

JULIO 2020

## HABLAR SIN PALABRAS

FERRAN RAMON-CORTÉS

*Asistí a una conferencia de un importante directivo. Me interesaba el tema y a pesar de que a última hora tenía trabajo pendiente, lo dejé todo para llegar a tiempo al auditorio en el que se celebraba. El directivo en cuestión llegó tarde. Cuando entró en la sala, la mayoría de nosotros llevábamos ya más de quince minutos esperando. Atravesó el auditorio con un caminar altivo, sin dirigir la mirada a nadie y con una expresión seria. Ya en la tarima, pasó todavía unos buenos cinco minutos con la mirada clavada en sus papeles, ajeno a todo lo que ocurría en la sala. Antes de que empezara su intervención, detrás de mí oí a alguien que preguntaba al compañero de al lado: “¿Le conoces personalmente?” a lo que su interlocutor respondió: “No, pero tal y como va por el mundo no estoy seguro de tener muchas ganas”. Aquel directivo ya no partía de cero en su conferencia. Necesitaría una brillantísima intervención para remontar la mala primera impresión causada.*



## ¿DÓNDE EMPIEZA Y ACABA LA COMUNICACIÓN?

*Es imposible no comunicar.* Solemos pensar que nuestra comunicación empieza cuando las primeras palabras salen de nuestra boca, y lo cierto es que ha comenzado mucho antes. Lo ha hecho en el preciso instante en que hemos compartido el espacio físico con nuestros interlocutores. Y en esta fase previa nos jugamos mucho. Nos jugamos causar una buena primera impresión y que durante nuestra exposición sólo tengamos que conseguir que se confirme, o causar una mala impresión inicial, y que en el resto de intervención tengamos que remontarla. Lo primero es fácil y se produce de forma natural. Lo segundo exigirá por nuestra parte un enorme esfuerzo.

Nos cuenta Daniel Goleman que *“para el establecimiento de una sensación positiva, los mensajes no verbales son mucho más importantes que todo lo que podamos decir”*. La primera impresión depende de lo que los demás vean en nosotros, no de nuestras palabras.

## UN PROCESO INCONSCIENTE Y UNIVERSAL

Según la experta en lenguaje no verbal Carol Kinsey Goman, *“los seres humanos estamos genéticamente programados para buscar señales faciales y de conducta y para entender rápidamente su significado.”*

Podemos no ser expertos en comunicación no verbal, no conocer ni las pistas ni el significado de según que expresiones. Así y todo, nuestro cerebro las capta, las descifra y saca sus conclusiones. No somos conscientes de ello, pero ocurre. En cada interacción con otra persona, nuestro cerebro procesa una cantidad ingente de mensajes no verbales que utilizaremos como base para formarnos un juicio sobre ella o él, y construir nuestra confianza -o desconfianza-. Tenemos un radar preciso que capta las expresiones, y un sofisticado “software” que las decodifica sin que seamos conscientes de ello.

## LA MIRADA: LO QUE MÁS COMUNICA



Enviamos y recibimos con los ojos más mensajes que con cualquier otra parte del cuerpo. El contacto visual es esencial para “conectar” con la gente. Es además el permiso mutuo para la comunicación. Esquivar la mirada suele ser signo de que escondemos algo. Conectar visualmente de forma directa (sin caer en la mirada intimidadora) es esencial para que haya una base de confianza en la comunicación. Y lo que veamos en los ojos del otro nos dará muchas pistas sobre lo que nos quiere decir. Por ejemplo, unos ojos que se van hacia arriba y a la izquierda suelen indicar que la persona está recordando. Hacia arriba y a la derecha, que está imaginando algo inexistente, y hacia abajo y a la derecha, que está recordando un sentimiento. Una mirada que va rápidamente de un lado a otro nos dirá que la persona se siente insegura o se pone a la defensiva, (Está buscando inconscientemente la puerta de salida), y unos ojos brillantes y empañados nos comunican aquello para lo que nuestro interlocutor no encuentra palabras.

Es esencial pues que cuando nos comunicamos podamos mirarnos a los ojos. Cualquier cosa que nos prive de la mirada directa al otro nos limita el potencial de comunicación.

