué.

Estos gestos manipuladores no toman su nombre porque traten de manipular o aprovecharse de alguien. Se les llama así (también «adaptadores») porque usamos nuestras manos para manipular, para tocar. También se les podría llamar «gestos tocones», pero ¿a que queda un poco feo el nombre? Pues mejor «manipuladores».

Cada uno de nosotros solemos tener algunos más habituales, lo que no significa que siempre sea así. En los hombres, los más típicos: cuello o ropa. En las mujeres: cabello o joyas. ¿Y tú? ¿Cuál es el tuyo? Estúdiate, que esta disciplina también resulta muy interesante para descubrirse a uno mismo.

Esto se convierte en un valor incalculable para conocer mejor al individuo que estamos observando, ya sea un amigo o un líder político que vemos por televisión, aquí nadie se salva. Las señales que nos manda una persona sin darse cuenta es una información que nunca deberíamos dejar pasar desapercibida.

He comenzado con un ejemplo deportivo y terminaré con otro. Zinedine Zidane, entrenador del Real Madrid, daba una rueda de prensa para despedirse de su equipo. El presidente del club, Florentino Pérez, le acompañaba. Mientras que a Zidane se le advertía tranquilo, al presidente le desagradaba mucho la situación. Creo recordar que se cambió un anillo de dedo unas nueve veces, no dejaba de «jugar» con él; además estuvo constantemente acariciándose el rostro y frotándose las manos. Seguramente no fuera ni consciente de que lo estaba haciendo, pero esos «detallitos» nunca debemos obviarlos, nos dicen más que sus palabras.



© Album - EFE

El bolígrafo es bueno para escribir y malo para hablar

Me dijeron que si me da miedo hablar en público sujete un bolígrafo en la mano, ¿es este un buen remedio?

Lo he escuchado muchas veces, incluso creo que hay profesores de oratoria que lo aconsejan. Con todos mis respetos hacia ellos, mi opinión es contraria. Un bolígrafo en la mano, usado como muleta, no solo no te va a quitar el miedo a hablar en público o los nervios por la situación, sino que incluso puede hacer que siempre los tengas presentes y no acabes de soltarte y disfrutar hablando ante un grupo de personas.

Ver en tu mano el bolígrafo te recordará por qué lo llevas, por miedo o por nervios, y eso no lo considero positivo. No hay que confundir un boli con una varita mágica.

Además de lo dicho, su uso tiene dos efectos muy perjudiciales para tu intervención:

- *No seas un manco gestual.* Las manos comunican, y mucho, cuando hablamos para una persona o ante un auditorio, van a sumar significado y enfatizar nuestras palabras. Si decimos que «entre todos podemos conseguir algo grande», será más efectivo si, además de contarlo, sumamos un par de gestos con nuestras manos. El mensaje pierde fuerza si ambas manos permanecen quietas agarrando un atril o si una de ellas está sujetando un bolígrafo.
- *No despistes.* Si llevas un objeto en tu mano que sobresale de la misma como puede ser un bolígrafo y tus manos tratan de gesticular mientras hablas, al final la gente acaba siguiendo el objeto en movimiento: el boli, y pierde la conexión con el mensaje. Salvo que estés vendiendo el bolígrafo, este no solo no aporta contenido adicional, sino que lo resta al desviar hacia el mismo parte de la atención.

Además, corres el peligro de que te ocurra como a Mariano Rajoy en una rueda de prensa con Angela Merkel en la que, en un movimiento del brazo, el boli salió volando y casi golpea a la canciller alemana, para sorpresa de esta.

En España es triste que muchos de los que deberían caracterizarse por ser grandes oradores, como algunos líderes políticos, tengan lo que yo llamo «bolidependencia», y no lo sueltan aunque abrase. Dos ejemplos: Rajoy, del que os acabo de hablar, y Pablo Iglesias. Si están en una rueda de prensa con periodistas o en un debate con posibilidad de tomar notas de otras intervenciones es lógico que lo usen; pero cuando no es así, por favor, manos libres.

Para quienes dudan de mi opinión sobre este tema, siempre les pido que no me hagan caso, que solo se fijen en los mejores oradores que conozcan y observen si van con un boli en su mano, y se darán cuenta de que no. El mejor de los ejemplos es Obama. ¿A que ninguno nos lo imaginamos dando un mitin electoral o en una intervención pública donde no tenga que tomar notas con un bolígrafo? Pues vamos a imitar lo bueno.

Un gesto, una palabra

¿Es universal el significado de los gestos?

No confundamos la expresión de las emociones en el rostro (alegría, tristeza, ira...), que sí es universal, con el significado que tienen algunos gestos específicos, ya que los hay que son culturales y dependen del país en el que se hagan. Por eso, muchísimo cuidado con exportarlos a otros países, podemos meternos en un buen problema.

Veamos algunos ejemplos de este tipo de gestos culturales:

- Un gesto muy frecuente en España y países de habla inglesa es el de dar nuestra aceptación con el dedo pulgar elevado, equivale a un «ok», «bien», «vale»... Ni se te ocurra hacerlo en Irán, Grecia o Rusia, ya que en estos países este gesto es un insulto.



- Otro gesto tan internacional como el de la V de la victoria en muchos países, dependiendo de cómo se haga, también puede ser tomado como un insulto, por ejemplo, en el Reino Unido, Australia o Nueva Zelanda.



Hay muchos más ejemplos.

Este tipo de gestos se llaman «emblemáticos» y tienen un significado propio por sí mismos; por ello, su interpretación es diversa según la cultura.

Son como si fueran palabras dichas con la mano, son símbolos gestuales. Así que mejor tener las manitas controladas cuando salgamos de nuestro país, no vaya a ser que nos metan en un lío.

Gestos que calman

¿Por qué cuando estoy nerviosa no paro de tocarme el pelo?

Ese gesto al que te refieres es de los que denominamos «apaciguadores». La mayoría de las personas, si no todas, lo hacemos, ya que a través del tacto nos calmamos. Una caricia, un abrazo, coger la mano de otra persona siempre reconforta; pero ¿qué pasa si en ese momento no tenemos a nadie que nos dé consuelo?

Nuestro cerebro, de manera totalmente automática, se autoconsuela, y lo hace acariciándose alguna parte del cuerpo, como la frente, el cabello, parte de las manos...



Uno de los casos más conocidos es el del líder del partido político de Ciudadanos Albert Rivera, que se coge y acaricia suavemente la parte inferior de su mano, bajo el dedo meñique y la palma.



Cada uno de nosotros solemos tener un gesto característico y es posible que no hayamos reparado en él.

Recuerdo que cuando a mí me enseñaron este tema pensé que yo no tenía ninguno. No hizo falta ni una semana para descubrirlo. Me encontraba en la puerta de una sala de vistas para entrar como abogado a un juicio bastante complicado. Estaba sentado en uno de los grandes bancos de madera que suele haber colocados para esperar nuestro turno y, en ese preciso instante, me di cuenta de lo que estaba haciendo con mi mano derecha: me frotaba con la palma la parte superior de una pierna, de arriba abajo, una y otra vez. «¡Anda!», me dije, «acabo de descubrir mi gesto apaciguador». Recordé entonces que solía hacerlo en momentos de especial tensión.

Piensa en el tuyo, estúdiate, verás cómo te pasará algo parecido a lo que me sucedió a mí. Ahora imagina lo valioso que es descubrirlo en quienes te rodean: familiares, pareja, compañeros de trabajo, jefes... Pueden mantener su boca cerrada, pero hablarán sin darse cuenta a través de sus gestos. Te dirán cuándo se encuentran más temerosos, nerviosos, necesitados de una mano amiga... Hasta que tú lo descubras solo tendrán la suya; ahora también tú podrás echarles una mano, y nunca mejor dicho.

El candado de nuestros sentidos

¿Hay algún gesto que me pueda indicar cuándo la otra persona no quiere decir, escuchar o ver algo?

Como siempre insisto, lo más importante es hacer una interpretación de la persona en su conjunto, de pies a cabeza y en el contexto que se está produciendo la acción.

No obstante, una buena pista que nos debe alertar si una persona quiere frenar la entrada o salida de información es fijarnos en cuando con sus manos cierra alguno de sus sentidos.

Hace unos años tenía un inquilino que era un poco raro, muy callado, no se relacionaba con nadie y solo salía por las noches. Por cierto..., usaba capa. Una tarde fui a hablar con el conserje del edificio y le pregunté si sabía algo de esta persona. Su respuesta inmediata fue que la policía había preguntado por él. Inmediatamente después de decírmelo se llevó la mano a la boca, como tratando de taparla. Me da la sensación de que esa información se le escapó y trató de poner el candado a su boca demasiado tarde. En este caso ya me lo había contado, pero hay otros muchos en los que la respuesta podría haber sido un «no sé nada» junto con ese gesto casi instantáneo de llevarse la mano o algún dedo a los labios, como tapándose la boca. Cuanto menos, este gesto debería hacernos dudar.



También he podido comprobar cómo las personas cuando escuchamos algo que nos ofende o nos desagrada, intentamos defendernos de la entrada de información colocando las manos sobre los oídos. No pienses que es un acto consciente de no escuchar, es mucho más sutil, solo es un colocar ambas manos procurando cortar un poco la comunicación por donde llega al cerebro, por donde la escucha.



Y si ahora nos centramos en el sentido de la vista, recuerdo cuando el actual papa Francisco, hace unos años, antes de ser nombrado sumo pontífice, en Argentina, acudió en calidad de testigo a un juicio por la desaparición de dos sacerdotes. Uno de los abogados le preguntó si había podido ver la lista de acusados por las desapariciones, su respuesta fue afirmativa e inmediatamente después se tapó los ojos con sus manos. Podría achacarse a un gesto de cansancio, pero lo descarté dado que su intervención acababa de comenzar, lo justifiqué más como una fuerte sensación de desagrado al ver esa lista.

En resumen, nuestra mente se comunica a través de los sentidos con el mundo que le rodea, de tal manera que si desea cortar esa comunicación, intentará hacerlo poniendo un «muro» en su camino, lo cual hace con lo que le resulta más cómodo y fácil, las propias manos.

Enseña con tus manos

Yo quiero dar unos cursos a distancia a través de internet, pero creo que aprendo menos cuando no tengo delante a quien me da la clase, ¿estoy en lo cierto?

Soy más partidario de la formación personalizada que de la ofrecida a distancia. Se capta más cantidad de información y resulta más fácil interactuar con el profesor y con el resto de los compañeros de clase. Ahora bien, también te digo que diversos experimentos efectuados, incluso con niños, han demostrado que el grado de atención y aprendizaje estaba más relacionado con el profesor que con la distancia.

Un profesor ágil, ameno, que acompaña sus enseñanzas con ejemplos e historias, que nos da la clase de pie, aunque lo veamos a través de un ordenador, es mucho más efectivo que el que, estando delante de nosotros, nos da su clase sin casi mirarnos, sentado, sin la más mínima gestualidad y con una voz monótona.

El movimiento corporal es un imán para la vista y, en consecuencia, para la atención intelectual. En el experimento con niños al que he hecho referencia, estos prestaron más atención a aquellos profesores que más acompañaban su mensaje verbal con el gestual, sin importar que estuvieran ante ellos o si los veían a través de una pantalla de ordenador.

Así que mi consejo para apuntarte a un curso es que, más que fijarte en su modalidad de presencial o a distancia, indagues sobre los profesores que te van a dar las materias. Sería positivo si pudieras ver algún vídeo de ellos, que alguien les hubiera grabado o que los hubiesen subido a alguna plataforma digital. Una vez vistos todos, quédate con quien más tiempo atrapó tu atención.

Entre gestos anda el juego

Gran parte de mi trabajo consiste en prestar atención a las historias personales de quienes me visitan y en darles solución a sus problemas, ¿me podrías indicar qué gestos solemos hacer en estas circunstancias y su interpretación?

Veremos a continuación algunos gestos muy frecuentes en las conversaciones o que estamos acostumbrados a ver por televisión a presentadores, políticos, conferenciantes... Uno es el de colocarse el dedo en la sien o sobre la mejilla mientras se escucha lo que otra persona está contando. Buen gesto. Es una posición de escucha activa, con atención a lo que se dice. Si lo ves en quien tienes delante, alégrate, se interesa por lo que le dices.



Muy parecido es el gesto de la mano en la barbilla. También podríamos interpretarlo como en el caso anterior cuando quien lo hace es el oyente; aunque si quien lo realiza es el mismo que expresa una opinión, se relaciona más con reflexión, duda y evaluación de la situación que se está planteando antes de tomar una decisión.



Fijémonos cuando la persona que tenemos delante hace el gesto de frotarse las manos, que puede tener interpretaciones variadas dependiendo del contexto, dado que si hace frío, es una simple acción de calentárselas; pero cuando lo advertimos en una reunión o durante una negociación, está asociado a la satisfacción porque se va por el buen camino o se ha obtenido un buen resultado; aunque también puede ser que trate de darse ánimos a sí mismo ante una acción que está a punto de emprender.



Un gesto muy frecuente en el mundo de la política, por ejemplo, lo emplean habitualmente Rodríguez Zapatero, expresidente de España, o Angela Merkel, canciller de Alemania, es el de las manos en ojiva; esto es, con las dos manos por delante del

cuerpo uniendo los dedos índice y pulgar o incluso la punta de todos los dedos. También es muy habitual verlo en presentadores de televisión o en conferenciantes. Tiene una interpretación positiva de control por parte del orador, pero el problema viene cuando este gesto «no sale de dentro» sino que uno mismo se lo autoimpone y se advierte cierto grado de incomodidad en su protagonista.



Te animo a no dejar pasar ningún gesto de tu alrededor y a estudiar los que sueles emplear tú mismo, incluso adoptando, siempre que te encuentres a gusto, alguno que veas a profesionales de la palabra.

¿Son una barrera los brazos cruzados?

¿Es cierto lo que he oído de que los brazos cruzados significan una barrera o desacuerdo?

¡Con el gran tópico hemos topado! En la entrevista que hace unos años Risto Mejide hizo en su programa *Chester* al ya expresidente del Gobierno de España Rodríguez Zapatero, este último parecía encontrarse relajado hasta que le cayó como un mazazo una pregunta: «¿Un presidente del Gobierno debe saber hablar inglés?». La reacción de Zapatero fue la siguiente: cuerpo hacia atrás y brazos cruzados. Su respuesta verbal fue quitarle importancia al asunto; pero su cuerpo delataba lo contrario, no le gustó nada la pregunta y le puso en un aprieto.



Como vemos en este ejemplo, cuando algo nos disgusta, es posible que nuestro cuerpo reaccione colocando una barrera defensiva con nuestros brazos, cruzándolos. Pero ¿eso significa que siempre que una persona cruza los brazos es porque algo le ha disgustado? ¡Ni mucho menos! La comunicación no verbal no son matemáticas y sus reglas aquí no funcionan. Pero ¿habitualmente cruzamos los brazos como defensa o barrera? Pues tampoco.

Según mi experiencia personal, en la mayoría de los casos en que las personas que me rodeaban cruzaban los brazos, estas lo hacían por mera comodidad, porque se encontraban más a gusto así.

Incluso hay ocasiones en que la manera de cruzar los brazos lanza una señal de seguridad, de autoafirmación y confianza. Como cuando vemos una de las manos sobre el otro brazo, y este gesto se acompaña de cuerpo erguido. Te pondré algunos ejemplos de este tipo.

Estados Unidos nos lleva una gran ventaja en el estudio y uso de la comunicación no verbal. ¿Sabes quién tenía como foto oficial su imagen cruzado de brazos de la manera que acabo de describir? Ni más ni menos que su presidente Barack Obama, una persona que siempre cuidaba mucho su imagen de cara a la opinión pública. ¿Se habría puesto así si supiera que lanzaba un mensaje negativo? Creo que no hace falta ni que te responda.



¿Otro ejemplo de alguien que seguramente no deje al azar esta pose como foto oficial? Ahora en España, el rey Felipe VI. Su imagen es casi idéntica a la de Obama.



Si te gusta el fútbol, este ejemplo te servirá. Cuando en televisión informan de las alineaciones de los equipos que van a competir en el partido que está a punto de comenzar, junto al nombre del jugador, nos ponen una imagen suya en la que es habitual verlos colocarse en esta misma posición de brazos cruzados. Es una imagen de seguridad y fortaleza. Tenemos también otros casos de brazos cruzados que nada tienen que ver con una barrera y que comentaré a continuación, como ejemplos:

- Muchas mujeres, en este caso más que hombres, cuando sienten frío se colocan así, se dan más calorcito.
- Si nos encontramos sentados en una silla sin reposabrazos, cruzarse de brazos es una postura habitual.

- He visto algunos hombres, jóvenes sobre todo, que cruzan sus brazos para marcar los «musculitos».

Entonces... ¿cuándo podemos deducir que sí nos hallamos ante un gesto de incomodidad o rechazo? Sigamos dos reglas para descubrirlo. La primera es que resulta frecuente que, al cruzarlos, ambas manos queden ocultas bajo los brazos, de este modo a la persona se la advierte más cerrada en su propio cuerpo. La segunda es la acción-reacción, analicemos qué ha ocurrido inmediatamente antes del cambio de postura, cuando es por rechazo siempre hay un detonante, debemos encontrarlo. Para hacer esto último solo debes mirar un poco hacia atrás en el tiempo, al instante antes de cruzarse así de brazos, ¿qué ha escuchado?, ¿qué ha visto?, ¿qué ha dicho? Venga, juguemos a detectives, te aseguro que es apasionante.

Aquí recuerdo el caso del presidente de Estados Unidos Donald Trump, cuando hizo unas declaraciones sobre Corea del Norte afirmando que lanzaría «fuego y furia» sobre ella. En mi análisis concluí que poco «fuego y furia», pues su comportamiento fue todo lo contrario a cuando se encuentra agresivo; más bien estaba manteniendo una posición defensiva, extraña en él, de brazos cruzados. En unos meses vimos a los mandatarios de ambos países paseando juntos casi de la mano.



O cuando más recientemente ha afirmado que podría tomar medidas contra Arabia Saudita por la muerte del periodista del *Washington Post* Jamal Khashoggi. Observemos qué imagen más parecida.



Ahora llega el momento en el que voy a aconsejar lo contrario a lo que acabo de señalar: si vas a mantener una reunión importante, para evitar equívocos, procura no

cruzarte de brazos. El tópico ha calado, se ha hecho viral, y ahora hay una gran cantidad de ejecutivos, responsables de recursos humanos, etcétera, que si te ven de brazos cruzados van a pensar que no estás cómodo ante ellos, sino a la defensiva o algo por el estilo. Así que, en tales casos, ante el virus..., el antídoto. No lo hagas.

Gestos desde el corazón

¿Transmite mayor confianza alguien que nos habla llevándose la mano al corazón?

Se han hecho diversos experimentos para saber si esto es cierto, destacando los llevados a cabo en la Universidad de Ciencias Sociales y Humanidades de Sopot (Polonia). Voy a centrarme sobre todo en dos de ellos:

- Se pidió a un grupo de participantes que dijeran qué persona les transmitía mayor sensación de sinceridad: una que contaba su historia con su mano en el estómago, o bien otra que lo hacía con la mano en el corazón. Fue elegida la segunda por gran mayoría.
- En la otra prueba se pidió a una persona que realizara un discurso de dos maneras diferentes, una de ellas como lo haría con normalidad, la segunda llevándose la mano al corazón. La conclusión fue clara de nuevo, resultó más creíble cuando hablaba con la mano en el corazón.

Así que, efectivamente, transmite mayor confianza y te crees más a un amigo, un familiar, incluso a un político, que te cuenta algo con su mano en el corazón.



Ahora que ya conocemos este hecho, voy a plantear otra cuestión, ¿se puede descubrir cuándo una persona se lleva la mano al corazón adrede para convencernos más fácilmente? Mientras que el rostro tiene difícil mentir y es más fácil pillarle cuando lo hace, la gestualidad se puede entrenar. Que alguien haga un gesto con un significado

importante y no sienta aquello a lo que está asociado es más sencillo porque, simplemente, nos hallaríamos ante un buen actor, aunque no haya estudiado arte dramático, ya me entiendes.

Entonces, ¿caeremos siempre en sus engaños?, ¿también cuando se lleve la mano al corazón y me diga que soy el primer amor de su vida?, ¿podría incluso decirle esto mismo, y de igual manera, a cuatro personas distintas el mismo día? Los hay capaces de cualquier cosa, pero intentaremos cazar al mentiroso. Lo más importante es no quedar hipnotizado por tan bonitas palabras y no tener ojos solo para su mano al corazón. Demos un paso más. Con las pautas que diré a continuación debo avisar que, para no equivocarnos, conviene tener mucha práctica en la materia, no la liemos, no la liemos...

En casos de duda, y siempre teniendo en cuenta la advertencia anterior, aconsejo fijarse en qué nos dice el rostro y la mirada, aquí te invito a leer o releer todo lo dicho sobre cómo expresa sus emociones, desde la alegría a la vergüenza, pasando por el desprecio, la culpa o el miedo, y comprobemos si lo observado encaja con lo que nos cuenta. Cuidado cuando no veamos nada de nada en su cara, que también puede pasar. Puede ser que no sienta lo que dice o que nos encontremos ante un comportamiento psicopático que, como ya hemos indicado, se caracteriza por su frialdad emocional.

Además, ya sé que es difícil, intentemos ordenar los gestos y las palabras. ¿Qué ha sucedido antes en el tiempo? ¿Nos ha dicho que somos su primer amor y luego ha puesto su mano en el corazón, o ha sido a la inversa, o incluso nos ha parecido verlo a la vez? En el primer caso, peligro. No es normal que primero salga el mensaje verbal y más tarde el gestual. El cerebro trabaja al revés, primero se comunica a través de su comunicación no verbal y seguido llega la palabra. Por ello, el orden lógico sería el contrario, primero el gesto y luego las palabras; aunque por ser tan inmediato el paso de uno a otro, cabe la posibilidad de que podamos incluso verlo todo a la vez. Estos últimos casos serían un signo de credibilidad.

Para terminar este punto, compartiré contigo una última investigación de la antes citada universidad polaca que a mí me ha llamado la atención. Se llegó a la conclusión de que las personas que contaban una historia con su mano en el pecho fueron más sinceras que las que no lo hacían. En este caso la investigación ya no se centró en estudiar cómo eran percibidas por los demás, sino en cómo se comportaban ellas mismas: decían más la verdad. Aquí de nuevo comprobamos cómo el gesto influye en la mente.

Alerta cuando veas unos puños apretados

¿Hay algún gesto en el que me deba fijar y que me alerte de un comportamiento hostil de otra persona?

Si bien en el universo de la comunicación no verbal no debemos buscar reglas matemáticas, como ya he comentado en alguna otra ocasión, sí que deberíamos estar

alerta ante ciertos gestos, sin olvidar nunca las expresiones faciales de ira de las que ya he hablado en este libro.

Hay un gesto muy específico que lanza una señal de fuerte carga emocional: los puños cerrados y apretados, ya sea uno o ambos.

No solo los vamos a observar en momentos de enfado o precediendo a una acción física agresiva, también los podemos ver en emociones fuertes como la alegría. Recuerda el gesto de Rafa Nadal, Fernando Alonso, Carolina Marín... cuando ganan alguna de sus competiciones deportivas, o el de alguien que ha salido victorioso de un trance, es fácil que cierre sus puños. También los veremos en una persona que cuenta algo que le supone un fuerte impacto emocional, como cuando el Rey de España dio un mensaje institucional sobre Cataluña y sus puños cerrados remarcaban sus palabras. También en políticos cuando defienden con vehemencia sus ideologías en el Parlamento.

Ahora bien, es importante detectarlos ante situaciones hostiles, pues pueden ir acompañados de un acto de violencia física. Los puños cerrados es una reacción primitiva de lucha, así que atentos siempre a esta señal de alarma.

Un ejemplo de gran interés fue el que se produjo en el atentado terrorista de San Petersburgo a principios de 2017. Justo este gesto, observado en un pasajero del metro, cerca del lugar del atentado, al repasar las grabaciones de las cámaras de seguridad, ayudó a acusar al principal sospechoso de haber sido su autor.



La mano stop

¿Cómo puedo frenar a mi interlocutor sin emplear palabras?

El gesto del que a continuación te voy a hablar me encanta, debo reconocerlo, es de mis favoritos. Dice tanto de la persona sin que, en muchos casos, se dé cuenta de que lo está haciendo... Imaginemos un acalorado debate entre amigos o por televisión entre líderes políticos, de repente vemos un gesto con la mano en uno de ellos. De inmediato sabremos que la persona que lo hace quiere que quien está hablando se calle, concluya o no siga por ese camino dialéctico. El gesto en concreto que debemos observar es el de la mano extendida con la palma hacia la otra persona. Si lo tradujéramos en una sola palabra sería: DETENTE.



No pasemos nunca por alto este detalle que podría parecer insignificante, porque no lo es. Atento a quién lo hace y dirigido a quién. El interlocutor que lo hace es porque algo le molesta, le cansa, le incomoda... Ten presente que el causante podrías ser tú mismo.

Cuidado, no se te vaya a disparar el dedo

No me gusta que la gente me hable mientras me apunta con su dedo índice, ¿por qué es esto?

No me extraña, parece que quien te habla de esta manera ha desenfundado un arma para disparar: su dedo.

Es un gesto que se utiliza para culpar u obligar a alguien, o bien señalar de manera agresiva a otra persona, y se suele realizar por quien se cree en una posición superior a la «víctima del dedo».

Aunque hay alguna clara excepción que más adelante comentaré, este gesto se asocia a agresividad. Uno se lo puede imaginar acompañando a las siguientes frases: «¡Si vuelves a suspender te quedas sin vacaciones!», «¡Que sea la última vez que lo haces!» y «¡No voy a permitir un error más!». ¡Ufffff, qué miedo! He visto oradores que

acostumbran a sacar «a pasear» el dedito frecuentemente. ¡Grave error! El público se puede sentir intimidado y salir con una sensación negativa del mensaje.

Ahora tenemos el otro extremo, líderes políticos que desean levantar a las masas para una movilización o una lucha a favor de una reivindicación; en estos casos este tipo de comunicación no verbal transmitirá mayor compromiso y fuerza, contagiará enfado, hartazgo y ánimo de rebelión. Esta táctica ahora mismo es muy empleada por: Donald Trump o Nicolás Maduro, y, en España, Mariano Rajoy o Pablo Iglesias.

¿Positivo o negativo? Todo dependerá del propósito de nuestra intervención pública, ¿que se nos vea enfadados y contagiarlo? Bien. ¿Comunicar un contenido a efectos didácticos? Mal.

Como antes comenté, contamos con alguna excepción en la que este gesto tiene un significado totalmente diferente y carente de una connotación agresiva:

- *Para puntualizar algo.* Decimos «no olvidemos que el Madrid ya lleva nueve partidos sin encajar un gol», mientras se acompaña con el dedo índice estirado; si bien en estos casos se le suele dar un «bailecito» y lo movemos de arriba abajo.
- *Para pedir la palabra o para darla.* Si alguien pide «¿un voluntario para ganar mil euros?», se oirá: «Yo, yo, yo» con muchos dedos levantados.

En cualquier caso, hay que vigilarse este dedo porque cuando apuntamos a alguien con él, el señalado puede acabar levantando los brazos atemorizado diciendo: «A mí no me dispares».

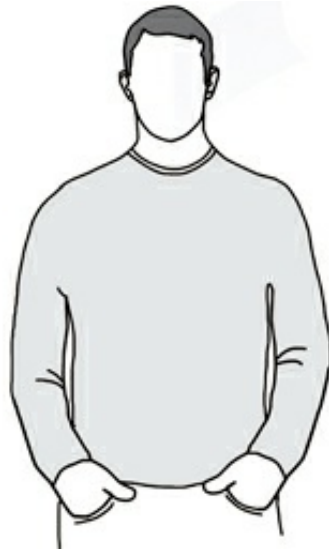
Pulgares fuera

Me llaman la atención esas personas que suelen pasear con las manos en los bolsillos pero dejan los dedos pulgares fuera, ¿tiene algún significado?

Como siempre me gusta decir: cada detalle es interesante. No es frecuente, pero sí hay personas que caminan con las manos en los bolsillos y los pulgares fuera de ellos, o que se cruzan de brazos mostrando los pulgares. ¿Qué nos dice este gesto?

Se asocia a personas con un fuerte grado de iniciativa y dominancia. Será casi imposible que se lo veamos a alguien tímido o que desea pasar más desapercibido. Incluso me consta que en desfiles de moda se les pide a los modelos que desfilen por la pasarela con rostro altivo, paso firme, erguidos corporalmente y sus manos, o al menos una de ellas, dentro del bolsillo mostrando su pulgar. Transmite seguridad y dominio de la situación.

Te propongo un juego: sal ahora de tu despacho, de tu habitación o del lugar donde estés leyendo este libro y camina haciendo este gesto y siente qué te transmite.



Palmas, palmitas

Un gesto que veo en muchas ocasiones a los políticos es el de enviarnos sus mensajes con sus manos siempre abiertas y dirigidas hacia nosotros, ¿por qué lo hacen?

Aunque pueda sorprender, la mayoría de los políticos, al menos en España, no tienen una formación en profundidad sobre comunicación no verbal que les permita saber cómo interpretar la de sus rivales políticos y gestionar mejor la propia. Sin embargo, una de las pautas que llevan bien aprendida, no digo que a alguno le salga de dentro, pero en general ha sido aprendida, es la de mostrar las palmas de sus manos en sus intervenciones públicas. ¿Por qué lo hacen?



Es un gesto asociado a la sinceridad, a que no se ocultan ante nadie, a que no tienen nada que esconder o tapar. Las manos extendidas con las palmas hacia arriba dejan ver

que en ellas no porta ningún objeto que suponga una amenaza y, por tanto, resulta efectivo a la hora de transmitir confianza, vamos, que ayuda a convencer.

El problema viene cuando no existe coherencia entre lo que dicen y lo que hacen, pongamos un ejemplo. Imaginemos a un líder político que dice lo siguiente: «Jamás he estado acusado de ningún escándalo de corrupción, no tengo nada que esconder y lo que ven es lo que soy». Y vemos cómo lo hace: si es con los brazos abiertos y manos con palmas extendidas hacia arriba, bien. Ahora vayamos al segundo caso: «Las encuestas nos declaran segunda fuerza política a dos puntos de la primera. Les adelantaremos de aquí a las elecciones». Y el gesto es idéntico al que he indicado anteriormente: los brazos abiertos y manos con palmas extendidas hacia arriba, mal. En este segundo supuesto no hay coherencia gestual con el mensaje. Parece un gesto impuesto y no interiorizado, que veo frecuentemente en nuestros políticos.

Lo más importante siempre que comunicamos, ya trabajemos en el mundo de la política o en cualquier otro, es ser coherente con lo que contamos y con lo que hacemos. El truco no tiene ninguna magia, solo hay que creerse lo que se dice y el gesto saldrá solo, acompañará y reforzará lo que estamos transmitiendo. Ahora que ya lo conocemos solo hay que ponerlo en práctica, también los políticos.

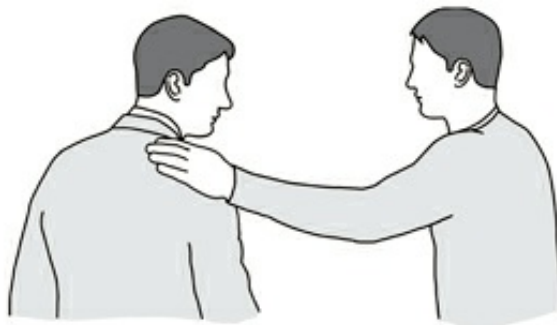
La palmada en la espalda

¿Por qué es frecuente entre los hombres darse unas palmaditas en la espalda?

Es cierto que estamos ante un gesto que se repite más en el género masculino. Un importante gesto que debemos dotar de su correcto significado dependiendo de quiénes sean los protagonistas y del contexto en que se produce. ¿Qué conclusiones podremos sacar de este acto en apariencia tan amigable?

Quien la da suele estar, o creerse, en un estatus superior a quien la recibe; aunque también podría tratarse de un gesto entre iguales.

Es muy difícil que lo veamos en un subordinado hacia un superior.



También lo he visto hacer para tratar de transmitir esa superioridad, como en el debate entre Donald Trump y Hilary Clinton, donde el primero lo hacía en ocasiones hacia su contrincante político. Las suele dar el vencedor al perdedor como una manera de transmitir ánimos o consuelo. En cualquier caso, no debemos perder detalle si se produce ante nosotros, estaremos recibiendo información de quien, habitualmente, es o se cree superior.

Diestros y zurdos: diferencias comunicativas que importan

A la hora de comunicarse con sus gestos, ¿hay alguna diferencia entre las personas diestras y zurdas?

Pues sí que parece haberla a la vista de los experimentos realizados por dos especialistas en la materia como son Daniel Casasanto y Kyle Jasmin entre los años 2000 y 2010^[7]. El primero de estos investigadores, profesor de psicología en diversas universidades americanas, hizo una serie de experimentos con personas diestras y zurdas, veamos un par de ellos.

En uno de ellos se pidió a un grupo de personas que colocaran a un animal que ellas consideraban bueno y otro malo en dos cajas, las cuales se encontraban situadas en sus lados derecho e izquierdo. Se comprobó que las personas diestras ponían al bueno en su caja de la derecha y al malo en la de la izquierda; los zurdos, a la inversa.

Después se hizo otra prueba. A otro grupo se les pusieron delante dos dibujos de alienígenas y se les pidió que contaran características positivas o negativas de cada dibujo. El resultado fue que los diestros dijeron más cualidades positivas del dibujo de su derecha, mientras que los zurdos del de su izquierda. Evidentemente, la colocación de alienígenas era idéntico para todos.

Posteriormente, ambos investigadores hicieron un tercer experimento, trasladando estas pruebas a nuestro mundo, al de los gestos. Estudiaron al detalle los discursos de varios candidatos a la Casa Blanca: John Kerry y George Bush (ambos diestros), así como los de John McCain y Barack Obama (ambos zurdos). Constataron que, y ahora viene lo bueno, los diestros utilizaban más su mano derecha cuando estaban haciendo referencia a cosas positivas y la izquierda para las negativas; y los candidatos zurdos, al contrario.

De este modo llegaron a la siguiente conclusión:

La mano dominante sí importa, dado que las personas diestras tienden a utilizarla más en aquello que consideran bueno, o a dar esta característica a lo que está en su lado derecho; mientras que los zurdos hacen lo mismo, si bien con su lado izquierdo.

Ahora te animo a ti a que no lo dejes aquí. Juega a ser un investigador, apunta en dos notas de papel dos películas, dos restaurantes, dos opciones que a tu pareja o a tu amigo

sepas que más o menos le dan igual y pónselo a ambos lados, mira cuál elige y si es una persona diestra o zurda. ¿Confirmas el experimento o ha elegido el contrario a su lado dominante? Ya me contarás el resultado.

De pie y con las piernas cruzadas

Me resulta raro cuando veo a una persona de pie hablando con otra y con las piernas cruzadas, ¿tiene algún significado especial?

Al igual que pasa con los brazos cruzados, hay tendencia a decir que este gesto de piernas cruzadas es una muestra de disconformidad o incomodidad, pero esto no es cierto. Ni mucho menos. Más bien al contrario. Tengamos siempre presente que nuestro cerebro no manda a las partes del cuerpo colocarse en una u otra posición al azar, sin orden ni concierto, sino que siempre hay un motivo para ello.

Imagina que estás incómoda con una persona con la que mantienes una conversación. Evidentemente, tu cerebro quiere acabarla cuanto antes e irse a otro lugar. ¿Cómo ordenaría colocar las piernas para marcharse: cruzadas o en una posición que le permita comenzar a caminar? Esta manera de poner las piernas es muy frecuente en personas del género femenino, en hombres casi no la he visto nunca. Su significado es: «Estoy cómoda con nuestra charla, sigue, sigue que me interesa».



Hasta los pies comunican

¿Nos puede dar información la manera en que nos sentamos cruzando las piernas en una reunión?

Sí y no. Esta respuesta me recuerda a cuando nos dicen que puede llover o hacer sol, así que lo mejor será dar la explicación. Como veremos a continuación, nos tendremos que fijar en el pie que queda encima al cruzarnos de piernas, el llamado «pie flotante», su orientación delatará el interés.

En una reunión de amigos, de trabajo, en una negociación... es totalmente normal que vayamos cambiando de postura y pasemos a estar con las piernas cruzadas para un lado, para otro o descruzadas. No tiene mayor importancia. Pero ¿cuándo sí debemos estar atentos? Sigamos la ley de la acción-reacción. Imaginemos que unos abogados están reunidos con sus clientes para acordar las condiciones de un divorcio. En un momento determinado, uno de los abogados dice: «Ahora vamos a acordar el tema de los niños» y, en ese preciso momento, uno de los interesados cambia de postura y cruza sus piernas. Aquí sí que es relevante que lo haya hecho y cómo lo ha hecho. Veamos las dos posiciones de piernas cruzadas más habituales:

- *Con el pie flotante dirigido hacia quien ha tomado la palabra.* En este caso su cuerpo se orienta hacia él, lo que significa interés y deseo de abordar el asunto.



- *O, al contrario, con el pie flotante en dirección opuesta,* de tal manera que el cuerpo casi da la espalda a la persona que está hablando. En tal caso el tema abordado disgusta o no se comparte el punto de vista.



