

Teresa Baró

La gran guía del lenguaje no verbal

Cómo aplicarlo
en nuestras relaciones
para lograr el éxito
y la felicidad



PAIDÓS

Barcelona
Buenos Aires
México

Cubierta de Judit G. Barcina

1ª edición, septiembre 2012

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (Art. 270 y siguientes del Código Penal). Dirijase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra. Puede contactar con CEDRO a través de la web www.conlicencia.com o por teléfono en el 91 702 19 70 / 93 272 04 47

© Maria Teresa Baró Catafau, 2012

© 2012 de todas las ediciones en castellano,

Espasa Libros, S. L. U.,

Avda. Diagonal, 662-664. 08034 Barcelona, España

Paidós es un sello editorial de Espasa Libros, S. L. U.

www.paidos.com

www.espacioculturalyacademico.com

www.planetadelibros.com

ISBN: 978-84-493-2758-2

Depósito legal: B.19992-2012

Impreso en Artes Gráficas Huertas, S. A.

Camino viejo de Getafe, 60 – 28946 Fuenlabrada (Madrid)

El papel utilizado para la impresión de este libro es cien por cien libre de cloro y está calificado como papel ecológico

Impreso en España – *Printed in Spain*

*Dedicado a todas las personas que están decididas a cambiar
el rumbo de su vida. Para que lleven en sus alforjas
un valioso y ligero equipaje.*

*Dedicado a mis hijos, espejo permanente de mis errores
y mis aciertos en la compleja tarea de comunicar.*

Agradecimientos

No sé si es el azar, la conjunción de los astros o nuestra capacidad para hacer que las cosas sucedan y para encontrar las personas adecuadas en el momento oportuno. No sé si esto es relevante. Lo que es importante es que hay personas decisivas en la vida de uno y les debemos parte de lo que somos y de lo que hacemos.

Este libro no habría sido posible sin una serie de profesionales que sin saberlo, recorrían conmigo el camino para llegar, por lo menos, hasta aquí.

Agradezco a Quim Cuixart que me confiara la sección de «Comunicación no verbal» de *Para todos la 2*; y a todo su equipo, que la hacen posible cada semana.

Mi agradecimiento a Daniel Royo, que por arte de magia convirtió un café en la semilla de este libro.

Y mi reconocimiento a Elisabet Navarro, la editora, por la ilusión depositada en este proyecto, por su profesionalidad y su buen criterio.

Sumario

AGRADECIMIENTOS	9
-----------------------	---

PRIMERA PARTE

1. BIENVENIDO A UNA NUEVA FORMA DE ENTENDER LAS RELACIONES	21
2. HACIA NUEVOS HÁBITOS DE INTERACCIÓN	27
El rostro social	27
Ver más allá del rostro social	30
¿Podré llegar a descifrar con total certeza el lenguaje no verbal de los demás?	33
¿Cuál será el proceso de aprendizaje?	35
Cómo sacar el máximo partido a este libro	37
3. ¿QUÉ COMPRENDE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL?	43
Lenguaje corporal, cinésica, gestos	44
<i>Los gestos y sus funciones</i>	45
Emblemas	46
Ilustradores	49
Reguladores	52
<i>¿Por qué son importantes estos gestos?</i>	53
<i>El saludo e inicio de la conversación</i>	53
<i>Durante la conversación</i>	55
<i>El cierre de la conversación y la despedida</i>	57

Adaptadores	58
Muestras de afecto	60
<i>Los gestos y su significado</i>	62
Tu actitud corporal dice cómo eres y cómo te sientes	62
¿Qué transmites cuando estás de pie?	64
La información relevante está en los pies	67
<i>Formalidad y respeto</i>	68
<i>Poder y virilidad</i>	68
<i>Inestabilidad, incomodidad, inseguridad</i>	69
<i>Inquietud, nerviosismo y estrés</i>	70
<i>Aceptación o rechazo</i>	71
¿Qué comunicamos al andar?	71
¿Qué decimos con la forma de sentarnos?	72
<i>Actitud positiva y abierta</i>	72
<i>Cruces de piernas</i>	73
<i>Listo para marcharte</i>	76
Manos y brazos	76
<i>Cierre y apertura</i>	77
<i>Autoridad y sumisión</i>	81
Movimiento blandos y movimientos firmes	81
Gestos de autoridad	82
Gestos de sumisión	83
<i>Las manos y la mirada</i>	83
La cabeza también se expresa	85
<i>Por la posición</i>	85
<i>Por los movimientos</i>	88
<i>Encogerse de hombros</i>	90
El rostro	91
<i>El rostro y la intercomunicación</i>	94
<i>Puedes escoger tu rostro</i>	96
<i>La risa y la sonrisa</i>	97
¿Cuáles son las bondades de la sonrisa?	100
¿Cómo nos comportamos los humanos acerca de la sonrisa?	102

