1. LA CONVERSACIÓN SILENCIOSA

La primera impresión que nos causa una persona se produce en siete segundos y el 93% de la información que comunicamos depende del lenguaje corporal, no tiene nada que ver con lo que decimos. Entender la comunicación no verbal es una ventaja para cualquier profesional.

Los resultados profesionales dependen en gran medida de cómo te relacionas con los demás, comunicar con claridad y eficacia es una habilidad imprescindible si realmente quieres mejorar tu capacidad de inspirar a otras personas, de compartir tu visión, de ser persuasivo y de comprender mejor a tus interlocutores.

Cada conversación tiene dos partes, la verbal consciente y racional y la no verbal inconsciente y emocional. La verbal, lo que expresamos conscientemente mediante palabras, es la conversación que conocemos y estamos habituados a preparar, estudiar y analizar. Por el contrario, la conversación no verbal se produce a nivel no consciente, de forma simultánea, y en general no sabemos que estamos comunicando con nuestros gestos, con la mirada o la entonación de la voz.

El lenguaje corporal comunica las emociones y se expresa más rápido que la comunicación verbal, los gestos comunican sentimientos, emociones, intenciones unas fracciones de segundo antes de que la persona hable. Este hecho suele

asombrar, el lenguaje corporal no solo transmite el 93% de la información, sino que lo expresa antes de que la persona diga lo que sea con palabras. Por tanto, antes de que la persona verbalice su opinión puedes observar las expresiones y gestos que comunican la emoción que realmente siente, y si lo que nos dice el lenguaje corporal coincide con el mensaje verbal, cuando no hay disonancia y las dos conversaciones son congruentes, están alienadas, la persona es creíble, auténtica, honesta. En cambio, si tu lenguaje corporal contradice a tus palabras, no eres creíble. Un gesto, una expresión puede reforzar el mensaje verbal que estás diciendo o destruirlo, literalmente destruirlo. Nuestro cerebro de forma innata e intuitiva confía más en lo que le está diciendo el lenguaje corporal, por eso la comunicación no verbal tiene tanto impacto en la percepción de credibilidad.

Gracias a la neurociencia, en los últimos años hemos avanzado mucho en la comprensión de cómo funciona la comunicación humana y por primera vez estamos entendiendo cómo se produce esta interacción a nivel no consciente entre personas, qué mensajes intercambiamos y el impacto que tiene en las relaciones que construimos con cada persona. Por tanto, conocer que estamos comunicando con nuestro lenguaje corporal es vital para cualquier persona y sobre todo para aquellas cuya profesión depende de la credibilidad, de generar confianza, de la capacidad de conectar con los demás.

Tanto si eres abogado, médico o directivo, además de tener el conocimiento y experiencia necesarios para desarrollar tu trabajo con calidad profesional, es esencial que te asegures de que tu comunicación no verbal corrobora tu conocimiento y experiencia. En el caso de la relación médico-paciente, un estudio sobre denuncias de pacientes demostró que en la mayoría de casos el motivo no era la competencia téc-

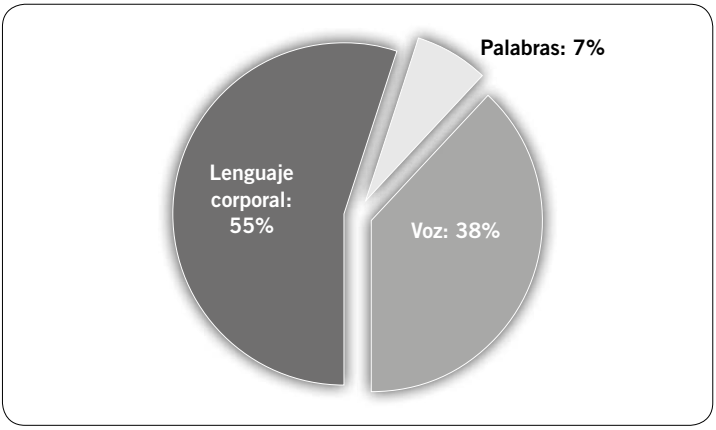
nica del médico, sino la forma de relacionarse. Los pacientes habían denunciado al médico porque no se habían sentido atendidos, no habían percibido que el médico se estuviese ocupando de ellos, no les había generado confianza; en definitiva, era un problema de comunicación del médico, no de conocimientos clínicos.

Conocer y utilizar el lenguaje corporal apropiadamente te ayudará a establecer relaciones más positivas con los demás, a reforzar vínculos, a comunicar tus ideas y opiniones de forma persuasiva, a mejorar tu capacidad de transmitir confianza, credibilidad y carisma. Conseguirás mejorar el resultado de tus conversaciones y tu capacidad relacional.

También serás capaz de entender y predecir el comportamiento de las personas, anticipar si el cliente va a comprar, la decisión de un inversor potencial o la motivación real de tu interlocutor; identificarás si has conseguido un verdadero acuerdo o estás ante un posible conflicto, y con la práctica llegarás a reconocer cuándo te mienten, pero sobre todo te sentirás más seguro de tu capacidad para comunicar tus ideas y opiniones, con la eficacia y claridad que solo se consigue cuando se dominan las dos conversaciones, cuando tus palabras y tu cuerpo dicen lo mismo.