Por este motivo, te decía al principio que sí y no. Hay que estar atentos a cuando se diga o escuche algo de trascendencia y en ese momento, y no en otro, prestar atención al cambio de postura con las piernas.

Hay muchos especialistas en este asunto como, por ejemplo, Joe Navarro (1953–actualidad), exagente del FBI que ha escrito varios libros estudiando la comunicación no verbal que consideran que la parte inferior de nuestro cuerpo: pies y piernas, transmiten información muy valiosa, pues es la parte menos controlada por el individuo, la más automática, debido a que no nos fijamos en ella por estar más alejada de nuestra visión[8].

En el apartado que dedicamos a las «Posturas de escape» también nos hemos referido a la importancia que tienen los pies para indicarnos cuándo una persona desea abandonar una reunión o conversación.

Recomendaciones

1. *Ganarás credibilidad si a tus manos dejas hablar.* Cuando expliques tus puntos de vista no te limites al movimiento de tus labios y lo que expresan tus palabras, deja que las manos gesticulen en coherencia con lo que cuentas. Reforzarás tu mensaje.
2. *Observa si sus manos parecen necesitar tocar algo.* Suele ser un gesto repetitivo en momentos de angustia, estrés, incomodidad... El siguiente paso que tienes dar consiste en investigar qué lo motiva. Si lo averiguas, habrás «entrado» en la mente de quien tanto te interesa.
3. *Emergencia, ¿dígame? «He hecho un gesto y todos me persiguen».* Ten mucho cuidado con hacer un gesto que en tu país tiene un significado positivo porque en otro lugar del mundo puede significar lo contrario.
4. *Presta atención al cierre de los sentidos.* Si ves que se cubre con las manos los oídos, los ojos, la boca..., pregúntate qué acaba de suceder para que desee cortar la

comunicación.

5. *Cuidado con cruzarte de brazos*. Lo sé, he afirmado que la mayoría de las veces ni mucho menos es un gesto de rechazo; pero, cuidado, que la mayoría de la gente sí lo piensa.
6. *No solo el caballero del Greco se llevó la mano al pecho*. Cuando se lo veas hacer a una persona, préstale más atención. Eso que te cuenta es muy importante para ella.
7. *Puño apretado, corazón implicado*. En muchas ocasiones el puño apretado es un gesto que transmite agresividad, aunque no siempre; también podría estar alegrándose mucho de un triunfo. Conoce el contexto e interpreta el significado de ese puño.
8. *Cuando el dedo índice sale a pasear, ¡peligro!, se puede disparar*. Procura no señalar a nadie con este dedo, que suele interpretarse como amenazante.
9. *Palmaditas, las justas*. Solo entre buenos amigos y personas con mucha confianza. Se transmite superioridad y, tal vez, a la otra persona no le guste cómo le hace sentir.
10. *Cuando tengas que hablar en público, procura no llevar nada en las manos*. Salvo que te interese llamar la atención sobre ello, como podría ser este libro. Es broma. Los objetos en las manos distraen y te quitarán una rica comunicación gestual.

El momento de la verdad

Pon a prueba los conocimientos que has adquirido en este capítulo:

1. Si veo una persona que gesticula con más lentitud, el cuerpo ocupa menos espacio y los brazos no tienden a separarse del mismo, me transmite que se siente...
 - a) Segura de sí misma.
 - b) Desconfiada o extrañada.
 - c) Triste o apagada.
2. Si gesticulamos con las manos mientras hablamos parecerá que...
 - a) Queremos llamar más la atención.
 - b) Buscamos distraer y que no se fijen en lo que contamos.
 - c) Nos encontramos convencidos de aquello que decimos.
3. Si vemos a alguien que se toca frecuentemente el cabello o la ropa...
 - a) Nos indica que se encuentra nervioso, estresado o incómodo.
 - b) Quiere llamar nuestra atención.
 - c) Es una persona egocéntrica.
4. ¿Los gestos que utilizo habitualmente en mi país son universales? ¿Significan lo mismo en cualquier lugar del mundo?
 - a) Verdadero, si me conozco el lenguaje de estos gestos, me resultará más fácil viajar, todos me van a entender.

- b) Falso, y es peligroso exportarlo fuera de la cultura donde se usan.
 - c) Falso, cada persona tiene sus propios gestos.
5. Si veo que quien habla conmigo se cruza los brazos...
- a) Se ha colocado en barrera y rechaza lo que le estoy contando.
 - b) No pasa nada, es un gesto sin mayor trascendencia.
 - c) Habrá que interpretarlo caso por caso.
6. Si veo que alguien coloca su mano extendida y abierta mostrando su palma dirigida hacia mí, debería interpretarlo como...
- a) Que trata de decirme que confía en lo que le cuento.
 - b) Que no le importa nada de lo que le estoy diciendo.
 - c) Que me quiere frenar, que vaya más despacio o que deje el tema.
7. La utilización de la mano derecha o izquierda en diestros y zurdos, ¿tiene alguna trascendencia en comunicación no verbal?
- a) Sí, su mano dominante la utilizan más al referirse a aquello que consideran positivo y a la inversa.
 - b) No tiene ninguna implicación a nivel comunicativo.
 - c) Cuanto más nerviosa esté la persona más usará su mano dominante y menos la otra.
8. ¿Cuál es la importancia del pie flotante?
- a) Al moverlo ligeramente, lo utilizará la persona para centrar en sí misma la atención.
 - b) Su cambio y orientación durante una conversación me indicará el interés hacia quien dirige la conversación o su rechazo e indiferencia.
 - c) Mostrar un pie flotante implica un cruce de piernas y, en consecuencia, una llamada de atención negativa hacia el tema en discusión.
9. Una persona que veo caminando con las manos en los bolsillos y los pulgares por fuera, es propio de alguien...
- a) Dominante, con empuje e iniciativa.
 - b) Sumiso, que no quiere llamar la atención.
 - c) Es irrelevante, es la manera normal de caminar.
10. Si con quien hablo me escucha colocándose un dedo en la sien o sobre la mejilla, debo deducir de ello que...
- a) Está deseando que concluya, se aburre muchísimo.
 - b) Presta atención a lo que cuento.
 - c) Se señala a sí mismo porque desea interrumpirme para darme su opinión.

Resultados del test

1. Respuesta c
2. Respuesta c
3. Respuesta a
4. Respuesta b
5. Respuesta c
6. Respuesta c
7. Respuesta a
8. Respuesta b
9. Respuesta a
10. Respuesta b

Capítulo 4

Cómo utilizamos las distancias

Introducción

¿Las distancias importan? Sí, y mucho. Recuerdo un anuncio de una colonia masculina que se convirtió en un clásico allá por 1990, cuyo eslogan era: «En las distancias cortas es donde una colonia de hombre se la juega, Brummel, mejor cuanto más cerca». Pues que sirva este eslogan publicitario para comenzar a tomar conciencia de la trascendencia que tiene para el ser humano la distancia. El anuncio se centraba en la atracción y en la conquista, claro está; nosotros vamos a centrarnos en nuestra supervivencia como especie. ¿Te has dado cuenta de que habitualmente, cuando entras en un medio de transporte y no está lleno, te sueles sentar donde hay otro sitio libre a tu lado?



- *Somos animales territoriales.* Aunque en un sentido contrario al anuncio que hemos mencionado, es en las distancias cortas donde nos la jugamos. O mejor habría que decir que nuestro cerebro trae ya escrito, desde generaciones ancestrales, que la protección del espacio que nos rodea ha facilitado nuestra supervivencia. En muchas ocasiones, la invasión del espacio por un desconocido no era para hacer amigos, sino para todo lo contrario.

- *Somos guardianes de nuestro espacio.* Y no solo tratamos de que un desconocido no traspase nuestra distancia de seguridad ni nosotros invadir la de otros, sino que, además, intentamos de defender nuestro territorio hasta en los acontecimientos del día a día más intrascendentes. Pongamos un par de ejemplos que seguro te resultarán familiares: ¿te has fijado que si vas a un curso que dure varios días, sueles sentarte siempre en el mismo sitio? Esto es frecuente verlo también en las bibliotecas; es como si cada lector habitual tuviera reservado su lugar.

Y otro caso más divertido. Imagina que haces un viaje organizado por varias ciudades europeas. Vas en un autobús siempre con los mismos compañeros de viaje. Como a alguno se le ocurra, tras varios días, cambiarse de asiento y sentarse en el que en días anteriores ocupaba otro viajero..., ya la tenemos liada. Lo menos que puede pasar es que quien se encuentra con su asiento ocupado le diga amablemente, al nuevo ocupante: «Disculpe, creo que se ha confundido de asiento, este es el mío». ¡Toma ya! Como si se hubiera comprado el autobús o solo el asiento. Y es que nos incomoda ceder nuestro territorio, verlo conquistado por otra persona. En el pasado lo hemos defendido con nuestra vida. Hoy no es para tanto, pero alguna buena discusión sí que he presenciado por ello. ¿Y tú?

Pues esta necesidad, tan humana como primitiva, es la que vamos a estudiar en este capítulo, la importancia del territorio, del espacio que nos rodea en la interacción con otros seres humanos. Su estudio en profundidad lo realiza una disciplina denominada Proxémica.

Veremos lo mucho que tiene que decir la cultura en este aspecto. Aunque lo que más me atrapa es observar esos movimientos, totalmente automáticos de nuestro cuerpo, de acercamiento o de alejamiento cuando algo nos gusta o nos disgusta. Importante: ese «algo» puede ser un objeto, por lo que en ventas es fundamental ser buen observador; pero también incluye a las personas, según nos sintamos más o menos atraídos por ellas, por sus ideas, por sus semejanzas... Y también las ofertas negociadoras o las iniciativas en las reuniones de trabajo. Incluso las preguntas, pues puede que nos resulte incómodo contestarlas o no. En todos estos casos es muy fácil que el cuerpo diga mucho más que nuestras palabras. Y es que nunca debemos olvidarnos de un principio básico:

Nos acercamos a lo que nos gusta y nos alejamos de aquello que nos disgusta.

Distancias culturales

¿Debo mantener las mismas distancias al hablar o hacer negocios con una persona europea que con otra de una cultura diferente?

Cuando comentamos cómo nuestra cara refleja las emociones en un idioma universal, eso no es extrapolable a la comunicación no verbal en el terreno de las distancias entre personas, al igual que ya dijimos para los gestos (manos y pies). Aquí sí que varía mucho la situación entre individuos de diferentes culturas, así que te doy un consejo, si me lo permites:

Cuando vayas a un país con una cultura diferente, no pienses que la distancia que a ti te suele parecer normal mantener con quienes hablas o trabajas es la misma que para sus habitantes.

Pasar este detalle por alto puede provocarte problemas a la hora de relacionarte con personas, incluso de tu mismo sexo, edad y profesión, pero de las que te separan, y mucho, las costumbres culturales. Pongamos algún ejemplo de distancias culturales entre sus individuos:

- De distancias cortas: árabes o hispanoamericanos.
- De largas distancias: anglosajones, nórdicos y asiáticos.

Invadir el espacio de la persona con quien hablas, aunque a ti no te parezca que lo estés haciendo, puede provocar en tu interlocutor una sensación agresiva, intimidante o incluso puede ser considerada de mala educación. Así que en esta como en tantas otras situaciones, el refranero popular es muy sabio, hagámosle caso: «Donde fueres, haz lo que vieres».

Interés o rechazo

En una reunión donde se lanzan ideas, propuestas, ofertas..., ¿a qué debo prestar atención para saber si son bien o mal recibidas?

A lo largo de este libro podrás ver pautas de comportamiento muy valiosas para este fin, principalmente del rostro. Ahora bien, un detalle que nunca debemos pasar por alto es el movimiento del cuerpo, cómo reacciona una persona acercándose o alejándose ante una información. Si esa persona que nos interesa se encuentra de pie, será una buena señal de aceptación, compromiso, seguridad... si la vemos adelantarse, aproximarse a nosotros. De igual modo, en caso de estar sentada, fijémonos en si inclina su cuerpo en nuestra dirección. Ahora pasemos a la conclusión contraria a la anterior; es decir, será un indicativo de rechazo o falta de confianza que dé uno o dos pasos hacia atrás o, de estar sentada, si aleja su cuerpo de nosotros.

Este tipo de reacción corporal juega ante estímulos diversos, dependiendo de ser:

- *Protagonista activo.* Al dar una idea, decir una oferta, lanzar un objetivo a cumplir..., el sujeto sabe si confía o no en lo que está diciendo, lo que provoca que su cuerpo responda con movimientos de aproximación o alejamiento.

- *Protagonista pasivo.* Al recibir cualquier tipo de información, su cerebro también responderá de igual manera, según le agrade más o menos lo que escucha. Por eso debemos estar muy atentos a la otra persona en ese preciso instante, pues si lo dejamos pasar, posiblemente veremos una reacción meditada, consciente, y no la automática que es la que le delata realmente.

En conclusión, sigamos la regla de acción–reacción. Y luego, dependiendo de lo que hayamos observado, decidamos en consecuencia. Las posibilidades son variadas: confiar o comprobar, subir o bajar ofertas, pedir más tiempo o detalles concretos...

La invasión de nuestro espacio

¿Por qué me siento tan incómoda cuando voy con alguien desconocido en el ascensor?

Tu reacción de profundo desagrado ante la invasión de tu zona íntima es normal. El antropólogo Edward T. Hall (1914–2009)[\[9\]](#) es el padre de la clasificación de los diferentes tipos de distancia que las personas utilizamos a la hora de relacionarnos con los demás:

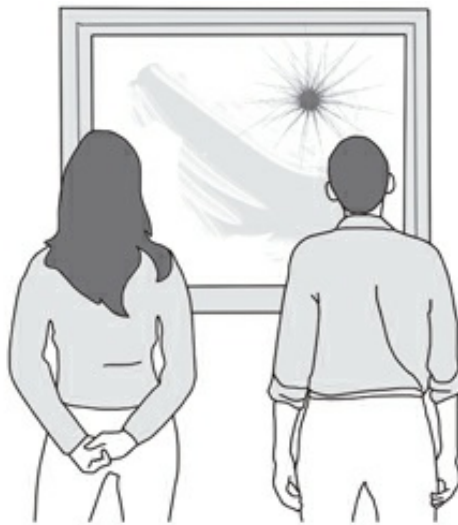
- *Distancia íntima* (hasta unos 45 centímetros). Esta es nuestra zona más inexpugnable, aquí solo entran con nuestro permiso unos pocos elegidos; o también, en el caso contrario, en los supuestos de comportamientos amenazantes o en el de las agresiones físicas, situaciones que provocan que las personas se invadan su espacio más íntimo o reducido.



- *Distancia personal* (desde 46 hasta 120 centímetros). La que mantenemos con nuestros amigos o compañeros de trabajo.



- *Distancia social* (desde 120 hasta 360 centímetros). Es la distancia que nos separa de los extraños. Nos ofrece una cierta seguridad.



- *Distancia pública* (a partir de 360 centímetros). Es la habitual para dirigirse a un numeroso grupo de personas, en muchos casos desde un estrado, típica de conferencias, por ejemplo.



¿Qué ocurre en un ascensor, sobre todo si es de reducidas dimensiones? Que un extraño invade nuestra distancia personal y, en ocasiones, hasta la íntima. Imagina también viajar en un medio de transporte (metro o autobús) en hora punta. Nuestro cerebro lo asocia a relaciones más íntimas o más agresivas. Por ello, esta situación suele provocar incomodidad para quienes la sufren, dado que estamos abriendo la puerta de nuestra intimidad, en términos de distancia, para que entren quienes no deseamos que lo hagan. Si añadimos a ello el contacto físico que en ciertas ocasiones se puede producir, la sensación se multiplica. ¿Quieres una solución para salir del paso? Distrae a tus sentidos. Se ha comprobado que quienes escuchan música a través de unos auriculares no se sienten tan molestos con la presencia cercana de otras personas.

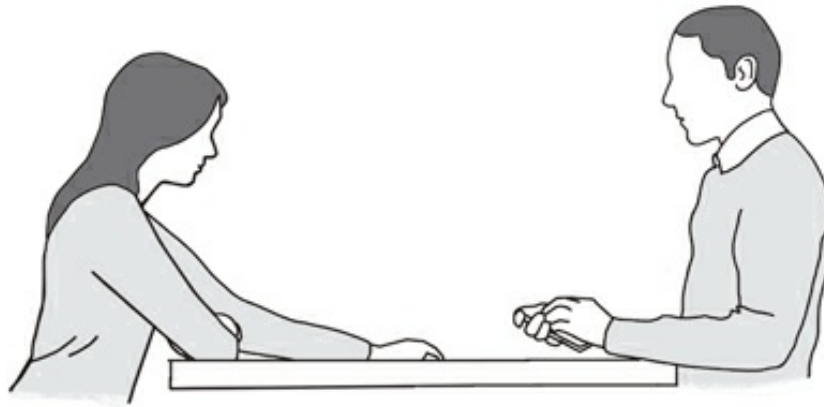
Alrededor de una mesa de reuniones

¿Influye dónde nos sentamos en una mesa de reuniones a la hora de negociar, trabajar, organizar equipos...?

Todo es importante, aunque nada es decisivo. Tanto cuando seas tú quien organiza la reunión e invitas a otras personas a sentarse alrededor de una mesa como cuando seas tú el invitado, observa dónde se sienta cada persona, así como qué sitio te ofrecen a ti. Vamos a distinguir entre las siguientes colocaciones en la mesa:

- *Puesto enfrenteado.* En el caso de dos personas o de dos partes negociadoras, por ejemplo, donde cada una se sienta en un lado opuesto de la mesa y esta los separa. Es la más habitual, incluso en «altas esferas», como cuando se reunieron Donald Trump por Estados Unidos y Kim Jong-Un por Corea del Norte, donde todo estaba muy medido para que no hubiera nadie que pudiera parecer en inferioridad de condiciones.

Curiosamente es la que más dificulta la comunicación, dado que cualquier barrera, en este caso la mesa, separa cuerpos y puede llegar a separar mentes. En ciertos casos se busca este distanciamiento para marcar diferencias entre dos personas. Imaginemos un superior en una empresa que quiere mostrar su malestar por alguna situación concreta a un subordinado. De esta manera, marca distancias.



- *Puesto colaborativo.* Es el radicalmente contrario al anterior. Las personas se sientan en el mismo lado de la mesa y es el más apropiado para trabajar en equipo o en sintonía hacia un fin común.



- *Puesto de esquina.* Sería el intermedio entre los anteriores. Apropiado para aproximar posiciones, eliminando barreras, pero sin excederse en confianza.



Mi recomendación es la mesa redonda. Gracias a ella, las personas, en muchos casos de manera automática, van a ir aproximándose o alejándose según vayan las conversaciones, el buen o mal trabajo en equipo, la consecución de objetivos... Y si ya quieres rizar el rizo, como se suele decir, elige que tu mobiliario de despacho o de tu sala de reuniones sea de cristal. Así lo hizo uno de mis alumnos, director comercial, que acude a menudo a negociaciones, quien me ha reconocido, con toda la lógica, que desde que cambió la madera por el cristal puede observar a su interlocutor de pies a cabeza, con lo que la información no verbal que consigue es mucho mayor y, por tanto, puede tomar decisiones con más datos que cuando solo podía ver la parte superior del cuerpo de la otra persona.

Caderas como cadenas

Cuando saludamos a otra persona con dos besos, ¿las distancias cuentan?

El acto de saludarse y despedirse con dos besos en las mejillas es un acto social frecuente, aunque menos habitual entre dos hombres, que lo suelen hacer estrechándose las manos, salvo que exista mucho afecto entre ellos. Un acto en apariencia tan parecido entre unos y otros esconde un interesante secreto.

Además de fijarnos en la primera reacción del rostro cuando se establece contacto ocular entre las personas que se van a besar, que ya nos va a decir mucho sobre si se alegran de verse o si habrían preferido estar a mil kilómetros la una de la otra (te remito al capítulo sobre las emociones en el rostro); y en la cantidad, duración y rapidez del contacto físico que pueda haber entre ambas personas, que igualmente nos va a indicar las ganas de estar cerca que tienen; también debemos observar sus caderas. ¿Y las caderas «qué pintan» aquí?, te preguntarás con toda la razón del mundo. Pues cuentan historias que sus protagonistas podrían querer ocultar.

Cuando dos personas tienen confianza entre ellas, al darse esos besos en la cara vamos a ver cómo sus caderas se juntan o casi lo hacen, apenas se deja distancia entre ellas. Ahora bien, si esas dos personas no se conocían de antes o no existe buena relación entre ellas, los besos en la mejilla los dan separando sus caderas a una distancia entre ellas de un mínimo de unos quince centímetros aproximadamente. Vamos, que se deja que corra el aire.

Así que si dos personas que ves saludarse te dicen que no se conocen, pero al fijarte observas lo próximas que tienen las caderas, tal vez no te equivoques si piensas: «Esas caderas se conocen». Es solo una manera de decir que no eran unos desconocidos, tampoco pasemos a mayores, ¿eh?

Un caso que me llamó la atención fue la gran diferencia que se produjo entre el abrazo inicial y el de despedida entre el cantante reconvertido ahora a entrevistador, Bertín Osborne, cuando recibió en su casa al entonces presidente de España, Mariano Rajoy:

— Primer abrazo. Dejaron que corriera el aire entre sus caderas.

— Abrazo final de despedida. Muy juntos.

Buen detalle que no controlan los sujetos y nos está diciendo que congeniaron bien en el tiempo que estuvieron juntos haciendo la entrevista.

ABRAZO LLEGADA



ABRAZO DESPEDIDA



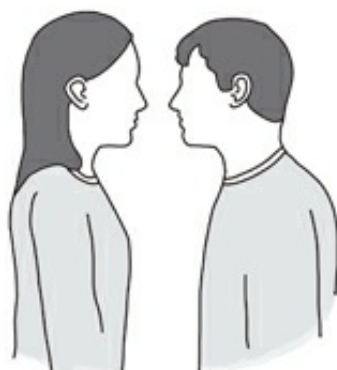
Como vemos por el caso anterior, esta regla nos puede servir tanto para un abrazo de bienvenida como para uno de despedida. Siempre, siempre, siempre, conviene observar a ambas personas haciendo lo mismo con otras y ver qué sucede, pues caben dos posibilidades que nunca debemos obviar: siempre mantiene esa misma distancia, en consecuencia, no debemos sacar conclusiones importantes de este acto social; o, como suele ser lo normal, cambia dependiendo del grado de confianza y cariño que sienta hacia la otra persona.

Cara con cara

Me he encontrado alguna vez con personas que se acercan mucho a mi cara para hablarme. Me resulta muy incómodo, pero no sé qué hacer en esos casos, ¿alguna recomendación?

Sí que es verdad que hay personas que parecen necesitar casi tocarse nariz con nariz para hablar con los demás. Cuando te encuentres en esta situación, puedes poner en práctica dos estrategias muy efectivas:

- La técnica del baile.
- Apelar a su sentido de bienestar.



En la primera, que ahora entenderás por qué yo la denomino «del baile», cada vez que el otro se acerque y casi se pegue a tu cara, en lugar de dar un paso hacia atrás, que suele ser la reacción normal para ganar espacio, da un paso, pero hacia un lado. Que se vuelve a pegar, otro paso hacia un lado. Ahora viene lo importante y divertido a la vez: no lo des en línea recta, sino girando sobre la persona que se te aproxima, como si le estuvieras rodeando o bailando a su alrededor. Una de sus ventajas es que nunca te quedas sin espacio. Esto que ahora te aconsejo lo he puesto en práctica yo y, además de divertirme, nadie me ha aguantado más de una vuelta.

El segundo de los sistemas consiste en hacer algo que, cuando la otra persona nos vea realizarlo, su cerebro le haga retroceder. Tranquilo, no es violento. Tan fácil como toser o aparentar cualquier enfermedad. De inmediato la otra persona tratará de ponerse a salvo y ello nos regalará nuestro ansiado espacio que había desaparecido.



Preguntas como avispa

Soy periodista, cuando hago una pregunta a alguien que estoy entrevistando, ¿en qué debo fijarme para saber si le está incomodando?

Ya seamos periodistas, abogados, profesores, médicos, policías... o simplemente estemos preguntando a alguien cercano y queramos conocer su primera reacción, antes

de que pueda responder con aquello que más le interese, sea verdad o no, sí podemos estar muy atentos a un detalle inmediato que el cerebro provoca sobre su cuerpo, una reacción que a mí me gusta llamar «el efecto avispa».

¿Qué hace tu instinto más primario de seguridad si ve que se te acerca una avispa a la cara? Lo habitual es alejarse del peligro. La paralización también es una reacción de pánico, pero en este caso nos centraremos en la de intentar huir de aquello que nos asusta. Pues hay preguntas como avispas.

Las personas que se sienten amenazadas o que les desagrada mucho una pregunta tienden a alejar su cuerpo de quien se la está haciendo.

Es muy fácil de detectar, dado que lo que más se distancia es la cabeza. Es frecuente ver este tipo de conductas en interrogatorios judiciales, comisiones de investigación, entrevistas periodísticas agresivas...

Uno de los momentos en que observé por televisión, con bastante claridad, esta reacción era en una entrega de premios a Cristiano Ronaldo donde él era uno de los galardonados. El presidente del Real Madrid, Florentino Pérez, pareció dar más importancia a una leyenda del fútbol y de su equipo como fue Alfredo Di Stefano que a él. La reacción de Ronaldo, además de su cara de asombro y disgusto, fue una inclinación corporal hacia atrás.



Y lo divertido de este tipo de reacciones es que también funciona cuando el propio sujeto que está hablando se está refiriendo a algo o alguien que le desagrada o teme. De este último caso recuerdo a Juan Carlos Monedero, cuando formaba parte de la dirección de Podemos, quien, en una rueda de prensa celebrada poco antes de abandonar la dirección del partido, al referirse a sus «compañeros de Podemos», lanzó su cuerpo hacia atrás.



También se pudo apreciar alguna de estas reacciones en Cristina Cifuentes, antigua presidenta de la Comunidad de Madrid, mientras daba explicaciones y respondía preguntas sobre un máster que ella afirmaba haber hecho y que fue puesto en duda. No implica culpabilidad, pero sí desagrado o temor, como estoy indicando.



Cierro este apartado insistiendo en lo importante que es observar, no dejarnos llevar solo por «el bello sonido de las palabras», y prestar atención a aquellas reacciones automáticas que las acompañan, después... ya decidirás tú de qué manera desees seguir preguntando.

Lo que oculta un inocente paseo

¿Paseamos de distinta manera dependiendo de con quién lo hagamos?

En un paseo las distancias entre las personas van a variar dependiendo de si caminamos en pareja o con un grupo, de cuántos individuos integran dicho grupo, incluso puede afectar las alturas diferentes de cada uno.

Un estudio efectuado por Marco Costa^[10], profesor de psicología de la Universidad de Bolonia, así lo indica. De su investigación se pueden extraer diversas conclusiones, y entre las más relevantes, destaco las siguientes:

- En parejas que pasean solas por la calle mientras hablan «de sus cosas», cuanto mayor es el afecto entre ellos más juntos y despacio caminan.
Imaginemos que dos parejas han quedado para cenar y los cuatro van paseando hacia el restaurante. Si los dos chicos van juntos y separados de las dos chicas, es habitual que ellos se adelanten, hecho que algunos estudiosos en la materia interpretan como un signo ancestral de mayor dominancia.
- Las mujeres y hombres, cuando caminan en grupos de su mismo género, lo hacen de una manera diferente; mientras que ellas suelen ir más juntas, ellos acostumbran a dejar más distancia entre unos y otros.
- La altura también cuenta. La próxima vez que salgamos a la calle y veamos a un grupo de varias personas caminando juntas, observemos con especial atención cuando entre ellos las alturas sean muy dispares o, incluso, cuando solo sobresalga uno de ellos por encima de sus compañeros de paseo, en tales casos, todos caminan de una manera más anárquica y desorganizada.
- Cuando el grupo supera las cuatro personas, no suelen ir juntas paseando, sino que se dividen en unidades más pequeñas de uno, dos o tres individuos.
- Un grupo que camina más alineado suele compartir algo que los une: su género, su edad, su altura, su raza...

¿Te has puesto alguna vez a analizar cómo caminas con tu pareja o con tus amigos? Pues ya tienes un juego silencioso más para hacer en unas horas.

Recomendaciones

1. *Tu distancia puede no ser la mía.* La cultura en la que hemos crecido influye mucho en aceptar de mejor o peor grado que se nos acerquen más o menos; así que primero conoce qué distancia es la apropiada para la otra persona y, después, respétala.
2. *Si tu mente rechaza mi propuesta, tu cuerpo se aleja del mío.* Te aconsejo prestar atención a la inmediata reacción corporal de quien acaba de escuchar tu propuesta: se acerca, le interesa / se aleja, no le acaba de convencer.
3. *Tú también hablas a través de tu distancia.* Tu confianza y seguridad se van a ver reflejadas si al dar tu opinión o marcar un objetivo te retrasas o te aproximas a aquellas personas a quienes hablas. Pasos hacia atrás pueden esconder miedo o inseguridad; si te acercas o inclinas el cuerpo hacia la otra persona, demostrarás firmeza y convicción.
4. *Si distraes a tus sentidos, tu incomodidad se reducirá.* En distancias cortas no buscadas ni deseadas, la sensación de desagrado es bastante normal. Si te distraes escuchando música, leyendo, escribiendo..., el cerebro no se centrará tanto en la invasión de tu espacio.

5. *Siéntate enfrente con quien quieras marcar distancias.* Uno frente a otro, con una mesa por medio, es la peor posición para labores de aproximación, pero la más adecuada para remarcar que no estáis en la misma posición.
6. *Nos sentamos juntos y hacemos equipo.* Colócate en el mismo lado de la mesa de la persona con quien quieras compartir una misma tarea, con un mismo objetivo.
7. *Consigue una mesa redonda.* Te va a permitir jugar con las distancias, acercarte o alejarte según fluya la reunión y la coincidencia o no de intereses.
8. *Las caderas hablan.* Observa cuánto se acercan las caderas de esas dos personas que, frente a ti, se saludan con un beso en la mejilla o un abrazo. A mayor aproximación, mejor relación.
9. *Gana espacio sin retroceder.* Si te ponen la nariz cerca de la tuya para decirte algo, no retrocedas si no quieres; puedes ganar espacio con pasitos laterales.
10. *Hay preguntas que parecen llevar aguijón.* Fíjate cuando lances una pregunta a alguien, si parece que le fuera a picar y se aleja con su cabeza de ella. Por algún motivo la pregunta le ha incomodado y se quiere escapar de la misma.

El momento de la verdad

Pon a prueba los conocimientos que has adquirido en este capítulo:

1. Son culturas de «distancias largas», que les incomoda por regla general aproximarse demasiado para interactuar con otras personas...
 - a) Nórdicos y árabes.
 - b) Anglosajones y nórdicos.
 - c) Hispanoamericanos y árabes.
2. Cuando entro en el espacio personal de otra persona...
 - a) Hay que tener cuidado, dado que puede sentirse agredida.
 - b) Es recomendable para que se sienta más atendida y escuchada.
 - c) Suele resultar indiferente, si no lo acompaño de una mirada prolongada a sus ojos.
3. Si una persona, al escuchar mi punto de vista, da unos pasos hacia atrás...
 - a) Puede que no esté muy de acuerdo con lo que le he dicho.
 - b) Coge distancias para ser ella ahora quien tome la iniciativa con su punto de vista.
 - c) Está tomando perspectiva de todo lo escuchado y así razonarlo mejor.
4. La distancia personal es aquella que...
 - a) Nos separa de los extraños.
 - b) Más protegemos. Nuestra zona más inexpugnable, solo para unos elegidos.
 - c) Mantenemos con nuestros amigos o compañeros de trabajo.

5. Una manera de no sentirnos tan agobiados por las personas que puedan estar muy próximas a nosotros, por ejemplo, en un transporte público...
- a) Ignorarlas concentrando nuestros pensamientos en algo importante para nosotros.
 - b) Escuchando música con unos auriculares.
 - c) Dando la espalda a aquellos que nos puedan desagradar.
6. En una mesa de reuniones, el puesto de esquina...
- a) Será el más apropiado para aproximar posiciones, eliminando barreras, pero sin excederse en confianza.
 - b) Es el más apropiado para trabajar en equipo o en sintonía hacia un fin común.
 - c) Es el que dificulta más la comunicación, dado que cualquier barrera, en este caso, la mesa, separa cuerpos y puede llegar a separar mentes.
7. Cuando dos personas ya tienen confianza previa y se llevan bien...
- a) Suelen saludarse a cierta distancia para poder observarse mejor.
 - b) Tienden a hacerlo más pegadas, en concreto sus caderas.
 - c) Se acercan y se dan mutuamente unas palmadas en la espalda.
8. Si me encuentro con alguien que acerca mucho su cara a la mía al hablarme, una manera eficaz de ganar espacio sin demostrar inferioridad o sumisión será...
- a) Dando pasos hacia atrás hasta que deje de aproximarse.
 - b) Empujándole levemente con mi mano extendida para que se dé cuenta de que está invadiendo mi espacio.
 - c) Dando pequeños pasos laterales, girando a su alrededor.
9. Las personas que se sienten amenazadas o les desagrada mucho una pregunta, tienden a...
- a) Tratar de parecer indiferentes manteniendo la misma distancia con quien les ha preguntado.
 - b) Aproximarse físicamente a quien ha hecho la pregunta en un sentido amenazante.
 - c) Alejarse con su cuerpo, y principalmente su cabeza, de quien ha hecho la pregunta.
10. En parejas que pasean solas por la calle hablando «de sus cosas»...
- a) Cuanto mayor es el afecto entre ellas, más juntas y despacio caminan.
 - b) Suelen ir separados para que el cuerpo del otro quede a su vista al completo.
 - c) Caminan deprisa, alineados y sin dejar de observarse.

Resultados del test

1. Respuesta b

2. Respuesta a
3. Respuesta a
4. Respuesta c
5. Respuesta b
6. Respuesta a
7. Respuesta b
8. Respuesta c
9. Respuesta c
10. Respuesta a

Capítulo 5

Contacto con tacto

Introducción

El tacto se considera como el primer sentido que desarrollamos los seres humanos, ya que envía inmediatamente información a nuestro cerebro de aquello con que entramos en contacto. Si a eso sumamos que solo una de nuestras manos tiene más de diecisiete mil receptores sensoriales que envían esa información al cerebro, y que el tacto es el único sentido que se extiende por todo nuestro cuerpo, comprobaremos entonces su gran importancia en la comunicación entre personas, sin palabras y de carácter inmediato.

A través del tacto percibimos la temperatura, la textura, el dolor, el grado de presión, la aspereza o la suavidad... y todo ello no debemos centrarlo en el reconocimiento de las cualidades de los objetos, sino también —para lo que es útil este libro— en la información que damos o percibimos al comunicarnos con otras personas.

Tan importante es el tacto en el desarrollo del ser humano que su ausencia puede llevar a la muerte. ¿Exagerado? Ni mucho menos. Durante los años cuarenta, como consecuencia de la situación bélica mundial, los orfanatos y hospitales infantiles aumentaron el número de bebés que tenían que atender. Se les daba alimentación adecuada, cuidados médicos y limpieza, sin embargo, como eran muchos y había poco personal para su cuidado, no solían recibir muestras de afecto, no se les cogía ni se les abrazaba, estaban separados unos de otros por frágiles paredes de tela y aunque llorasen no eran atendidos; la mayoría de ellos morían antes de alcanzar los 2 años, a pesar de encontrarse aparentemente sanos.

El psicólogo René Spitz estudió lo que estaba sucediendo e hizo una investigación comparando a esos bebés de orfanatos con aquellos otros que eran dados en adopción y recibían caricias, abrazos, besos... Como ya podrás imaginar, estos niños no morían salvo que existiese alguna causa, de las que podríamos llamar «normales» para este final[11]. La absoluta falta del contacto físico y de cariño puede llevar a la muerte, o si no se llega a esta situación extrema, sí puede provocar importantes problemas de desarrollo mental y motor.

Como vemos, la importancia del tacto es mayor de lo que mucha gente piensa. A continuación estudiaremos cómo interactuar con otras personas teniendo en cuenta sus diferencias culturales o su personalidad, así como interesantes y prácticos consejos de cómo utilizarlo en nuestro día a día para resultar más entrañables, empáticos e incluso convincentes.

Diferencias culturales

Mi empresa va a abrir centros de trabajo en diferentes países y puede que tenga que viajar y relacionarme con otras culturas, ¿qué diferencias debo tener en cuenta respecto al tacto entre unas y otras?

En cuanto a la gran cantidad de comunicación que damos y recibimos a través del contacto físico con nuestros semejantes, ya sean amigos o desconocidos, ya sea en un ambiente amigable o en uno de negocios, debemos tener presentes dos reglas básicas:

1. *No todas las personas son como yo.* A la hora de establecer contacto con otra persona procuremos, salvo que ya haya confianza, pensar más en el otro que en nosotros mismos, ya que puede no agradarle lo mismo que a nosotros. Estas diferencias se deberán en muchos casos a la cultura en la que ha crecido, lo que nos lleva al siguiente punto.
2. *Cada cultura tiene sus costumbres.* Hay culturas que se denominan de «alto contexto» y otras de «bajo contexto», siguiendo las pautas marcadas por el antropólogo Edward T. Hall^[12], gran investigador en la materia ; esto quiere decir que unas admitirán mejor que otras el contacto físico. Ejemplos de las culturas de «alto contexto» podrían ser la española, la latinoamericana, la árabe... Y de «bajo contexto», la anglosajona, la nórdica o la asiática...