<i>La mirada</i>	104
¿Qué expresamos con la mirada?	106
La dilatación de la pupila y los ojos brillantes	107
Funciones de la mirada	108
Movimientos oculares	112
La mirada en las relaciones profesionales	113
<i>Espacio personal y territorio</i>	115
El uso del territorio	116
Personalidad y uso del espacio	117
Los asientos del poder	118
Invasión y defensa	120
<i>Por qué invadimos?</i>	120
<i>¿Cómo defendernos de los invasores?</i>	123
Mejor prevenir que... pelear	123
Reacciones habituales	124
Proxémica	125
<i>¿De qué distancias estamos hablando?</i>	125
<i>¿Qué nos dicen las distancias interpersonales?</i>	129
Densidad y aglomeraciones	129
<i>El tacto: beneficios y riesgos</i>	131
La conducta táctil en la sociedad y en el trabajo	132
<i>El tacto con efectos positivos</i>	133
<i>¿Quién toca a quién?</i>	134
<i>El tacto con efectos negativos</i>	136
<i>Diferencia entre sexos</i>	137
<i>Los saludos formales con contacto físico</i>	138
El apretón de manos	138
El beso social	143
El tacto en la familia y en la relación de pareja	144
<i>La importancia del aspecto personal en las relaciones</i>	147
El poder de la belleza	151
Pero ¿qué es la belleza?	152
El poder de la imagen y de la autoimagen	155
Carisma y originalidad	157

SEGUNDA PARTE

4. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA VIDA COTIDIANA	161
Aumenta tu poder relacional	161
¿Cómo quieres que te vean?	165
Aumenta tu visibilidad	167
Cómo ser una persona con carisma	171
¿Se puede cultivar el carisma?	173
Los principios de la seducción	175
¿Cómo son las personas seductoras?	176
<i>El premio a la generosidad</i>	178
¿Cómo se comportan las personas seductoras?	180
Se muestran receptivas y tienen control sobre su comunicación	180
Cuidan la primera impresión	181
Cultivan su atractivo físico	182
Se mueven de forma natural y abierta	183
Saludan dejando una buena impresión	184
5. VISIBILIDAD, CARISMA Y SEDUCCIÓN EN LA VIDA COTIDIANA	189
Relaciones de familia	189
Los actos sociales	192
Relaciones profesionales	195
<i>Relaciones internas: trato con compañeros, subordinados y superiores</i>	195
<i>Las relaciones externas en el trabajo: clientes y usuarios ...</i>	200
Voluntad de servicio	201
Empatía	202
Autoridad	204
Atención al cliente	208
Ir a una entrevista de trabajo	210
El lenguaje corporal, el gran aliado para hablar en público	213
<i>Cómo transmitir la mejor imagen y conectar con tu público ...</i>	216

Dónde me pongo y en qué posición	216
Las manos: ¿qué hago con ellas?	218
Principio y final	222
Dialogar con el público a través de la mirada	223
6. EL SOFISTICADO RITUAL DE LA SEDUCCIÓN SEXUAL	233
<i>Los efectos del entorno</i>	238
<i>Cuerpos atractivos</i>	241
<i>Lo que le gusta a él</i>	242
Vestida para atraer	243
<i>Lo que le gusta a ella</i>	245
<i>El ritual, de inicio a fin</i>	246
1. El cuerpo se transforma	246
¿Qué hacen los hombres?	247
¿Qué hacen las mujeres?	247
2. El juego de miradas	247
3. La sonrisa	251
4. Acortar distancias	251
5. Posición del cuerpo	252
6. Hablar y reír	252
7. Tacto	254
8. Movimientos y sincronización	257
<i>Movimientos femeninos</i>	258
Piernas	259
<i>De pie</i>	259
<i>Sentada</i>	259
Brazos y manos	260
Mover sensualmente la cabeza	261
La imagen de la boca	262
Mujeres que toman la iniciativa	264
<i>Movimientos masculinos</i>	265
<i>Otros gestos y movimientos propios de la seducción</i>	
<i>sexual en los dos sexos</i>	266
<i>Posibles mensajes de rechazo o falta de interés</i>	267