El psicólogo Albert Mehrabian[1] en una investigación sobre comunicación de emociones identificó que solo el 7% de toda la información que recibimos nos llega a través de las palabras. El resto es comunicación no verbal, y se divide en un 38% que nos llega por medio de la voz y el 55% que proviene de los mensajes emitidos por las expresiones faciales y por todo el cuerpo a través de los gestos, la postura, el espacio, etc.

En pocas palabras, el cuerpo es un gran «hablador», pero habla un idioma que no conocemos bien y envía mensajes que a menudo malinterpretamos.



El lenguaje corporal es la herramienta más poderosa a nuestra disposición para establecer relaciones verdaderamente positivas con los demás.

El principal problema al que nos enfrentamos es que no somos plenamente conscientes del enorme impacto que gestos, posturas, expresiones, miradas y otras señales no verbales tienen en la creación de «puentes» hacia los otros.

Todos los seres humanos lo practicamos, pero con diferentes niveles de consciencia. Hay personas con mucha intuición en este ámbito, que prácticamente sin conocimientos teóricos ni entrenamiento especial tienen la habilidad de interpretar y leer correctamente el lenguaje corporal de otras personas. En general, lo utilizamos de una forma inconsciente e intuitiva, sin embargo, para mejorar nuestra capacidad de comunicación nos hace falta estudiarlo y practicarlo. Es como aprender un idioma, hay que conocer unas reglas gramaticales, de sintaxis, un vocabulario y practicar, sobre todo, practicar mucho.

Las personas consideradas como «buenas comunicadoras» son excelentes en la escucha activa, son grandes observadoras y han descubierto los secretos de la comunicación

no verbal; son capaces de interpretar los gestos, las expresiones y de entender qué está sintiendo su interlocutor. Han incrementado su capacidad de comprensión sobre qué está pasando en cada conversación, y además son conscientes de los mensajes que comunican con su lenguaje corporal y lo tienen en cuenta para mantener conversaciones eficaces.

Cómo procesa el cerebro humano la comunicación verbal y la no verbal

Todos somos expertos «inconscientes» en lenguaje corporal**,** es innato, los seres humanos estamos preparados genéticamente para observar las señales del lenguaje corporal y entender su significado.

El funcionamiento del cerebro humano es muy complejo. La neurociencia en los últimos años ha avanzado mucho en su comprensión y en la actualidad conocemos mucho mejor cómo el cerebro procesa la comunicación verbal y la no verbal. Han sido los recientes avances de la neurociencia los que nos han permitido entender la importancia del lenguaje corporal en la comunicación humana.

De forma muy esquemática y simplificada, describimos el funcionamiento del cerebro y su forma de procesar la comunicación verbal y la no verbal.

El cerebro consta de tres partes: el cerebro reptiliano, el límbico y el neocórtex. El cerebro reptiliano, el más antiguo, controla las funciones vitales del cuerpo humano: respiración, ritmo cardiaco, temperatura corporal, sensación de hambre y sed, entre otras cosas, en definitiva se encarga de la supervivencia, tiene un comportamiento instintivo, automático y no consciente. El cerebro límbico gestiona las emocio-

nes, recibe la información de los sentidos y reacciona de forma inmediata, ante cualquier estimulo decide si es positivo o negativo y responde en consecuencia, su respuesta es inmediata, muy rápida y es el desencadenante de la toma de decisiones, el 90% de las decisiones se originan en el límbico.[2] Trabaja a nivel no consciente, actúa como el sistema de alarma del cerebro decide si existe algún peligro o no y toma las decisiones básicas de «huir o luchar», «confiar o desconfiar», «me gusta o no me gusta».

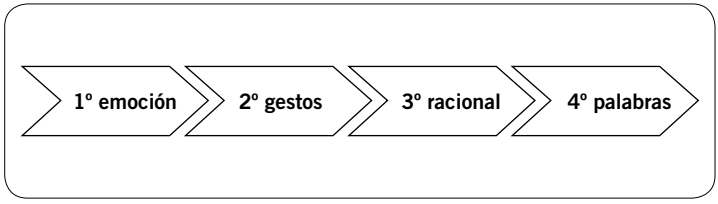
El neocórtex, la parte del cerebro más reciente, es el responsable del pensamiento consciente, se encarga del lenguaje, de la lógica, del análisis, etc. Su funcionamiento es más lento, el neocórtex racionaliza las emociones, pero lo hace nanosegundos después de las reacciones no conscientes y se expresa mediante la palabra. Emoción y razón no siempre están de acuerdo. Por ejemplo, en una compra por impulso, un estímulo sensorial hace que el límbico decida poner en el carro de la compra un perfume caro, una fracción de segundo más tarde la información llega al neocórtex, donde el impulso se adapta al contexto, valora si el precio es adecuado o no, si el perfume es necesario y toma la decisión final de compra.