Las culturas denominadas de «alto contexto» dan gran importancia a todo lo que rodea al mensaje en sí mismo, por ello su denominación, y asignan un gran valor a la comunicación que se ofrece a través del contacto físico y las emociones que puedan rodear la interacción entre las personas. Sin embargo, las culturas de «bajo contexto» dan una importancia superior y prioritaria al propio contenido del mensaje, que es más directo, y se deja en un segundo lugar su vertiente más emocional, en la cual está muy implicado el contacto físico.

No tener en cuenta estas diferencias puede provocarnos problemas y malos entendidos en nuestras relaciones tanto personales como profesionales.

Influencia de la personalidad

¿Cómo reconoceré con qué personas puedo establecer contacto físico sin incomodarlas?

Recuerdo que una noche, al concluir mi conferencia en un congreso en el que estuve hablando de lo mucho que comunica el contacto físico, se me acercó una mujer de unos 50 años, muy preocupada, para pedirme ayuda. Me dijo que ella era profesora, que adoraba a sus alumnos y que no podía evitar establecer contacto físico con ellos, siempre muy respetuoso, pero que el comportamiento de algunos le desconcertaba ya que se echaban hacia atrás, «era como si me huyeran, como si les molestara», me comentó. «¿Por qué me sucede esto con algunos alumnos? Si yo lo hago con todo mi cariño», me preguntó.

Hay personas a las que les agrada más, establecen más confianza y transmiten más afecto a través del contacto físico. Por el contrario, otras personas no admiten bien, e incluso les desagrada, que se produzca ese tipo de contacto.

Ni mejores ni peores, cada uno somos de una manera y sí es importante saber cómo comunicarte con los demás, también a través del tacto.

Para ello, te hago la siguiente pregunta: ¿qué tal funcionan tus antenas comunicativas? Lo digo porque ahora será el momento de que estén bien ajustadas. Tus sentidos de la vista y el oído van a desempeñar un papel trascendental. A quienes les gusta más «tocar» serán a quienes podamos «tocar». Entendamos el sentido del verbo tal y como explicamos a lo largo de este capítulo, que no vale todo. ¿Y quiénes van a ser las personas que sean más de contacto físico, que su personalidad prácticamente les pida comunicarse utilizando el tacto? Las más extrovertidos. Este tipo de personas tiene la tendencia a socializar con facilidad, a sobresalir en las reuniones que mantengan y, en muchos casos, a tratar de convertirse en el centro de atención. ¿Tienes tus ojos bien abiertos y tus oídos agudizados? Pues veamos cinco pistas que delatan la actitud del extrovertido:

1. Hablan más alto.
2. Hablan más rápido.
3. Se les escapan las manos, es decir, establecen contacto físico con facilidad.
4. Son de distancias cortas a la hora de hablar con las personas que los acompañen.
5. Regalan más mirada. Suelen mantener un contacto visual más prolongado con quienes interactúan.

Si apreciamos estas cinco características en una persona con la que hemos mantenido una reunión, y esta ha concluido positivamente, al despedirte podrás acompañar el estrechamiento de manos con un contacto de tu mano izquierda en su brazo, o acompañarle hasta la puerta con un leve contacto físico que le guíe... Será bastante fácil que lo tome como una buena predisposición por tu parte a futuras relaciones comerciales o proyectos en común, como mayor interés, ya no solo a nivel profesional sino además como persona y, en resumen, como indicio de una mejor conexión y afinidad. Como seguro que ya habrás deducido, si la persona es de un tipo más introvertido, el contacto

físico deberemos limitarlo mucho más, hasta que tengáis más confianza y ya, a ambos, os salga de manera automática.

Zonas no comprometidas

¿Qué zonas del cuerpo de otra persona puedo tocar sin que se ofenda?

Importante cuestión. Aunque hemos dicho que dependiendo de las circunstancias, culturas y personalidad, el contacto físico puede convertirse en un medio de comunicación muy poderoso a nuestro favor, eso no significa que podamos ir tocando a las personas donde nos plazca. ¡Solo faltaría! Por eso, hay unas zonas del cuerpo humano que se consideraran menos comprometidas y en las que, si el resto de los factores que hemos visto lo aconsejan, podemos sumar un leve contacto físico, pues así ganaremos afectos. Estas zonas son brazos, hombros y parte superior de la espalda.

El contacto a través de los brazos da una sensación de más calidez, cercanía y compromiso.



Es menos frecuente ese contacto en los hombros, pero también se da.



Y en el contacto con la parte superior de la espalda hay que tener mucho cuidado con no pasar a dar unas palmaditas que puedan ser mal acogidas, dado que suelen comunicar un mayor grado de superioridad o excesiva confianza.



Mi consejo es limitarnos a la zona del brazo, sobre todo en un contexto más de relaciones empresariales o de negocios.

El apretón de manos

¿Qué puedo saber de una persona por la manera de estrecharme la mano?

En muchos casos darnos la mano es el primer contacto físico que hacemos con un extraño, por lo que ofreceremos y recibiremos mucha información en ese instante. Es la manera de transmitir respeto mutuo e igualdad.

Aunque la mayoría de los apretones de manos se hacen con una firmeza, orientación y duración adecuadas, es muy posible que te haya llamado la atención cuando te han dado la mano de forma más prolongada o excesivamente breve o si te la han estrechado con demasiada fuerza o te la dejaban caer como muerta; con la palma hacia arriba o hacia abajo... Todo tiene su explicación que a continuación descubrirás. Así, la próxima vez que te estrechen la mano podrás llevarte la máxima información posible de tu interlocutor y también ser más consciente de la que tú transmites.

Me resulta imposible no hacer referencia en este tema a la singular manera de estrechar la mano del presidente de Estados Unidos, Donald Trump, es un mundo aparte en este campo. Ya lo verás unas líneas más abajo.

Pasemos a describir esas diferentes maneras de estrechar la mano:

- *La orientación.* Comencemos cuando ya vemos llegar la mano de la otra persona, aún ni nos hemos tocado, y ya podemos ir sacando deducciones. En la mayoría de los casos se nos ofrece vertical, que sería lo más correcto, tal y como muestra la siguiente ilustración:

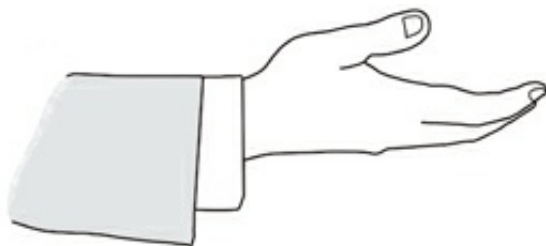


Ahora bien, no son pocos los casos de personas que la ofrecen con la palma de la mano hacia abajo y mostrando el dorso:



Es una manera de estrechar la mano propia de personas más dominantes o que quieren quedar, en ese momento, por encima de la otra persona.

Y también nos vamos a encontrar con el caso inverso, los que ofrecen su palma hacia arriba, propio de personas más sumisas, con menos iniciativa o afán de liderazgo:



Recuerdo que, en intervenciones en medios, algunos tertulianos me decían que todo el mundo daba la mano de forma vertical. Algunas imágenes de nuestros líderes políticos les hicieron cambiar de opinión.



- *La fuerza.* Siempre debemos pensar en la persona a quien damos la mano para no parecer indolentes, débiles o que no le damos importancia, en el supuesto de dejar la mano como muerta; o al contrario, no dar sensación de ser prepotentes, si apretamos en exceso, llegando incluso a hacerle daño. Estrechemos la mano de manera firme, con seguridad y confianza, pues esas mismas cualidades se nos atribuirán a nosotros.
- *La duración.* Cuanto más largo sea el apretón de manos mayor afecto transmitiremos, pero cuidado con pasarse y llegar a incomodar. Por eso, lo ideal es no exceder de unos tres o cuatro segundos.
- *A dos manos.* Esta es la forma de dar la mano que transmite mayor cariño.

Te pondré en situación: imagina que vas al funeral del padre de un amigo, ¿cómo le das la mano? Suele ser habitual el abrazo, pero si no lo diéramos con todo nuestro cuerpo, lo hacemos con nuestras dos manos. Es el apretón a dos manos o la mano guante. Aunque, evidentemente, su uso no se emplea solo en funerales. También cuando lo que se busca transmitir es mayor grado de cordialidad, complicidad y afecto en general.



Observaciones varias

En este apartado vamos a incluir algunos detalles a los que tendremos que prestar atención también al dar la mano:

- *Sudoración*. Salvo que nos encontremos con personas con algún trastorno corporal concreto, es un síntoma de nerviosismo.
- *Rugosidad o cuidado*. Profesiones que requieren duros trabajos manuales llevarán a que las manos se encuentren muy ásperas y rugosas; mientras que quienes hacen un trabajo de oficina las tendrán más suaves y cuidadas. Puro sentido común, pero que no debemos descuidar, todo es información.
- *Los aliados*. Acompañar al apretón de manos de una mirada directa, una sonrisa, inclinación corporal de aproximación..., nos ayudará a transmitir mayor confianza, interés y cercanía.

Una persona que, en general, me gusta su manera de estrechar la mano es la reina Letizia, ya que cuenta con los aspectos positivos que hemos venido comentando. Y no podemos olvidar momentos de gran tensión, como cuando Rajoy pareció no querer estrechar la mano a Pedro Sánchez y le dejó con su mano extendida mientras el primero se dedicó a abrocharse la chaqueta.



Además, como ya he anticipado, hay un caso especial, el de Donald Trump, que reconozco disfruto analizándolo en cada ocasión. El presidente de Estados Unidos suele ofrecer la mano con su palma hacia arriba, como una especie de acto de condescendencia y sumisión hacia la otra persona. Si bien, después suele apretarla y, en ocasiones, pegar tirones hacia su propio cuerpo, llegando a desestabilizar a la otra persona, como ocurrió con el presidente francés Emmanuel Macron. Incluso llega a dar palmaditas con la otra mano, como hizo con el primer ministro japonés, Shinz Abe. Ni más ni menos que con una persona asiática, que suelen ser de reducido contacto físico. Esto explica la cara del primer ministro cuando le soltó, quien llegó a hacer ademán de levantarse y marcharse.



© Album -EFE

La forma ideal de estrechar nuestra mano es verticalmente, de manera firme, midiendo nuestra fuerza, durante unos tres segundos, con una mirada directa, sonrisa y leve orientación corporal hacia la otra persona.

Y nunca olvidemos que comenzar una reunión, un debate, una negociación... estrechándonos las manos es positivo, se suelen alcanzar mejores resultados. Siempre hay que comenzar con... buena mano.

Con mano izquierda

¿Por qué hay personas que cuando estrechan la mano de otra, también cogen su brazo con la mano izquierda?

A Barack Obama, expresidente de Estados Unidos, le he calificado siempre como el maestro de la mano izquierda. Y si hay una persona que haya estudiado y que tenga bien medidos sus gestos, ese es Obama. ¿A qué conclusión nos lleva esto? A que es muy positivo sumar a nuestro apretón de manos el utilizar también la mano izquierda situándola en el brazo derecho de la otra persona. Observemos al maestro:



© Album -EFE

¿Qué transmitimos a la mente de la otra persona al hacerlo? Un mayor grado de compromiso por nuestra parte, cercanía, afecto..., es un «cuánto me alegro de conocerte, me preocupo por ti, eres especial para mí...» con un solo contacto físico.

¿Y esto es solo válido para los políticos? Ni mucho menos, tú puedes ponerlo en práctica ya, en tu próxima reunión de trabajo, al recibir una visita en casa o acudir a un evento al que te inviten y saludar al anfitrión. Y si a ello sumamos una sonrisa y una mirada directa, eso es ya de nota.

Esta manera de actuar suele llevarla a cabo quien ostenta un papel superior en la interacción, aunque cada vez lo estoy observando más entre diferentes estatus sociales o grados de jerarquía.

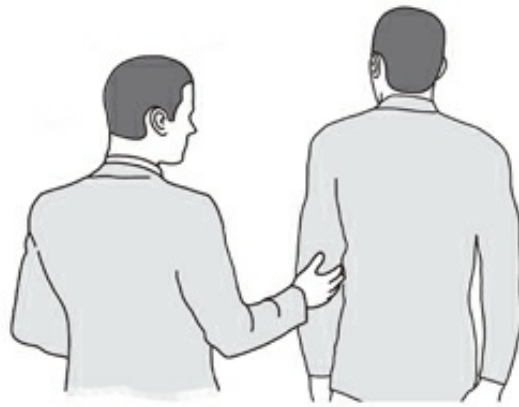
El valor de un mínimo contacto: el efecto anclaje

Por mi trabajo tengo que relacionarme con gente que no conozco, ¿algún consejo que me pueda resultar útil hasta con las personas más complicadas?

Qué mejor manera de dar respuesta a esta pregunta que con un ejemplo. Poner en práctica el «efecto anclaje» me ayudó a calmar mucho los ánimos y llegar a un gran acuerdo. La historia es la siguiente. Mi especialidad como abogado siempre ha sido la laboral (conflictos entre empresa–trabajador). Se aproximaba un juicio de despido en el que, en este caso, yo defendía a la empresa. Llevaba días de negociaciones con el abogado del trabajador hasta que, al fin, la noche antes del juicio, como suele pasar en muchos casos, cerramos un buen acuerdo entre abogados. Yo tenía la autorización de mi cliente y suponía que a mi compañero de profesión le sucedía lo mismo.

Pero llegó la mañana siguiente, y cuando fui al juzgado, ya relajado, solo para cumplir el trámite de redactar y firmar el acuerdo, desde la distancia veo al abogado contrario y al trabajador discutir. En ese momento, el trabajador se dirige a mí enfadado y me dice que él no está conforme con el acuerdo, llegando incluso a acusarme de haber «comprado» a su abogado. Mi sorpresa fue absoluta. Y su abogado estaba más pálido que la pared.

¿Qué hice? Explicarle con claridad todo el trabajo que había detrás del acuerdo alcanzado y los beneficios de este. Si bien antes puse en práctica el «efecto anclaje». Pedí al trabajador y a su abogado que me acompañaran a otra sala más tranquila donde podríamos sentarnos para hablar del acuerdo y, mientras le dejaba pasar delante de mí, le fui dando un par de pequeños toques con la palma de mi mano en la zona de su codo. Estos toques son prácticamente imperceptibles, nunca se mantiene el contacto físico ni se empuja, solo se acompaña con el tacto de manera sutil y durante un brevísimo espacio de tiempo. Cuando se sentó, ya estaba mucho más calmado y abierto a escucharme. No es brujería, son los efectos positivos de la comunicación no verbal.



Ese mínimo contacto físico, que no puede ser duradero y menos con alguien hostil, ya que podría provocar incluso un efecto negativo, transmite cercanía y afecto. Podríamos decir que nuestro cerebro lo interpreta como un «me importas».

Conversamos, nos explicamos mutuamente nuestros puntos de vista, y al final, volvimos a cerrar el acuerdo tal y como ya lo habíamos hecho la noche anterior entre ambos abogados. Con ello, no se engaña ni se «hipnotiza», solo se calman ánimos y se puede conseguir que la otra persona sea más receptiva a aquello que le tengas que decir.

Quien toca manda

¿Qué relación existe entre el contacto físico y las relaciones de jerarquía en un trabajo?

Imaginemos que vamos a mantener una reunión o una negociación con varias personas de otra empresa. Sería interesante saber quién toma las decisiones, ¿verdad? Una pista importante para ello nos la va a ofrecer, si nos paramos unos minutos a observar aunque sea desde la distancia, el contacto físico que se pudiera producir entre los integrantes del grupo con los que vamos a reunirnos.

En comunicación no verbal muchas veces vamos a comprender mejor lo que vemos imaginando que lo hacemos nosotros mismos, y en el caso que ahora estudiamos es un excelente ejemplo. ¿Te imaginas poniendo la mano en el hombro o dando unas palmaditas en la espalda a tu jefe? A que no, a que de solo imaginarlo te sale una sonrisa o te produce cierto agobio. Pues ya tenemos una pista:

El contacto físico es más frecuente que se establezca entre aquel que ostenta un estatus superior en un organigrama empresarial, o en cualquier tipo de relación, hacia quien está por debajo, que a la inversa.

También se puede producir este tipo de contacto físico entre quienes se consideran de «fuerzas» equilibradas y con un cierto nivel previo de confianza. Observemos el saludo

en la puerta de La Moncloa entre el presidente del Gobierno de España, Pedro Sánchez, y varios líderes políticos y podremos sacar nuestras propias conclusiones de quiénes se creen tan «importantes» como el presidente o le guardan mayor respeto y distancia:



© Album - EFE

Me fio más de estas señales no verbales que de lo que la tarjeta de presentación o de visita pueda poner.

Nada mejor que una mano amiga

¿Puedo conseguir consolar a alguien incluso sin palabras?

Personalmente, considero que no existe palabra que pueda sustituir a una caricia.

En esos momentos en los que necesitamos que nos reconforten, sentirnos acompañados, aunque sepamos que con ello no va a mejorar la situación, el mejor remedio será contar con una mano amiga que nos consuele.

Tras un fallecimiento, un despido, una ruptura sentimental..., u otras tantas situaciones en la vida que pueden llevar a una persona a sentirse hundida y desamparada, lo mejor es comenzar dando apoyo físico, contacto directo a quien lo necesita. Ya llegarán más tarde las palabras de consuelo. Es importante que no invirtamos el orden, pues si en la distancia, sin el más mínimo contacto físico, empezamos a dar palabras o argumentos de ánimo, lo más seguro es que ni siquiera sean escuchados. La persona está en un estado emocional alterado, no precisa palabras, requiere también emociones que le ayuden, y el sentido del tacto es un gran aliado en esta labor.

Como vemos, la frase hecha tan utilizada de «echar una mano», en este contexto, adquiere gran fuerza y significado.

Contagia seguridad

¿Cómo puedo conseguir que las personas de mi alrededor sean más decididas?

Si deseas que alguien de tu entorno familiar o laboral, cuando se enfrenta a una determinada decisión, actúe con mayor seguridad y determinación, dale «un empujoncito». El término «empujoncito» es una broma, pero he querido utilizarlo al resultar muy visual y así nos ayudará a comprender de dónde podría venir esa expresión coloquial que utilizamos para conseguir que alguien se decida a hacer algo. ¿Cómo debemos entenderlo?

Un simple contacto físico en el hombro, al que podemos acompañar con alguna palabra o frase de ánimo como «tú puedes», «lo vas a conseguir», «adelante»..., provoca en el cerebro de quien lo recibe una especie de inyección de seguridad que puede ser «el puntito» que le faltaba para actuar.



Así se comprobó en una investigación que hace unos años se hizo con unos estudiantes de finanzas a la hora de tomar la decisión de efectuar unas simuladas inversiones. Aquellos que recibieron ese pequeño toque en su hombro fueron más decididos a invertir que quienes no lo recibieron.

Y como esto vale para los demás y para conocerse mejor a uno mismo, la próxima vez que te animen con un pequeño «empujoncito», decide actuar o no hacerlo, pero sabiendo que tu mente está recibiendo un estímulo exterior para entrar en movimiento, seguramente con la mejor de las intenciones pero... ¿y si no? Valoremos, en cada caso, si se nos anima a tomar una iniciativa con buenas intenciones o solo se trata de convencernos sutilmente a actuar en un sentido que podría incluso perjudicarnos.

Consigue ayuda

¿Puedo utilizar el contacto físico a mi favor para obtener ayuda?

Partamos de una base:

El tacto nos acerca, y eso consigue que con el contacto físico, por regla general, se obtenga un mayor grado de cooperación y confianza entre las personas que si este no existiera.

En los últimos cincuenta años numerosos experimentos científicos han comprobado que es cierta la afirmación anterior[13].

- *La cabina telefónica.* Se dejaban unas monedas en el cajetín del cambio de la cabina. Las personas entraban, hacían el descubrimiento y cogían las monedas. Posteriormente, alguien del equipo de investigación se acercaba al sujeto que acababa de salir de la cabina de teléfono y le preguntaba si se había dejado unas monedas. Cuando la pregunta era acompañada de un sutil contacto físico, aumentaba considerablemente el número de quienes devolvían el dinero.
- *El descuido.* Una persona del equipo investigador simulaba que se le caían varios objetos al suelo. La diferencia entre pedir ayuda a alguien cercano sin o con contacto físico mejoró el resultado del 60 al 90 por ciento aproximadamente de quienes ayudaron a recogerlas.
- *El bufé.* Este experimento lo llamo así solo coloquialmente y es personal. Lo puse en práctica yo mismo en el desayuno bufé de un hotel en el que pasé la noche. He de reconocerlo, mi gran debilidad son esos maravillosos desayunos con variedad de opciones dulces y saladas, zumos, frutas... que muchos hoteles ofrecen a sus clientes. Faltaban solo un par de horas para mi intervención en un congreso y, tras pasar la noche en el hotel, bajé a mi «gran momento». Pero mi felicidad se truncó cuando el encargado de sala me dijo que mi reserva solo incluía un desayuno continental, que tenía solo lo básico y no el bufé, así que... «se mira, pero no se prueba», me dije a mí mismo.

Había pocas personas desayunando en el comedor y me di cuenta de que el encargado que me había informado era tremendamente extrovertido, te recuerdo algunas pistas de ello: hablaba rápido y alto, distancia reducida al hablar, de contacto físico constante y mirada prolongada; si a eso sumaba que era de mi misma cultura (de alto contexto) y la situación relajada, se juntaban todos los ingredientes para llevar a la práctica mi «experimento», tampoco tenía nada que perder.

Me levanté de mi mesa, me acerqué a él, le miré directamente a los ojos y, mientras mantenía un leve contacto físico en su brazo, le volví a preguntar: «¿Qué era lo que podía desayunar? Que ya se me ha olvidado». Su respuesta fue, tras un breve silencio por su parte: «Desayune lo que guste», mientras me miraba con una sonrisa. Amigo, esto es «el poder del tacto».

Un aliado para crear buenas relaciones

¿Hay acciones en apariencia bondadosas que pueden esconder segundas intenciones?

Buenas relaciones personales y grandes negocios han comenzado por el mejor de los caminos y poniendo sólidas bases, mientras se compartía una taza de café o de té. ¿Y si hubiera influido ese, en apariencia, intrascendente acto social para ayudar en el resultado? Experimentos efectuados por investigadores de Estados Unidos[14] así parecen demostrarlo.

A un grupo de personas se les pidió que sostuvieran en su mano, en unas ocasiones, una taza de café caliente y, en otras, un helado. Mientras lo hacían, se les solicitó que juzgaran a una persona desconocida como más cálida y generosa o como más fría y distante. El resultado podríamos resumirlo con una frase: el calor contagia calor. El calor físico del café provocó que los juicios hacia los desconocidos fueran los más positivos; mientras que, cuando sostenían el helado, el juicio también «se congelaba».

De cara a convencer a otras personas, o que nosotros mismos seamos más fáciles de convencer, también pueden influir estas mismas sensaciones.

Cuando nuestro cerebro se encuentra relajado y se siente confortable, en este caso gracias a una bebida caliente, su juicio crítico se reduce y, en consecuencia, se hace más vulnerable a aceptar los argumentos ajenos.

Esto mismo sucede con otro tipo de comodidades, como, por ejemplo, cuando nos sentamos en un sillón, al escuchar una música relajante o incluso al detectar nuestro olfato olor a café o a magdalenas recién hechas, como me reconocieron que hacían unos alumnos que tuve de una inmobiliaria. Vamos, si me pillan a mí, me venden lo que se propongan.

Así que la próxima vez que vayas a tener una reunión complicada en la que sepas que deberás estar con todos tus sentidos alerta, y te ofrezcan un café calentito, puedes responder: «Prefiero un helado de varias bolas». Solo es una broma. Pero ponte alerta, eso sí.

Consigue un cliente satisfecho

Somos una empresa que cuenta con profesionales de diversas materias, como abogados y médicos, ¿es bueno el contacto físico con los clientes o pacientes, o sería mejor mantener las distancias?

No es casualidad que una de las características de los profesionales que resultan mejor valorados es que toquen ligeramente a sus clientes. Y lo mejor de todo: el cliente ni se da cuenta de ello. Y te lo voy a demostrar a continuación. Los clientes solo contestaban a las evaluaciones de calidad de quienes les atendían, y señalaban a esos profesionales como personas más atentas, más cercanas, más comprometidas con lo que ellos

necesitaban... Cuando después eran preguntados si se habían percatado del contacto físico que, por ejemplo, a la despedida se había producido, respondían que no. El cerebro recibe mucha información y muchas veces no somos plenamente conscientes de ella.

Acudamos a tres experimentos sobre la materia. Creo que te sorprenderán. En uno de ellos se pidió a unos trabajadores de una biblioteca que al intercambiar con el visitante el carné de socio de esta y el libro, se rozaran ligeramente. A otros se les pidió que no existiera el más mínimo contacto físico. Después a esos visitantes se les hizo rellenar unas encuestas de satisfacción con el personal que les había atendido. El resultado fue claramente favorable para aquellos con los que existió tacto. En resumen, se les consideró más atentos y cercanos.

En otro caso, la investigación fue llevada a cabo en la Universidad de Bretaña por los doctores Guéguen, Meineri y Charles-Sire, haciéndose públicos los resultados en el año 2010. Se cogió a un grupo de médicos a los que se solicitó que, en algún momento durante su consulta o al despedirse del paciente, establecieran contacto físico con el mismo[15]. Tengamos en cuenta que nos encontramos con un sector profesional que, durante muchos años, ha mantenido cierta distancia con el paciente ya que, habitualmente, les separaba una mesa. Sin contar, claro está, las exploraciones médicas que tuvieran que realizarse.

El resultado sorprendió tanto a los investigadores como a los propios médicos, pues no solo fueron mejor considerados profesionalmente aquellos que tuvieron ese leve contacto, sino que, además, se dieron cuenta de que era mayor el número de los que se curaban entre aquellos que habían sido «tocados» que entre los que no. La explicación es que los pacientes salieron de la consulta llevándose la impresión de que ese médico era mejor profesional y se preocupaba más por ellos, en pocas palabras, se habían ganado su confianza y, en consecuencia, fueron más obedientes a la hora de tomar la medicación y seguir las indicaciones pertinentes.



Aunque, tal vez, el resultado que más te puede sorprender es el estudio que se hizo con un grupo de camareros[16]. Dos psicólogos franceses, Guegueb y Jacob, descubrieron en 1980 que si un camarero toca levemente la parte superior del brazo mientras da la cuenta, la propina puede llegar a aumentar hasta un 25 por ciento. Por algo le han llamado «el toque de Midas».

Como habrás podido comprobar da igual a qué nos dediquemos, un sutil contacto físico con nuestro cliente le transmitirá un mensaje positivo a nuestro favor, y lo que resultó en todos los casos llamativo fue que los sujetos preguntados o encuestados ni se dieron cuenta del contacto.

Y es que el tacto transmite emociones, y las mismas nos impactan mucho más de lo que podríamos imaginar.

Tocar es desear

¿Por qué tienen tanto éxito los establecimientos comerciales que te dejan usar los productos y si no estás satisfecho te devuelven el dinero?

¿No lo quieres comprar? Porque es demasiado caro, porque ya tienes algo parecido, porque solo es un capricho innecesario... pues mejor que no lo toques. O visto desde el otro lado, ¿deseas que tu cliente compre el objeto o coja tu oferta? Intenta conseguir que esté en su mano.

Lo que veremos a continuación no hace milagros ni funciona siempre; pero, por una parte, no tenemos nada que perder y, por otra, ayuda... Más adelante te contaré como lo empleaba yo en mi época de abogado en las negociaciones.

Nuestro cerebro, cuando considera que algo ya es suyo, se resiste a devolverlo.

Es como una conquista, como una preciada posesión de la que no quiere desprenderse. Aquí está la clave.

Fue una gran revolución para las ventas el día que a un comerciante se le ocurrió sacar las mercancías de detrás del mostrador. Al quitar la barrera entre los productos y los potenciales clientes, y estos poder ver y tocar los mismos, las ventas se dispararon.



Si un comercio nos deja tocar, probar, usar, llevar a casa... cualquier producto, por mucho que nos diga que lo podemos devolver sin problemas, salvo que verdaderamente no nos valga, lo fácil es que ya no queramos quedarnos sin él, y es que... ya lo consideramos como nuestro.

En Estados Unidos se hizo una prueba con compradores de coches a quienes se les permitía probar el vehículo como si fuera suyo durante unos días, al cabo de los cuales debía regresar el establecimiento y decir si se lo quedaba o lo devolvía. Para ponerlo más difícil, cuando el cliente llegaba de nuevo a adquirir el coche, se le informaba de que su precio había subido. ¿Sabes qué hacía el comprador, además de molestarse por el cambio de precio? Rendirse y decir que lo compraba. Después, como es lógico, se les explicaba que era solo un experimento y el precio volvía a ser el inicial.

Vayamos a mi caso. Tras adentrarme en este mundo de la comunicación no verbal y sus múltiples posibilidades de ponerla en práctica, dejé de decir mis ofertas económicas en las negociaciones de palabra para que las escuchara la otra parte. El sistema que comencé a emplear, y he de reconocer que con grandes resultados, fue escribir la cifra en un papel y entregársela a la otra parte para que la cogiera, o también poner en la mano del otro un cheque con la cantidad ya cumplimentada, vamos, listo para cobrar. Uyyyyyy, qué tentación, la cantidad ya la sentían conseguida, la poseían, estaba en su mano. Qué difícil resulta en esos casos, salvo que fuera ridícula por supuesto, desprenderse de ella y devolverla, lo que significaba volver a estar con las manos vacías.

Así que la próxima vez que te digan: «Tenga, cójalo», manos a la espalda y no caigas en la trampa. O sí, dependerá de lo que te guste, pero ya sabiendo cómo te afectará.

Siente sin ver

¿Cómo puedo aumentar el poder de una caricia?

¿Alguna vez has disfrutado de la música hasta el punto de cerrar los ojos para hacer la sensación más intensa?

Cuando anulamos unos sentidos, evitamos sus distracciones y conseguimos que aquel que dejamos trabajando rinda más y mejor.

Esto mismo ocurre con el tacto. Imagina que estás recibiendo el mejor de los masajes en tu espalda. ¿Estarías leyendo el periódico mientras tanto? Poder claro que puedes, pero la concentración del cerebro en el tacto de esas manos expertas sobre la piel de tu cuerpo se vería reducido. ¿No te has preguntado por qué cerramos los ojos cuando besamos? Pues por lo mismo, nuestra mente desea recibir el máximo de estímulos de ese especial instante cargado, en muchas ocasiones, de gran placer.

Gran número de acciones que lleva a cabo nuestro cerebro las hace sin nosotros ser conscientes de ellas. Tratemos de poner nuestro granito de arena para provocar mayores sensaciones satisfactorias mientras acariciamos a un ser querido, lo besamos, o cuando nos lo hacen a nosotros, susurrándonos a nosotros mismos: «Quiero disfrutar del momento, no deseo que nada me despiste, solo sentir este contacto que tanto me gusta» y pon en modo «reposo» al resto de sentidos. Y ahora... a disfrutar.

Recomendaciones

1. *Tocar sin pensar es como disparar sin apuntar.* No se puede andar tocando a diestro y siniestro, sin importarnos si a la otra persona le puede molestar. Ella recibe nuestro contacto, así que deberíamos saber si su cultura, su manera de ser y la situación harán de nuestra mano un ramo de flores o un martillo.
2. *El apretón de manos nació para acercar, no para espantar.* Cuando vayas a estrechar la mano de alguien hazlo con seguridad y firmeza. Acompaña el movimiento de una mirada directa y, a ser posible, una sonrisa. Piensa en cómo deseas que sea su primera impresión o cómo quieres que te recuerde cuando se marche.
3. *La poderosa mano izquierda.* No te limites a estrechar su mano, haz que también juegue tu mano izquierda. Cuando esta mano entra en contacto con su brazo derecho, enviarás un mensaje de aprecio y comprensión.
4. *Descubre quién decide.* Cuando tengas que convencer a un grupo de personas, siempre hay alguna que tiene más influencia sobre el resto. Obsérvalas antes de reunirlos. Es fácil que esta sea la que toque más a sus acompañantes y quien reciba el contacto la que influya menos al resto.
5. *Cuando quieras ayudar, no te limites a hablar.* El poder del tacto en el consuelo es superior a lo que puedas decir. Tu mano transmitirá calor y compañía, sentirá que compartes su pesar.
6. *A veces solo necesitan tu empujoncito.* Tu breve contacto va a empujar a actuar, hazlo cuando le veas dudar y creas que va a beneficiar.
7. *Pide ayuda con tacto.* Y no solo teniendo cuidado de hacerlo sin provocar un incómodo compromiso, además con un sutil contacto físico facilitarás que te echen una mano.
8. *Calienta sus manos.* Invita a un café o una taza de té; será más fácil que te vean como una persona generosa —no solo por la invitación— y conseguirás una mejor disposición para llegar a un acuerdo.
9. *Haz que lo toque.* Tu oferta no debe entrar solo por los oídos o los ojos, procura que la sienta, que la toque y será más fácil que la acepte.
10. *Siente más y mejor.* Disfrutar de la ternura de una caricia o de todo el sentimiento que se encierra en un beso; podrás conseguirlo con algo tan sencillo como cerrar tus ojos.

El momento de la verdad

Pon a prueba tus conocimientos adquiridos en este capítulo:

1. Las culturas de «alto contexto» como la española o la latinoamericana...
 - a) Dan mucha importancia a todo lo que rodea al mensaje en sí mismo, asignan un gran valor a la comunicación que se ofrece a través del contacto físico y a las emociones.
 - b) Dan una importancia superior y prioritaria al contenido verbal del mensaje, que es más directo, y se deja en un segundo lugar su vertiente más emocional.
 - c) Consiguen dar mucha importancia en su comunicación, tanto al contenido del mensaje como a todo su aspecto emocional.
2. ¿Qué tipo de personas van a admitir de mejor grado el contacto físico?
 - a) Cualquiera cuya cultura lo considere como positivo.
 - b) Los introvertidos.
 - c) Los extrovertidos.
3. ¿Cómo reconocería a una persona extrovertida?
 - a) Hablan más bajo y más rápido, se aproximan a los demás, les gusta tocar a las otras personas, pero suelen mantener menos la mirada.
 - b) Hablan más alto y más rápido, se aproximan a los demás, les gusta tocar a las otras personas y mantienen más la mirada.
 - c) Hablan más despacio y más rápido, guardan una mayor distancia con los demás, les gusta tocar a las otras personas y mantienen más la mirada.
4. ¿Cuáles son las zonas del cuerpo no comprometidas, aquellas con que más se podría mantener el contacto físico?
 - a) La parte superior de la espalda, la cintura y los hombros.
 - b) Los brazos, la zona media de la espalda y los hombros.
 - c) La parte superior de la espalda, los hombros y los brazos.
5. La conocida como «mano guante» o estrechar la mano «a dos manos» corresponde a...
 - a) Personas dominantes que tratan de imponer sus criterios a la otra persona.
 - b) Personas o momentos especialmente cargados de afecto.
 - c) Personas más sumisas que precisan darse seguridad haciendo este acto con sus dos manos.
6. Por efecto anclaje entendemos...

- a) Esos toques que damos con la palma de nuestra mano a otra persona, en la zona de su codo, casi imperceptibles y durante un brevísimo espacio de tiempo.
 - b) Cuando cogemos con nuestra mano izquierda el brazo derecho de la otra persona para establecer lazos de mayor confianza.
 - c) Un breve contacto físico que hacemos en la parte superior de la espalda del otro, como una pequeña palmadita.
7. Si observamos que en un grupo de personas una de ellas da unas palmaditas en la espalda a otros integrantes, podríamos deducir que...
- a) Quien las da trata de ganarse la confianza de quien las recibe.
 - b) Quien las da es fácil que ostente un estatus superior en cualquier tipo de relación, aunque en ocasiones se produce entre «iguales».
 - c) Quien las da trata de transmitir mayor estatus que el que realmente pudiera tener.
8. En una investigación efectuada con unos estudiantes de finanzas se comprobó que a la hora de tomar la decisión de efectuar unas simuladas inversiones...
- a) Aquellos que recibieron un pequeño toque en su hombro fueron más decididos que quienes no lo recibieron.
 - b) Aquellos a los que se les animó verbalmente, sin necesidad de contacto físico, fueron más decididos a la hora de invertir.
 - c) Aquellos con quienes se mantuvo un prolongado contacto físico en la zona del antebrazo fueron más decididos que quienes no lo recibieron.
9. En las evaluaciones de calidad realizadas a clientes de diversas profesiones se comprobó que...
- a) Eran valorados positivamente y con puntuaciones más altas quienes tenían un leve contacto físico, dado que les gustó recibirlo y les transmitió afecto.
 - b) Eran valorados positivamente y con puntuaciones más altas quienes tenían un leve contacto físico, sin que el mismo fuera percibido conscientemente.
 - c) Eran valorados negativamente y con puntuaciones más bajas quienes tenían un leve contacto físico, dado que les provocaban un cierto grado de incomodidad.
10. Si observamos que una persona que acabamos de conocer tiende su mano para estrechárnosla con la palma de su mano hacia abajo, podemos decir de ella que es...
- a) De tendencia más afectuosa.
 - b) De tendencia más sumisa.
 - c) De tendencia más dominante.