7. MENTIRA, ENGAÑO Y DISIMULO	269
¿Qué es una mentira?	274
¿Somos hábiles en la detección de mentiras?	276
¿Todo el mundo sabe mentir?	276
¿Es difícil mentir?	277
¿Cuáles son las dificultades principales en la detección de mentiras?	278
¿Qué pasa si nos equivocamos?	279
¿Son fiables los aparatos de detección como el polígrafo?	280
¿Cuál es la mejor manera de «pillar» a alguien que miente? ..	280
¿Cuáles son los signos que pueden ser indicios de mentira o engaño?	281
Cara	281
Voz	282
Palabra	282
Cuerpo	283
Manos	283
La coherencia de los lenguajes	284

TERCERA PARTE

8. PLANES DE ENTRENAMIENTO CON GRANDES RESULTADOS	289
Puedo conseguirlo	289
Fase I: ¿Cómo soy? ¿Cómo me expreso? ¿Cómo me relaciono?	292
Recopilación de datos externos	298
Analiza fotografías y videos	299
Fotografías	299
Videos	300
Fase II: Cómo alimentar una actitud adecuada. Plan de entrenamiento emocional. Superación de la timidez, la inseguridad y la vergüenza	301

<i>Toma conciencia</i>	305
<i>El poder del lenguaje</i>	307
<i>El poder de la imaginación y los roles</i>	309
<i>Los anclajes</i>	312
Fase III: Conviértete en tu propio entrenador personal	314
<i>Saber estar de pie</i>	315
<i>Caminar con elegancia y seguridad</i>	317
<i>Estar sentado</i>	319
Sentado en una silla	320
<i>Cruce de piernas</i>	322
Si eres mujer	322
Si eres hombre	323
¿ <i>Qué hacemos con los brazos?</i>	323
Con mesa	323
Sin mesa	323
Sentados en sofás	324
<i>Practica en casa</i>	324
<i>Otras situaciones que puedes entrenar</i>	325
Entrar en un establecimiento	325
Dirigirte a un desconocido	326
<i>En un supermercado</i>	327
<i>En la calle</i>	327
<i>En una exposición</i>	327
<i>En una cafetería</i>	328
<i>En un congreso, acto de networking, curso</i> <i>o conferencia</i>	328
Hablar en público	328
<i>El ensayo</i>	329
<i>Inicio</i>	331
<i>Durante tu discurso o presentación</i>	332
<i>Final</i>	332
EPÍLOGO	333
ALGUNOS LIBROS BÁSICOS	335

Primera parte

1

Bienvenido a una nueva forma de entender las relaciones

Si tienes este libro en las manos es porque eres una de esas personas curiosas, interesadas en el fascinante tema de la comunicación humana. Y es posible que de todas sus facetas una de las que te resulten más atractivas sea el lenguaje no verbal. Eres de los míos, pues. Será un placer acompañarte en el descubrimiento de este código que todos utilizamos pero que tan poco dominamos de manera consciente. La experiencia nos demuestra cada día que, por desconocimiento, no damos al lenguaje no verbal la importancia que se merece, así que me gustaría compartir contigo inquietudes y conocimientos.

Pero quizás estás aquí por algo más que curiosidad. ¿Necesitas mejorar tu posición laboral? ¿Crees que tienes dificultades para relacionarte con los demás? ¿No sabes cómo desarrollar tus dotes de inducción? ¿Te gustaría tener otra imagen?

Seamos sinceros. A todos nos gustaría tener una capacidad de influencia sobre los demás que nos permitiera alcanzar todos nuestros deseos. De igual manera, nos encantaría leer la mente de las personas que nos rodean, saber qué piensan de nosotros y qué intenciones tienen. Esta situación de película del futuro no es posible, de momento. No creo siquiera que sea deseable. ¿Te imaginas un mundo donde las mentes fueran transparentes? Sin duda, las relaciones entre los humanos serían completamente distintas a como las hemos vivido hasta ahora. ¿Te imaginas que pudieras tener tal poder de persuasión que

consiguieras el cien por cien de tus objetivos? ¡Tendrías el poder absoluto sobre el resto de los habitantes de este planeta! Mientras cada uno de nosotros tenga intereses, actitudes y objetivos distintos, cada día será una lucha por **defender nuestro lugar en el mundo y ser feliz**.