El cerebro límbico es clave en la comunicación no verbal, tanto en la generación de sus formas de expresión como en la capacidad innata de interpretar su significado, este hecho explica por qué una gran parte del lenguaje corporal es universal.

Los seres humanos estamos genéticamente dotados para observar y comprender las señales del lenguaje corporal. Fue nuestra primera forma de comunicación y fue fundamental para sobrevivir. El límbico es el responsable de la valoración inmediata que hacemos cuando conocemos a una persona; en siete segundos juzga si puede confiar y si la persona es competente. Esta primera impresión que nos causa alguien se

basa en su comunicación no verbal y su raíz es la necesidad ancestral de identificar el peligro. Por supuesto es una valoración no consciente, es instintiva; el límbico no nos pide permiso para llevarla a cabo.

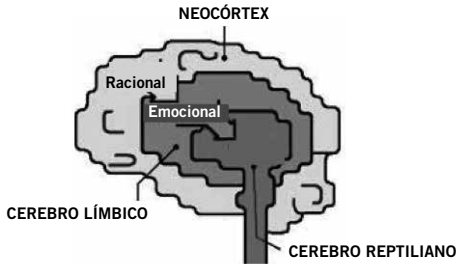
En definitiva, la comunicación entre humanos se produce mayormente a nivel no consciente, el neocórtex puede procesar el equivalente a cuarenta bits de información por segundo, pero nuestro cerebro no consciente es capaz de gestionar once millones de bits por segundo. El límbico expresa las emociones a través del lenguaje corporal antes de que el córtex hable, es más rápido.[3]



En mi trabajo entrenando directivos, abogados o médicos, muchos clientes se rebelan ante este hecho: ¿para qué he dedicado tanto tiempo a preparar la presentación si mis interlocutores me juzgarán antes de que empiece a hablar? Es cierto, pero si inviertes en desarrollar tus habilidades de comunicación no verbal, tendrás las claves para mejorar tu capacidad de proyectar lo que realmente quieres comunicar en cada momento.

Por último, en esta breve descripción de cómo el cerebro humano procesa la comunicación verbal y la no verbal, vamos a hablar de los fundamentos neurocientíficos de la empatía.

Empatía es la capacidad de ponerse en la situación del otro y percibir lo que siente. Esta habilidad instintiva e inme-



El neocórtex procesa el equivalente a 40 bits por segundo.
El cerebro límbico procesa el equivalente a 11 millones de bits por segundo.

diata de sentir lo que otra persona está sintiendo ha sido ampliamente investigada, y desde la década de los 1990 se atribuye a las neuronas en espejo.[4] Cuando observas a alguien, tu cerebro imita las emociones de la otra persona, aunque no te muevas y no hagas los mismos gestos, mentalmente tus neuronas en espejo lo están haciendo. Si, por ejemplo, tu interlocutor sonríe, aunque tú no sonrías, tus neuronas en espejo provocan la activación de tus áreas cerebrales de la alegría y te hacen sentir la emoción positiva. Las neuronas en espejo nos permiten sentir y comprender las emociones de los demás. Antes del descubrimiento de las neuronas en espejo se creía que nuestro cerebro analizaba de forma racional y lógica las intenciones y emociones de los demás, pero resulta que no es un proceso intelectual, sino que realmente sentimos la emoción y es la raíz de la comunicación interpersonal, de las relaciones interpersonales, de la empatía. Sin esta capacidad, sin empatía, la comunicación interpersonal es prácticamente imposible o muy difícil.

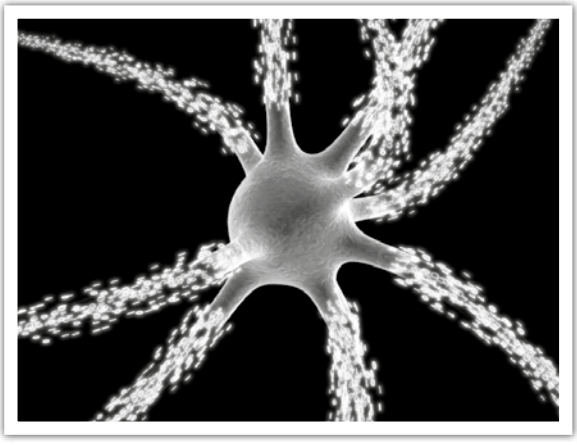
El síntoma más claro de que dos personas se encuentran cómodas hablando es el momento en que su lenguaje corporal se sincroniza, adoptan la misma postura corporal, hacen los mismos gestos, sus caras expresan lo mismo, están en sintonía, están de acuerdo, es la máxima expresión de agrado e interés. El fenómeno se denomina *mirroring*. Lo podemos observar en todo tipo de situaciones, desde una conversación informal entre amigos hasta en una negociación complicada. Se produce de forma espontánea y no consciente; diferentes estudios han demostrado que en esos momentos incluso las ondas cerebrales de las dos personas están sincronizadas. Una forma de aprender a comprender mejor a los demás es duplicar su lenguaje corporal, imitarlo de forma sutil, ello no solo incrementa la capacidad de establecer una buena relación, sino que te ayuda a «sentir» su estado de ánimo.