### **LA CARA: REFLEJO DE NUESTRAS EMOCIONES**

Investigaciones realizadas indican que el cerebro humano parece preferir los rostros felices y los reconoce más fácil y rápidamente. Es –como lo denomina Goleman en su libro *Inteligencia Social*- el efecto “cara feliz”. Así mostrar una sonrisa es una buena manera de generar una primera impresión positiva; eso si, debe ser una sonrisa genuina, si no lo identificaremos porque carecerá de simetría, o sólo se reflejará en la boca (la sonrisa verdadera se detecta además en los pómulos y en los ojos). Y si es exageradamente prolongada –sobre los 5 a 10 segundos- nos transmitirá que muy probablemente es falsa.

### **LO QUE NOS CUENTA EL RESTO DEL CUERPO**

Las personas que gesticulan de forma activa generan la percepción de energía y entusiasmo, mientras que las que no lo hacen, generan una imagen fría y racional. Pero los gestos no pueden ser gratuitos. Deben “contarnos cosas”. Son los llamados



gestos icónicos, que son de vital importancia para apoyar de forma visual nuestro mensaje. Cuando son simplemente rítmicos, es decir que siguen una pauta fija sin que signifiquen nada en concreto, provocan distracción o desconcierto.

Las piernas y la posición de los pies son un reflejo muy sincero de intención relacional del otro. Unos pies cruzados debajo de la silla indicarán una posición cerrada. Asimismo, la posición de los pies cuando uno se une a un grupo que está conversando nos dirá si somos bienvenidos o no (si no se mueven para dejarnos un lugar en un círculo imaginario en el suelo, es que nos están excluyendo). Todas estas pistas las descubriremos sin el menor intercambio verbal entre nosotros.

### **ENTRENAR LA OBSERVACIÓN**

Todos tenemos la posibilidad de interpretar el lenguaje no verbal de los demás. Nuestro subconsciente sabe darle sentido. Lo único que necesitamos es observar más. Y esto es algo que podemos entrenar. Lo podemos hacer fijándonos más en todo lo que ocurre a nuestro alrededor. En el metro, en la cafetería, en los actos públicos, en la oficina... observemos posturas de la gente, gestos y miradas. Iremos construyendo una potente base de datos en nuestro cerebro que nos permitirá interpretar más y mejor los signos no verbales de los demás.

### **CONSCIENTES DE LOS LÍMITES**

Carol Kingsey nos avisa de que *“un único gesto puede tener varios significados o no significar nada en absoluto”*. Con ellos quiere prevenirnos de que en la interpretación del lenguaje no verbal es peligroso ser demasiado simplista. Unos brazos cruzados pueden indicar que nuestro interlocutor está cerrado en banda, pero pueden simplemente indicar que tiene frío, o que está cómodo en esta posición. Nos dice la autora que es necesario buscar hasta tres gestos congruentes para darle el correcto significado a la comunicación no verbal.

Y unido a esto, es importante también conocer el nivel base de cada persona. La frialdad de la expresión de un cliente puede ser un claro indicio de que “no nos



compra” si su expresión es normalmente afable, o no significar nada en particular si es su expresión habitual.

También es importante distinguir cuándo una expresión es sincera o no lo es. En general, las expresiones que duran demasiado no son genuinas, y hay que sospechar de ellas cuando se muestran después de la expresión verbal de la emoción (te digo que estoy contento, tras lo cual esbozo una gran sonrisa). Como expresión inconsciente, la comunicación no verbal no puede ir nunca detrás de expresión oral que es la consciente.

### **¿DÓNDE TENGO MI ESPEJO?**

Detectar nuestra comunicación no verbal es difícil, puesto que por lo general no nos vemos a nosotros mismos. Para poder saber qué dice nuestro cuerpo necesitamos la confirmación desde fuera. Necesitamos que alguien nos diga qué ha percibido, y qué mensaje le ha dado. En pocas palabras, necesitamos un espejo. A través de los comentarios de la gente que nos hace de espejo podemos progresar, y evitar causar una impresión equivocada de nosotros mismos.

*A las pocas semanas de la conferencia de aquel directivo tuve que asistir a otro acto. Cuando llegué me encontré al ponente ya en la sala, exhibiendo una amplia y sincera (al menos a mí me lo pareció) sonrisa, y compartiendo conversación con los primeros asistentes que ocupaban las primeras filas. Llegada la hora, y sin dejar de intercambiar miradas de complicidad con el público, se dirigió al atril para hacer su charla. Su intervención fue correcta, pero no más. Sin embargo, la gente salió encantada. Y es que antes de abrir la boca ya tenía al público entregado.*