Resultados del test

1. Respuesta a

2. Respuesta c
3. Respuesta b
4. Respuesta c
5. Respuesta b
6. Respuesta a
7. Respuesta b
8. Respuesta a
9. Respuesta b
10. Respuesta c

Capítulo 6

¡Cuánto dice una mirada!

Introducción

Un aforismo árabe dice: «Quien no entiende una mirada, jamás comprenderá una larga explicación». En nuestra comunicación diaria, no solo transmitimos nuestro mensaje con palabras. El lenguaje corporal es fundamental y la mirada, un elemento clave que nos ayudará a comunicarnos más y también a escuchar mejor.

Sin necesidad de ser un especialista en comunicación no verbal, la mayoría de las personas intuyen si se las está prestando atención o no, si quien cuenta algo o responde a nuestras preguntas lo hace con vergüenza o seguridad o, incluso, si nuestro discurso gusta más o menos. Los ojos que te miran o que te evitan son capaces de transmitarte confianza, cercanía, sinceridad, atracción..., o todo lo contrario. Hay grandes verdades y falsos mitos en torno a la mirada que a continuación analizaremos detalladamente.

Además, la mirada está muy relacionada con la detección de la mentira. William Shakespeare escribió que «las palabras están llenas de falsedad o de arte; la mirada es el lenguaje del corazón». Mucho se ha contado en torno a si los mentirosos miran más o menos a las demás personas, si lo hacen o no directamente a los ojos o si desvían la mirada hacia un lado u otro al hacerlo. De todo ello hablaremos en los apartados de este capítulo.

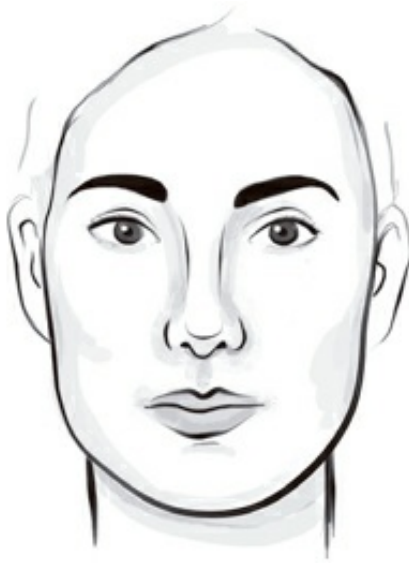
Y ahora te invito a que te adentres en el universo de la mirada, para que puedas comprobar si es verdad eso que dicen de que «los ojos son el espejo del alma».

Esos ojos que te miran

A veces voy en el autobús o por la calle, giro mi cabeza y descubro a alguien mirándome fijamente, ¿cómo he podido detectarlo?

A muchos nos ha ocurrido lo que comentas. La explicación puede tener mucho que ver con nuestro sentido más ancestral de supervivencia. Más valía descubrir cuanto antes una mirada acechante, pues podía ser un potencial peligro del que huir o defenderse. Por eso, aunque vayamos paseando por la calle o pensando en lo que haremos al día siguiente, nuestro cerebro está trabajando, algo así como en un segundo plano, para analizar todo lo que le rodea por si se requiriera una reacción inmediata.

Pocas cosas llaman tanto nuestra atención como unos ojos que nos dirigen una mirada directa.



Por este motivo, siempre que analizo publicidad electoral o fotos de perfil en redes sociales, se llevan puntos positivos aquellos protagonistas que miran directamente a quienes podamos ir paseando por la calle o estar al otro lado de la pantalla, ya que casi no podemos evitar devolverles la mirada. Estos carteles atrapan nuestra atención con mayor intensidad que aquellos otros que tienen un eslogan o a sus protagonistas mirando hacia el cielo o trabajando, los cuales lanzarán otro mensaje, pero no es tan directo y atrayente como esos ojos que te miran.



Pero además de la llamada de atención que suponen, su gran valor está en que una mirada directa hace parecer más sincero y resultar más convincente a quien la utiliza, transmitiendo una mayor cercanía.

Al mundo de la publicidad, tan conocido por todos nosotros, no le ha pasado inadvertida esta fuerza. La utilizan tanto para hablar directamente al espectador y hacerle partícipe de una información como para transmitir fiabilidad a los potenciales clientes. Seguramente recuerdes mensajes publicitarios de televisión en los que una persona te habla a ti, te mira y te lanza su mensaje: «Busque, compare y si encuentra algo mejor... cómprelo» (este era los eslogan de un anuncio del detergente Colón, que se convirtió en un referente publicitario).

¿Y qué decir de las tarjetas de visita en las que aparece la fotografía de la persona mirándote directamente? No sé a ti, pero a mí es como si me estuviesen llamando personalmente. Un cliente me comentó que cuando hacía «limpia» de tarjetas y tiraba algunas a la papelería, aquellas que llevaban la foto de su titular se las quedaba, pues sentía que iba a tirar a la propia persona.

El poder en la mirada

¿Existe relación entre la mirada y el liderazgo?

Partiendo de la regla general ya indicada de que una mirada directa nos hace parecer más sinceros y resultar más convincentes, una de las señas de identidad de la persona con «madera de líder» será que centrará sus ojos en los de su interlocutor y si se dirige a un grupo de personas, lo hará a la altura de la cara de todas ellas. Pero no vamos a quedarnos en esto que resulta más o menos evidente. Demos un paso más y tratemos de reconocer al líder, sin que este hable y con independencia de donde mire, cuando se encuentra con un grupo de personas de su confianza.

Vayamos a un ejemplo real que viví hace unos meses. Me invitaron a asistir a una negociación que prometía ser complicada. A cada lado de la mesa se sentaban dos bandos enfrentados formados por unas ocho personas. Mi misión era observar a la parte contraria para poder deducir información de la misma que pudiera pasar desapercibida a quienes estaban más centrados en argumentar y rebatir.

En uno de los recesos, recuerdo que me comentaron que los dos portavoces de la parte contraria eran muy duros y se mantenían firmes en sus posturas, por lo que me preguntaron si podían hacer algo para que llegaran a un acuerdo.

Mi respuesta les sorprendió:

—Cuando lancéis vuestros argumentos más importantes debéis mirar al que se sienta en la esquina derecha, ese que no ha hablado.

—Pero... ¿por qué justamente a ese y no a quienes nos están rebatiendo?

—¿Os habéis fijado que ellos, los que llevan la iniciativa al argumentar, en muchas ocasiones, tras hacerlo, le lanzan una fugaz mirada al sujeto de la esquina? Es como si estuvieran buscando su confirmación. Pues le tenéis que mirar a él en los momentos clave, dado que parece tener más poder del que, en una primera impresión, podría deducirse. Vuestra mirada directa ayudará a vencerlo.

Así lo hicieron y, al final, se alcanzó un gran acuerdo. Mis clientes me reconocieron que, efectivamente, cuando en un posterior descanso el otro grupo se fue a un lugar más apartado, vieron cómo sus integrantes rodeaban y escuchaban con atención a quien podríamos llamar «el líder oculto».

El líder no siempre es el que más habla, pero sí quien sabe cuándo debe hacerlo. Reconoceremos a un líder en un grupo, aunque ni siquiera hablen entre ellos, porque será quien más miradas atraiga del resto, es como un imán para sus ojos. Prestamos más atención a quien es más importante para nosotros. Así que, en tu próxima reunión o negociación, no te centres en quien más habla, sino en aquella persona que más miradas reciba.



Mírame cuando te hable, pero no te pases

¿Cuánto tiempo debería mirar a los ojos de la otra persona para no llegar a incomodarla?

«No me mires, no me mires, déjalo ya...», así comienza la letra de una canción del grupo musical Mecano. En ese caso era porque su protagonista no se había puesto maquillaje; sin embargo, en la vida real, seguro que más de uno lo ha pasado mal al encontrarse con alguien que lo miraba fijamente a los ojos más tiempo del debido. Una mirada prolongada pocas veces es de medias tintas. Se da entre personas con mucha confianza entre ellas, como dos enamorados o dos buenos amigos, o puede ser todo lo contrario, es decir, entre dos personas que se desafían o retan con ella.

En cualquier caso, nunca nos deja indiferentes. La «pregunta del millón» sería: ¿cuánto es el tiempo correcto que debemos mantener la mirada en otra persona? Pues la respuesta más acertada sería que no existe una regla universal que sirva para todas las situaciones y, sobre todo, que sea aplicable al común de los mortales, dado que, incluso, hasta hay culturas de mayor y menor contacto visual.

En este punto resulta de gran interés recordar la investigación científica efectuada en el año de 2015 por el psicólogo Alan Johnston y sus colegas en el University College London [\[17\]](#). Lo que hicieron fue contar con más de cuatrocientos voluntarios para que observaran unos vídeos de actores que parecían estar mirándolos directamente a los ojos y avisaran del tiempo que les resultaba cómoda esa mirada y cuándo dejaba de serlo, el promedio estuvo en 3,2 segundos.

Una mirada dirigida a los ojos directamente mientras contamos algo, como ya hemos venido comentando, transmite interés y genera confianza, pero debemos apartarla de vez en cuando para no intimidar a la otra persona o, incluso, para no parecer que nos hemos quedado absortos en nuestros propios pensamientos.

Tengamos en cuenta que nuestra personalidad desempeña un papel importante en relación con la cantidad de miradas que nos gusta regalar a los demás.

Las personas más sociables o extrovertidas dan más miradas y aguantan más tiempo las de los otros; en cambio, las personas más introvertidas o tímidas harán lo contrario.

Ni mejores ni peores, cada persona tiene su forma de ser y es importantísimo no universalizar nuestra propia manera de comportarnos.

Hay quienes, a la hora de marcarse unos tiempos para mirar directamente o apartarla, siguen la regla del color de los ojos. Como verás, esto solo vale en las distancias cercanas. Es tan sencillo como mantener la mirada el tiempo que necesitemos para reconocer con claridad el color de los ojos de la otra persona. Curioso cuanto menos, ¿verdad?

Ahora compartiré contigo la fórmula que yo empleo y que, al menos a mí, me da buenos resultados: es tan sencilla como fijarme durante cuánto tiempo mantiene la mirada la persona con la que hablo y cómo lo hace, para así amoldarme a ella. Que mantiene mucho la mirada, pues yo igual; que la aparta con frecuencia, pues nunca me quedará con mi mirada fija en ella para no incomodarla. Así de fácil.

En relación con estas últimas personas que no son capaces de mantener la mirada directa sobre los demás, ya que les intimida o sienten cierta vergüenza, sobre todo si se trata de un desconocido, es lógico buscar una solución, puesto que ya sabemos el efecto positivo que provoca la mirada directa hacia otras personas y cómo es negativo hablar como si tratáramos de evitarla. Un truco para que, sin mirar directamente a los ojos de otra persona, ella piense que sí lo haces es algo tan sencillo como dirigir tu mirada hacia la zona de su entrecejo, el efecto es el mismo. Ahora bien, mucho cuidado, como el efecto es el de una mirada directa, no te quedes con la vista ahí clavada o serás tú quien incomode al otro.

La dirección de una mirada

He leído en muchas ocasiones que la dirección de la mirada puede dar información fiable sobre si la persona dice la verdad o miente, ¿es esto cierto?

Yo también lo he leído y escuchado. Lo que se suele afirmar es que si una persona dice la verdad a una pregunta que se le hace, es decir, si debe acudir al recuerdo, sus ojos se orientarán hacia su izquierda.



Mientras que si la persona miente, es decir, si está recurriendo a la imaginación, mirará hacia su derecha.



Los científicos han tratado de validar estas afirmaciones, pero los resultados de sus experimentos científicos no las han confirmado. La orientación de las miradas en los sujetos sobre los que se hicieron las pruebas, con independencia de que respondieran con la verdad o mintieran, fue similar en cuanto a la cantidad de veces que se lanzaron a la derecha o a la izquierda. No se obtuvieron resultados claros de los que se pudieran extraer patrones válidos de conducta.

A esta misma conclusión han llegado Richard Wiseman (de la Universidad de Hertfordshire, en el Reino Unido), la doctora Caroline Watt (de la Universidad de Edimburgo) y los investigadores Leanne ten Brinke y Stephen Porter, de la Universidad de British Columbia, en Canadá[18] [19] [20].

Así que esto nos lleva a que debemos quitarnos de la cabeza esa idea tan repetida, no vaya a ser que malinterpretemos a quien tengamos delante y luego le vayamos a echar la culpa a la comunicación no verbal.

A la vista de lo anterior, tal vez te estés preguntando si existe alguna manera fiable de reconocer en otra persona cuándo está recordando algo. Haz una prueba: cuando veas a alguien de confianza, pregúntale cómo estaba decorado el último restaurante en el que cenasteis o que te detalle la cara de algún personaje famoso... Una de las pistas más fiables de que una persona nos cuenta una historia que recuerda, y de que no se está inventando la respuesta, será que desviará la mirada hacia arriba, a los lados (a cualquiera de los dos: derecha o izquierda), o incluso cerrará los ojos para concentrarse mejor.

Cuando nuestro cerebro precisa recurrir al recuerdo debe hacer un esfuerzo de concentración, por lo que le resultará muy difícil mirar a la vez a los ojos de la otra persona. Por ese motivo, observarás que su mirada no se dirige hacia un punto concreto, sino que estará como perdida para no distraer al cerebro en su búsqueda de información, del recuerdo.

Si ante una pregunta cuya respuesta exija acudir a la memoria nos contestan mirándonos a nosotros directamente, desconfía de que la contestación sea sincera. Aunque mucho cuidado con sacar conclusiones precipitadas, habrá que tener en cuenta las circunstancias de cada caso. Por ejemplo, puede que le hayan hecho esa misma pregunta muchas veces y ya tenga automatizada la respuesta, como les suele ocurrir a los políticos en las entrevistas.

Aprende a distinguir el sin-vergüenza del con-vergüenza

Me dice que se arrepiente, ¿cómo puedo saber si ese arrepentimiento es sincero?

Cuántas veces hemos visto por televisión a personas que pedían disculpas, ya fuera en programas del corazón o hasta en los informativos, o por ejemplo, a los políticos que habían sido condenados por corrupción. Como en tantas ocasiones, las palabras se pueden guionizar, vamos, que se las pueden aprender de memoria y hacer el mejor de los

discursos de arrepentimiento, pareciendo sentir vergüenza por lo sucedido. Pero, y el cuerpo, ¿qué dice al respecto?, ¿cómo reconocer un sentimiento de culpa, de vergüenza o de arrepentimiento real?

Lo normal es que, cuando nuestro cerebro siente esa carga, no seamos capaces de mantener una mirada fija, directa, hacia la persona ante quien nos avergonzamos o nos sentimos culpables, y menos aún expresarlo con la barbilla bien alta; por este motivo, lo más frecuente suele ser que bajemos la mirada con distanciamiento, es decir, que dirijamos la vista hacia abajo totalmente desenfocada, dejándola vagar perdida. Además, es habitual que tengamos una reacción de escondernos, es como si no quisiéramos que se nos viese. ¿Y cómo lo conseguimos? Colocándonos una mano por delante de la cara. Me vienen a la memoria los programas de televisión de cámara oculta en los que se gastan bromas a ciudadanos o famosos. Su primera reacción al ver que han sido el objetivo de una broma suele ser la de echarse la mano a la cara, esto es pura vergüenza.

He realizado bastantes análisis de personas para comprobar si cuando afirman estar arrepentidas de acciones que tienen claro reproche social, lo están en verdad o solo tratan de quedar bien. Por desgracia, en la mayoría de los casos no hay ningún signo externo de arrepentimiento; en algunos, hasta se les ve cierto orgullo al decirlo, subiendo la barbilla e incluso sonriendo sutilmente. No obstante, hay casos donde sí fue evidente la vergüenza del protagonista, como cuando Bill Clinton reconoció sus relaciones con Monica Lewinsky, que previamente había negado; o cuando Rodríguez Zapatero, entonces expresidente del Gobierno, tras el atentado en el aeropuerto de Barajas por parte de ETA, se mostró arrepentido, pues pocos días antes había restado importancia a la banda. Sus miradas bajas y distanciadas mostraban coherencia y, en consecuencia, resultaban creíbles.



Miradas de amor y de deseo

¿Cómo puedo saber si atraigo sexualmente a otra persona o es enamoramiento?

Imagina que estás cenando en un precioso restaurante de tu ciudad con esa persona que tanto te gusta. ¿No querías saber leer un poquito sus pensamientos y descubrir si desea

de ti tu corazón o una loca noche de pasión? ¿Y si te dijera que puedes seguir algunas pistas que te está regalando sin darse cuenta?

En el año 2015, investigadores de las universidades de Ginebra y Chicago (Mylene Bolmont, John T. Cacioppo y Stephanie Cacioppo) realizaron un estudio conjunto centrado en las miradas de amor o de deseo sexual, si eran idénticas o se diferenciaban al dirigir las hacia la otra persona[21]. Sus resultados fueron muy reveladores en cuanto a la gran importancia que tiene el rostro humano en estas circunstancias. Saber leerlo adecuadamente es la clave, y si entramos más en detalle:

Diferenciar dónde se centra la mirada de la otra persona nos ayudará a distinguir el amor del deseo.

Volvamos a ese acogedor restaurante, observa su mirada y trata de distinguir si se centra más en tu rostro y casi olvida tu cuerpo o si además de mirarte a la cara, —faltaría más que no lo hiciera—, recorre más tiempo con su mirada cada línea de tu cuerpo. En el primer caso, los ojos hablan de amor, mientras que en el segundo parece que sube la temperatura y el deseo sexual se descubre.

Además, se han hecho diversos experimentos sociales colocando frente a frente a dos desconocidos, y se les pedía que no se hablaran, que solo se miraran a los ojos. Algunos de ellos no supieron explicar la razón de que no pudieran evitar acabar besándose[22]. Algún joven de los experimentos dio como respuesta la siguiente, con la que me quedo: «Si miras a alguien de verdad, siempre vas a sentir algo».

Y no puedo cerrar este apartado sin recordar una escena de la película *Piratas del Caribe*, donde uno de sus protagonistas, Will Turner, interpretado por Orlando Bloom, al despedir en una escalinata a su amada, Elizabeth Swann, interpretada por Keira Knightley, y ver cómo se aleja, se dice a sí mismo en voz baja: «Que se vuelva, que se vuelva». Y es que cuando nos alejamos de un ser querido, de forma instintiva, solemos volvernos para mirarlo otra vez. Por cierto..., ella volvió su rostro y él se sintió feliz.

A vista de orador

Para cuando haga mi próxima intervención pública, ¿me puedes dar algún consejo de hacia dónde mirar o cómo hacerlo?

Si tienes que dar una clase o una conferencia ante un gran número de personas, es importante «no perderte de vista», prestarte atención a ti mismo. El mayor error que he observado, que además se repite con frecuencia y encima es muy fácil que suceda, es dar la mayoría de tu presentación a un solo individuo. Sí, es una gran verdad que hay personas con miradas que atraparán la tuya, sobre todo si ves cómo están casi extasiadas escuchándote, con una sonrisa y, de vez en cuando asintiéndote con su cabeza. En ese

momento... ¡peligro! Puedes ser hipnotizado. Es una broma en un sentido literal, pero creo que nos entendemos, ¿verdad?

Esa persona tan agradecida por tus palabras puede convertirse en tu única espectadora y entonces ella seguirá fascinada, pero... ¿y el resto?, ¿qué pensarán? Pues que les has olvidado, que no existen. Cuando alguna persona del público se siente olvidada es muy posible que te lo devuelva con la misma moneda, que mentalmente se ponga a pensar en lo que hará al día siguiente o en el fin de semana, algo que sucederá sin que ella misma sea consciente de la pérdida de conexión. Esto es algo que nunca debemos permitir. Cuando estés ante tu público regala tu mirada a todos los presentes, escapa de esas miradas tan atrayentes. Ese tipo de mirada se llama en «abanico»: de derecha a izquierda y de izquierda a derecha. Vamos, como si fueras un rey mago y repartieras caramelos, no se los vas a dar todos al mismo niño.

Pasemos a una segunda fase y un segundo error: hay oradores que solo hablan para los de las primeras filas, ¿y los del medio o los de la última fila? Pobrecitos, que también te están dedicando su tiempo y les interesa mucho lo que les cuentas. ¡Pues nunca lo olvidemos!

Me parece un consejo equivocado quienes recomiendan sentar a los amigos y familiares en las primeras filas para que, si te sientes algo nervioso, los mires y hables para ellos. ¡¡¡¡Nooooo!!!!, porque ya te los has ganado, y hasta es posible que hayan escuchado tu misma conferencia varias veces; así que mejor distribúyeles entre el público, que no atraigan tu atención.

Siempre debes repartir tu mirada de una manera equilibrada entre todos los asistentes. No te quedes nunca demasiado tiempo fijo en una sola zona o, peor aún, en una sola persona, salvo que la estés poniendo como ejemplo de algo que cuentes o expresamente te quieras dirigir a ella.

Otro de los grandes peligros para un orador es llevar escrita su intervención.

La lectura de tu discurso hace perder el invisible hilo de conexión orador-espectador que consigue la mirada y será muy fácil que desconecten. Nunca olvides que tus ojos atrapan la atención.

En estos casos, lo mejor será llevar escritas solo unas ideas básicas o palabras clave y con letra muy grande para verlas en un rápido vistazo; así nunca perderás tu contacto ocular con el público y serás tú quien consigas hipnotizarlos con tu gran intervención.

¿Te observa el mentiroso?

¿Es verdad eso que dicen de que el mentiroso no te mira a los ojos?

¿No has escuchado decir en alguna ocasión que las personas cuando te están mintiendo evitan el contacto ocular, que no miran a los ojos de su víctima? ¿Verdadero o falso? En

primer lugar, las personas que casi no dirigen la mirada a su interlocutor o que la mantienen un tiempo mínimo suelen transmitir temor o generar desconfianza. He escuchado a más de una persona decirme: «No me fio de quien no me mira a los ojos mientras le hablo o cuando me está contando algo». Eso sí, esto me lo dicen más las personas extrovertidas (que son de más mirada) y menos las tímidas (de menos mirada directa), porque solemos tender a pensar que los demás deben ser como nosotros, y esto nos puede conducir al error.

Aunque el caso más comprometido con el que me he encontrado fue el de una alumna que, al concluir un curso, en privado, me preguntó lo siguiente: «Mi pareja no me mira casi nunca a los ojos, ¿debo desconfiar de él?». En esos momentos me planteo si tendría que haber seguido siendo abogado, es broma, me encanta lo que hago, y mi respuesta fue sincera y sencilla. Puede que te sirva a ti también para comprender mejor a las otras personas: «Debes hacerte algunas preguntas», le dije, «¿se comporta igual con las demás personas con quienes también tiene mucha confianza?, ¿lo hace al tocar ciertas conversaciones más comprometidas?, ¿ha sido así siempre?». Y es que, como digo en tantas ocasiones, nunca saquemos conclusiones precipitadas y estudiemos cada caso y a cada persona.

Uno de los estudios más interesantes efectuados sobre la relación entre la mentira y la observación directa es el realizado por Samantha Mann, Aldert Vrij, Sharon Leal, Pär Anders Granhag, Lara Warmelink y Dave Forrester, de la Universidad de Portsmouth, Reino Unido[23], que tras analizar las declaraciones de un gran número de sujetos comprobaron que al mentir sí establecían mayor contacto visual que al decir la verdad. La razón estriba en lo que yo llamo «complejos del cerebro mentiroso». Como la persona sabe que su historia es falsa, como ella misma no se la cree, se siente en la necesidad de poner un plus de convicción al relato. Ese plus no está en la propia historia, sino en la comunicación no verbal que la acompaña, y es aquí donde la mente utiliza como arma de convicción su mirada. Es como si dijera: «Si te miro más, me vas a creer más». Por ello, el mentiroso establece un mayor contacto visual adrede que quien cuenta una historia verdadera, ya que este último no necesita pluses de veracidad y se limita a mirar a la otra persona con normalidad, no un mayor tiempo.

Ahora vayamos a la excepción, que se refiere a las personas que cuando mienten, además sienten vergüenza de hacerlo.

En los casos en que la vergüenza supera al interés de obtener un beneficio del engaño es cuando más he comprobado estas miradas huidizas que parecen buscar una escapatoria. Te remito a lo que hemos visto en un apartado anterior, a la dirección de la mirada en personas avergonzadas.

No obstante, mucho cuidado con las conclusiones que pudieras obtener de un solo parámetro. Nunca existe un cien por cien de seguridad en que alguien nos mienta y solo tendremos interesantes pistas para seguir investigando.

Recomendaciones

1. *Cuando quieras resaltar tus dotes de persuasión, mira a los ojos.* Convencerás más si tu mirada y tus palabras se alían y se enfocan en su destinatario.
2. *Céntrate en quien atraiga las miradas.* Identificarás al líder de un grupo por ser quien recibe más miradas.
3. *Amóldate a sus tiempos.* Como no existe una regla universal, observa a la otra persona y procura sintonizar con ella utilizando sus mismos tiempos de mirada directa.
4. *Viajamos con la mirada para recordar.* El esfuerzo mental de buscar y traer un recuerdo necesita que desviemos la mirada de la persona con la que hablamos.
5. *El arrepentimiento lanza la vista al suelo.* Cuando alguien se siente arrepentido, suele bajar la mirada y no mantenerla en quien lo observa.
6. *La vergüenza hace que no demos la cara.* Quien se avergüenza puede utilizar su propia mano para ocultar su rostro o perderse en el infinito con su mirada.
7. *Fijate dónde te mira y descubrirás si hay deseo.* Cuando una persona recorre el cuerpo de la otra y no se centra en su rostro, será un buen indicador del deseo sexual.
8. *Tu público te escucha si lo miras.* No des tu clase o conferencia a quien parece más receptivo, los demás también han ido a escucharte.
9. *El mentiroso te vigila.* No pienses que quien te intente engañar no te mira a la cara directamente, lo hará para comprobar si su mentira le funciona.
10. *Si te intimida mirar a los ojos, hazlo entre ellos.* Las personas a quienes les resulta difícil mantener la mirada con su interlocutor, que no la eviten, mejor que la dirijan a su entrecejo.

El momento de la verdad

Pon a prueba tus conocimientos adquiridos en este capítulo:

1. Si deseo atraer la mirada del visitante al perfil de mi red social, será positivo que la foto que me represente en ella...
 - a) Me muestre de cuerpo entero mientras hablo hacia el fotógrafo.
 - b) Sea de medio cuerpo y con mi mirada perdida en el horizonte.
 - c) Dirija una mirada directa a quien se encuentra al otro lado de la pantalla.
2. Voy a reunirme con un grupo de personas que no conozco y me interesa elegir a una de ellas para convencer al grupo, me centraré en quien...
 - a) Reciba más miradas de las personas que integran su grupo.
 - b) Hable más tiempo entre ellas mientras esperan.
 - c) Veo que observa cada detalle del entorno en que se va a producir nuestra reunión.
3. Una mirada directa por mi parte a los ojos de mi interlocutor durante un prolongado espacio de tiempo...
 - a) Siempre será positiva, dado que resultará más convincente.

- b) Nunca es conveniente, puesto que puede llegar a intimidarle.
 - c) Podrá ser positiva o negativa dependiendo del tipo de personalidad que tenga la otra persona.
4. Si observo a alguien delante de mí que, ante mis preguntas, sube en ocasiones su mirada hacia la derecha y en otras hacia la izquierda significará que...
- a) Siempre se eleva hacia la izquierda cuando está recordando lo que me va a responder.
 - b) Siempre se eleva hacia la derecha cuando está imaginando la respuesta.
 - c) No hay resultados concluyentes y no debemos sacar conclusiones precipitadas.
5. Le hago una pregunta que exige recordar a quien está frente a mí y me responde sin apartar ni un segundo la mirada de mis ojos, es un indicio de que...
- a) Se concentra en mis propios ojos para recordar la respuesta.
 - b) Tiene memorizada la respuesta y puede que no sea cierta.
 - c) Duda de lo que me está respondiendo.
6. Si veo a un personaje público por televisión pidiendo perdón por un grave error cometido mientras mira con la barbilla alta a los periodistas que le entrevistan, lo más posible será que...
- a) Se arrepienta porque mira a la cara a quienes le rodean.
 - b) No sienta ninguna culpa o vergüenza por lo que hizo.
 - c) En esas circunstancias resulta indiferente la dirección de la mirada.
7. Si en una cena romántica a la luz de las velas mi compañía mantiene su mirada dirigida a mi rostro, será un indicativo de que...
- a) Cupido le ha lanzado una de sus flechas directas al corazón y se ha enamorado de mí.
 - b) Está tratando de descubrir lo que deseo en realidad.
 - c) Soy su centro de atención para que no escape una gran noche de pasión.
8. Tengo que dar en unas horas una conferencia para un gran número de personas entre las que se encuentran familiares y amigos, cuando los veo llegar les pido que...
- a) Se sienten en las primeras filas para poder mirarlos a ellos principalmente y así sentir más seguridad al hablar en público.
 - b) Se vayan distribuyendo entre el público para repartir mi mirada «en abanico» entre todos los asistentes.
 - c) Se pongan lo más lejos posible para no distraer mi atención.
9. Si la persona con la que hablo no me mira a los ojos...
- a) No debo fiarme de lo que me cuente.
 - b) Deduzco que trata de terminar cuanto antes la conversación.

c) Puede que solo sea una persona tímida.

10. Si una persona me mira a la zona situada entre los ojos...

a) Lo más posible es que crea que me está mirando directamente a ellos.

b) Me trata de engañar al no ser una mirada directa.

c) Me hará sentir cierta incomodidad.

Resultados del test

1. Respuesta c

2. Respuesta a

3. Respuesta c

4. Respuesta c

5. Respuesta b

6. Respuesta b

7. Respuesta a

8. Respuesta b

9. Respuesta c

10. Respuesta a

Capítulo 7

Tras el velo de la apariencia

Introducción

Como estamos comprobando, la comunicación no verbal abarca un gran número de canales comunicativos de la persona y, en este capítulo, nos vamos a centrar en el de su apariencia. La Real Academia Española (RAE) define la «apariencia» como: «Aspecto o parecer exterior de alguien o algo». Pues, exactamente, eso es lo que vamos a estudiar ahora desde diferentes perspectivas:

- La información que yo mando a los demás.
- La que yo percibo del resto de personas.
- Lo que a mí mismo me hace sentir mi apariencia externa.

Además, si bien nos centraremos en el individuo, también estudiaremos su entorno, como es, por ejemplo, su lugar de trabajo. Aunque podemos ser engañados por la imagen de una persona que se ha «disfrazado» para conseguir algo de nosotros, nunca debemos pasar por alto que el hecho de que saquemos conclusiones rápidas de la apariencia de otras personas o lugares es un acto instintivo, innato al ser humano. Venimos programados para hacerlo como un recurso eficaz de supervivencia.

Quienes fueron lentos juzgando a los demás a primera vista o se equivocaron en su juicio quizá no tuvieron ya una segunda oportunidad.

La importancia de la primera impresión

¿Es cierto que la primera impresión es la que cuenta?

Cuando conocemos a una persona, ya sea alguien a quien nos presentan unos amigos, al vendedor que trata de que le compremos algún producto, el médico cuando entramos por

primera vez a su consulta o el abogado al que nunca hemos visitado..., da igual que se trate de una relación distendida y amigable o de otra más profesional y formal, siempre vamos a crearnos una primera impresión durante los primeros segundos en los que entremos en contacto. Y esa primera impresión va a depender de si:

- Nos mira directamente a los ojos o evita hacerlo.
- Nos sonríe o mantiene un gesto impasible o, incluso, exterioriza cierto enfado.
- Nos tiende la mano con seguridad, se aproxima para darnos dos besos o bien nos deja la iniciativa...
- Se nos acerca a saludarnos o permanece en su sitio esperando que lo hagamos nosotros.
- Sus primeras palabras al vernos transmiten alegría de conocernos, cansancio, aburrimiento...

Esos primeros segundos son claves. Nunca los descuidemos ya que tal y como se ha constatado en diversas investigaciones al respecto [\[24\]](#) [\[25\]](#):

En los primeros diez segundos la otra persona se va a llevar una impresión de nosotros que tiende a perdurar y va a ser difícil que cambie.

Te daré diez consejos personales para mejorar ese primer contacto con alguien desconocido. Ten en cuenta que, en ese primer instante, no se va a ver lo que eres, sino lo que pareces:

1. Una sutil sonrisa ayuda a generar en la otra persona la misma emoción, la de la alegría de conoceros. Por favor, que sea sincera.
2. La mirada directa a sus ojos le transmitirá cercanía y confianza.
3. El apretón de manos debe ser firme y vertical.
4. Mantén una postura erguida y que, a la vez, te resulte cómoda.
5. No invadas su espacio personal, pero tampoco te mantengas tan lejos que parezca que tiene una enfermedad infecciosa.
6. Con una ligera inclinación corporal hacia la otra persona le demostrarás tu interés.
7. Vístete para la ocasión. No descuides tu ropa y tus zapatos, y en la medida en que no te sientas a disgusto, adáptate a quien vas a ver y al entorno.
8. Jamás olvides tu aseo personal. En ocasiones, lo que parece más evidente es lo que primero se olvida.
9. Tus primeras palabras pronúncialas con seguridad para no transmitir duda o temor. Hasta el primer «Hola» es importante.
10. Y cuando ya comiences la conversación, o a describir tus cualidades o intereses, no te aceleres hablando demasiado rápido para no parecer nervioso o impaciente.

Con estos sencillos consejos vas a transmitir seguridad en ti mismo, te darás a conocer como alguien en quien se puede depositar una responsabilidad y ofrecerás una imagen profesional, como alguien cuidadoso, cercano y sincero.

Como vemos, más nos vale comenzar con buen pie y que la idea que esa persona, desconocida hasta entonces, se pueda crear de nosotros sea la mejor posible, dado que si un día nos mostramos diferentes, será muy distinto que piense: «Es encantador, aunque hoy parece que tiene un mal día», a esto otro: «Es insoportable, aunque hoy parece que tiene un buen día». Menuda diferencia, ¿verdad?

De todos modos, podemos cambiar esa primera impresión, pero nos llevará mucho más trabajo y tiempo que si lo hubiéramos conseguido durante esa primera presentación. Es más fácil escribir sobre una página en blanco que borrar lo escrito y escribir encima lo contrario. Ten siempre en cuenta que, como dijo Oscar Wilde, «nunca existe una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión».

El valor de imitar lo que ves hacer a la mayoría

¿Somos como borreguitos que seguimos al rebaño?

La importancia de la apariencia no solo se limita a la impresión que transmitimos o nos transmiten otras personas. También afecta a todo lo que nos rodea, como puede ser nuestro puesto de trabajo al que dedicaremos un apartado específico más adelante, o un establecimiento comercial.

Imagina que vas a una nueva ciudad, es la hora de comer y no sabes a qué restaurante entrar. Delante de ti ves que hay dos que ofrecen una carta de comidas tentadora y con los mismos precios, pero a través de sus ventanales de cristal compruebas que uno está vacío y el otro casi completo. ¿Por cuál te decidirías? Lo más frecuente es elegir el que está más concurrido. Realmente no sabemos la calidad de uno u otro establecimiento, pero entendemos que si todo el mundo ha preferido ese, por algo será. Es el poder de la apariencia externa de un determinado lugar para influir en nuestras decisiones.

Recuerdo que mi padre, camarero de profesión, me comentaba cuando yo era pequeño que cada vez que empezaba a trabajar en un bar que se inauguraba, invitaban a la gente a sentarse y les regalaban un café o un refresco. Eso tenía un efecto llamada para el resto de los potenciales clientes que pasaban por delante. Mi padre no era investigador, pero llevaba trabajando en hostelería desde los 14 años y sabía que el sistema funcionaba.

Si damos ahora el salto a los que sí son científicos, comprobaremos que así lo constatan, y este efecto tiene su propio nombre:

El «principio de validación social», que funciona en un doble sentido: hacemos lo que hace la mayoría y hacemos lo que hacen aquellos que son como nosotros.

Hacer lo que vemos que hacen otras personas, sobre todo si las consideramos nuestros iguales, nos da una sensación de pertenencia a un grupo o «tribu» y de seguridad de la que difícilmente escapamos. La publicidad lo ha empleado a menudo: nos animan a

comprar o contratar aquello que se supone todos ya tienen, o bien lo que ya han comprado las personas de nuestra misma profesión, edad, estatus social... La raíz de este comportamiento se encuentra en nuestras reacciones más primitivas para sobrevivir como especie. Es más fácil que lo consigamos en grupo que como elementos aislados. Y la manera de que nos sintamos parte de ese grupo o «tribu» es haciendo lo que en apariencia hacen los demás.

Vestidos para convencer

Ante una reunión importante para mí, ¿debo dar especial importancia a mi apariencia, al margen de lo obvio, es decir, a ir cuidada y aseada?

Jamás debemos olvidar que enviamos mensajes desde el primer instante que alguien nos ve, como ya hemos dicho al hablar de la importancia de la primera impresión. Aún no hemos hablado ni gesticulado, ni siquiera saludado, pero cuando nos acercamos desde cierta distancia o nos invitan a entrar a un despacho profesional o a una reunión quien nos observa ya comienza a hacerse una idea de cómo somos. Esta idea, en gran medida, dependerá de nosotros mismos, de una decisión que hayamos tomado tal vez una hora antes: ¿qué ropa me pongo?