Obama y Camerón conversando en armonía

Las emociones se contagian, el sistema límbico es un sistema abierto y los seres humanos interactuamos a este nivel, somos capaces de sentir las emociones ajenas y su impacto puede llegar a cambiar nuestro estado de ánimo. Cuando en un grupo un miembro del equipo está en contra de lo que se está debatiendo o está enfadado, aunque no lo diga verbalmente, su lenguaje corporal estará enviando mensajes negativos al resto del equipo, y el impacto de estos mensajes puede afectar el estado de ánimo de todo el grupo, generar conflicto y empeorar el rendimiento de todos. En el capítulo dedicado al liderazgo profundizaremos en los efectos positivos y negativos que pueden provocar las emociones del líder en todo el equipo.

A continuación te propongo ver un vídeo de cuatro minutos en el que se presenta de forma muy clara y amena el funcionamiento de las neuronas en espejo.



http://www.youtube.com/watch?v=Sv1qUj3MuEc

Otra gran aportación reciente de la neurociencia ha sido la constatación de que el lenguaje corporal, ya sean gestos, posturas o expresiones faciales, condiciona nuestra estado de ánimo. Numerosos estudios han demostrado que sonreír de forma forzada y artificial durante dos minutos provoca la activación de las áreas cerebrales de la alegría; cuando los músculos de la sonrisa se activan, el cerebro interpreta que estás contento. Sucede lo mismo con las expresiones de emociones negativas y con determinados gestos y posturas. Un estudio de la psicóloga social Amy Cuddy sobre las posiciones de poder, posiciones corporales abiertas y expansivas, demuestra que, si son mantenidas durante dos minutos, provocan cambios hormonales que alteran el estado de ánimo de la persona, la cual se siente más poderosa. En el capítulo de liderazgo lo comentaremos en profundidad, el impacto es tan potente que es una de las técnicas más utilizadas en los entrenamientos para la preparación antes de una presentación en público, una negociación importante o una reunión clave.

Siete segundos para causar una buena impresión

La primera impresión es la que cuenta. La evaluación de las personas que tenemos en frente se realiza dentro de los primeros siete segundos, lo hacemos de forma intuitiva, inconsciente, pero esa primera impresión que nos causa la persona, basada exclusivamente en su lenguaje corporal y apariencia, tiene mucha influencia en la opinión que nos conformamos sobre ella. Además, las primeras impresiones son duraderas, nos siguen influyendo aun cuando vamos conociendo a la persona y teniendo más información sobre ella. Esa prime-

ra impresión intuitiva continúa impregnando nuestra percepción sobre lo que opinamos de ella, *first impresions are long lasting*. Antes de empezar a hablar, ya estás enviando cientos de señales sobre tus sentimientos y también acerca de las emociones que te está generando el encuentro con esa persona. La conversación emocional ya ha empezado, las dos personas están interactuando, «hablando» a través de su lenguaje corporal. Tanto si eres consciente como si no de este hecho, sucede en cada interacción, tu cerebro límbico mantiene conversaciones con los cerebros que lo rodean sin pedirte permiso.

Son muchos los estudios sobre nuestra capacidad de juicio intuitivo o *thin-slicing*: en un periodo muy corto de tiempo (que algunos análisis reducen a dos segundos) desestructuramos y encontramos patrones y modelos de situaciones y personas, para formarnos una idea sobre ellos y tomar nuestras decisiones.

Esa capacidad de juicio inconsciente e intuitiva a menudo nos ayuda a tomar decisiones espontáneas, que incluso pueden llegar a salvarnos la vida. Sin embargo, y dado que se trata de una operación inconsciente, el *thin-slicing* puede también estar influenciado por nuestros prejuicios y, por lo tanto, llevarnos a tomar malas decisiones. Se trata de un aspecto a tener en cuenta, sobre todo cuando queremos ofrecer una buena impresión de nosotros.

¿En qué criterios se basa nuestra opinión? Un estudio realizado por la psicóloga social Amy Cuddy[5] ha demostrado que nuestra evaluación inicial sobre las personas se basa en un 80% en dos parámetros básicos: el calor (es decir, la fiabilidad que se transmite) y la competencia. De los dos, el primer parámetro que entra en acción es la fiabilidad, estrechamente relacionado con nuestro instinto atávico por la supervivencia: cuando encontramos a un desconocido, lo pri-

mero que nos preguntamos es: «¿Qué intenciones tendrá? ¿Será amigo o enemigo?».

La evaluación de la competencia se activa inmediatamente después, ya que, una vez establecidas las intenciones del otro, debemos entender en qué medida será capaz de llevarlas a cabo (especialmente, si se trata de malas intenciones…).

Amy Cuddy, de la que ya hemos hablado en relación con su estudio sobre las posturas de poder en relación con nuestro sistema neuroendocrino, llevó a cabo una investigación transcultural sobre diferentes tipologías sociales, para entender cómo clasificamos a las personas, con el objetivo de prevenir eventuales formas de discriminación.

El estudio muestra que las personas generalmente dividen los grupos sociales en cuatro tipos ideales, que se encuentran dentro de una matriz 2 x 2, basada en los rasgos fundamentales de fiabilidad y competencia.

La mayoría de los grupos sociales se coloca en los cuadrantes de *calor/incompetencia* y *frío/competencia*, lo que demuestra que, en la mente de las personas, fiabilidad y capacidad son inversamente proporcionales.

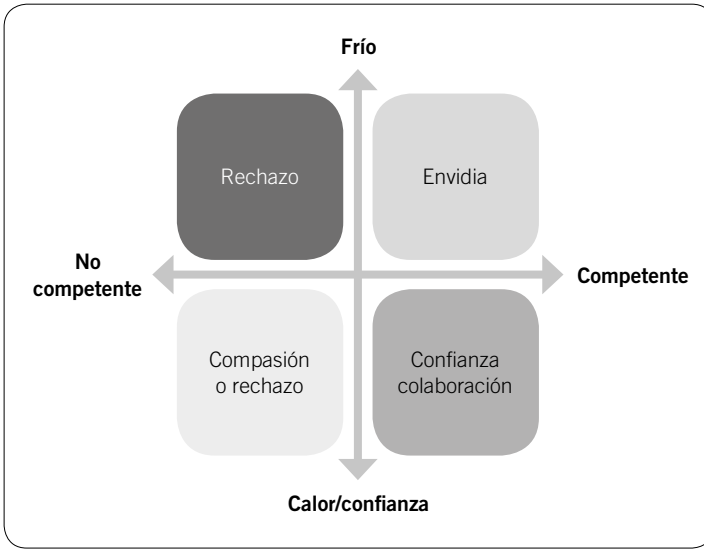
A cada tipo ideal corresponde una emoción despertada y una conducta consecuente: los *cálidos/competentes* suscitan admiración y un comportamiento facilitador (ayuda o cooperación). Al revés, los *fríos/incompetentes* despiertan desprecio y, por lo tanto, una actitud negativa pasiva (rechazo) o activa (violencia).

Son más ambiguas las emociones despertadas por los restantes tipos ideales, que, por lo tanto, dan lugar a comportamientos ambivalentes: los *cálidos/incompetentes* despiertan compasión, que puede llevar a la ayuda o al rechazo. Los *fríos/competentes* despiertan envidia, que incluye tanto el respeto como el resentimiento, con los comportamientos resultantes.

Un primer análisis cualitativo de los resultados parece indicar que los grupos sociales que han representado el blanco de las manifestaciones de discriminación más violentas (hasta el genocidio) son aquellos evaluados con un alto nivel de competencia, pero un bajo nivel de calor y, por lo tanto, de aprecio.

La investigación ofrece también resultados interesantes cuando se aplica a los individuos: mostrarnos competentes pero fríos puede ser percibido como «brillante pero cruel»,[6] una impresión que en general no interesa proyectar.

Sin embargo, cuando nos evaluamos a nosotros mismos, solemos aplicar el proceso inverso, considerando la competencia como más importante que el calor. De hecho, cuando damos la mano a alguien para presentarnos, queremos proyectar competencia, pero buscamos el calor del otro.



Una primera impresión eficaz

¿Cómo utilizar estos nuevos conocimientos para causar una buena primera impresión?

En primer lugar, debemos tener en cuenta el efecto del juicio intuitivo: tenemos el tiempo de un parpadeo para impresionar positivamente a alguien.

Si adoptamos una postura demasiado dominante, es probable que nuestro interlocutor se encierre en una actitud defensiva, con el doble resultado negativo de no conseguir ni su confianza, ni la oportunidad de conocer la verdadera naturaleza de la persona que tenemos en frente.

Cuando nos presentamos a alguien, debemos inmediatamente crear una conexión empática, proporcionando al otro el calor que nosotros mismos también buscamos. Existen varias prácticas que podemos adoptar para lograr este resultado y que iremos desarrollando a lo largo de los siguientes capítulos, veremos cómo la comunicación no verbal puede proyectar confianza y calor o competencia.



ANÁLISIS EN VÍDEO DEL LENGUAJE CORPORAL DE OBAMA

Obama es considerado un gran comunicador, conecta con el público, su lenguaje corporal es abierto, receptivo, muy expresivo. Domina la comunicación no verbal. Proyecta carisma de líder, genera confianza y credibilidad.

Presentamos el análisis de dos discursos públicos muy diferentes, con el objetivo de mostrar el impacto del lenguaje corporal en la capacidad de conectar con la audiencia, de ser creíble y de persuadir.