Quiero dejar claro que respeto la opinión de quienes deciden no cambiar nunca la imagen que transmiten, sin importar que vayan a tomar unos aperitivos con los amigos, a una entrevista de trabajo o a una negociación comercial; ahora bien, debemos ser conscientes de que las decisiones tienen sus consecuencias. Y este tema no es una excepción.

Mi consejo es que elijas bien tu vestuario, tanto si vas a mantener una reunión con unos directivos de una multinacional como con un grupo de estudiantes universitarios. Lo más efectivo para tus intereses es que no vistas de la misma manera en uno y otro caso. Mientras que en el primer caso, el atuendo será más formal y serio, para el segundo deberías elegir uno más acorde, de ropa desenfadada. ¿Por qué? Te aseguro que no es un capricho mío ni ganas de cambiar tus costumbres. El motivo tiene las mismas bases antropológicas que hemos visto en el apartado anterior al analizar por qué imitamos lo que vemos que hacen los demás: «el sentido de pertenencia al mismo grupo o “tribu”».

Como ya he venido comentando, nuestro cerebro trae de herencia genética reacciones muy primitivas. Una de ellas es la siguiente:

Confiamos más en quien vemos como un igual a nosotros y miramos con más recelo al diferente.

Puedes pensar que es una injusticia y tienes razón, pero no podemos borrar de un plumazo aquello que nos ha ayudado a sobrevivir como especie, por ejemplo, desconfiar de quien no era de nuestra tribu, ya que suponía un potencial peligro. Como hemos dicho

al hablar de la «validación social», la pertenencia a un grupo da seguridad a nuestro cerebro.

A pesar de que hoy en día contamos con medios de transporte que nos trasladan al otro lado del planeta en unas horas y comunicaciones instantáneas entre personas situadas en los cinco continentes, seguimos confiando más, por regla general, en quien se parece más a nosotros. Herencia evolutiva de cientos de miles de años.

Así que si queremos dar una buena impresión, dediquemos un poco de tiempo a vestirnos de una manera acorde al grupo humano al que vamos a ver, sin perder nunca nuestra «esencia», faltaría más. Es importante que dediquemos un poco de tiempo a pensar dónde voy, con quiénes voy a estar y para qué.

Veamos primero algunos experimentos científicos que se han realizado sobre la materia y posteriormente te contaré varios casos reales. Los investigadores pidieron a quienes participaban en el experimento que hicieran lo mismo, pero cambiando su ropa. Les dijeron que fueran a una parada de autobús y pidieran dinero para poder coger uno de ellos. Debían ir a una en concreto muy concurrida por personas de todo tipo y tenían que vestirse de dos maneras diferentes: informal y ejecutivo.

Cuando regresaron de hacer múltiples pruebas y contaron el dinero, comprobaron que los importes recibidos eran similares; sin embargo, al ver las grabaciones advirtieron la gran diferencia: cuando los enviados a hacer la prueba vestían con ropa informal, aquellos que esperaban el autobús vestidos más de ejecutivos rehusaban dar dinero, pero sí lo hacían quienes vestían más informales; no obstante, cuando cambiaron su apariencia y acudieron vestidos más formalmente, ocurrió a la inversa, la gran mayoría de quienes daban su dinero eran los ejecutivos. Conclusión: se ayuda más a los de la misma tribu.

Otro experimento social [\[26\]](#) que se ha efectuado en repetidas ocasiones con idénticos resultados ha sido el de poner a un actor vestido de manera más informal o bien vestido y caer de repente al suelo desmayado. Al primero nadie le socorría, la gente pasaba por su lado como si no existiera y transcurrieron quince minutos hasta que unos policías se acercaron a él; mientras que al segundo, en quince segundos le rodeaban varias personas preocupadas por su estado de salud. Duro pero real.

Vayamos a algunos casos que yo mismo he presenciado o me han contado mis alumnos. Una abogada que estuvo en mis clases tuvo que presentarse a una entrevista para ver si una gran empresa contrataba a su despacho de abogados para que llevara sus asuntos legales. Muy hábilmente, ella, días antes de acudir a la cita, miró en la web cómo vestían sus empleados y directivos, y también comprobó que los colores corporativos de la empresa eran el azul y el rojo. Recuerdo cuando con una sonrisa me dijo: «Me fui a una tienda de moda y me compré un traje azul con una camisa roja». Acudió a la entrevista como otros muchos candidatos, pero finalmente ella fue la elegida. Tras pasar un tiempo y coger confianza con quienes le habían contratado, no pudo evitar preguntar: «¿Por qué a mí?». La respuesta fue: «Pasaron muchos buenos profesionales por mi despacho, pero según te vi, no sabría decir por qué, sentí que ya pertenecías a nuestro equipo».

En nuestra vida política hemos tenido también varios ejemplos destacables, si bien el más llamativo fue el de Anna Gabriel, diputada del Parlamento de Cataluña, que se marchó a Suiza coincidiendo con una orden de comparecencia judicial del Tribunal Supremo de España. Ella siempre llevaba su cabello recogido, con su característico flequillo corto y recto, y ropa informal con eslóganes reivindicativos; de pronto, cuando apareció en una entrevista periodística desde Suiza la vimos con el cabello suelto, el flequillo peinado hacia los lados y ropa más formal, sin ningún eslogan. Un cambio tan radical de imagen, coincidiendo con un cambio de residencia, no parece casual sino causal. Ella pretendía reunirse con organismos internacionales para expresar sus reivindicaciones nacionalistas sobre Cataluña y seguramente cambió su imagen para que se le abrieran más puertas. Una decisión bien pensada.



© Album -EFE



Otro cambio de papeles que a mí me resultó simpático fue el de la reunión que mantuvieron los presidentes de Partido Popular y Ciudadanos en aras a formar una mayoría parlamentaria que permitiera formar gobierno en España. Comprobamos cómo ambos cambiaron sus vestimentas. El que era presidente del Partido Popular, que habitualmente utiliza corbata, se la quitó, y el de Ciudadanos, que no solía usarla, se la puso. No creo en estas casualidades.



© Album -EFE



© Album -EFE

Así que la próxima vez que vayas a tener una reunión importante recuerda lo que acabamos de ver y luego toma la decisión que creas que mejor te conviene. Y lo más importante: nunca descuides tu apariencia.

El efecto «halo»

¿Es verdad que ser más atractivo o llevar un uniforme hace que aumente la confianza en esa persona?

Te voy a hacer una pregunta y, como no tienes que decir en alto tu respuesta, contéstala con sinceridad. Imagina que vas a pedir consejo o ayuda a cada uno de estos desconocidos, ¿en quién confiarías más?:

- ¿En una persona bien vestida o en otra mal vestida?
- ¿En alguien que te atrae por su atractivo o en quien no te atrae?
- ¿En un agente de la autoridad uniformado o en uno que no lo está?
- ¿En un médico con su bata blanca o en otro que va vestido de calle?

Otra pregunta, ¿a quién será más fácil que abras la puerta de tu casa o sigas sus indicaciones? ¿A quien llama o te marca un camino con uniforme o a quien va vestido de calle? Hace unos años vi una serie de programas de televisión en donde se trataba de estafar a los ciudadanos para demostrarnos lo confiados que somos. Como es lógico, una vez conseguido su propósito se les descubría que todo formaba parte de un programa. Los «estafadores» siempre decían que el uniforme era clave para ganarse la confianza de los demás. Incluso en alguno de los programas se reían con ello, pues comentaban que tenían comprobado que con ponerse un simple chaleco reflectante, de esos que llevamos en el coche para caso de avería o accidente, para conseguir sus propósitos les bastaba.

A esto se le denomina el efecto «halo» y es un sesgo cognitivo, es decir, un defecto psicológico que nos lleva a un procesamiento mental erróneo y, arrastrados por él, a un juicio inexacto. En términos sencillos:

Si una persona nos gusta o lleva algo que transmite confianza, pensamos que todo en esa persona es bueno y que se puede confiar en ella.

El atractivo físico es determinante para generar un buen efecto halo. Piensa en tu actor o actriz favoritos por su atractivo físico... ¿Ya?... Lo fácil será que imagines a esa persona dotada de cualidades positivas, aunque no la conozcas, y que la veas más inteligente, simpática y generosa o que puedes confiar más en ella.

¿Has visto personas feas en la publicidad? Los más descarados, los anuncios de colonias y perfumes. Pues ya imaginarás que no es casualidad. Como valoramos positivamente a la persona, lo hacemos también con el producto que publicita.

El mundo del crimen, en el más cruel de sus significados, se ha valido también del efecto halo. Grandes asesinos en serie lo utilizaron. Uno de los ejemplos más conocidos es el de Ted Bundy, que, entre otras artimañas, empleaba su atractivo físico para ganarse la confianza de sus futuras víctimas (treinta y seis asesinatos confirmados).

Este efecto halo también es aplicable al mundo de la política. El atractivo físico hace ganar votos por el mismo motivo que estamos exponiendo. Tras el debate que se produjo por la presidencia de Estados Unidos entre Nixon y Kennedy en los años sesenta, las encuestas al público que lo habían escuchado por radio dieron como ganador a Nixon; sin embargo, cuando se preguntó a los que lo habían seguido por televisión, dieron la victoria a Kennedy.



Así que la próxima vez que tengas que confiar o desconfiar de una persona atractiva o de alguien con uniforme, prueba a ver si consigues escapar del efecto halo o, como suele ocurrir, la apariencia arrastrará tu decisión.

Los colores comunican

¿Es cierto que los colores pueden influir en los pensamientos de las demás personas?

¿Has advertido que muchas mujeres del mundo de la política cuando salen a dar una rueda de prensa tras haber sido acusadas de algún hecho que se ha reprochado socialmente, visten enteramente de blanco? O bien eligen el color rojo cuando se presentan a un duro debate electoral, como fue el caso de Hilary Clinton en su primer debate con Donald Trump. Recordemos que días antes Hilary había perdido el conocimiento y se podía pensar que su estado de salud era débil.

Los hombres usamos menos variedad de colores. Elegimos generalmente el azul, el gris o el marrón. También los hay que visten con colores más llamativos, claro que sí, pero no es lo habitual.

Se dice que los colores actúan como detonantes psicológicos, provocando en nuestra mente unas determinadas emociones y sensaciones.

Por este motivo pueden ser utilizados por las personas para conseguir transmitir las sensaciones deseadas. Así, por ejemplo:

- *Azul*. Transmite limpieza y genera confianza. Nuestro cerebro lo asocia al cielo y al mar.
- *Rojo*. Genera seguridad, fuerza, poder y autoconfianza. Atractivo sexual. Intimidación (asociado a la sangre y a la vitalidad).
- *Negro*. Simboliza vacío, soledad y tristeza, por ello se asocia al luto en algunas culturas. Aunque en otros contextos simboliza la elegancia y la objetividad.
- *Verde*. Transmite tranquilidad, nuestro cerebro lo asocia a la vegetación, a un lugar con agua y alimentos.
- *Blanco*. Principalmente se relaciona con la pureza.

El uso de los colores también se ha investigado en otros ámbitos como el comercial, un campo en el que la comunicación sin palabras es determinante. En la universidad de Missouri–Columbia se hizo un estudio sobre la relación entre el color de los logotipos comerciales y lo que la gente sentía al verlos. Aquí tienes el resultado[\[27\]](#):

- Los logos azules invocan sensaciones de confianza, éxito y formalidad.
- Los logos verdes causan percepciones de responsabilidad ambiental, fortaleza, durabilidad, masculinidad y sostenibilidad.
- Los logos morados evocan feminidad, glamur y encanto.
- Los logos rosados dan la percepción de juventud, imaginación y moda.
- Los logos amarillos invocan percepciones de diversión y modernidad.
- Los logos rojos causan sensaciones de experiencia y seguridad.

Como curiosidad te diré que el color favorito de la mayoría de las personas es el azul. Yo mismo he hecho la prueba preguntándolo en todas mis redes sociales, y me han respondido más de mil personas confirmándomelo.

Te sientes como te vistes

Si yo soy la misma persona, ¿la ropa que elijo cada mañana puede afectar a la percepción de mí misma?

Una importante presentadora de televisión, a la que aprecio y admiro mucho, me comentó que ella cuando se despierta un poco más apagada, como sin fuerza vital, se viste de rojo, como una reacción personal para levantar su ánimo y notarse más vital.

¿Y tú? ¿Haces algo parecido? ¿Te vistes igual un lunes, un viernes o un sábado? ¿Eres

una persona que te sientes con más o menos ánimo, poderosa o frágil, activa o pasiva, según escojas una u otra ropa? Te informo de que las investigaciones realizadas al respecto así lo confirman[28] [29].

Según un estudio de las universidades americanas de Columbia y la Estatal de California, las personas que vestían una ropa más formal superaban en las tareas creativas y de organización a quienes, en los experimentos, vestían una indumentaria más casual.

En otra investigación se dividieron a unos deportistas en dos bandos, los que vestían de azul y los que lo hacían de rojo. ¿Te imaginas quiénes hicieron los mejores resultados en ejercicios con pesas? Los de rojo.

En la prueba realizada por la profesora Karen Pine, esta pidió a algunos de sus alumnos que se pusieran camisetas de Superman para comprobar cómo les influía esta ropa de superhéroe. El resultado fue el que ella imaginaba: consiguió que ganaran en seguridad y que se sintieran físicamente más fuertes y con la sensación de que podían levantar mayores pesos.

El psicólogo social Adam Galinsky también demostró que cuando facilitaba una bata blanca a un grupo de personas y les decía que era de médico, estas mejoraban su agilidad mental y, sin embargo, si a otro grupo les informaba de que esa bata pertenecía a un pintor, su agilidad mental no mejoraba.

Todo ello constata lo siguiente:

Nuestros procesos mentales, la seguridad en nosotros mismos y la determinación a la hora de afrontar un trabajo o un reto pueden verse influidos por la apariencia que nos hemos creado.

Lo que transmiten unas sencillas gafas

Al margen de que sea un complemento necesario o no, ¿qué mensaje transmite en el ámbito de la apariencia el uso de unas gafas?

A nivel popular está muy extendida la opinión de que, en general, unas gafas aportan un aspecto más intelectual e inofensivo a quien las usa. Solo tenemos que recordar la película de *Superman*, donde el superhéroe parece un tímido reportero cuando lleva unas simples gafas (además de que se quita el traje, pero eso ahora no viene al caso).

Profundizando más en el tema de cómo modifican las gafas la imagen que transmitimos a los demás, y para que veas la importancia que pueden llegar a tener, hace poco me llamó la atención en un caso de asesinato múltiple muy mediático, que el acusado, a quien anteriormente habíamos visto siempre sin gafas en los medios de comunicación, de repente, en el juicio apareció con unas gafas de montura gruesa. ¿Casualidad? No lo creo.

Es posible que la estrategia de la defensa se basase en un interesante estudio realizado por Michael Forster, Gernot Gerger y Helmut Leder, de la Universidad de Viena, cuyo

título es «The glasses stereotype revisited: Effects of glasses on perception, recognition and impressions of faces»[30]. En este estudio se llevaron a cabo unas investigaciones científicas poniendo a un grupo de participantes imágenes de personas sin gafas, con gafas de montura gruesa o con unas gafas sin montura para que decidieran quiénes les parecían mejores o peores según unos parámetros que te facilito a continuación. Los resultados fueron los siguientes:

1. *Más atractivas y agradables.* Personas sin gafas o con gafas sin montura.
2. *Más exitosas e inteligentes.* Personas con gafas, tanto con montura como sin montura.
3. *Más dignas de confianza.* Personas con gafas sin montura.
4. *Más cooperativas.* Personas sin gafas o con gafas sin montura.

Y si ahora volvemos al ejemplo anterior, donde el acusado llevaba gafas con montura gruesa, ¿por qué no las llevó sin montura, ya que según el estudio anterior parece que hubiese transmitido mayor confianza? Pues porque estos mismos investigadores comprobaron que había más posibilidades de que fueran reconocidos como los autores de los hechos, y en consecuencia como culpables, las personas que llevasen gafas sin montura. El experimento constató que entre una persona que llevaba gafas sin montura y otra con montura gruesa, las primeras hacen pensar que a esa persona ya se la había visto antes, por lo que tiene más posibilidades de ser reconocida como autora de los hechos. Por lo tanto, mediante el uso de una montura gruesa se minora ese riesgo.

Ahora ya depende de ti la imagen que quieras transmitir a la hora de decidirte entre un tipo u otro de gafas, o si prefieres prescindir de ellas con unas lentillas. Eso sí, deseo que no te veas nunca en un banquillo de acusados para tener que tomar esta decisión.

El lenguaje del tatuaje

¿Los tatuajes cambian la percepción que sacamos de las personas que los llevan?

Cada vez podemos ver más hombres y mujeres que se tatúan. Seguro que tú tienes ya una opinión formada sobre los tatuajes, si te gustan más o menos, si hay algún dibujo o frase que te atrae especialmente, o incluso es posible que lleves alguno en tu piel.

Podemos tener la idea de que quienes se tatúan lo hacen para tratar de mandar un mensaje a través de su apariencia corporal: romper con las normas establecidas o con los convencionalismos sociales, resultar más transgresores, ser diferentes al resto, atraer la atención...

Ahora bien, aquí vamos a ir un paso más allá: nos vamos a centrar en lo que efectivamente comunican, en la percepción que tienen hombres y mujeres de aquellas personas que se tatúan. ¿Conseguirían los tatuajes sus objetivos? Nos lo revelan algunos experimentos científicos que sobre esta materia se han llevado a cabo.

Veamos el primero de ellos: dos investigadores de la academia polaca de Ciencias, Andrzej Galbarczyk y Anna Ziomkiewicz, se han adentrado en la imagen que las personas podemos tener y las conclusiones que obtenemos de los hombres tatuados. Sus resultados son muy interesantes[31]. El experimento se hizo con nueve hombres sin ropa de cintura para arriba, de edades comprendidas entre 19 y 35 años, sin tatuajes. Su rostro debía permanecer neutral, es decir, sin reflejar emoción alguna. Posteriormente, a través de un programa de edición de imágenes, se superpondrían tatuajes en la piel. Así que para el estudio se contaría con las mismas fotos de hombres con y sin tatuajes.

Las personas que respondieron sobre sus impresiones fueron dos mil trescientos sesenta y nueve mujeres heterosexuales y doscientos quince hombres también heterosexuales. Vieron fotos al azar, tatuadas y no tatuadas. Después tuvieron que calificar a los hombres de las imágenes bajo los siguientes parámetros: masculinidad, salud, dominancia, atractivo, agresividad, potenciales buenos padres y potenciales buenas parejas. Se esperaba que hombres y mujeres respondieran de distintas maneras en referencia con esos modelos tatuados y, en parte, acertaron:

- En opinión de los hombres, la apariencia de las personas tatuadas fue la siguiente: los vieron más atractivos; se mostraron indiferentes en lo relativo a si parecían más saludables; consideraron que su imagen era de mayor masculinidad, más agresivos y dominantes; por último, no les resultó especialmente significativo en lo relativo a su capacidad como mejores o peores parejas o padres.
- Respecto a las impresiones que las mujeres obtenían de quienes veían con tatuajes fue la siguiente: en el apartado del atractivo manifestaron principalmente indiferencia; ahora bien, sí que les transmitían la sensación de contar con un mejor estado de salud; coincidieron con los hombres en cuanto a verlos más masculinos, agresivos y dominantes; y discreparon por completo en su percepción de considerarlos mejores o peores parejas y padres, ya que fue mayoritaria la opinión de entender que seguramente serían peores.

Un segundo estudio fue realizado por la psicoanalista Silvia Reisfeld en su libro *Tatuajes: una mirada psicoanalítica*, quien, desde otra perspectiva, la de su personalidad, concluye que, en general, las personas tatuadas son vistas como más extrovertidas y con un mayor deseo de resaltar su individualidad[32]. Estas conclusiones las confirman los investigadores de la Universidad Complutense Alejandro D. Castro y Juan I. Aragonés[33] en su propio estudio.

En cualquier caso, no estamos ni mucho menos ante un fenómeno de dimensiones poblacionales reducidas; un tercio de las personas comprendidas entre los 18 y los 35 años llevan un tatuaje dibujado en su cuerpo, según datos de la Academia Española de Dermatología.

A modo de curiosidad, Johnny Depp, actor de fama mundial por haber protagonizado, entre otras películas, *Piratas del Caribe*, dijo respecto a sus tatuajes: «Mi cuerpo es mi diario y mis tatuajes son mi historia».

Cinco ideas para una atrayente foto de perfil

¿Me puedes dar algunas indicaciones para que mi foto de perfil en redes sociales atrape la atención?

En la actualidad, una gran mayoría de personas están presentes en las redes sociales, ya sea para compartir lo que hacen y piensan en Facebook, más a nivel profesional en LinkedIn, para colgar sus fotos en Instagram o para lanzar mensajes breves y directos en Twitter, por poner los ejemplos más habituales. Todas las redes nos piden que nos identifiquemos con un nombre de usuario y, además, con una imagen que nos represente, lo que llamamos una foto de perfil.

Me encanta ver y analizar lo que las personas comunican a través de estas imágenes. Las he visto atractivas, pero también terribles. Los usuarios cuelgan fotos de perfil que transmiten ira o desprecio o algunos suben a sus redes profesionales imágenes que parece que se las han hecho después de pasar varios días seguidos de fiesta.

No descuidemos nunca esta foto, en muchas ocasiones es nuestra primera carta de presentación para quien visita nuestra página.

Va a influir en que esa persona decida si continúa en ella o no, incluso en si puede pensar en contratarnos o no quiere ni aceptarnos como contacto cuando se lo hemos solicitado. Aconsejo pensarla y prepararla un poco. Para ello, para tratar de conseguir un resultado positivo y que ese primer impacto visual sea atrayente, a continuación te voy a dar cinco consejos:

1. *Mira a la cámara.* Unos ojos que nos observan son un imán para nuestra atención. Si miras directamente al objetivo, la persona que te mira sentirá que eres una persona directa y digna de confianza.
2. *Sonríe con sinceridad.* Las emociones emocionan, así que optemos por contagiar felicidad. Siempre la queremos tener cerca.
Siéntete a gusto y seguro. Transmitirás mayor confianza con una postura cómoda, erguida y ligeramente inclinada hacia delante.
3. *Cuida tu apariencia.* Tu imagen debe ser coherente con quien eres y con lo que deseas comunicar a los demás. No es lo mismo que busques trabajo sirviendo cócteles, que atendiendo a clientes en un despacho. Lo digo porque a veces parece lo contrario.
4. *Vigila lo que te rodea.* Cuida que el entorno sume a tu propósito y nunca distraiga. Tú eres lo más importante.

Y ahora..., ¿a que no me equivoco si pienso que has ido a ver tu foto de perfil? Si no tienes redes sociales no vale. ¿O sí? Es raro que no se use algún servicio de mensajería

instantánea de telefonía móvil como el WhatsApp, donde también ponemos una foto. ¿Qué transmite la tuya?

Lo que dice de ti tu puesto de trabajo

¿Qué información podría obtener de una persona observando su puesto de trabajo?

En este caso vamos a centrarnos en una variante de la apariencia, la contextual, que nos va a ayudar a obtener información de una persona por cómo es su puesto de trabajo. Debemos fijarnos en toda esa información que, en la mayoría de las ocasiones sin ser consciente de ello, nos está regalando para conocerla mejor. A modo de ejemplo daré a continuación diez pistas que no deberíamos dejar pasar desapercibidas:

- Su grado de organización o de desorden.
- El buen o mal uso del espacio.
- La limpieza o su desinterés por la misma.
- La decoración, si es más clásica o moderna, incluso vanguardista.
- Los recuerdos de viajes, visitas o conferencias en las que haya participado.
- Las colecciones de libros, música, objetos peculiares...
- Las fotografías y, con ello, si da más importancia a los lugares o a las personas y a quiénes.
- Las plantas, artificiales o naturales, y su cuidado.
- El mobiliario, si da prioridad al diseño o a la comodidad. En ocasiones podemos advertir algún problema físico, de espalda, por ejemplo.
- Los títulos de carreras universitarias, másteres, estudios, congresos...

Nunca olvidemos que el lugar de trabajo es una prolongación de la personalidad de quien lo ocupa.

Así que una buena observación, nos dará valiosísimos datos de cómo es la persona, sus gustos, aficiones, momentos emotivos, preparación profesional... Todo ello no solo nos servirá para conocer mejor al ocupante del puesto de trabajo, sino que, además, nos estará facilitando temas que podemos sacar en una conversación para acercarnos a él y así conseguir que sea más fácil tener una buena relación y obtener buenos acuerdos.

Recomendaciones

1. *Cuida al mínimo detalle tu primer contacto.* La primera impresión va a dejar una huella difícil de borrar en quien te conoce, así que mejor no descuidarla o dejarla al azar.

2. *Si buscas atraer con tu producto o servicio, haz sentir a tus potenciales clientes parte de un grupo.* Las personas tendemos a sentirnos más seguras como parte de un colectivo, por lo que si les ofrecemos algo que otros ya han adquirido, les convenceremos más fácilmente.
3. *Como dice el refrán: «No es oro todo lo que reluce».* Para evitar espejismos, intenta separar a la persona de aquello que le rodea o adorna.
4. *Viste como visten.* Procura que la primera vez que te presentes ante un grupo te vean como alguien similar, así será más fácil que te acepten.
5. *Tus colores impactan.* Hay colores que transmiten fuerza, seguridad, pureza..., así que si lo deseas, juega con ellos según las circunstancias.
6. *Tu ropa te inyecta confianza.* Si es importante cómo te ven, más importante es cómo te hace sentir. Vístete no solo pensando en tu comodidad; escoge también, cuando lo precises, el vestuario que te dé seguridad.
7. *Usa las gafas para que te vean mejor.* Deseo que tu vista sea excelente y no las necesites, pero llegado el caso, las gafas sin montura parecen ser las que cuentan con mayores puntos a su favor para que ganes en atractivo, inteligencia, confianza...
8. *Un tatuaje lanza un mensaje.* Si decides tatuarte piensa bien la impresión que de ti se llevarán quienes lo vean, ya sabes que una imagen vale más que mil palabras.
9. *Tu foto de perfil dice mucho de ti.* Nunca pierdas de vista tu objetivo, personal o profesional, al tratar de demostrar mayor afecto o profesionalidad. Tu foto es, a veces, la primera y única oportunidad de decir cómo eres, que no sea la última.
10. *Un puesto de trabajo contará cómo es quien lo ocupa.* Así que te aconsejo que no dejes de observar al detalle el de los demás. Y vuelve a mirar el tuyo y lo que cuenta.

El momento de la verdad

Pon a prueba tus conocimientos adquiridos en este capítulo:

1. Causaré una buena primera impresión si...
 - a) Lanzo una mirada directa, pronuncio mis primeras palabras con seguridad y mantengo la seriedad en mi rostro.
 - b) Doy un apretón de manos firme y vertical, entro dentro de su espacio personal y muestro una sutil sonrisa.
 - c) Lanzo una mirada directa, pronuncio mis primeras palabras con seguridad y muestro una sutil sonrisa.
2. Los seres humanos tendemos a...
 - a) Dar prioridad a hacer lo que hace la mayoría y nos importa menos lo que hacen las personas que son como nosotros (edad, profesión, estatus social...).
 - b) Dar gran importancia tanto a lo que hace la mayoría como a lo que hacen las personas que son como nosotros (edad, profesión, estatus social...).

- c) Dar más importancia a lo que hacen las personas que son como nosotros (edad, profesión, estatus social...) y no a lo que pueda hacer la mayoría.
3. Las personas tenemos la tendencia natural a...
- a) Pensar que si una persona es atractiva, será también más simpática y generosa y confiaremos más en ella.
 - b) Pensar que por el hecho de que una persona sea atractiva, no por ello tendrá que ser más simpática o generosa, ni confiaremos más en ella.
 - c) Pensar que es más de fiar una persona atractiva solo si lleva algún tipo de uniforme.
4. El sentido de pertenencia a la misma tribu hará que...
- a) Confiemos más en aquellas personas que vemos similares a nosotros.
 - b) Quienes ya pertenecen a un grupo traten de cambiar la apariencia de los que no lo integran.
 - c) Se diferencie a quien lidere el grupo por ser aquel cuya apariencia difiera del resto.
5. Si deseo transmitir seguridad, fuerza, poder y autoconfianza, elijo como color predominante de mi vestuario...
- a) El negro.
 - b) El azul.
 - c) El rojo.
6. Según una investigación científica, hacer a los sujetos del experimento ponerse una bata blanca dio como resultado que...
- a) Sin importar a quién pudiera pertenecer la bata, tuvieron mejores resultados en agilidad mental.
 - b) Solo cuando pensaban que la bata era de médico, pero no de pintor, mejoraron en agilidad mental.
 - c) Que la bata blanca solo influía en la agilidad mental si desconocían a la profesión a que pertenecía.
7. En una investigación realizada respecto de la imagen que transmitían personas con y sin gafas, parecieron más atractivos y agradables...
- a) Quienes no llevaban gafas de ningún tipo.
 - b) Aquellos que llevaban gafas, tanto sin montura como con ella.
 - c) Los que no tenían gafas o llevaban gafas sin montura.
8. Según los resultados de un experimento científico llevado a cabo con fotos de personas tatuadas y sin tatuar, preguntados hombres y mujeres sobre los tatuados, su respuesta fue...
- a) A los hombres les resultaron más atractivos y les era indiferente en cuanto a su aspecto saludable.

- b) A las mujeres les resultaron más atractivos y se mostraron indiferentes en cuanto a su aspecto saludable.
 - c) A los hombres les parecieron menos atractivos y más sanos.
9. Para que mi foto de perfil en redes sociales sea atrayente, entre otras características, procuro que tenga...
- a) Mirada directa + cuido mi apariencia + me rodeo de un entorno atractivo que destaque.
 - b) Mirada directa + sonrisa + me rodeo de un entorno atractivo que destaque.
 - c) Mirada directa + sonrisa + vigilo lo que me rodea.
10. Si nos van a recibir en un despacho profesional, podremos recopilar mucha información relevante de quien lo ocupa, si bien no será de interés...
- a) El buen o mal uso del espacio.
 - b) No hay excepciones, todo es importante.
 - c) La decoración y las plantas.

Resultados del test

- 1. Respuesta c
- 2. Respuesta b
- 3. Respuesta a
- 4. Respuesta a
- 5. Respuesta c
- 6. Respuesta b
- 7. Respuesta c
- 8. Respuesta a
- 9. Respuesta c
- 10. Respuesta b

Capítulo 8

También tu voz importa

Introducción

Si la comunicación no verbal la limitásemos exclusivamente a lo que apreciamos a través de nuestra vista, sin tener en cuenta la información auditiva, el análisis no solo sería incompleto, sino que además resultaría fácil que las conclusiones obtenidas fueran equivocadas.

En alguna ocasión me ha sucedido que cuando voy a un medio de comunicación para hacer el análisis no verbal de algún personaje de actualidad, antes de salir a los directos, mientras estoy ante la pantalla del ordenador estudiando el vídeo que analizaré para los espectadores, quienes me rodean se quedan extrañados al verme con los ojos cerrados. Deben pensar: «Se ha quedado dormido». Pues no, estoy escuchando al cien por cien, sin dejar que el sentido de la vista mande información a mi cerebro. Soy... «todo oídos» en esos momentos.

Aunque a nuestra disciplina la denominemos comunicación no verbal, también tiene importancia la parte verbal del mensaje, no tanto por lo que dice el protagonista, que también, sino sobre todo por el cómo lo dice: su volumen, su velocidad, sus tonos, sus silencios, los tiempos en dar respuesta a unas preguntas y a otras...

A estos aspectos de la comunicación los denominamos «paralenguaje». De ello hablaremos en este capítulo.

Por algo el filósofo griego Galeno afirmaba que «todo lo que sucede en la cabeza y en el corazón se manifiesta en nuestra voz». Gran verdad. Debemos ser conscientes en todo momento de que la imagen que las demás personas se llevan de nosotros no solo la van a obtener de cómo nos ven, sino también de cómo nos oyen, de la información que reciben al escucharnos. ¿Qué crees que es más importante: lo que te dicen o cómo te lo dicen?

Te pondré un ejemplo que a lo mejor te ha sucedido: llamas por teléfono a un ser querido, le preguntas que cómo se encuentra porque lleva unos días enfermo, y

literalmente te contesta: «Bien». Sin embargo, escuchas una voz mustia, un volumen muy bajo, una entonación apagada... Tú le conoces y sabes cómo habla cuando no está mal de salud, y no es así. ¿Crees que está bien o que no lo está?

Por lo tanto, también en este campo de escucha y deducción de conclusiones por la voz resulta fundamental conocer a la persona analizada en condiciones habituales, normales, al igual que hemos venido repitiendo respecto a la comunicación no verbal que podríamos llamar «visual». Así será más fácil encontrar cuándo ha cambiado su manera normal de comunicarse, su voz, e investigar los porqués.

Volviendo al ejemplo de la llamada telefónica, o de cualquier información que percibamos a nivel auditivo, también se ha comprobado que en caso de incoherencia entre mensaje verbal y no verbal, nuestro cerebro da más fiabilidad a lo no verbal.

Se miente con las palabras más que con el tono, el volumen, el silencio...

Y aunque parezca que es un todo, al llegar esa información por los oídos a nuestro cerebro, este manda a zonas diferentes del mismo la «letra» y la «música», el significado y la emoción. El cerebro separa el contenido del mensaje de su carga emocional. Sophie Scott, experta en lenguaje y neurobiología en el University College de Londres, afirma que gracias al escaneo cerebral mediante resonancias magnéticas se ha comprobado que el lenguaje y lo que podríamos llamar «su melodía» los procesa el cerebro en diferentes zonas[34].

Así nos resulta más fácil conseguir dar más o menos valor y credibilidad a uno y otro mensaje que si todo se procesara como un conjunto idéntico. Y a partir de ahora, aunque estés leyendo estas líneas, agudiza tus oídos para todo lo que descubrirás a continuación.

¿Qué dice de ti tu tono de voz?

¿Qué trascendencia puede tener mi tono de voz de cara a la imagen que de mí se hagan quienes me escuchen?

Podríamos definir el tono de voz como: «La sensación perceptiva que nos producen las variaciones en la frecuencia de vibración de las cuerdas vocales»[35]. Lo voy a explicar de una manera más clara: si tus cuerdas vocales vibran a mayor velocidad, más alta o aguda será la apreciación de tu tono de voz; y si tus cuerdas vocales vibran a menor velocidad, tu tono de voz será más bajo o grave. Las personas podemos cambiar nuestro tono de voz dependiendo de las circunstancias, de lo que comuniquemos, siendo nuestro tono más o menos agudo o grave. Para entendernos, te facilito dos ejemplos:

- Imagina que estás en una fiesta de cumpleaños, llega el reparto de las raciones de tarta y te toca una muy, muy pequeña. ¿Cómo se la describirías a alguien que no está contigo? ¿Qué tono usarías? Seguramente uno más agudo.

- Ahora supón que te han dado el pedazo de tarta más grande. Tienes que describir su tamaño a un amigo que no la ve. ¿Qué tono empleas? Lo fácil es que sea más grave.

Y en términos de comunicación no verbal, ¿qué podemos deducir del tono con que nos cuentan algo? En primer lugar, hay que destacar que el hecho de expresar una frase en un tono más grave o más agudo no se controla fácil ni conscientemente en una conversación normal o en una entrevista o intervención pública de larga duración, lo que aporta un gran valor comunicativo. Su naturalidad delata sin filtros todo lo que veremos a continuación. Si bien, en momentos concretos, sí podemos tratar de hacerlo a conciencia.

Resulta de gran interés lo investigado por el Laboratorio de Análisis Instrumental de la Comunicación, de la Universidad Autónoma de Barcelona, sobre locución e imaginario[36]. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- *Tono bajo grave.* Transmite seguridad en uno mismo, se asocia a personas más enérgicas, con autoridad, se relaciona con el poder e incluso aporta un plus de credibilidad. Claro que si el tono se hace excesivamente bajo, lo asociamos más a tristeza o depresión, así como a personas sombrías.
- *Tono alto agudo.* Se asocia a personas más dependientes, inmaduras, más inseguras y menos enérgicas; a nerviosismo y estados emocionales exaltados. También se relaciona con el tono utilizado para manipular a otra persona o conseguir un favor de la misma.

Además, se han efectuado experimentos científicos[37] para descubrir qué modalidad de tono de voz generaba más confianza, incluso se ha dado un paso más: a quién daríamos nuestro voto si comparásemos a distintos líderes políticos, ¿a alguien con un tono más grave o más agudo? Los que elegían una u otra opción solo se basaban en la voz, de hecho, era la misma frase manipulada por ordenador subiendo y bajando el tono. ¿Imaginas quién ganó? ¿A quién elegirías tú? Venció la voz más grave, transmite mayor carisma.

Por cierto, lo que estamos comentando resulta de aplicación tanto para el género masculino como femenino, lo que puede provocar que las mujeres en un combate verbal frente a frente con un hombre, en este aspecto concreto, ganen menos puntos, dado que, por naturaleza, suelen tener un tono de voz más agudo y los hombres más grave.

La velocidad del habla: respeta sus límites

¿Qué puedo deducir de una persona que habla rápido o despacio, y cuál sería la velocidad óptima para comunicarme mejor?