El primero corresponde a la Convención del Partido Demócrata en Boston en el año 2004. Obama senador de Illinois aún no era conocido, y muchos analistas consideran que este discurso fue el que impulsó su carrera política. Obama tiene un día brillante, entra con energía, camina seguro y erguido, mira al público sonriendo, causa una primera impresión muy positiva. Utiliza historias personales para presentar los grandes temas y sintonizar con la audiencia. La expresión facial es positiva, abierta, receptiva, sonríe, mira al público todo el tiempo, reparte la mirada entre todos, asiente con la cabeza, gesticula con las manos de forma natural y rica, utiliza la voz con maestría, crea momentos de clímax, transmite entusiasmo y pasión, consigue ser creíble.

En cambio, en el segundo discurso, el primer debate en las elecciones de 2012, Romney, en opinión de los analistas, ganó el debate. El lenguaje corporal de Obama es totalmente diferente al que hemos visto, es la misma

persona, con más años de experiencia en discurso público, pero tiene un mal día, no utiliza su lenguaje corporal habitual, sino todo lo contrario: está rígido, no mira a la audiencia, no sonríe, la expresión facial es seria, apenas gesticula, la argumentación es pobre, el lenguaje poco fluido, en el momento final incluso se observa una expresión de tristeza como cierre del debate. Es todo lo contrario al primer discurso y es un buen ejemplo del impacto de la comunicación no verbal en la capacidad de persuasión.

Para ver el vídeo, escanea el código QR, o bien ve a esta dirección: www.catalinapons.com

APRENDER COMUNICACIÓN NO VERBAL

El objetivo de este libro es ayudarte a conocer los secretos de la comunicación no verbal para que seas consciente de qué estás comunicando con tu lenguaje corporal y aprendas a identificar de forma consciente los mensajes no verbales de las personas que te rodean. Ya sabemos que todos los seres humanos somos «expertos inconscientes» en lenguaje corporal, lo interpretamos de forma innata, pero el proceso que desarrollaremos a lo largo del libro te permitirá ser consciente de lo que hasta ahora han sido intuiciones más o menos acertadas.

El aprendizaje se realiza en dos sentidos:

- Conocer y controlar tu lenguaje corporal, ser consciente de qué comunicas.
- Interpretar y leer correctamente el lenguaje corporal de tus interlocutores.

A continuación presentamos brevemente el proceso que seguiremos a lo largo del libro.

Autoconocimiento: ¿qué proyecta tu lenguaje corporal?

Lo primero es conocer tu propio lenguaje corporal, empezar a ser consciente de cómo habla tu cuerpo, qué mensajes envía, cuáles son tus expresiones y gestos más característicos. Se trata de hacer un inventario de tu comunicación no verbal para identificar qué tipo de persona estás proyectando, qué están entendiendo tus interlocutores y cómo reaccionan; en definitiva, ser consciente del impacto de tu lenguaje corporal en todo lo que transmites.

Este proceso de autoconocimiento te permitirá responder preguntas como las siguientes: ¿qué comunicas cuando llegas a una reunión? ¿Eres carismático, te escuchan cuando hablas? ¿Qué transmites, calidez o frialdad? ¿Dónde te sientas?, ¿eliges una posición visible o te escondes? ¿Eres creíble, inspiras confianza? ¿La gente quiere estar contigo o se aleja de ti?

Para diagnosticar cómo es tu lenguaje corporal habitual y simplificar el proceso de autoconocimiento, trabajamos con grupos de gestos agrupados en tres grandes ámbitos:

1. ¿Receptivo o defensivo?
2. ¿Es poderoso?
3. ¿Es honesto?

En el capítulo 3, dedicado a los gestos corporales, encontrarás la descripción de cada uno, para que puedas llevar acabo tu autodiagnóstico con facilidad. Antes de empezar el inventario es recomendable hacer el test que tienes al final de este capítulo; solo te llevará un minuto y te ayudará a situarte en tu punto de partida.

El método más eficaz es grabarte en vídeo en diferentes situaciones: presentaciones, reuniones en grupo, entrevistas, para poder verte en una situación habitual de trabajo y empezar a ser consciente de cómo habla tu cuerpo. Grábate en una presentación en grupo con tu equipo, en una reunión interna, o en cualquier otra situación donde puedas hacerlo y donde todo el mundo se olvide de la cámara. El objetivo es que después puedas verte. No obstante, has de saber que, si nunca lo has hecho, verte es duro. En general, no te gustas, es muy probable que no reconozcas tu voz y es incómodo, pero resulta muy útil, puedo asegurártelo por experiencia. Verte en vídeo acelera enormemente el aprendizaje.

Interpretar el lenguaje corporal de tu interlocutor

Como cualquier otro lenguaje, también el del cuerpo tiene sus propias reglas y es importante entender, antes de interpretar un significado, que los gestos corporales siempre deben ser leídos en conjunto y en su contexto, evitando la interpretación forzosa de situaciones. El problema es que, en general, se consideran estos signos de forma aislada, por lo que, básicamente, es como si, al escuchar unas palabras, les diéramos un sentido sin tener en cuenta la frase en la que aparecen, la persona que las pronuncia y el contexto de la conversación. Esta confusión se ha producido, en gran parte, antes de conocer cómo el cerebro procesa la comunicación verbal y la no verbal, que antiguamente no se conocía y el lenguaje corporal se trabajaba de forma muy superficial y equivocada. Se banalizó y se adjudicaron significados estereotipados a cada gesto, con interpretaciones absurdas como «si se rasca la nariz significa que miente»… No es así, es más complejo y enriquecedor.