De acuerdo con la definición que nos da el Centro Virtual Cervantes: «La velocidad de habla o *tempo* de elocución es la rapidez con que una persona articula las palabras a lo

largo de su discurso»[38]. Según el estudio realizado por Emma Rodero, profesora del Departamento de Comunicación de la Universidad Pompeu Fabra, la velocidad óptima del habla se encuentra entre las ciento setenta y las ciento noventa palabras por minuto[39].

Las dos siguientes preguntas son obligadas: ¿qué les sucede a los que te escuchan si hablas por debajo de las ciento setenta palabras? El público puede desconectar porque lo que cuentas pierde agilidad. ¿Y si supera las ciento noventa palabras? Al público le cuesta un gran esfuerzo procesar mentalmente los contenidos de lo que explicas. Y si ya excedes de las doscientos diez palabras, despídete de ellos, sus mentes dejaron la charla.

Además, resulta de gran interés percatarnos de la velocidad con que habla una determinada persona, o nosotros mismos, ya que envía información valiosa a quienes escuchan, tanto a nivel general de cómo es su personalidad como más particular, pues indica su estado de ánimo en un determinado momento.

Comencemos tratando de diferenciar a las personas extrovertidas de las introvertidas por la gran diferencia que existe entre la velocidad que habitualmente emplean al expresarse: mientras que las primeras acostumbran a hablar más rápido, las segundas lo hacen más despacio. Ni mejores ni peores, pero sí diferentes, y advertirlo a priori conseguirá que la conversación posterior y el resultado de la misma puedan resultar más positivos. Por la mente de los extrovertidos la información «vuela», y así la expresan, muy deprisa, recurriendo a muchos verbos. Sus conversaciones están repletas de acción, los detalles podríamos decir que son secundarios. Sin embargo, las personas más introvertidas se recrearán más en lo que cuentan. Hablarán más despacio y en los contenidos de sus mensajes habrá mayores descripciones y menos acciones.

La frase/consejo que me gustaría que te llevaras de esto es la siguiente:

Habla a los demás como les gusta hablar a ellos.

Si te comunicas con unos parámetros comunicativos diferentes a los de tu interlocutor, corres numerosos riesgos: asimilará menos información, le costará más entenderte, podrá desconectar...

Si ahora nos centramos en la información que nos brinda en un momento concreto un hablante determinado, del que ya conocemos su velocidad habitual, tendremos que tener en cuenta si su forma de hablar es más lenta o más rápida de lo habitual. Cuando hable más despacio, transmitirá falta de interés, cansancio o indiferencia por su mensaje. Sin embargo, un hablar apresurado estará más asociado al nerviosismo, la impaciencia o, lo que es peor, al deseo de ocultar información.

Como recomendaciones finales respecto a este tema de velocidad al hablar te diría que, respecto a nosotros mismos, tienes que tomar conciencia de cómo estás comunicando: si excesivamente rápido o lento, si te encuentras cansado, intranquilo, apasionado, apresurado... e ir corrigiéndote para que quien te escucha, además te

entienda, que es lo más importante. Para ello, los cambios de velocidad son muy adecuados, despertarán y atraparán a tu público.

Respecto a los demás, para advertir la manera en que comunica quien tiene el uso de la palabra, en primer lugar, como siempre insisto, debemos obtener su patrón básico de manera de hablar en condiciones normales, sin carga emocional, para pasar después a hacer un estudio comparativo cuando se produzcan cambios y tratar de averiguar los motivos de los mismos. Si se acelera o si nos habla más despacio, aplicaremos lo expuesto con anterioridad.

Por último, todo lo escuchado tendremos que relacionarlo con aquello que observemos a nivel no verbal: su rostro, sus gestos, las distancias... De esta forma, las piezas del puzle se unirán y veremos más nítido lo que puede estar pasando por su mente.

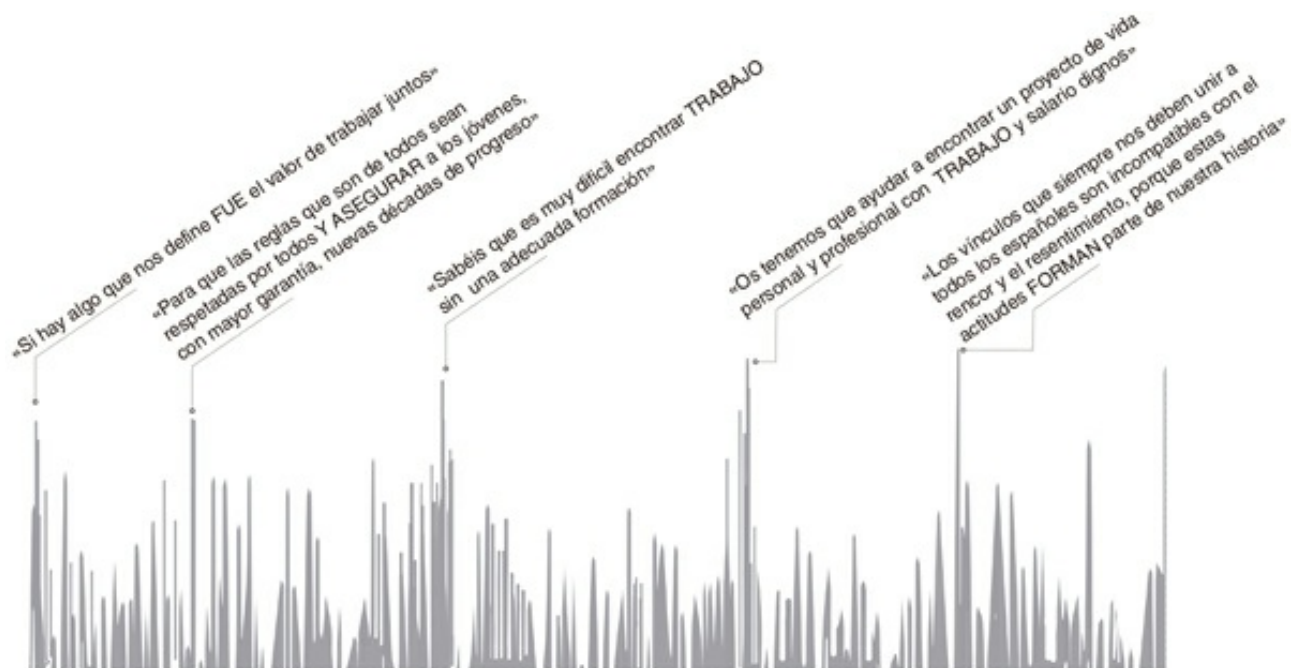
Entre el susurro y el grito hay un mundo

Siempre me ha llamado la atención el diferente volumen que utilizan las personas para hablar, ¿qué información me puede dar que hablen alto o bajo?

El volumen de la voz es la intensidad con que se cuenta algo. Es medible, en concreto, en decibelios. Existen programas que nos ofrecen buenas posibilidades para su estudio, incluso con gráficos que resultan reveladores, y, gracias a ello, son un buen complemento para cualquier análisis de la comunicación no verbal de una persona.

Este aspecto de la voz, el volumen, nos va a dar información añadida de lo que para alguien resulta trascendental, sobre lo que desea remarcar su importancia, dado que cambiará el volumen respecto a su línea habitual durante el resto de su mensaje, subiendo su intensidad. Y lo mejor de todo: en la mayoría de las ocasiones lo hará sin ser consciente de ello, ya que este aspecto de nuestra comunicación viene muy influido por las emociones del protagonista.

Lo vamos a ver muy fácil con el siguiente ejemplo: con el análisis de la comunicación no verbal que hice para un medio de comunicación del Mensaje de Navidad del rey Felipe VI de 2018. Resultó significativo encontrar los momentos de su mensaje en los que se producían picos de voz, los cuales puedes comprobar en la siguiente imagen, en la que indico los contenidos concretos a los que se refería el monarca:



Para apreciar estos picos de voz, cuando no sean muy pronunciados, pueden resultar muy útiles los programas a los que he hecho referencia anteriormente.

Además de lo expuesto, veamos a continuación lo mucho que comunicamos a través del volumen de nuestra voz:

- *Volumen alto.* Se asocia a estados emocionales exaltados como de alegría, enfado, temor, nerviosismo...
- *Volumen bajo.* Relacionado con otras emociones como la tristeza, la confidencialidad e intimidad o la inseguridad, aunque también transmite desinterés o cansancio...
- *Volumen medio,* que se encuentre adaptado al lugar y al número de personas a quienes se habla. Aquí nos encontraríamos con un volumen que desprende energía y autoridad.

Cuando las personas son conscientes de que no creen aquello que están contando a los demás o padecen un déficit personal de confianza, es frecuente que su voz las delate. ¿Cómo? Bajan el volumen. Es como si trataran de esconder su mensaje para que no sea escuchado. Estas bajadas de voz resultan fáciles de distinguir.

Un aspecto que siempre me ha llamado la atención en referencia al volumen de la voz es cómo lo utilizamos, sin advertirlo conscientemente, para marcar o buscar diferentes distancias emocionales. Aclaro este punto con un par de ejemplos: ¿cuál es el volumen en el que se hablan dos enamorados? Bajo, prácticamente el susurro. ¿Y el que utilizan dos personas que vemos cara a cara enfadadas? Alto, a gritos en ocasiones, pese a estar cerca.

La justificación de los casos que acabamos de exponer, como muy bien explica Carmen Acosta en el blog de mi colega Alicia Martos[\[40\]](#), se hallan en que mientras los

primeros desean estar muy cerca y por eso el volumen baja buscando el acercamiento, los segundos se hallan mentalmente muy alejados, lo que trasciende a la voz, y se gritan como si ya estuvieran físicamente distanciados.

Podríamos resumir este aspecto en que el volumen de la voz que utilizan las personas nos dará una interesante pista de a qué distancia se quieren ver los protagonistas mientras se comunican.

Y si ahora asociamos el volumen a los rasgos de personalidad, comentar que, por regla general, las personas más extrovertidas hablan más alto, digamos que es su línea normal de voz, mientras que las que son más introvertidas lo hacen más bajo.

Por todo lo que hemos comentado, y nunca está de más reiterar, es que resulta trascendental conocer bien a la persona que estamos escuchando en diferentes momentos y contextos, lo que nos permitirá apreciar sus cambios en el volumen de voz y poder averiguar mejor qué los provoca. No hacerlo nos puede llevar fácilmente al error en nuestras conclusiones.

Finalizo este apartado con la frase que nos dejó el Premio Nobel de la Paz de 1984, Desmond Tutu: «Mi padre solía decir...: “No levantes la voz, mejora tu argumento”».

El lenguaje del silencio

¿Los silencios son también importantes en la comunicación?

Se define el silencio como la ausencia de sonido[\[41\]](#), y si nos centramos en el comportamiento humano, en la abstención de hablar. Ahora bien, que no se hable ni mucho menos significa que no se comunique.

El silencio es un elemento más de la comunicación no verbal. Se dice mucho con un silencio, en ocasiones se hace protagonista.

Justo de eso es de lo que vamos a tratar a continuación: estudiaremos el lenguaje del silencio. Veamos algunas importantes funciones comunicativas del mismo que no debemos dejar pasar desapercibidas:

1. *Para generar expectativa.* Este es un tipo de silencio que se suele hacer de manera consciente para captar la atención del público sobre aquello que se va a contar a continuación. Si lo advertimos, sabremos que eso que se diga después, para su protagonista resulta trascendental.
2. *Para hacer reflexionar.* Este es similar al anterior, si bien el silencio aparece después del mensaje. La persona, tras contarnos algo, calla para darnos tiempo a pensar sobre ello, por lo que de nuevo hemos de entender que considera importante aquello que nos ha dicho.

3. *Demuestra atención.* Quien está hablando se sentirá a gusto con quien le deja hablar, sin interrupciones, por lo que nuestro silencio nos hará ganar su confianza.
4. *Manifiesta desinterés o temor.* Imagina que comentas algo a un amigo y este, en lugar de continuar la conversación, calla. Puede ser que no te haya escuchado, pero vamos, lo habitual es que no quiera seguir con el tema porque no le interesa nada lo que le cuentas o bien, en muchos casos, por temor a hacerlo. Los motivos de este temor pueden ser diversos: no hacernos daño con lo que podría contestarnos, evitar un conflicto, no desvelar algo de sí mismo que le perjudicaría...
5. *Indica inseguridad.* Hay silencios que parecen ser un cartel que lleva escrito un «No sé qué responder». En tales casos suelen ir acompañados con lo que llamamos una muletilla del lenguaje tal como «ehh», «hummm»... Si cazas este momento, pon en cuarentena lo que escuches a continuación. Mejor será comprobarlo.
6. *Señala aprobación o contradicción.* Son tan ricos los significados de los silencios que, dependiendo de su contexto, podrían hasta tener significados opuestos. Callamos porque estamos de acuerdo o en desacuerdo.
7. *Para hacer hablar.* Es una técnica tanto en entrevistas e interrogatorios como en el mundo de las negociaciones y ventas para que la otra persona dé más información. Se calla para que el otro hable. Hay personas que no soportan el silencio y, a eso, se le saca rédito.

Al margen de lo anterior, hay que tener en cuenta que el silencio tiene connotaciones diferentes en el mundo occidental (más negativas) y en el oriental (más positivas). La cultura desempeña un papel en la interpretación del silencio, por lo que si debes relacionarte con otra distinta a la tuya, sería interesante indagar sobre este aspecto para no ser malinterpretado.

Como hemos podido comprobar, los usos del silencio son muchos e importantes. Nunca lo infravaloremos porque puede convertirse en nuestro gran aliado o en un enemigo, todo dependerá de cuándo, cómo y para qué se utilice. Lo fundamental: nunca pensemos que, como no se le escucha, carece de importancia. Tengamos presente que siempre hay un motivo para callar, y para desvelar cuál es ese motivo, el resto de la comunicación no verbal nos dará muy buenas pistas.

Concluyo este punto con una frase de Gandhi para reflexionar: «Somos esclavos de nuestras palabras y dueños de nuestros silencios».

El tiempo de respuesta

Me dedico a entrevistar personas, ¿puedes darme algún consejo sobre cómo interpretar el tiempo que tardan en responderme?

La «latencia de respuesta» es el tiempo que transcurre desde que se escucha una pregunta hasta que se comienza a responder. Para poder interpretarla, es muy importante

que te fijas en cuánto tarda en contestar a tus preguntas la persona que estás entrevistando siguiendo estas fases:

1. Nunca inicies una entrevista con preguntas importantes. Hacerlo te impedirá contar con patrones de respuesta válidos que te sirvan como comparativos para cuando sí lances tus mejores interrogantes.
2. Empieza preguntando por el tiempo, el fin de semana, cómo ha llegado, o cualquier otra cuestión que no le implique una sobrecarga a nivel mental y sobre lo que no tenga por qué mentirte u ocultar información.
3. Cuando te responda las anteriores cuestiones intrascendentes, calcula sus tiempos de respuesta.
4. Una vez hecho lo anterior, ¡al ataque! Ya puedes preguntar libremente sobre lo que más te interesa saber y sobre lo que, tal vez, a la otra persona más le preocupe, de tal forma que quizá trate de ocultar información o incluso intente mentirte.
5. Compara y compara. Valora las diferencias entre los tiempos de respuesta en tus primeras preguntas y en las importantes, siempre teniendo en cuenta, como es lógico, su complejidad o la necesidad de acudir a un recuerdo lejano, ya que todo ello podría justificar una latencia de respuesta mayor.

Y ahora saquemos conclusiones de su latencia de respuesta. Estudiaremos tres posibilidades:

- *Latencia igual.* Sería un indicativo de que para su cerebro no supone un mayor trabajo responder a las preguntas intrascendentes que a las más delicadas. Buen síntoma, gana puntos la credibilidad.
- *Latencia mayor.* Si nos encontramos con una persona que suele ser de respuestas rápidas, pero que al preguntarle por temas delicados, tarda más en responder, es un indicio de que su mente necesita un tiempo añadido para buscar la contestación precisa y, en muchas ocasiones, además, de que está frenando la que primero le había llegado: la respuesta verdadera. Interesante pista para no abandonar el tema en cuestión y seguir preguntando o, más tarde, investigar sobre ello.
- *Latencia menor.* Ahora nos encontramos con el caso contrario al anterior. Es una persona que siempre suele tomarse su tiempo en reflexionar sobre la pregunta, por sencilla que sea, antes de contestar. Pero nos sorprende con que ante una pregunta más difícil o comprometedora, contesta en menos tiempo. Este comportamiento suele indicar que ya venía preparado de antemano para responder esa cuestión, lo que provoca que la respuesta haya sido automática, sin su reflexión habitual. Alerta de nuevo, dado que la pregunta era tan especial que se ha traído «de casa» las palabras concretas con las que responder. Aconsejo profundizar, ya sea preguntando o investigando.

Todo comportamiento humano es importante para conocer mejor a las personas y, en este caso, los tiempos de respuesta son claves para obtener información extra, más allá

de sus palabras, sobre lo que puede estar sucediendo en la mente de quien responde a nuestras preguntas.

Esas voces que atrapan

¿Qué tipos de voces resultan más atractivas?

Venga, te animo a que, por unos instantes, levantes tus ojos de estas líneas y te respondas a dos preguntas:

1. ¿Cambio mi voz cuando hablo con alguien por quien siento cierta atracción?
2. ¿Qué tipo de voces me atraen más?

¿Ya te has respondido? Pues vayamos ahora a ver lo que nos responden los estudiosos en la materia[\[42\]](#) [\[43\]](#). Las mujeres suelen tender a preferir las voces más graves, algo asociado a mayor masculinidad, por estar relacionado con niveles más altos de testosterona. Por este motivo es por el que los hombres, para resultar más atractivos, tienden a hacer algo más grave su voz.

Ahora vayamos a los hombres, los cuales parecen preferir a las mujeres con voces más agudas, aunque mucho cuidado, porque si lo son demasiado, pierden esta capacidad de atracción. Ahora hagámonos la siguiente pregunta: ¿también las mujeres tienden a hacerla más aguda para resultar más atractivas, como lo hacen los hombres con las graves? ¡Sorpresa! Al contrario, la convierten en algo más grave ante alguien que les resulta atractivo. Y esto ¿por qué?, pues parece que el motivo viene asociado al peligro de la voz demasiado aguda y que pueda parecer infantil.

Resulta interesante destacar que se suele asociar una voz más grave a un cuerpo mayor, y este, a su vez, a un indicio de agresividad y a sujetos dominantes, lo que hace que se considere a las personas con una voz de este tipo como más agresivas y dominantes.

En este apartado, dedicado a la capacidad de atraer con la voz, conviene recordar lo que ya comentamos:

Las voces más graves transmiten más seguridad, convicción y tranquilidad.

Efectivamente, esto se confirmó gracias a unos experimentos referidos a los tonos de voz que preferimos para que nos cuenten la actualidad a través de los servicios informativos de radio. El resultado de las investigaciones fue que nos decantamos por las voces más graves que por las más agudas[\[44\]](#).

¿Sabías que el efecto «halo» parece funcionar también con la voz? Comentamos anteriormente, en el capítulo dedicado a la apariencia, que si una persona resulta atractiva a los ojos, tendemos a pensar que el resto de las cualidades de esa persona son también buenas. Pues la voz provoca una reacción similar, cuando nos atrae la voz de

alguien, la mente tiende a pensar que el resto de sus cualidades también son positivas[45].

Al margen de lo expuesto, se planteó el interrogante de si las personas cambian la voz cuando hablan con sus parejas. Para resolver la incógnita de si se podía identificar a personas que son pareja de aquellas que no lo son, los investigadores Sally D. Farley, de la University of Baltimore, y Susan M. Hughes y Jack N. Lafayette, del Albright College[46] [47], realizaron unas pruebas cuyos resultados fueron esclarecedores. Se eligió a un grupo de personas para escuchar grabaciones de conversaciones telefónicas y comprobar si identificaban en las mismas a quienes eran pareja. Para poner más difícil e interesante el experimento, debían distinguirlas de cuando esas mismas personas hablaban con amigos, no si hablaban con unos desconocidos, lo cual seguramente habría sido más evidente. El resultado fue que un 64,4 por ciento lo acertaban, una cifra muy superior a la del 50 por ciento que habría correspondido al mero azar.

Efectivamente, se ha demostrado lo siguiente:

Cambiamos nuestra manera de comunicarnos si estamos hablando con nuestra pareja a si lo hacemos con unos amigos.

Por ejemplo, se constató que los hombres utilizaban tonos levemente más agudos, mientras que las mujeres usaban tonos más graves. Otro detalle que no se esperaban los investigadores fue que cuando las conversaciones eran entre amigos, las mismas resultaban más animadas que si se hacían entre dos personas que fueran pareja. Además, como ya comentamos al hablar del volumen, se verificó que aquellos que deseaban sentirse cerca, es decir, las parejas, bajaban la intensidad de la voz.

Así que la próxima vez que hables con alguien y quieras descubrir si hay un mayor interés por ti que el de ser amigos o meros conocidos, afina tus oídos, presta atención a cómo habla contigo y con el resto; si cambia al hacerlo contigo, tal y como hemos comentado, puede que esté cerca de comenzar algo más que una bonita amistad.

Escuchando al psicópata

¿Tienen unos parámetros de voz habituales las personas con psicopatía?

Ya tratamos el especial mundo del psicópata en el capítulo dedicado al rostro. Recordemos que nos encontramos ante personas carentes de empatía y remordimientos que conviven a diario con la mentira y, en lo que aquí más nos importa, con lo que podríamos llamar un «lenguaje emocional» totalmente diferente al del resto de individuos. Es algo que los caracteriza: su frialdad emocional. Intentar que un psicópata sienta tus emociones es como pretender que un depredador se compadezca de su presa.

De acuerdo con los estudios realizados[48] [49] [50] con referencia a la voz de estas personas, existen una serie de patrones que se suelen repetir habitualmente, y son los siguientes:

- Los psicópatas hablan en general más rápido.
- A un volumen de voz más bajo que los no psicópatas.
- Sin inflexiones en el ritmo, resultan muy planos.
- Con más interrupciones del habla, principalmente si se refieren a emociones.

Lo que yo considero más determinante de los puntos que he detallado es todo el reflejo que tienen en nuestra voz las emociones que sentimos. No nos comunicamos igual si estamos tristes que si nos sentimos alegres, enfadados o con miedo... Digamos que los altibajos de volumen en la voz, el cambio de velocidad o el tono más grave o más agudo... es algo menos llamativo en las personas con psicopatía, por ello siempre se les escucha más planos. Dado que la voz refleja lo que sentimos, si los psicópatas sienten poco o nada, su voz no va a reflejar nada tampoco.

Las interrupciones en el habla que hemos comentado tienen su causa en lo mismo, en que contar algo con carga emocional, a los psicópatas, les conlleva un sobreesfuerzo a nivel cognitivo, lo que les provoca un hablar menos fluido en esos momentos. Si hablas con una persona que creas que puede pertenecer a este grupo, hazle que cuente algo que deberían emocionarle, sobre todo que le pueda causar tristeza o miedo. No te dejes llevar por las palabras que utilice, porque es fácil que sean las adecuadas, procura darte cuenta si al escucharle te transmite emociones. Si te lo cuenta como si leyera la guía telefónica, ponte en alerta.

En cualquier caso, que una persona que conozcas tenga alguno de esos patrones o incluso todos, no implica que sea un psicópata, faltaría más. Que los girasoles sean amarillos, no implica que todo lo que veamos amarillo sean girasoles.

Voces para el aplauso

¿Qué cualidades positivas debería tener la voz de un orador?

Todos hemos tenido profesores que desde el primer instante atrapaban nuestra atención y otros, en cambio, que no lo conseguían en todo un curso. Hemos conocido a conferenciantes que deseabas que no acabaran y otros que, a los diez minutos, estabas ya dando golpecitos al reloj pensando que se había detenido; o simplemente personas que en una conversación informal atrapan la atención del grupo y otros con los que tu mente se marcha a kilómetros de allí. ¿Piensas que es por la materia sobre la que trata la clase, la conferencia o la conversación, o por su personal manera de contárnosla?

Puede ocurrir que un mismo tema o incluso un mismo discurso impartido por dos oradores diferentes, uno consiga que lo recordemos durante mucho tiempo y otro que salgamos y nunca más pensemos en él. Se cuenta que hay grandes maestros de la palabra

como el expresidente de Estados Unidos Barack Obama, que lograba que personas que habían estado como público en algunos de sus mítines nunca los olvidasen.

Para conseguir este gran poder de atención y recuerdo, además de las palabras que se usen, que, por supuesto son importantes, se precisa «inyectar» vida al mensaje, y para ello desempeñan un papel fundamental: el tono, la velocidad, el volumen, los silencios...

A mí me gusta decir que procuremos hablar «en colores» y no «en blanco y negro». Si contamos algo, lo que sea, de manera totalmente lineal, en plan encefalograma plano, parecerá eso mismo: que habla alguien sin vida o que no le interesa nada lo que cuenta. Pues imagina entonces lo que le va a importar al que escucha.

Si en algo se parecen Obama y su sucesor, Donald Trump, es que ninguno de ellos resulta monótono en sus discursos, los llenan de emociones, «de colores», y eso consigue que casi nadie se quede indiferente al escucharlos. A algunos les encantarán, a otros ni mucho menos, pero jamás pasarán desapercibidos. Luego ya sus iniciativas conseguirán tener más o menos seguidores o detractores. Pero no olvidemos que por algo tienen otra cosa en común: ambos han liderado a sus partidos, lo cual no debe de ser nada fácil, y tras conseguirlo, han vencido en unas elecciones presidenciales en Estados Unidos.

Lo que comento ya ha sido estudiado a nivel científico, destacando la investigación del doctor Phil McAleer, del Instituto de Neurociencia y Psicología de la Universidad de Glasgow, y del profesor Pascal Belin, del Instituto de Neurociencia La Timonede de la Universidad de Aix–Marseille[51], que trataron la voz modulándola para comprobar si obtenían más o menos confianza en quienes la escucharan. De sus resultados se extrajo la conclusión de que el nivel de confianza de la gente en las voces que escuchaban estaba directamente relacionado con el nivel de modulación aplicado a las mismas. Según sus palabras: «Cuanto más monótona o plana sonaba la voz, menos atractiva era para el oyente. Mientras que una voz con un poco más de personalidad y entonación dio la mejor y más positiva impresión. Era como si estuviéramos activando un botón de “confiabilidad de voz” en un sistema de sonido». En conclusión: a más monótona que sea la voz menos se confía en ella, y cuanto más activa y viva sea, mucho más se va a confiar en quien pronuncia sus palabras.

Así que huyamos de la monotonía. ¿Queremos atrapar la atención, impactar con nuestro mensaje o simplemente ser escuchados? Pues que se sienta lo que contamos. En ocasiones lo haremos utilizando un volumen más alto e incluso más rápido; en otras, para que no pase desapercibido, reduciendo la velocidad y a un volumen menor. No tengamos miedo a los silencios, al contrario, disfrutemos de ellos para crear la atmósfera deseada, generar expectativa, provocar la reflexión...

Una buena técnica para conseguir todo lo que comento se encuentra en imaginarte que estás viviendo, en ese mismo instante, aquello que cuentas. Tu mente actuará como si de verdad sucediera y tu voz reflejará lo que tu cerebro siente. Contamos con tantos recursos para vestir a nuestras palabras, que no las hagamos mostrarse siempre grises y con el mismo vestuario.

Recomendaciones

1. *Si a una persona quieres leer, mejor si la puedes escuchar y ver.* Un análisis solo de vista o solo de oído sería incompleto, cada sentido nos aporta datos importantes y complementarios.
2. *Agudizar tu voz restará credibilidad.* Las personas tienden a considerar más seguros de sí mismos y creíbles a quienes tienen una voz más grave.
3. *Al hablar, quien más corre no llega antes.* Comunicarte hablando excesivamente rápido provocará que no lleguen a entenderte bien, que no capten tus ideas, e incluso podrían llegar a desconectar.
4. *En el equilibrio está la virtud si de volumen de voz hablamos.* Procura no comunicarte ni muy alto ni muy bajo, para así conseguir tanto la suficiente energía como seguridad y autoridad.
5. *Presta atención a si baja su voz cuando te responda.* La falta de confianza, o incluso la mentira, tratan de que no se las descubra y procuran esconderse haciéndose más pequeñas.
6. *Trata de dominar los silencios y no dejar que ellos te dominen.* El silencio es un arma poderosa que nunca deberíamos dejar pasar desapercibido. Tendríamos que utilizarlo tanto cuando hablamos como al escuchar, así ganaríamos en poder de comunicación.
7. *Si cambia el tiempo que tarda en responder, es que algo ha cambiado.* Procura conocer la latencia de respuesta habitual de una persona, si luego responde con tardanza o precipitadamente, seguro que no es causalidad.
8. *Que no te arrastre una voz atrayente.* Procura no caer en la trampa mental de creer que una maravillosa voz debe corresponder a una maravillosa persona.
9. *El psicópata no siente lo que dice y eso se refleja en su voz.* Escuchar a una persona con psicopatía es como que a una canción le quites la música y, además, te la cante un robot.
10. *Para atrapar al público, siente lo que cuentas.* No caigas en la monotonía si deseas que te presten atención y que confíen más en ti; al contrario, llena de vida y de cambios tus palabras.

El momento de la verdad

Pon a prueba tus conocimientos adquiridos en este capítulo:

1. Si una persona me dice que está feliz, pero su voz manifiesta tristeza, ¿en qué debo confiar más?
 - a) En lo que sus palabras expresan, en este caso que se siente feliz.
 - b) En lo que me transmite su voz, en este caso, tristeza.

- c) En ninguna de las dos al resultar contradictorias.
2. El tono excesivamente grave de una persona transmite...
- a) Seguridad y confianza.
 - b) Inseguridad y nerviosismo.
 - c) Tristeza y depresión.
3. Sabré que estoy ante una persona más extrovertida si habitualmente habla...
- a) A mayor velocidad.
 - b) Más bien despacio.
 - c) Siempre a la misma velocidad.
4. Hablar demasiado despacio puede transmitir...
- a) Seguridad en lo que se cuenta.
 - b) Cansancio o falta de interés.
 - c) Cierta grado de nerviosismo.
5. ¿Existe relación entre el volumen en que se habla y la distancia?
- a) Solo la que venga dada por la distancia que separe a los interlocutores, si están lejos o cerca, subirán o bajarán la voz para ser bien escuchados.
 - b) Los extrovertidos hablarán más alto para sentirse más próximos y los introvertidos, a la inversa.
 - c) Además de la que exista físicamente entre ellos, también delatará a qué distancia se sienten o desean sentirse.
6. Si advertimos que una persona calla y nos mira tras decirnos algo, debemos deducir de ello que...
- a) Trata de hacernos reflexionar sobre lo que nos ha dicho.
 - b) No confía en lo que acaba de contarnos.
 - c) No le interesa el tema que está tratando.
7. Si ante una pregunta me responden en mucho menos tiempo del habitual, es fácil que sea porque...
- a) Está seguro de lo que responde.
 - b) Se esperaba la pregunta y trae preparada la respuesta.
 - c) Es una persona que piensa rápido.
8. Cuando las mujeres se encuentran ante alguien que les atrae, ¿qué cambios producen en su voz?
- a) La hacen algo más grave.
 - b) La hacen un poco más aguda.
 - c) La mantienen igual, sin cambios.

9. Las personas con psicopatía se caracterizan al hablar porque lo suelen hacer...

- a) Más despacio y más bajo.
- b) Más deprisa y más alto.
- c) Más rápido y a un volumen más bajo.

10. Al sentir que estoy viviendo aquello que cuento, aunque no sea así, conseguiré que mi voz...

- a) Resulte más activa y llena de vida.
- b) Suene más distraída y distante.
- c) Transmita la impresión de que el mensaje no es real.

Resultados del test

- 1. Respuesta b
- 2. Respuesta c
- 3. Respuesta a
- 4. Respuesta b
- 5. Respuesta c
- 6. Respuesta a
- 7. Respuesta b
- 8. Respuesta a
- 9. Respuesta c
- 10. Respuesta a

Capítulo 9

Collage final

Introducción

En este último capítulo deseo tocar un conjunto de aspectos diversos de la comunicación no verbal que siempre resultan interesantes de conocer y que considero que este libro quedaría incompleto si no los tratase.

Comenzaremos conociendo las reacciones fisiológicas que nos provoca el miedo, más allá de lo que ya vimos a la hora de estudiar el rostro. Te serán de gran utilidad cuando consigas reconocerlas en quienes tengas frente a ti.

Posteriormente vamos a poner el foco de nuestra atención en una serie de señales que emitimos cuando algo nos impacta de tal manera que pese a tratar de permanecer impasibles, nos estarán delatando, como la sudoración, los temblores, el rubor o los cambios en la pupila, así como un comportamiento repetitivo bastante frecuente como morderse las uñas.

Todos nuestros actos cotidianos transmiten gran información sobre cómo somos. Si me tuviera que quedar con uno de ellos, este sería el de cómo comemos, ya que se trata de un acto que repetimos varias veces a lo largo del día. Nos fijaremos tanto en el menú elegido como en la manera de enfrentarnos al plato.

Viajaremos de algo tan general como la alimentación a un acontecimiento especial, aunque a veces comprometido, como es el de recibir un regalo, ya que por las reacciones ante el mismo sabremos si realmente ha gustado.

A continuación nos adentraremos en el mundo de las supersticiones. Veremos algunos gestos que han vencido al tiempo y que, tal vez, incluso tú hagas sabiendo que no tienen mucho sentido, pero oye..., por si acaso. Además, conoceremos algunas teorías sobre sus orígenes.

Y lo que no es ninguna superstición, sino una realidad con la que debemos ser especialmente cuidadosos, es nuestra capacidad de saber escuchar, y no solo para entender mejor lo que nos cuentan, sino también para que la otra persona considere que

le estamos prestando la debida atención. Aquí tiene mucho que decir la comunicación no verbal.

Al igual que unas personas escuchan mejor que otras, también las hay que están mejor capacitadas para decodificar el comportamiento de aquellas con quienes se relacionan. ¿Quieres conocer quiénes están especialmente dotados? Verás que, en ocasiones, lo que pudo suponer un grave problema en el pasado, con el tiempo se ha convertido en un privilegio.

Concluiremos con algunos consejos imprescindibles para analizar adecuadamente el lenguaje no verbal de los demás. Obviar estas reglas básicas sería como pretender interpretar lo que nos quiere decir un texto aislando alguna de sus palabras al azar.

Cuando el miedo aparece

Además de por las expresiones faciales, ¿cómo podemos saber si una persona siente miedo?

Deseo que el mayor susto que te lleves sea viendo una buena película de terror. No obstante, siempre me han interesado las reacciones fisiológicas que los seres humanos tenemos, de manera totalmente automática, cuando sentimos miedo. Vamos a ver las dos principales:

- *La palidez.* Volviendo al ejemplo inicial de la película de terror, ¿no has oído alguna vez eso de «le dieron tal susto que se quedó pálido»? Pues es una realidad. Cuando nuestro cerebro siente miedo, una de sus reacciones instintivas es lanzar de inmediato sangre a las piernas. ¿Para qué? Para poder huir. En consecuencia, la cara se nos queda pálida.
- *La sequedad de boca.* Vayamos a otra de las reacciones más frecuentes, ¿has visto a alguien que tiene que dar una rueda de prensa comprometida, una entrevista complicada, o que simplemente se dispone a hablar en público y no está acostumbrado a ello? ¿Has notado que intenta tragar saliva, se humedece los labios o que saca su lengua? Nuestro cerebro asocia la salivación a estados de relajación y tranquilidad en los que la persona puede alimentarse. Cuando una situación incierta perturba esa sensación, corta de inmediato el flujo de saliva y la boca se nos queda seca, pero necesitamos hablar y, por ello, «forzamos la máquina» moviendo la lengua o intentando tragar saliva, a pesar de que no tenemos. Toca truco. Hace unos meses, un periodista me pidió algún consejo para salivar cuando se ponía nervioso antes de alguna entrevista importante. Mi respuesta la comparto contigo: muérdete la punta de la lengua un poquito o imagina que muerdes medio limón o tomas algo con mucho vinagre. Sentirás cómo acude la saliva a tu boca.

Además de las reacciones anteriores, se suelen producir otras como sudoración, temblor de manos o piernas, dilatación de pupilas..., aunque estos puntos los vamos a tratar en

apartados independientes al producirse también por otras causas, y no solo por miedo.

Cuidado con la sudoración

¿Puede ser el sudor una prueba de que alguien está nervioso?

Imagina que estás en una reunión o en una negociación y adviertes en uno de los asistentes una sudoración excesiva. La puedes apreciar de una manera más evidente en las axilas, el rostro y las manos. En tales casos, y salvo que nos encontremos con una persona con tendencia natural a la sudoración o que haga mucho calor, nos estará enviando un mensaje a nivel no verbal que no debemos pasar por alto: algo le está sucediendo a nivel psicológico que provoca esta reacción fisiológica. Ese algo podrían ser nervios, enfado, miedo..., por poner algunos ejemplos.

Si eres tú quien tiene este problema, mis consejos para procurar evitarlo o minimizarlo son los siguientes:

- *Trata de relajarte mentalmente.* Para lograrlo te ayudará controlar la respiración, cogiendo y soltando aire de manera más profunda y lenta.
- *Lleva una ropa adecuada.* Sobre todo, ten mucho cuidado con tu camisa: los colores más peligrosos son el azul o el gris, procura que sea holgada, tela de algodón o lino y usar una segunda prenda, como una chaqueta, siempre ayuda.
- *Antes de la reunión o el evento en cuestión cuida tu alimentación.* Evita las comidas copiosas, picantes o excesivamente grasas.
- *Una buena hidratación es importante.* Bebe agua suficiente como para que el cuerpo no precise del sudor para modificar su temperatura.