Trabajaremos la identificación del lenguaje corporal basal de tu interlocutor, con el objetivo de poder detectar cambios significativos que tendrán un significado u otro en función del contexto en el que se produzcan. Además, aprenderemos a observar grupos de gestos con significados comunes. Lo que se expresa de manera no verbal, de hecho, se parece más a un concierto que a un solo. Esto significa, en primer lugar, que un mensaje se reverbera en distintas partes del cuerpo (por ejemplo, la ansiedad se puede reflejar en un puño cerrado, en una alteración de la respiración y en la reducción del tono de la voz). Por otra parte, las señales del cuerpo pueden actuar de acuerdo (como en el caso descrito de la ansiedad), en desacuerdo, o contribuir como un «coro» al mensaje global.

La falta de armonía se observa cuando algunas partes del cuerpo contradicen el sentido transmitido por otra parte del cuerpo. Esto es debido a que algunas partes del cuerpo están bajo nuestro control más que otras que, en cambio, se nos escapan.

Así que, por ejemplo, controlamos una gran parte de las expresiones faciales y de los gestos del tronco y de las manos, en cambio, por lo general, no sabemos lo que están haciendo nuestros pies. Grosso modo, tenemos cierta conciencia de nuestro cuerpo hasta la pelvis, mientras que ignoramos lo que pasa por debajo de la cintura.

Controlar tu lenguaje corporal

Llegados a este punto, ¿qué podemos hacer si descubrimos que nuestro lenguaje corporal no comunica lo que queremos transmitir? Ya hemos visto que la comunicación no verbal comunica emociones que no son conscientes, así que ¿podemos cambiar las emociones inconscientes? La respuesta es no, intentar suprimir emociones supondría un gran esfuerzo con resultados pobres. Pero esto no significa que no podamos hacer nada para mejorar lo que comunica nuestro lenguaje corporal en momentos especialmente significativos, como puede ser una negociación o una presentación en público. Con entrenamiento aprendemos a concentrarnos en la emoción que queremos transmitir antes de la presentación o de la negociación. Cuando consigues estar realmente concentrado en la emoción que quieres comunicar en cada situación, tu lenguaje corporal lo transmite. Es parecido al método Stanislavski[7] que utilizan los actores para, por ejemplo, representar una secuencia de tristeza: recuerdan una vivencia real triste y las emociones asociadas al recuerdo hacen que el actor exprese la emoción a través de su lenguaje corporal.

Es muy diferente imitar una cara triste que sentir la emoción de tristeza.

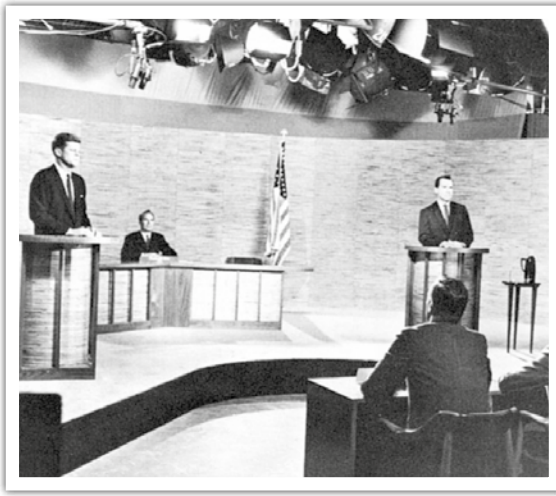
Por ejemplo, en una negociación con tus jefes para conseguir un incremento de presupuesto, además de preparar el contenido, la argumentación o los datos, dedicas unos minutos justo antes de empezar a trabajar tu actitud, las emociones que quieres transmitir para que tus jefes crean en tu propuesta y confíen en tu capacidad para llevarla a cabo con éxito. El ejercicio consiste en recordar alguna situación en la que te sentiste «ganador», recordarla con el máximo de detalles posible: cómo eran el espacio, la luz, los colores, las personas, hasta conseguir sentir la emoción de ganar, y el resto surgirá de forma natural, tu lenguaje corporal expresará la emoción de un ganador, te mostrarás seguro con un lenguaje corporal abierto, poderoso, honesto, pero no estarás pensando en qué gesto voy a hacer o cómo me muevo, los gestos corresponderán a la emoción que estás sintiendo.

Otra forma de entrenamiento es practicando los gestos que corresponden a la emoción que queremos comunicar de forma que sintamos la emoción. Son caminos complementarios: podemos ir de la emoción a su expresión y de la expresión a sentir la emoción.

Es casi imposible estar constantemente pendiente de toda tu comunicación no verbal, controlando cómo te mueves, qué postura tienes, cómo gesticulan tus manos al mismo tiempo que estás hablando y observando a tus interlocutores; supondría un gran esfuerzo cognitivo y no es el objetivo.