Además, nos encontramos con el problema del círculo vicioso: si nos sucede y nos damos cuenta, nos puede provocar mayor ansiedad y, en consecuencia, mayor sudoración. Un orador debe cuidar mucho este aspecto, dado que puede acabar distrayendo al público, incluso por televisión, como lo he visto en algún debate electoral, con el peligro de centrar el foco de atención en una parte del cuerpo en lugar de en el mensaje que se quiere transmitir.

También puede suceder que al estrechar la mano de otra persona notemos que está sudorosa, lo cual, además de transmitir algún rechazo, se suele asociar con cierto estado de nerviosismo. En este caso sería fundamental saber si es algo propio y normal de esa persona aun en estados de calma o si realmente está sufriendo cierta inquietud; lo que quiero decir con ello es que no vayamos a pensar siempre en los nervios o el miedo como explicación al sudor.

Temblores comprometedores

Cuando tengo que hablar en público me tiemblan las manos, ¿qué puedo hacer al respecto?

Otra reacción involuntaria propia de un estado alterado a nivel mental por nervios o miedo son los temblores. Los más visibles son los de las manos, pero he presenciado también alguno de piernas. Aunque, como en todo este mundo del estudio de la persona, nunca descartemos que a alguien le pueda temblar el pulso en una situación de normalidad, lo que le quitaría toda importancia en nuestro campo de estudio.

Nosotros nos vamos a centrar en cuando sentimos miedo o estamos nerviosos, ya que en estas situaciones nuestra mente se pone en alerta, se prepara para la acción, lo que hace que la adrenalina entre en juego y, con ello, que surjan esos incómodos temblores. Así que si vas a hablar en público y sientes miedo escénico o si, simplemente, no estás acostumbrado a ello, o si el momento, el lugar, el tema... te provocan cierta tensión, es frecuente que te puedan temblar las manos. El más mínimo temblor puede resultar muy patente si te vales de unos folios en tu intervención al sujetarlos en el aire, así como, también, al coger un simple vaso de agua para beber. En ambos casos el baile del papel o del líquido serán muy visibles. Mi consejo es relajarte, pero con toda la razón del mundo me dirás: «¡Toma claro, qué fácil!, pero ¿y si no lo consigo?».

Deja que tu gran preparación sustituya a la improvisación. Ensaya, utiliza medios audiovisuales..., todo ello te dará seguridad y, con ella, mayor tranquilidad.

Además, en la primera de las situaciones, en lugar de folios, puedes utilizar unas pequeñas fichas de cartón y, en la segunda, si la ocasión te lo permite, bebe directamente de una botellita de agua mineral.

Ahora vamos con un pequeño truco para tratar de minimizar ese temblor incontrolado de las manos: antes de tu intervención pública vete a un lugar en el que nadie te observe y haz el movimiento repetido de abrir y cerrar unas quince o veinte veces tus manos, lo habitual es que esos temblores disminuyan o se eliminen.

Es fácil que con la práctica vayas ganando en seguridad y tranquilidad, te apliques tus propios truquillos y llegue un momento en el que los nervios solo los tengas por tu impaciencia de «subir al escenario».

Esas pupilas que tanto nos delatan

Si estoy tan cerca como para poder fijarme en sus pupilas, ¿qué información me pueden estar dando?

Una persona puede tratar de mejorar sus gestos, utilizar más eficazmente sus distancias al hablar con otra o, incluso, emplear el tacto de forma más positiva; ahora bien, ¿quién

sería capaz de conseguir contraer o dilatar sus pupilas a voluntad a lo largo de una conversación o entrevista? Ya imaginarás que estamos ante una tarea complicada, por lo que no debemos pasar por alto la información que transmite este aspecto de nuestros ojos por su importante grado de fiabilidad. Se ha constatado que hay dos tipos de estímulos que tienen un reflejo directo en el tamaño de nuestras pupilas: los cognitivos y los emocionales[52].



- *Los cognitivos.* En la Universidad de Princeton, el psicólogo D. Kahneman, tras sus investigaciones científicas, llegó a la conclusión de que cuanto más complicada es la tarea que nuestro cerebro está tratando de resolver, mayor es el tamaño de las pupilas. Cuando la persona ya ha encontrado la respuesta o cuando se rinde ante el problema, las pupilas vuelven a contraerse.

En la Universidad de Marburgo, el neurofísico Wolfgang Einhäuser–Treyer constató que ante preguntas que exigían apretar un botón, al sujeto se le comenzaban a dilatar un segundo antes de hacerlo y continuaban incrementándose hasta uno y dos segundos después.

- *Los emocionales.* Los estímulos con importante impacto emocional provocan que las pupilas se dilaten. Uno puede pensar que ocurrirá cuando son positivos, «al producirme felicidad». Pues no, incluso cuando las emociones tienen connotaciones negativas las pupilas se dilatan también, incluso más.

Recordemos lo que comentamos al hablar de las expresiones faciales de sorpresa y miedo: nuestras pupilas también se dilatan debido a que el cerebro necesita conocer la máxima información en el mínimo tiempo para reaccionar adecuadamente.

En la Antigüedad, ya desde Roma, se consideraba que las mujeres eran más atractivas si tenían sus pupilas más dilatadas y, para conseguirlo, recurrían a la *Atropa belladonna*, una planta que les provocaba este efecto. Aunque cuidado con este tipo de remedios caseros, que pueden ser perjudiciales para la salud. También se cuenta que los comerciantes asiáticos observaban las pupilas de los ojos de sus potenciales clientes cuando les mostraban sus productos, así podían descubrir si les gustaban más o menos, dependiendo de que se dilataran o no[53].

Y más recientemente, en 1969, se hizo una interesante prueba para tratar de reconocer las preferencias políticas de ciudadanos estadounidenses. A los participantes les fueron mostrando imágenes de políticos de una u otra tendencia, y se comprobó que las pupilas se dilataban ante los políticos afines y se contraían ante aquellos otros con quienes no compartían la misma ideología[54]. Aunque es posible que te llame más la atención lo

que se descubrió en la Universidad de Ámsterdam: cuando las personas respondían «sí», pero pensaban lo contrario, sus pupilas se dilataban más que al ser sinceros.

La respuesta puede venir dada porque responder contra lo que uno piensa exige un mayor esfuerzo a nivel cognitivo y ello, como ya hemos visto, provoca dilatación pupilar.

Concluir este apartado con algo tan obvio como que a la hora de sacar conclusiones no debemos olvidar que las pupilas también se dilatan o contraen como reacción al nivel de luminosidad del lugar donde se encuentre el protagonista.

Ruborizarse es muy humano

No soporto que me digan que me he sonrojado, ¿por qué tengo este problema de sonrojarme con facilidad?

Te diría que sonrojarse no es el problema, lo que sí puede serlo es cómo reaccionamos ante este hecho. Encontramos desde aquellas personas que lo tienen asumido como algo natural y no le dan mayor importancia hasta las que sí se la dan, y mucha, pues les causa un verdadero problema sentirlo o que se lo digan. Esta última reacción es una fobia que se conoce como «eritrofobia» o miedo a ruborizarse^[55].

Y lo malo no es solo tener esta fobia, hay un añadido. La persona que, por poner un ejemplo, siente aversión a las arañas, cuando ve una y la padece, no por ello las arañas se multiplican, pero en nuestro caso sí se produce algo parecido: la persona con eritrofobia, al sentir que se sonroja, se ruborizará aún más al incrementarse su grado de ansiedad, entrando en un círculo vicioso.

Ya en el siglo XIX, Charles Darwin, en su libro *La expresión de las emociones en hombres y animales*, consideró el acto de ruborizarse como la más particular y humana de todas las expresiones del ser humano.

Y es que... ¿te has dado cuenta de que ningún otro animal se ruboriza?

Esta reacción fisiológica, que simplemente se crea por la dilatación de los vasos sanguíneos faciales, se puede producir cuando la persona se siente el centro de atención, por ejemplo, al hablar en público, cuando es objeto de un reproche social o, también, por todo lo contrario, al recibir un premio o una felicitación. Así que no debemos asociarla a algo malo ni mucho menos. Es una reacción normal del ser humano a un nivel no verbal que envía, principalmente, un mensaje de sentir vergüenza o culpa por lo que le está sucediendo.

Se considera que incluso le beneficia en su relación con el grupo, como señala De Waals, uno de los más importantes primatólogos, dado que el mensaje que envía no es

agresivo, más bien al contrario. Se suele interpretar como honesto y digno de confianza al que se pone «colorado». No puede hacerse adrede, eso es importante. Un buen actor podrá aparentar miedo, tristeza, enfado..., pero sonrojarse no.

Como curiosidad te comento que, en la Universidad de Braunschweig, en Alemania, se hizo un estudio sobre los ciudadanos de ocho países y su nivel de sonrojo, el resultado fue el siguiente de mayor a menor: japoneses, coreanos, españoles, alemanes, austríacos, canadienses, holandeses y, por último, estadounidenses.

¡¿Otra vez mordiéndote las uñas?!

Tengo un compañero de trabajo que, habitualmente, se muerde las uñas, ¿lo hace porque es una persona nerviosa?

Este comportamiento repetitivo afecta en torno al 25 por ciento de la población, así que nos encontramos con un proceder muy extendido. Es habitual que lo achaquemos simplemente a un hábito que exteriorizan algunas personas en los momentos más estresantes; pero según recientes investigaciones realizadas por la Universidad de Montreal y, más en concreto, por el doctor en psiquiatría Kieron O'Connor, publicados en el *Diario de terapia de comportamiento y psiquiatría experimental* [\[56\]](#), las personas que actúan así suelen tener una característica común: el perfeccionismo, lo que conlleva que les cueste mucho relajarse, y ello les conduce a ser más «propensos a la frustración, la impaciencia y la insatisfacción cuando no alcanzan sus metas. También experimentan mayores niveles de aburrimiento».

Estos individuos tienden a ser muy autocríticos consigo mismos y cuando están atravesando un momento emocional negativo no consiguen gestionarlo satisfactoriamente, lo que les hace entrar en un comportamiento repetitivo. Si bien en un principio puede parecerles que les consuela, a la larga se sienten culpables y avergonzados, lo que los lleva a unas emociones negativas que, de nuevo, no saben gestionar adecuadamente y vuelven a morderse las uñas. Un terrible bucle que parece no tener fin.

Uno de los métodos que se están empleando para tratar de eliminar este hábito es invertir la costumbre. En cuanto la persona se da cuenta de que va a empezar a morderse las uñas, tiene que llevar las manos a otro lugar como puede ser un bolsillo o coger un objeto como una pelota de goma, por ejemplo. Eso sí, si se observa que el comportamiento es muy autodestructivo o incontrolable, lo mejor es ponerse en manos de un buen profesional de la psiquiatría que sabrá cómo afrontar lo que ya se ha convertido en un problema.

Dime cómo comes y te diré cómo eres

Suelo comer a menudo fuera de casa y me he dado cuenta de que las personas no comemos todas igual, ¿hay alguna relación entre la forma de comer y la manera de ser de cada uno?

Tienes toda la razón, somos muy distintos a la hora de comer. Veremos a continuación determinadas características de las personas según los alimentos que más les gusten o cómo los comen. Eso sí, estas indicaciones nos valdrán cuando sea su regla habitual, no cuando un día, por circunstancias excepcionales, cambien su comportamiento.

Según una investigación de la Universidad de Dakota del Norte, publicada en el *Journal of personality and social psychology*, las personas a quienes les gusta el dulce son más agradables, amistosas, compasivas y solidarias.

¿Y si somos de comidas picantes? Pues en este caso, según el Institute of Food Technologists, nos encontraremos con personas más aventureras, que les gusta asumir más riesgos y su mente está más abierta a nuevas experiencias. Ahora bien, optarán por las comidas más insípidas las personas más calmadas[57].

De acuerdo con otra investigación del Instituto de Psicología de la Universidad de Innsbruck, aquellas personas que preferían bebidas y alimentos de sabor amargo son más propensas a contar con características antisociales de personalidad, como ser crueles, manipuladores e insensibles[58].

Juliet A. Boghossian, estudiosa de la relación alimentación/conducta y fundadora de la empresa de investigación Food-ology con sede en Los Ángeles, afirma que los hábitos en la mesa de una persona, como comensal, pueden revelar importantes facetas de su personalidad. En un estudio que realizó esta investigadora, junto a Littlethings.com, llegaron a identificar nueve tipos de personalidades relacionadas con su manera de comportarse a la hora de comer[59]:

- *Comedor lento*. Suelen ser más dados a mantener sus rutinas, les cuesta cambiar sus costumbres, dan mucha importancia al disfrute de cada momento, prestan especial atención a lo que sucede a cada instante y se preocupan mucho por su bienestar.
- *Comedor rápido*. Propio de personas enérgicas que necesitan aprovechar cada segundo y es fácil que antes que cuidarse a sí mismos se dediquen a resolver los problemas de otros.
- *Organizador*. Este tipo de individuos separan bien los tipos de alimentos en su plato para que no se mezclen entre ellos y no estén desordenados. Pues lo que hacen con la comida..., lo mismo con su vida. Su día a día tiene que estar calculado y organizado desde que se despiertan hasta que se acuestan. Les cuesta cambiar su agenda, son de horarios rigurosos y los imprevistos les desconciertan.
- *Aislacionista*. Ni se te ocurra ponerle dos comidas diferentes en un mismo plato, cada una en el suyo. Suelen ser más de ideas fijas de las que les resultará difícil escapar. Se centran en una tarea y hasta que no la concluyen o desisten de la misma no comenzarán la siguiente.
- *'Overshare' o, en mi propia terminología, «pasotas»*. Son aquellas personas a quienes les da igual lo que opinen los demás cuando hacen ruido con los cubiertos,

al sorber líquidos... Suelen ser igual en su vida cotidiana, no se preocupan por el «qué dirán».

- *Preparador.* Aquí nos encontramos con las personas que planifican su comida como si fuera la batalla decisiva de una guerra. Piensan qué pedazo de alimento comenzarán ingiriendo o por qué lado del plato lo harán, el orden que llevarán y así hasta el último de sus bocados. Se relaciona con quienes planifican mucho su futuro, pero pueden tender a olvidarse del presente.
- *Aventurero.* Hay que probarlo todo, por raro que parezca. Así piensan los individuos de este tipo. Son en general intrépidos en su vida, muy competitivos y les cuesta admitir a aquellos para los que su vida es más importante que su propio espíritu atrevido.
- *Mezclador.* En este caso, el comensal querrá ir probando juntos diferentes sabores o un pedacito de cada plato, sin llevar un orden establecido. Se dice de este tipo de personas que son grandes amigos de sus amigos. Su mayor inconveniente radica en no saber distinguir prioridades en su vida, y a veces no saber por lo que comenzar y terminar.
- *Quisquilloso.* Se caracterizan por ser muy observadores. Examinan cada característica del producto, sus pros y contras... En su vida prefieren la compañía de aquellos que poseen características que les gustan y que pueden controlar.

Una vez visto todo lo anterior, en tu próxima comida fuera de tu hogar, fíjate bien en lo que piden quienes te acompañan y en su forma de comer. Te van a estar regalando una información personal que ni se imaginan.

¿Le gustó mi regalo?

¿En qué debo fijarme para saber si el regalo que he hecho de verdad le ha gustado?

Anda que no tenemos ocasiones en las que hacer un regalo: cumpleaños, fiestas navideñas, finales de cursos, nacimientos, bodas y comuniones, invitaciones a cenar... Lo hemos comprado con toda nuestra ilusión y queremos que guste, así que cuando se lo entregamos a la otra persona estamos expectantes por lo que dirá al verlo. ¿Por lo que dirá? ¡¡¡Nooooo!!! Mejor vamos a fijarnos en lo que hará. Porque mucha confianza hay que tener, y pocos escrúpulos a veces también, para decir: «¿Y esto para qué sirve?», «¡Qué feo es!», «¡Como tengo pocos trastos, uno más!»...

Así que observemos esas pistas no verbales que le van a delatar, que van a indicarnos sin que se de ni cuenta si nuestro regalo le ha gustado o no tanto como queríamos:

1. *El rostro.* Es el momento de recordar las microexpresiones faciales que hemos visto al principio del libro. ¿Qué es lo primero que hace? Pero en el primer cuarto de segundo, no me vale más tarde. Lo fácil es que primero abra mucho los ojos en

señal de sorpresa, pero... ¿y luego? Puede haber alegría, tristeza, enfado, asco o incluso desprecio. Toca repasar.

2. *La sonrisa.* Casi seguro que veremos cómo nos sonríe, mientras nos dice algo así como «¡Qué ilusión!», «¡Cómo me gusta!», «¡Qué sorpresa más bonita!» o algo parecido. Pero esa sonrisa..., ¿es auténtica? Ya sabes, la social es solo con la boca, la de verdad también activa los músculos de los ojos y crea las arruguitas laterales.
3. *La mirada.* Ahora observemos la dirección de su mirada. Si no le ha gustado el regalo, intentará evitar nuestra mirada directa, la desviará y mirará hacia cualquier otro lado.
4. *El tacto.* Cuando gusta, el regalo se toca una y otra vez, se pasa de mano en mano, es como si se acariciara. Sin embargo, cuando no gusta, lo más frecuente es que se vuelva a medio envolver y se desplace.
5. *El cuerpo.* Que nos gusta, pues lo inclinamos hacia delante; lo veremos mejor en el movimiento del cuello dirigiendo la cabeza hacia el objeto. Que no nos ha gustado, entonces nuestra reacción suele ser de mayor distanciamiento hacia el mismo.
6. *Los gestos.* Más expresivos y expansivos cuando la sorpresa nos ha resultado positiva. Sin embargo, en caso contrario, suelen ser más frecuentes los gestos automanipuladores, sobre todo del rostro de quien ha recibido el obsequio.

Si te atrae la comunicación no verbal de las personas, toda ocasión es buena para experimentar, para practicar lo aprendido, así que no dejemos pasar esta estupenda ocasión que es muy dada a reacciones automáticas imprevistas. Y, en cualquier caso, ante un regalo, recuerda que la intención es lo que cuenta.

Las supersticiones y la comunicación no verbal

¿Hay supersticiones relacionadas con la comunicación no verbal?

Haberlas, «haylas».

A la hora de atraer o alejar la buena o mala suerte, hay costumbres ancestrales que, de puro repetidas, pasamos por alto sin darnos cuenta de que también forman parte de la comunicación no verbal.

Algunas de las más populares son las siguientes:

- *Cruzar los dedos.* Está asociado al deseo de buena suerte. Hay quienes comentan que su origen se encuentra en el cristianismo y que esta forma de colocar los dedos trata de recordar la cruz cristiana. También están quienes consideran que es un símbolo pagano de perfección en la unidad, lo que atrae a los buenos espíritus y aleja a los malos.



- *Empezar con el pie derecho.* Levantarnos con este pie, apoyarlo primero cuando salimos de nuestra casa, también lo he visto en deportistas al acceder al terreno de juego... Son muchos los casos en los que se asocia esta acción a la buena suerte. Se cuenta que su origen proviene de antiguas culturas en las que al subir al altar para realizar ceremonias a sus dioses, debían hacerlo poniendo primero su pie derecho.



- *Tocar madera.* Aquí nos encontramos con una acción, tanto para atraer buena suerte como para contrarrestar la mala. En el segundo caso se trata de una especie de antídoto ante algo asociado a la mala suerte. Como en la mayoría de las supersticiones, las teorías sobre su origen son variadas. Desde las paganas, que la asocian a poner la mano sobre un roble, dado que este se relacionaba con los dioses, hasta la versión cristiana, según la cual, como Jesucristo fue crucificado en una cruz de madera, tocar este material nos acerca a su figura, que se encargaría de protegernos.



- *Taparse la boca al bostezar.* Hoy nos tapamos la boca con nuestra mano, pero en su origen lo que se hacía era la señal de la cruz sobre ella para que el diablo no entrara. También se cuenta que se hacía para que no se nos escapara el alma. Y dejo el tema que no hago más que bostezar.



Si tú conoces otras, estaré encantado de que me las cuentes. Que quede claro que yo solo informo, no soy supersticioso, que da mala suerte.

Escucha con tu cuerpo

¿Cuál sería la mejor forma de escuchar atentamente a otra persona?

Seguro que en más de una ocasión te has encontrado contando a una persona que tenías delante algo que a ti te resultaba importante y has notado que se ponía en tu lugar, que se sentía como tú y te comprendía; o bien todo lo contrario, que le daba igual lo que le decías, que no le interesaba lo más mínimo. Dos percepciones tan diferentes y, sin embargo, con algo en común, la otra persona no necesitaba hablar para transmitirti esas sensaciones. Entonces, claro que sí es muy importante cómo nos comportamos no verbalmente mientras nos están hablando. Nunca olvidemos que comunicamos a cada instante sin necesidad de expresar nuestras ideas con palabras. Mis consejos para resultar una persona empática, preocupada por lo que te confiesa e interesada por aquello que te dice, son los siguientes:

1. Mírala a los ojos, porque eso demostrará que le prestas atención.
2. Trata de ponerte en su lugar. Al hacerlo, tu rostro expresará sus mismas emociones y se sentirá comprendida.
3. No hará falta que le digas «Claro que sí» ni un «Por supuesto que no», solo asiente o niega con la cabeza.
4. Procura imitar su postura a nivel global y te sentirá tan cercana como si fueras ella misma.
5. Un leve contacto físico que pueda transmitir ánimos, consuelo, afecto... Si existe la confianza suficiente para ello, siempre es positivo.

6. Inclina tu cuerpo hacia delante, no te alejes de ella, que podría pensar que deseas marcharte o escapar de la conversación.
7. Si además haces tuyas y utilizas algunas de sus palabras, siempre con sinceridad y naturalidad, provocarás un gran efecto de atención y comprensión.

Lo que se ha venido a llamar «la escucha activa» no es más que prestar atención a la otra persona que te cuenta algo, sin interrumpirla, sin querer priorizar tu punto de vista, dejando que se exprese, que se vacíe emocionalmente, comprendiéndola y haciéndola sentir que te interesas por ella y lo que te está contando.

Comprobarás cómo cuando concluya la reunión, te dice que eres una persona con quien da gusto conversar. Será entonces cuando te des cuenta de la gran importancia de tu comunicación no verbal, pues seguramente no hayas pronunciado ni una sola palabra. Da igual, lo más importante se dice con el corazón, y él no necesita hablar.

Diamantes sin pulir

¿Hay quienes destacan interpretando la comunicación no verbal de las demás personas?

Voy a responder a esta pregunta desde mi experiencia personal como profesor en la materia. En mis cursos someto a los asistentes a pruebas de observación y escucha de múltiples vídeos de entrevistas, ruedas de prensa, declaraciones públicas... Todas reales. Tras el conocimiento teórico que antes he compartido con ellos, llega la hora de comprobar lo aprendido. Siempre hay unos pocos que destacan, que son más rápidos e interpretan mejor lo que están visualizando. Lo más interesante del caso es que a quienes lo hacen les resulta inexplicable que los demás no lo vean con su misma facilidad.

- *Por edades*, mis alumnos más rápidos suelen ser los niños. Recuerdo que a uno de ellos le tuve que decir: «En el próximo vídeo espera un poco a dar tu respuesta para que los demás también puedan jugar». Tal vez por su ausencia de «contaminación» mental o porque tienen menos vergüenza a la hora de responder que muchos adultos, cada vez que tengo un menor en mis clases sé que los adultos van a tener que esforzarse para responder antes y más acertadamente.
- *Por género*, las mujeres también superan con creces a los hombres. He tenido a muchos chicos que me han dicho algo así: «Si es que yo voy por la calle y no me fijo en lo que hacen los demás». Escuchar este comentario a una chica es excepcional, suelen ser más observadoras. Siempre hablo desde mi experiencia.
- *Por profesiones*, mis alumnos más destacados han sido miembros de cuerpos de seguridad y periodistas, lo que puede parecer lógico por considerarse que las personas que se dedican a estas funciones deben ser especialmente observadoras;

pero eso no quita que otros de los más aventajados trabajen en campos tan diversos como guías de turismo, directores comerciales o médicos.

- *Por necesidad adaptativa*, hay quienes han tenido que desarrollar esta aptitud, en la mayoría de los casos, desde niños. Aquellas personas que alguna vez se han visto acosadas o que, sin llegar a extremos tan graves, no eran fácilmente aceptadas por el grupo, tenían que estar mucho más atentas a esas señales externas que, sin palabras, les podían indicar si podían ser bien o mal aceptadas por los demás compañeros de clase, amigos...

Así que la respuesta a la pregunta inicial es afirmativa.

Por supuesto que hay personas que tienen lo que solemos llamar una «intuición» más desarrollada que el resto, aunque la práctica también ayuda y mucho.

He calificado a estas personas especialmente dotadas como «diamantes en bruto» por la sencilla razón de que a veces ven algo que les impacta, que les llama la atención, en muchos casos son comportamientos que no les encajan, pero no saben exactamente cuál ha sido ese detalle concreto que ha encendido sus alertas, así como tampoco llegan a conseguir etiquetarlo con precisión. Por ejemplo, pueden saber que a una persona no le ha gustado nada lo que ellas han dicho, pero no distinguen si el otro se ha enfadado, ha sentido asco o ha exteriorizado desprecio.

Eso sí, con los conocimientos suficientes y ejercitándolos en la vida diaria con frecuencia, hasta quienes partían más rezagados consiguen grandes progresos. Esta es la buena noticia, que aunque no tengamos estas capacidades innatas, no es tan complicado ser buenos decodificadores de la comunicación no verbal de nuestros semejantes.

El gran valor de esta materia es que se puede trabajar cuando estamos solos, cuando vemos la televisión en casa, cuando viajamos en transportes públicos, o también en el trabajo, en reuniones de amigos o familiares, incluso al hacer la compra... Todo momento es bueno para entrenarse, sorprenderse y divertirse.

Las tres reglas de oro

¿Se pueden deducir conclusiones fiables de la observación aislada de un gesto?

Juguemos a ser «cocineros» del estudio del comportamiento humano. Un cocinero precisará de varios ingredientes para obtener un buen plato, pues a la hora de analizar a las demás personas y obtener resultados con un alto grado de seguridad, lo mismo. No debemos interpretar un gesto, una mirada, un contacto físico... de manera aislada, tenemos que aplicar tres reglas imprescindibles que nos ayudarán a una mejor interpretación de la comunicación no verbal.

A pesar de que en los diversos apartados de este libro ya hemos ido haciendo referencia a ellas, dada su gran importancia, por eso las llamo «reglas de oro», es fundamental que ahora las tengas presentes de manera conjunta para que nunca te olvides de ellas:

1. *La regla del contexto.* No significará lo mismo una acción realizada durante un interrogatorio policial, en la despedida de solteros previa a una boda, en una rueda de prensa o en el salón de nuestra casa con nuestra familia. Lo primero que debemos tener presente es en qué circunstancias se está produciendo el comportamiento que nos ha llamado la atención. Nunca descontextualicemos conductas porque es necesario conocer aquello que está sucediendo alrededor de la persona para interpretar mejor su proceder.
2. *La regla del conjunto.* Como habrás podido leer en este libro, el ser humano manda información con todo su cuerpo, desde la cabeza hasta los pies, así que no desperdiciemos nada de lo que tan «gentilmente» nos está regalando. ¿Existe un orden de prioridades? Pues sí. Empieza siempre fijándote en el rostro. Ya sabemos que lo que siente el cerebro lo expresa a través de la cara y cuando trata de ocultar sus emociones o de simularlas, habrá unas microexpresiones rapidísimas que se le escapan sin darse cuenta, pero como nos estemos fijando en sus manos o en la orientación de su cuerpo, se nos escapan y puede que solo veamos unas emociones fingidas. Después del rostro, hagamos una lectura de la persona en su conjunto: su mirada, el manejo de las distancias, los gestos de las manos, el contacto físico... Vamos, todo lo que en capítulos anteriores hemos ido desgranando con detalle.
3. *La regla de la congruencia.* Cuando la persona responde con su cuerpo, en muchas ocasiones, también lo hace con sus palabras. Aunque siempre he indicado que la parte no verbal del comportamiento es más importante que la verbal por ser más automática, no por ello debemos obviar lo que expresa, las palabras que usa y cómo las usa.

Resulta clave advertir si existe o no coherencia entre lenguaje verbal y no verbal. En caso afirmativo, perfecto, parece que cuenta lo que piensa y siente, pero en caso de incongruencia: alerta, algo sucede en su mente que provoca que el cerebro más inconsciente diga una cosa y el consciente lo contrario. A priori, fiémonos más de lo que no controla, de lo que se le escapa sin querer.

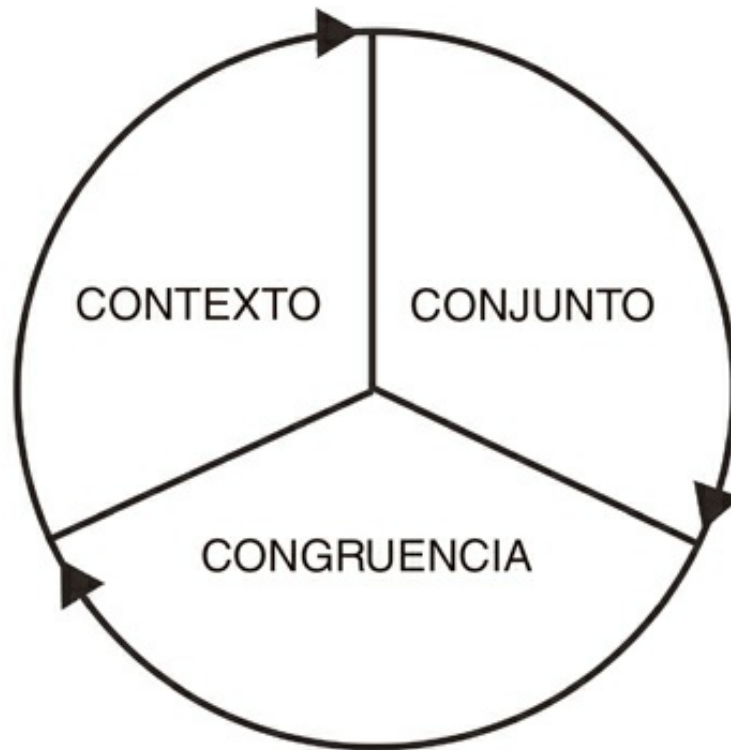
Además, también debemos estar muy atentos, por ejemplo, a la pregunta que se le ha formulado o a las imágenes que está viendo para reaccionar como lo hace. Todo ello va a resultar fundamental para una buena interpretación de la conducta del sujeto.

Por ejemplo, un político en una rueda de prensa puede responder con contundencia y seguridad, salvo cuando se le menciona una acusación de corrupción, entonces cambia y empieza a responder con un lenguaje dubitativo y con miradas huidizas. Pero también puede ocurrir que mantenga sus pautas de respuesta en este caso. Olvidar lo que provoca la reacción humana nos hará perder, en muchas ocasiones, el detonante que origina la

explosión en el interior del cerebro que conduce al cambio de comportamiento de quien observamos.

No menospreciamos momento alguno. Estemos atentos: cuando la persona escucha la pregunta (el mejor de todos para observar su reacción facial), cuando procesa la misma en su cerebro antes de responder, al exteriorizar su respuesta, e incluso cuando ya ha concluido, pues a veces se ven expresiones hasta de alivio.

Por tanto, ya sabes: la próxima vez que vayas a analizar el comportamiento no verbal de alguien aplica las tres reglas de oro: contexto, conjunto y congruencia. Todo es importante.



El peligro de la «contaminación»

¿Algún aviso previo antes de lanzarme ya al mundo real a leer personas?

Hace unos meses, en un curso especializado en detección de la mentira, dije a mis alumnos: «Os voy a poner un vídeo de un político en una rueda de prensa y me tenéis que decir si detectáis en *x* algún indicador propio de quien no confía en lo que cuenta». Cuando aún no había dado al botón de reproducir el vídeo, uno de los asistentes no se pudo contener y dijo en voz alta: «Seguro que miente, porque *x* siempre miente».

Vayamos a otro ejemplo. Una amiga periodista iba a presenciar un juicio por agresión sexual. Hablé con ella antes y le pedí que me contara cualquier comportamiento que le llamara la atención en los acusados, cualquier cambio en su lenguaje verbal o no verbal y

cuándo se producía, ya que me resultaría interesante para su estudio, y se lo pedí porque yo directamente no iba a poder estar presente. Su respuesta fue la siguiente: «Por supuesto, y ojalá les metan en prisión de por vida».

Tanto en uno como en otro caso, sus mentes se encontraban «contaminadas» por ideas preconcebidas. Cuando esto sucede es casi seguro que sus valoraciones o análisis no serán correctos. Respeto sus opiniones, por supuesto, pero, a efectos de un estudio frío y objetivo del comportamiento, no pueden ser fiables al llegar influidos por sus prejuicios sobre el sujeto analizado.

La mente que ya ha hecho un juicio previo y considera que el político o el acusado, volviendo a los ejemplos anteriores, es un mentiroso o culpable, buscará cualquier gesto, mirada o comportamiento en general que venga a confirmar su idea inicial. Al cerebro le gusta tener razón. Es lo que se denomina el «sesgo de confirmación».

El cerebro discriminará entre aquellas conductas que confirman sus creencias previas y las que no. Se quedará con las primeras y a las segundas les dará menos importancia. Esta acción es tan frecuente como peligrosa.

Cuántas veces he sido testigo de personas que veían humo donde no había fuego.

Procura no tener nunca expectativas previas, jamás te imagines un resultado. Observa, obtén pautas de comportamiento valiosas y aplica sobre ellas lo aprendido. Y aun así deja siempre un lugar para la duda. Este es mi mejor consejo.

La pregunta del millón

¿Se puede controlar adrede nuestra propia comunicación no verbal para resultar más convincentes?

La he calificado como «la pregunta del millón» por dos motivos: porque es la que me han hecho «un millón» de veces y porque en verdad es clave plantearse. Desde mi punto de vista, no existe una respuesta única y tajante: sí / no.

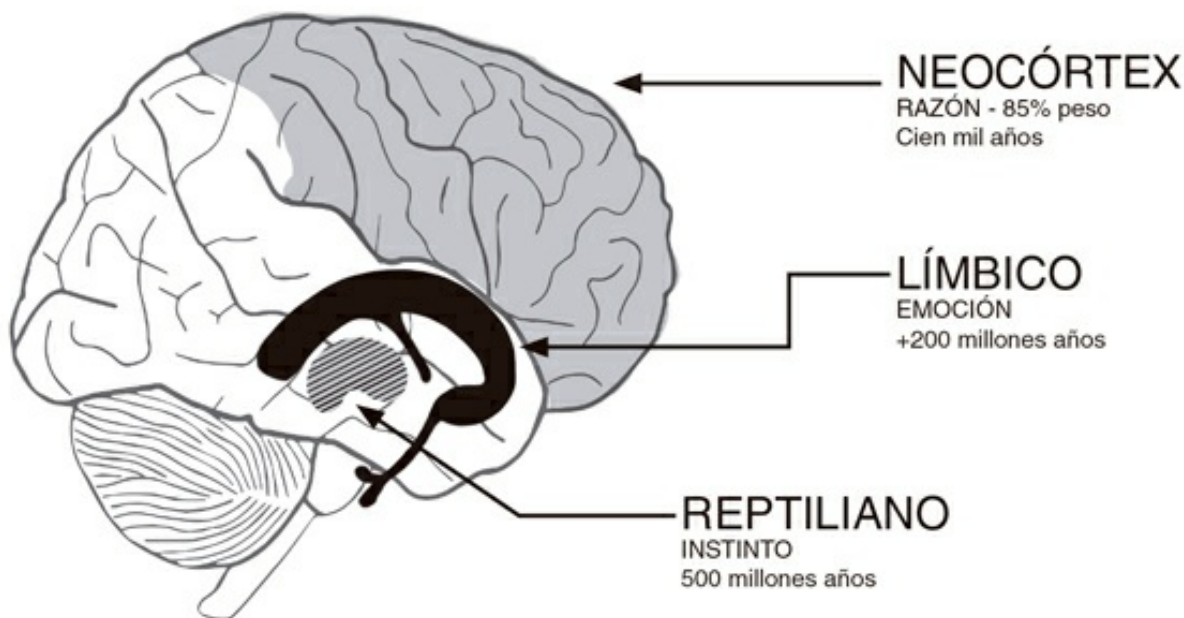
Antes de continuar, debemos hacer referencia a los denominados «tres cerebros» que existen, precisamente, en el cerebro del ser humano: reptiliano, límbico y neocórtex. Del cerebro reptiliano solo comentar que es el más primitivo, evolutivamente hablando, y que regula las funciones fisiológicas involuntarias, tales como el hambre, la sed, la respiración. Si nos centramos en lo que más nos interesa, en nuestra comunicación, es importante distinguir entre los otros dos cerebros:

1. *El cerebro emocional (límbico)*. Envía la orden de manera automática, como una reacción inmediata, ya sea a nuestro rostro para reflejar ira, tristeza, alegría..., o a nuestro cuerpo para alejarnos corporalmente, encogernos, gesticular de una determinada manera... La zona límbica de nuestro cerebro (más antigua) es la que se ha calificado como «el almacén de nuestras emociones».

Es importante destacar que lo que surge del límbico es incontrolable. La comunicación no verbal más auténtica tiene su nacimiento en esta zona del cerebro, que es, además, muy rápida a la hora de reconocer y expresar lo que siente.

2. *El cerebro razonador (neocórtex)*. Actúa de forma más consciente y razonada y es de más reciente aparición. En este caso sí somos conscientes de lo que hacemos y cómo lo hacemos, por lo que lo podemos controlar más y mejor. Es cuando ponemos carita triste, de enfado o de alegría porque queremos hacerlo; también cuando gesticulamos de una u otra manera, sabiendo que lo hacemos y con un propósito determinado. Esta parte del cerebro es más lenta para comunicarse y precisa tomarse su tiempo.

La distinción que acabamos de realizar resulta trascendental para distinguir nuestros actos más emocionales e involuntarios de aquellos otros más racionales y controlados.



Ahora es cuando corresponde distinguir los distintos canales de comunicación del ser humano de los que ya hemos hablado en este libro: el rostro, los gestos, el cuerpo, las distancias, el tacto...

El dominio perfecto de alguno de estos canales resulta prácticamente imposible. Es el caso del rostro y sus microexpresiones faciales. Tratar de lanzar una señal de ira, tristeza, asco... a nuestra cara conscientemente cuando no los sentimos, y hacerlo exactamente igual que si en verdad los estuviéramos sintiendo, es muy difícil, yo diría que imposible. Hay que tener en cuenta que, al nacer del límbico, estas microexpresiones duran menos de medio segundo y deben surgir inmediatamente, tras el estímulo que las causa. Si las

hacemos adrede, tardarán más en surgir y permanecerán más tiempo en el rostro, por lo que dejan pistas de su simulación.

Sin embargo, ciertos gestos de nuestras manos son más fáciles de aprender y practicar. Estos gestos los utilizan más algunos políticos. No obstante, si el mensaje no es sincero, resulta complicado gesticular a la perfección mientras se habla, dado que el cerebro consciente tendría que estar pendiente de varios trabajos a la vez.

El consejo que siempre doy a las personas que deben comunicar es que el gran secreto del buen orador estriba en algo tan sencillo como creer y sentir el mensaje que transmite. Así nuestro cerebro no tendrá que estar trabajando en multitarea: qué digo, cómo lo digo, qué caras pongo, cómo me muevo, qué gestos hago... Vamos, un sobresfuerzo mental difícil de hacer, y menos de aguantar durante un tiempo, si todo es artificial y la persona no se cree una palabra de lo que cuenta.

Imagina que vas a contar una historia que no te crees, que sabes de comunicación no verbal y, por tanto, las pautas para resultar más convincente, ahora... que empiece la fiesta: que tu cerebro vaya dando su discurso escogiendo las palabras adecuadas, con la entonación correcta, además con una expresión de emociones en el rostro coherentes con lo que cuentas (pena, asco, enfado, alegría...), las cuales no olvidemos que no sientes, suma añadir gestos de manos que transmitan tu total implicación con lo que estás contando, no nos olvidemos de la mirada y cómo dirigirla adecuadamente, si además añadimos distancias, tacto... ¿Te parece fácil? Me agoto solo de pensarlo.

Por eso, siempre que analizo a una persona con repercusión pública y recibo respuestas del tipo: «Seguro que sabe de comunicación no verbal y por eso controla todo lo que hace para que parezca lo que no es» o «Habrà tenido buenos profesores de comunicación no verbal», no puedo evitar sonreír y discrepar de inmediato. Ayudar, ayuda, pero no se puede comparar el comunicador que se cree lo que cuenta al que solo lo tiene aprendido, por mucho que sepa del arte de la comunicación. Una mayoría de personas que nunca han leído o estudiado nada sobre comunicación sentirán, e insisto «sentirán», que un orador es creíble mientras que en el otro algo no encaja no sabrán ponerle nombre, pero su intuición les hará dudar o desconfiar.

La comunicación no verbal sirve más para descubrir lo que de verdad siente la persona que tenemos frente a nosotros y para que podamos transmitir de una manera más eficaz un mensaje en el que creemos, que para manipularnos a nosotros mismos y dar una imagen que no es la auténtica, aunque algo ayuda, por supuesto.

La conclusión final es que resulta muy difícil tratar de controlar parte de nuestra comunicación no verbal; controlarla toda, y a la perfección, yo lo considero imposible.

Recomendaciones

1. *Una sencilla receta por si el miedo la boca te seca.* En lugar de sacar la lengua o de tratar de tragar una saliva que no existe, juega con tu imaginación: piensa que comes algún alimento en vinagre o que muerdes medio limón.
2. *Prepárate contra el sudor.* Si esperas vivir una situación que puede hacerte sudar, toma unas sencillas precauciones previas: elige ropa que no lo remarque, evita las comidas copiosas, grasas o picantes, bebe mucha agua y procura hacer algún ejercicio de relajación.
3. *Pupilas dilatadas, emociones desbordadas.* En las distancias cortas las pupilas se la juegan. Descubren no solo la felicidad, sino también las emociones a las que se les asocia una connotación más negativa.
4. *¿Te ruborizas? Eso significa que eres un ser humano.* Asumir esta reacción como algo natural le quita su efecto más nocivo: que estrese o avergüence y que entonces se incremente aún más.
5. *Si quieres conversar, primero hay que escuchar.* Y no solo se escucha con los oídos, es un compromiso corporal. En esta misión tenemos que unir el cuerpo entero: la mirada, nuestra orientación, los gestos, el tacto... Todos a una para que la persona se sienta escuchada y comprendida.
6. *Para comer, abre tu boca y más tus ojos.* La mayoría sabe que se logran mejores lazos de amistad y resulta más fácil cerrar buenos negocios en una comida, pero también te ayudará a conocer mejor al resto de los comensales si te fijas en lo que piden y en cómo se comportan frente al plato.
7. *A todo se aprende, también a leer personas.* Hay quienes parecen haber nacido con esta habilidad, otros la desarrollan desde pequeños o por el ejercicio de una profesión. Si no estuvieras entre ellos, no es un problema, activa desde ya tu mente a «modo cazador», es decir, «cazador» de mensajes escondidos tras las palabras.
8. *Cada gesto en su contexto.* Nunca trates de interpretar un determinado comportamiento fuera del escenario en el que se produce. Hasta un beso puede significar una despedida o un comienzo.
9. *Se observa, se estudia y se concluye, nunca se presupone.* Para conseguir deducciones correctas, las ideas que se traen de casa se quedan en casa y encerradas bajo cinco llaves.
10. *El mejor secreto para ser más persuasivo: convéncete a ti mismo.* La comunicación no verbal será tu mejor aliada para comunicar eficazmente si tus palabras nacen de tus convicciones, o tu peor enemiga si solo te has aprendido qué decir y qué hacer.

El momento de la verdad

Pon a prueba tus conocimientos adquiridos en este capítulo:

1. Si en una entrevista, ante una determinada pregunta, aprecio que la persona entrevistada empalidece y se le queda la boca seca, ¿podría encontrarme ante reacciones

fisiológicas propias de...?

- a) Tristeza.
- b) Enfado.
- c) Miedo.

2. Si temo que el temblor de manos delate mis nervios, un ejercicio previo para minimizarlo sería...

- a) Frotarme las manos repetidamente sobre la zona de mis muslos.
- b) Hacer un movimiento repetido con mis manos de abrir y cerrar unas quince o veinte veces.
- c) Mantener mis manos en los bolsillos antes de mi intervención.

3. De acuerdo con investigaciones científicas realizadas, las personas que suelen morderse las uñas tienen en común...

- a) Que son dubitativos ante cualquier decisión que deben afrontar.
- b) Que necesitan hacerlo para poderse concentrar mejor.
- c) Que son perfeccionistas y no saben gestionar adecuadamente sus emociones.

4. Si estoy comiendo con una persona que se caracteriza por hacerlo con rapidez, me llevará a pensar que es...

- a) Una persona enérgica, que necesita aprovechar cada segundo para sacarle provecho.
- b) Una persona aventurera, que siempre busca nuevas sensaciones y retos.
- c) Una persona que no sabe distinguir prioridades en su vida, y a veces no domina por dónde comenzar y terminar.

5. Cuando no gusta un regalo, la persona que lo recibe suele hacer lo siguiente...

- a) Lo más frecuente es que lo vuelva a medio envolver y lo desplace.
- b) Se nos quede mirando con el regalo en su mano.
- c) Se aproxime al regalo y lo mire con detenimiento.

6. Si durante una reunión en la que estamos organizando proyectos profesionales de futuro veo cómo alguien, tras afirmar que vamos a conseguir el éxito, toca algo de madera con su mano, podré deducir...

- a) Que es alguien supersticioso y realiza esta acción para que el resultado se consiga cuanto antes.
- b) Que es alguien supersticioso y toca algo sólido para que el proyecto también lo sea.
- c) Que es alguien supersticioso y realiza este acto para atraer buena suerte o como un antídoto para contrarrestar la mala.

7. Conseguiré que la persona que me cuenta algo sienta que me intereso por ella si hago lo siguiente...

- a) Hago que mis manos se muevan de igual manera que como ella lo hace, así creará que pensamos de la misma forma.
 - b) Trato de ponerme en su lugar. Al hacerlo, mi rostro expresará sus mismas emociones y se sentirá comprendida.
 - c) Cojo sus manos mientras me habla para que me sienta una persona cercana.
8. Al interpretar la comunicación no verbal de alguien, ¿es importante estudiar si resulta coherente con su mensaje verbal?
- a) Sí, porque nos podrá indicar que dice lo que piensa y siente.
 - b) Es intrascendente dado que los gestos siempre acompañan lo que se cuenta.
 - c) No, porque lo que importa es lo que nos cuenta, la gestualidad por sí sola no dice nada.
9. Nuestros juicios de valor previos relativos a una persona que estamos estudiando, ¿resultan importantes?
- a) Sí, nos servirán de punto de partida para conocerla mejor.
 - b) Sí, hay que tomar conciencia de ellos para aislarlos y que no influyan en las conclusiones.
 - c) No, vamos a analizar su comportamiento no verbal, algo objetivo, nada que ver con lo que podamos pensar sobre la persona.
10. ¿Cuál de estas tres afirmaciones es verdadera?
- a) Tanto el rostro como la gestualidad se pueden controlar a voluntad. Nuestra mente consciente decide qué hacer y cómo hacerlo.
 - b) La comunicación no verbal es totalmente incontrolable, no somos para nada conscientes de lo que nuestro cuerpo hace.
 - c) Las microexpresiones del rostro son incontrolables, pero los gestos de las manos se pueden educar más, aunque nunca a la perfección.

Resultados del test

- 1. Respuesta c
- 2. Respuesta b
- 3. Respuesta c
- 4. Respuesta a
- 5. Respuesta a
- 6. Respuesta c
- 7. Respuesta b
- 8. Respuesta a
- 9. Respuesta b
- 10. Respuesta c

Notas

- [1] <https://www.humintell.com/2015/10/why-angry-men-are-more-influential-than-angry-women/>.
- [2] <https://www2.uned.es/ca-pamplona/estudios/Desarrollo%20infancia1.pdf>
- [3] <https://blogs.20minutos.es/comunicacion-no-verbal-lo-que-no-nos-cuentan/2018/01/10/si-estas-de-buen-humor-pareceras-mas-inteligente/>
- [4] <https://www.humintell.com/2016/09/blind-athletes-provide-clues-about-the-nature-of-our-emotions/>.
- [5] <https://www.humintell.com/2018/02/universal-olympian-triumph/>.
- [6] <https://www.humintell.com/2015/06/athletes-victory-stances-are-all-about-dominance-not-pride/>.
- [6] Gunns, R. E., Johnston, L. y Hudson, SM *Journal of Nonverbal Behavior*, 2002, 26:129.
<https://doi.org/10.1023/A:1020744915533>.
- Artículo de la BBC que hace referencia a las investigaciones científicas:
<http://www.bbc.com/future/story/20160519-what-your-walk-really-says-about-you>.
- [7] <http://www.cienciacognitiva.org/?p=1460>
- [8] <https://www.jforensics.com/single-post/2018/05/03/The-Feeet-And-Legs-%E2%80%94A-Nonverbal-Primer>
- [9] https://es.wikipedia.org/wiki/Edward_T._Hall.
- [10] <https://www.clublenguajenoverbal.com/2012/01/>.
- [11] http://www.soitu.es/soitu/2009/07/02/salud/1246535187_803422.html.
- [12] https://es.wikipedia.org/wiki/Edward_T._Hall.
- [13] <https://blogs.20minutos.es/comunicacion-no-verbal-lo-que-no-nos-cuentan/2016/05/24/convence-y-consigue-ayuda-con-un-solo-toque/>.
- [14] <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2737341/>.
- [15] <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20589438>.
- [16] <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0146167284104003>.
- [17] <https://www.humintell.com/2015/12/eye-contact-how-long-is-too-long/>.
- [18] <https://www.clublenguajenoverbal.com/2018/06/>.
- [19] <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0040259>.
- [20] https://www.tendencias21.net/La-mentira-no-puede-ser-detectada-a-traves-de-los-ojos_a12490.html.
- [21] <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4273641/>.
- [22] <https://depsicologia.com/experimento-que-ocurre-al-mirar-a-los-ojos-a-un-desconocido/>.
- [23] Mann, S., Vrij, A., Leal, S. *et al.*, *Journal of Nonverbal Behavior*, 2012, 36: 205.
<https://doi.org/10.1007/s10919-012-0132-y>.
- [24] <https://blogs.20minutos.es/comunicacion-no-verbal-lo-que-no-nos-cuentan/2016/10/05/cuantos-segundos-dura-la-primera-impresion/>.
- [25] <https://www.humintell.com/2014/08/first-impressions/>.
- [26] <https://www.youtube.com/watch?v=lzIGUvo8wgY>.
- [27] <http://www.staffcreativa.pe/blog/ciencia-color-emociones/>.
- [28] <http://inspercom.org/index.php/como-influye-la-ropa-en-nuestra-actitud-y-en-la-de-los-demas-segun-la-ciencia/>.
- [29] <https://www.psychologytoday.com/intl/blog/do-something-different/201405/what-your-clothes-are-telling-you>.

- [30] [\[https://www.clubforenses.com/si-lleva-gafas-es-inocente-el-efecto-de-las-gafas-en-la-percepcion-el-reconocimiento-y-las-impressiones-club-ciencias-forenses/\]](https://www.clubforenses.com/si-lleva-gafas-es-inocente-el-efecto-de-las-gafas-en-la-percepcion-el-reconocimiento-y-las-impressiones-club-ciencias-forenses/).
- [31] [\[https://www.psychologytoday.com/intl/blog/head-games/201612/how-do-people-view-men-tattoos\]](https://www.psychologytoday.com/intl/blog/head-games/201612/how-do-people-view-men-tattoos).
- [32] [\[https://www.tendencias.com/psicologia-1/tatuajes-que-dicen-de-la-personalidad-de-quien-los-lleva\]](https://www.tendencias.com/psicologia-1/tatuajes-que-dicen-de-la-personalidad-de-quien-los-lleva).
- [33] [\[https://www.researchgate.net/publication/313024593_El_tatuaje_y_su_relacion_con_caracteristicas_personales_y\]](https://www.researchgate.net/publication/313024593_El_tatuaje_y_su_relacion_con_caracteristicas_personales_y)
- [34] [\[https://www.theguardian.com/uk/2004/feb/03/science.highereducation\]](https://www.theguardian.com/uk/2004/feb/03/science.highereducation).
- [35] Concepto obtenido de la web de la Administración Nacional de Educación Pública de Uruguay. [\[http://www.anep.edu.uy/prolee/index.php/glosario/74-tono-de-voz\]](http://www.anep.edu.uy/prolee/index.php/glosario/74-tono-de-voz).
- [36] [\[https://www.quo.es/ser-humano/g33475/voz-y-personalidad/\]](https://www.quo.es/ser-humano/g33475/voz-y-personalidad/).
- [37] [\[https://royalsocietypublishing.org/doi/full/10.1098/rspb.2012.0311\]](https://royalsocietypublishing.org/doi/full/10.1098/rspb.2012.0311).
- [38] [\[https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/velocidadhabla.htm\]](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/velocidadhabla.htm).
- [39] [\[https://www.20minutos.es/noticia/2456070/0/velocidad-hablar/palabras-minuto/estudio/\]](https://www.20minutos.es/noticia/2456070/0/velocidad-hablar/palabras-minuto/estudio/).
- [40] [\[https://blogs.20minutos.es/comunicacion-no-verbal-lo-que-no-nos-cuentan/2018/06/13/tu-voz-puede-acercarte-o-alejarte-de-los-demas/\]](https://blogs.20minutos.es/comunicacion-no-verbal-lo-que-no-nos-cuentan/2018/06/13/tu-voz-puede-acercarte-o-alejarte-de-los-demas/).
- [41] [\[https://es.wikipedia.org/wiki/Silencio_\(sonido\)\]](https://es.wikipedia.org/wiki/Silencio_(sonido)).
- [42] [\[https://sottovoce.hypotheses.org/category/non-classe/voz-hablada/el-atractivo-sexual-a-traves-de-la-voz-o-lo-que-yo-llamo-el-efecto-marilyn-monroe\]](https://sottovoce.hypotheses.org/category/non-classe/voz-hablada/el-atractivo-sexual-a-traves-de-la-voz-o-lo-que-yo-llamo-el-efecto-marilyn-monroe).
- [43] [\[https://sottovoce.hypotheses.org/category/non-classe/voz-hablada/el-atractivo-sexual-a-traves-de-la-voz-parte-ii\]](https://sottovoce.hypotheses.org/category/non-classe/voz-hablada/el-atractivo-sexual-a-traves-de-la-voz-parte-ii).
- [44] [\[https://www.bocc.ubi.pt/pag/rodero-emma-tono-voz-femenina.pdf\]](https://www.bocc.ubi.pt/pag/rodero-emma-tono-voz-femenina.pdf).
- [45] [\[https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20129047\]](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20129047).
- [46] [\[https://www.clublenguajenoverbal.com/diferencias-paralinguisticas-en-conversaciones-entre-parejas-y-amigos/\]](https://www.clublenguajenoverbal.com/diferencias-paralinguisticas-en-conversaciones-entre-parejas-y-amigos/).
- [47] [\[https://mdsoar.org/handle/11603/4028\]](https://mdsoar.org/handle/11603/4028).
- [48] [\[https://www.clubforenses.com/el-lenguaje-de-los-psicopatas-club-ciencias-forenses/\]](https://www.clubforenses.com/el-lenguaje-de-los-psicopatas-club-ciencias-forenses/).
- [49] [\[http://syllabus.es/blog/el-psicopata-y-su-lenguaje-una-realidad-mas-habitual-de-lo-que-creemos/\]](http://syllabus.es/blog/el-psicopata-y-su-lenguaje-una-realidad-mas-habitual-de-lo-que-creemos/).
- [50] [\[https://blogs.20minutos.es/comunicacion-no-verbal-lo-que-no-nos-cuentan/2016/05/04/conoces-a-algun-psicopata-doce-senales-no-verbales-para-identificarlos/\]](https://blogs.20minutos.es/comunicacion-no-verbal-lo-que-no-nos-cuentan/2016/05/04/conoces-a-algun-psicopata-doce-senales-no-verbales-para-identificarlos/).
- [51] [\[https://www.gla.ac.uk/news/archiveofnews/2017/october/headline_554215_en.html\]](https://www.gla.ac.uk/news/archiveofnews/2017/october/headline_554215_en.html).
- [52] [\[https://www.rahhal.com/blog/dilatacion-pupilar-frente-estimulos-emocionales-y-cognitivos/\]](https://www.rahhal.com/blog/dilatacion-pupilar-frente-estimulos-emocionales-y-cognitivos/).
- [53] [\[https://www.clinicabaviera.com/blog/mundo-baviera/tus-pupilas-te-delatan/\]](https://www.clinicabaviera.com/blog/mundo-baviera/tus-pupilas-te-delatan/).
- [54] [\[https://lamenteesmaravillosa.com/que-revelan-nuestras-pupilas/\]](https://lamenteesmaravillosa.com/que-revelan-nuestras-pupilas/).
- [55] [\[https://psicologiaymente.com/clinica/eritrofobia-miedo-ruborizarse\]](https://psicologiaymente.com/clinica/eritrofobia-miedo-ruborizarse).
- [56] [\[https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0005791614000925\]](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0005791614000925).
- [57] [\[https://positive.varilux.es/bienestar/comida-personalidad/\]](https://positive.varilux.es/bienestar/comida-personalidad/).
- [58] Sagioglou, C. y Greitemeyer, T., *Individual differences in bitter taste preferences are associated with antisocial personality traits*, *Appetite*, 2015, doi: 10.1016/j.appet.2015.09.031. [\[http://emilkirkegaard.dk/en/wp-content/uploads/Individual-differences-in-bitter-taste-preferences-are-associated-with-antisocial-personality-traits.pdf\]](http://emilkirkegaard.dk/en/wp-content/uploads/Individual-differences-in-bitter-taste-preferences-are-associated-with-antisocial-personality-traits.pdf)
- [59] [\[https://culturacolectiva.com/estilo-de-vida/la-manera-en-la-que-comes-dicta-tu-personalidad\]](https://culturacolectiva.com/estilo-de-vida/la-manera-en-la-que-comes-dicta-tu-personalidad).

**¿Prefieres saber solo lo que te quieran contar
o conocer también lo que te cuenten sin querer?**

**Da igual tu profesión, la comunicación no verbal te aporta habilidades de gran
utilidad para tus relaciones sociales: vive con ventaja.**



El rostro, los gestos, el cuerpo, incluso la manera de hablar revelan qué sentimos, solo hay que saber interpretarlos. Aprende más de cien claves que te permitirán descifrar los secretos de la forma de comunicarnos más sincera y desconocida: la comunicación no verbal. Adquirirás unos conocimientos de gran utilidad práctica, tanto en tu vida profesional como personal.

Somos más transparentes de lo que pensamos. Con frecuencia la comunicación no verbal le pasa desapercibida a nuestro cerebro, lo que la convierte en mucho más sincera que la verbal. Conocerla te ayudará no solo a comunicarte y a utilizar tus argumentos con mayor poder de convicción, también podrás entender mejor a las personas con quienes convives a diario.

«Este libro contesta a las preguntas más frecuentes que personas como tú me han realizado. Con él aprenderás a leer las auténticas emociones e intenciones de la gente, al margen de lo que digan sus palabras.

Hay mucha vida más allá de las palabras, ¿por qué limitarte solo a ellas? Entra en la mente de los demás por las ventanas abiertas de su comunicación no verbal. Tras leer este libro nunca más mirarás como antes a quienes te rodean, les comprenderás mejor».

José Luis Martín Ovejero

Sobre el autor

José Luis Martín Ovejero (Madrid). Abogado desde 1989, compaginó su profesión con el estudio en profundidad de la comunicación, tanto verbal como no verbal. En 2014 decidió dedicarse en exclusiva a la formación, asesoramiento y divulgación de lo que es su gran especialidad: la comunicación no verbal; si bien, con posterioridad, amplió su ámbito de actuación al campo de la oratoria. Desde entonces ha impartido numerosos cursos especializados, participando en conferencias (incluidas varias charlas TEDx) y congresos.

Es máster en Análisis del Comportamiento No Verbal por la Universidad Camilo José Cela, habiendo sido formado por los responsables de las Unidades de Análisis de Conducta de Policía Nacional y Guardia Civil. También es Experto -Mención de Excelencia- en Retórica y Argumentación Jurídica por la Universidad Complutense. Ha recibido la Medalla de Oro al Prestigio Profesional por el Foro Europa 2001, así como la Estrella de Oro a la Trayectoria Profesional por el Instituto para la Excelencia Profesional. Es colaborador habitual de televisión (Antena 3, TVE, Cuatro, Telemadrid, Mega...), radio y prensa; donde efectúa reveladores análisis no verbales de los protagonistas de la actualidad informativa.

www.martinovejero.com

Twitter: [jlmartinovejero](https://twitter.com/jlmartinovejero)

megustaleer

Descubre tu próxima lectura

Apúntate y recibirás
recomendaciones de lecturas
personalizadas.

Visita:

ebooks.megustaleer.club



@megustaleerebooks



@megustaleer



@megustaleer

© 2019, José Luis Martín Ovejero
© 2019, Penguin Random House Grupo Editorial, S. A. U.
Travessera de Gràcia, 47-49. 08021 Barcelona

La editorial ha intentado infructuosamente encontrar a los propietarios de los derechos de las imágenes que aparecen sin copyright, pero les reconoce la titularidad de los derechos de reproducción y su derecho a percibir los royalties que pudieran corresponderles.

ISBN ebook: 978-84-03-51963-3
Diseño de la cubierta: Lookatcia.Com
Ilustración de la cubierta: Júlia Gaspar
Conversión ebook: Grupo Naciones

Penguin Random House Grupo Editorial apoya la protección del *copyright*.

El *copyright* estimula la creatividad, defiende la diversidad en el ámbito de las ideas y el conocimiento, promueve la libre expresión y favorece una cultura viva. Gracias por comprar una edición autorizada de este libro y por respetar las leyes del *copyright* al no reproducir, escanear ni distribuir ninguna parte de esta obra por ningún medio sin permiso. Al hacerlo está respaldando a los autores y permitiendo que PRHGE continúe publicando libros para todos los lectores. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, <http://www.cedro.org>) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

www.megustaleer.com

| Penguin
Random House
Grupo Editorial |

Índice

[Tú habla que yo te leo](#)

[Dedicatoria](#)

[Introducción. El lenguaje de las emociones](#)

[Capítulo 1. La cara delata al corazón](#)

[Introducción](#)

[La alegría: reconoce las sonrisas sinceras](#)

[La tristeza](#)

[La ira](#)

[La sorpresa](#)

[El asco](#)

[El miedo](#)

[El desprecio](#)

[Las microexpresiones](#)

[Las emociones reprimidas](#)

[El bótox](#)

[Los bebés «hablan», aunque sin palabras](#)

[El rostro de la concentración](#)

[Los emoticonos](#)

[Sonrisa e inteligencia](#)

[La ceguera y las emociones](#)

[Llorar de alegría](#)

[Las negociaciones y el mito de la cara de póquer](#)

[Los psicópatas](#)

[Las neuronas espejo: el contagio de las emociones](#)

[Influye en tus emociones](#)

[Recomendaciones](#)

[El momento de la verdad](#)

[Resultados del test](#)

[Capítulo 2. Las señales que lanza el cuerpo](#)

[Introducción](#)

[El punto de partida](#)

[El poder de la imitación](#)

[Dominantes y sumisos](#)

[Para dirigir no basta con ser, además hay que parecer](#)

[A vueltas con el cuello](#)

[Peligro: se remanga](#)

[El balanceo corporal](#)

[El orgullo](#)

[Ladear la cabeza](#)
[Piernas abiertas y machismo](#)
[Posturas de escape](#)
[La postura del triunfo](#)
[Orador, no descuides las señales de tu cuerpo](#)
[La postura de líder](#)
[La manera de caminar](#)
[Víctimas potenciales](#)
[Recomendaciones](#)
[El momento de la verdad](#)
[Resultados del test](#)

[Capítulo 3. Descubre el valor de tus gestos](#)

[Introducción](#)
[Tus gestos cuentan lo que tu boca calla](#)
[Deja que tus manos se muevan](#)
[Esas manos chivatas](#)
[El bolígrafo es bueno para escribir y malo para hablar](#)
[Un gesto, una palabra](#)
[Gestos que calman](#)
[El candado de nuestros sentidos](#)
[Enseña con tus manos](#)
[Entre gestos anda el juego](#)
[¿Son una barrera los brazos cruzados?](#)
[Gestos desde el corazón](#)
[Alerta cuando veas unos puños apretados](#)
[La mano stop](#)
[Cuidado, no se te vaya a disparar el dedo](#)
[Pulgares fuera](#)
[Palmas, palmitas](#)
[La palmada en la espalda](#)
[Diestros y zurdos: diferencias comunicativas que importan](#)
[De pie y con las piernas cruzadas](#)
[Hasta los pies comunican](#)
[Recomendaciones](#)
[El momento de la verdad](#)
[Resultados del test](#)

[Capítulo 4. Cómo utilizamos las distancias](#)

[Introducción](#)
[Distancias culturales](#)
[Interés o rechazo](#)
[La invasión de nuestro espacio](#)
[Alrededor de una mesa de reuniones](#)

[Caderas como cadenas](#)

[Cara con cara](#)

[Preguntas como avispa](#)

[Lo que oculta un inocente paseo](#)

[Recomendaciones](#)

[El momento de la verdad](#)

[Resultados del test](#)

[Capítulo 5. Contacto con tacto](#)

[Introducción](#)

[Diferencias culturales](#)

[Influencia de la personalidad](#)

[Zonas no comprometidas](#)

[El apretón de manos](#)

[Observaciones varias](#)

[Con mano izquierda](#)

[El valor de un mínimo contacto: el efecto anclaje](#)

[Quien toca manda](#)

[Nada mejor que una mano amiga](#)

[Contagia seguridad](#)

[Consigue ayuda](#)

[Un aliado para crear buenas relaciones](#)

[Consigue un cliente satisfecho](#)

[Tocar es desear](#)

[Siente sin ver](#)

[Recomendaciones](#)

[El momento de la verdad](#)

[Resultados del test](#)

[Capítulo 6. ¡Cuánto dice una mirada!](#)

[Introducción](#)

[Esos ojos que te miran](#)

[El poder en la mirada](#)

[Mírame cuando te hable, pero no te pases](#)

[La dirección de una mirada](#)

[Aprende a distinguir el sin-vergüenza del con-vergüenza](#)

[Miradas de amor y de deseo](#)

[A vista de orador](#)

[¿Te observa el mentiroso?](#)

[Recomendaciones](#)

[El momento de la verdad](#)

[Resultados del test](#)

[Capítulo 7. Tras el velo de la apariencia](#)

[Introducción](#)

[La importancia de la primera impresión](#)
[El valor de imitar lo que ves hacer a la mayoría](#)
[Vestidos para convencer](#)
[El efecto «halo»](#)
[Los colores comunican](#)
[Te sientes como te vistes](#)
[Lo que transmiten unas sencillas gafas](#)
[El lenguaje del tatuaje](#)
[Cinco ideas para una atrayente foto de perfil](#)
[Lo que dice de ti tu puesto de trabajo](#)
[Recomendaciones](#)
[El momento de la verdad](#)
[Resultados del test](#)

[Capítulo 8. También tu voz importa](#)

[Introducción](#)
[¿Qué dice de ti tu tono de voz?](#)
[La velocidad del habla: respeta sus límites](#)
[Entre el susurro y el grito hay un mundo](#)
[El lenguaje del silencio](#)
[El tiempo de respuesta](#)
[Esas voces que atrapan](#)
[Escuchando al psicópata](#)
[Voces para el aplauso](#)
[Recomendaciones](#)
[El momento de la verdad](#)
[Resultados del test](#)

[Capítulo 9 Collage final](#)

[Introducción](#)
[Cuando el miedo aparece](#)
[Cuidado con la sudoración](#)
[Temblores comprometedores](#)
[Esas pupilas que tanto nos delatan](#)
[Ruborizarse es muy humano](#)
[¿Otra vez mordiéndote las uñas?!](#)
[Dime cómo comes y te diré cómo eres](#)
[¿Le gustó mi regalo?](#)
[Las supersticiones y la comunicación no verbal](#)
[Escucha con tu cuerpo](#)
[Diamantes sin pulir](#)
[Las tres reglas de oro](#)
[El peligro de la «contaminación»](#)
[La pregunta del millón](#)

[Recomendaciones](#)

[El momento de la verdad](#)

[Resultados del test](#)

[Notas](#)

[Sobre este libro](#)

[Sobre el autor](#)

[Créditos](#)

Índice

Tú habla que yo te leo	2
Dedicatoria	4
Introducción. El lenguaje de las emociones	5
Capítulo 1. La cara delata al corazón	8
Introducción	8
La alegría: reconoce las sonrisas sinceras	9
La tristeza	12
La ira	13
La sorpresa	15
El asco	16
El miedo	18
El desprecio	21
Las microexpresiones	22
Las emociones reprimidas	25
El bótox	26
Los bebés «hablan», aunque sin palabras	27
El rostro de la concentración	28
Los emoticonos	30
Sonrisa e inteligencia	31
La ceguera y las emociones	31
Llorar de alegría	32
Las negociaciones y el mito de la cara de póquer	34
Los psicópatas	35
Las neuronas espejo: el contagio de las emociones	36
Influye en tus emociones	37
Recomendaciones	38
El momento de la verdad	39
Resultados del test	41
Capítulo 2. Las señales que lanza el cuerpo	42
Introducción	42
El punto de partida	43
El poder de la imitación	44

Dominantes y sumisos	46
Para dirigir no basta con ser, además hay que parecer	48
A vueltas con el cuello	49
Peligro: se remanga	51
El balanceo corporal	51
El orgullo	52
Ladear la cabeza	53
Piernas abiertas y machismo	54
Posturas de escape	56
La postura del triunfo	57
Orador, no descuides las señales de tu cuerpo	58
La postura de líder	60
La manera de caminar	61
Víctimas potenciales	62
Recomendaciones	63
El momento de la verdad	64
Resultados del test	66
Capítulo 3. Descubre el valor de tus gestos	67
Introducción	67
Tus gestos cuentan lo que tu boca calla	68
Deja que tus manos se muevan	69
Esas manos chivatas	71
El bolígrafo es bueno para escribir y malo para hablar	73
Un gesto, una palabra	74
Gestos que calman	75
El candado de nuestros sentidos	76
Enseña con tus manos	78
Entre gestos anda el juego	78
¿Son una barrera los brazos cruzados?	80
Gestos desde el corazón	84
Alerta cuando veas unos puños apretados	85
La mano stop	86
Cuidado, no se te vaya a disparar el dedo	87
Pulgares fuera	88
Palmas, palmitas	89

La palmada en la espalda	90
Diestros y zurdos: diferencias comunicativas que importan	91
De pie y con las piernas cruzadas	92
Hasta los pies comunican	92
Recomendaciones	94
El momento de la verdad	95
Resultados del test	96
Capítulo 4. Cómo utilizamos las distancias	98
Introducción	98
Distancias culturales	99
Interés o rechazo	100
La invasión de nuestro espacio	101
Alrededor de una mesa de reuniones	103
Caderas como cadenas	105
Cara con cara	106
Preguntas como avispas	107
Lo que oculta un inocente paseo	109
Recomendaciones	110
El momento de la verdad	111
Resultados del test	112
Capítulo 5. Contacto con tacto	114
Introducción	114
Diferencias culturales	115
Influencia de la personalidad	115
Zonas no comprometidas	117
El apretón de manos	118
Observaciones varias	120
Con mano izquierda	122
El valor de un mínimo contacto: el efecto anclaje	123
Quien toca manda	124
Nada mejor que una mano amiga	125
Contagia seguridad	125
Consigue ayuda	126
Un aliado para crear buenas relaciones	127
Consigue un cliente satisfecho	128

Tocar es desear	130
Siente sin ver	131
Recomendaciones	132
El momento de la verdad	133
Resultados del test	134
Capítulo 6. ¡Cuánto dice una mirada!	136
Introducción	136
Esos ojos que te miran	136
El poder en la mirada	138
Mírame cuando te hable, pero no te pases	140
La dirección de una mirada	141
Aprende a distinguir el sin-vergüenza del con-vergüenza	142
Miradas de amor y de deseo	143
A vista de orador	144
¿Te observa el mentiroso?	145
Recomendaciones	146
El momento de la verdad	147
Resultados del test	149
Capítulo 7. Tras el velo de la apariencia	150
Introducción	150
La importancia de la primera impresión	150
El valor de imitar lo que ves hacer a la mayoría	152
Vestidos para convencer	153
El efecto «halo»	156
Los colores comunican	157
Te sientes como te vistes	158
Lo que transmiten unas sencillas gafas	159
El lenguaje del tatuaje	160
Cinco ideas para una atrayente foto de perfil	162
Lo que dice de ti tu puesto de trabajo	163
Recomendaciones	163
El momento de la verdad	164
Resultados del test	166
Capítulo 8. También tu voz importa	167
Introducción	167

¿Qué dice de ti tu tono de voz?	168
La velocidad del habla: respeta sus límites	169
Entre el susurro y el grito hay un mundo	171
El lenguaje del silencio	173
El tiempo de respuesta	174
Esas voces que atrapan	176
Escuchando al psicópata	177
Voces para el aplauso	178
Recomendaciones	180
El momento de la verdad	180
Resultados del test	182
Capítulo 9 ‘Collage’ final	183
Introducción	183
Cuando el miedo aparece	184
Cuidado con la sudoración	185
Temblores comprometedores	185
Esas pupilas que tanto nos delatan	186
Ruborizarse es muy humano	188
¡¿Otra vez mordiéndote las uñas?!	189
Dime cómo comes y te diré cómo eres	189
¿Le gustó mi regalo?	191
Las supersticiones y la comunicación no verbal	192
Escucha con tu cuerpo	194
Diamantes sin pulir	195
Las tres reglas de oro	196
El peligro de la «contaminación»	198
La pregunta del millón	199
Recomendaciones	201
El momento de la verdad	202
Resultados del test	204
Notas	205
Sobre este libro	207
Sobre el autor	208
Créditos	210