Un momento clave en el estudio de la comunicación no verbal

El momento histórico en que el estudio del lenguaje corporal se disparó fue a partir del famoso debate presidencial entre



El célebre debate televisivo entre John F. Kennedy y Richard Nixon. Kennedy, con su habilidad natural para hablar en público, logró ganar las elecciones, marcando el pasaje de la edad de la radio a la de la televisión.
https://www.youtube.com/watch?v=bRjUTEMRuOg

Nixon y Kennedy en 1960, el primer debate televisado de la historia. Aproximadamente un 50% de los americanos lo vieron en televisión y el otro 50% lo escuchó en la radio.

Kennedy estaba físicamente espléndido, bronceado, pelo bien cortado, traje perfecto, se dejó maquillar (eran los principios de la televisión los políticos aún no estaban habituados maquillarse, no conocían los efectos de la iluminación televisiva), tenía una apariencia magnífica. En cambio, Nixon estaba convaleciente de una intervención de rodilla, aún tomaba medicación, había perdido peso y la camisa y el traje le iban grandes, además no quiso que lo maquillasen. La iluminación del plató de televisión producía mucho calor y Nixon empezó a sudar, parecía nervioso, se agarraba al atril

con fuerza, no estaba erguido, mostraba una postura y una expresión facial tensa. Kennedy tenía mucha mejor presencia una expresión facial positiva, sonrisa amplia, postura erguida, gesticulaba con naturalidad.

El resultado fue sorprendente para todos los analistas. La gente que vio el debate en televisión consideró a Kennedy como ganador; por el contrario, para las personas que lo siguieron por radio, el vencedor era Nixon. Este hecho fue el detonante del inicio de la investigación del impacto del lenguaje corporal en la comunicación: ¿por qué era tan diferente la percepción? Los candidatos habían dicho las mismas palabras, pero para los telespectadores el resultado era muy diferente.

RECORDAR

- Todos somos expertos «inconscientes» en lenguaje corporal.
- El lenguaje corporal se expresa más rápido que la comunicación verbal, los gestos comunican la intención unos segundos antes de que el córtex hable.
- El lenguaje corporal expresa las emociones, sentimientos de sorpresa, enfado, acuerdo, desacuerdo, etc. En ocasiones de forma muy sutil, pero reconocibles.
- Mejorar la «inteligencia no verbal» permite acceder a un nivel de influencia superior.
- El lenguaje corporal tiene un gran impacto en la percepción de credibilidad y en el hecho de ser considerado por los demás como un líder.
- Cuando observas a alguien, tu cerebro imita a la otra persona. Aunque no te muevas y no hagas los mismos gestos, mentalmente tus neuronas en espejo lo están haciendo.
- Las neuronas en espejo no solo imitan movimientos, sino también las intenciones y las emociones.
- Todos los cerebros sanos tienen esta capacidad, pero hay personas con mayor facilidad para empatizar.
- El lenguaje corporal tiene sus propias reglas. Los gestos corporales siempre deben ser leídos en conjunto y en su contexto, evitando la interpretación forzosa de situaciones.
- Un liderazgo eficaz depende en gran manera de la capacidad de comunicación interpersonal, la habilidad de conectar con los demás, transmitir una visión clara y articulada, inspirar la confianza y credibilidad necesarias para motivar y guiar al equipo en su actuación.

TEST DE COMUNICACIÓN NO VERBAL

Responda a cada pregunta, con sinceridad, si considera que la afirmación es «verdadera» (1 punto) o «falsa» (0 puntos) en referencia a su comunicación no verbal.

1. Soy consciente de cómo estoy sentado durante una negociación.
2. En las reuniones con mi jefe sé cuándo decide terminar antes de que me lo diga.
3. Cuando entrevisto a alguien, observo su lenguaje corporal con la misma atención que presto a lo que me está diciendo.
4. Soy consciente de lo que hago con mis manos en una conversación conflictiva.
5. Reconozco cuándo una persona actúa de farol.
6. Identifico si me están mintiendo.
7. Cuando estoy negociando, presto más atención al lenguaje corporal de la parte contraria que a las contraofertas que verbaliza.
8. Intuyo cuándo mis compañeros de equipo están descontentos antes de que lo expresen.
9. Normalmente consigo lo que quiero en las reuniones de equipo.
10. Cuando hablo, no tengo ningún problema en conseguir que los demás me escuchen.
11. A menudo sé lo que la gente va a decir antes de que lo diga.
12. Mi voz es clara y potente, es fácil de escuchar, incluso en una sala con 50 personas.

13. Tengo mucha intuición, soy capaz de interpretar a los demás sin darme cuenta.
14. Cuando inicio una reunión, no tengo ningún problema en detectar el estado de ánimo de las personas.
15. Me resulta fácil sintonizar con personas que acabo de conocer.

Suma los puntos obtenidos. Resultado:

1-5: te conviene incrementar la comprensión del lenguaje corporal.

6-10: tienes un nivel medio de comprensión del lenguaje corporal.

11-15: tienes un nivel superior a la media de comprensión del lenguaje corporal.