Entre nuestros más recientes antepasados y nosotros hay una enorme distancia en cuanto a conocimientos disponibles sobre la comunicación humana. Siempre ha habido personas con una gran capacidad para comprender a los demás, convencer y seducir. La diferencia estriba en que ahora tenemos conocimientos basados en investigaciones científicas, cada día más amplios, que nos permiten aprender y desarrollar estas habilidades que hasta ahora se creían innatas. Muchas personas, y no solo los expertos, ya aplican en su vida cotidiana este saber y consiguen grandes resultados. Estas herramientas están al alcance de la mayoría pero no todo el mundo tiene la inquietud de conocer, la voluntad de mejorar o la lucidez de percibir la comunicación no verbal como una herramienta crucial para su felicidad.

Tú puedes tomar la delantera y conocer los secretos de este lenguaje silencioso. La información es poder. Entra a formar parte de este círculo de personas que puede leer las señales no verbales e interpretar mucho mejor los mensajes que emiten los demás.

Has dado con el manual que desvelará tus dudas y te dará soluciones para cada situación, tanto en el ámbito privado como el profesional. Mi propósito es poner a tu alcance los conocimientos sobre comunicación no verbal de que disponemos hoy en día para que **tú** puedas utilizarlos y conseguir **tus** objetivos. Quizás alguna vez te has planteado seguir un curso de comunicación, recibir clases personales de técnicas de seducción o contratar un entrenador personal para preparar tus intervenciones en público. Excelente idea. Mientras te decides, una buena opción es el autoaprendizaje.

Al escribir este libro no he querido llenar estanterías con un libro más de comunicación no verbal sino proporcionar una guía realmente útil para quien quiera iniciarse en el conocimiento de este tema. No solo para tener más cultura general y pasar un buen rato, sino para ir

más allá aplicando este saber a necesidades y objetivos concretos. Te guiaré en un proceso de aprendizaje práctico que te permitirá controlar de manera consciente tu comunicación, incorporar nuevos gestos a tu repertorio, evitar actitudes que te perjudican y leer el lenguaje no verbal de los demás.

Una de las investigaciones que más eco ha tenido entre la comunidad científica y que más ha influido en la forma actual de ver la comunicación es la que realizó Albert Mehrabian y que valora en un 55 % la importancia de la comunicación no verbal en la comunicación personal. Atribuye un 38 % al lenguaje paraverbal, es decir, a todo lo que hacemos con la voz. Y afirma que la palabra solo tiene un 7 % de incidencia en la capacidad que tenemos para influir en los demás. ¿Sorprendente, verdad? La primera vez que vemos estas cifras nos cuesta creer que sean ciertas. Pero si analizamos distintas situaciones de comunicación en las que estamos involucrados a lo largo del día, comprenderemos el porqué de estos porcentajes.

Aunque se ha discutido sobre su validez y la conveniencia de manejar cifras tan concretas, la realidad es que todas las investigaciones posteriores avalan la esencia de estos resultados: **el lenguaje corporal y la voz inciden, de manera mucho más decisiva que la palabra, en la inmensa mayoría de nuestras relaciones.** Hasta el punto en que un gesto puede anular por completo un discurso cargado de argumentos.

Nuestra formación en la escuela, en la universidad, se ha articulado alrededor del lenguaje verbal escrito. Nadie nos ha enseñado la gramática del lenguaje corporal o los recursos vocales que podemos utilizar. En la educación primaria y secundaria se ha priorizado el análisis del lenguaje verbal y su estudio teórico en lugar de fomentar la oralidad, con la intervención correspondiente de la voz y el lenguaje corporal. Nos han mostrado solo una parte de la realidad. A partir de ahora, te sugiero que te sitúes en otro ángulo y empieces a ver la comunicación de una forma distinta.

Con nuestra educación predominantemente racional creemos que lo más importante es el mensaje verbal. Incluso tenemos la percepción de que es el único mensaje que enviamos, tal es la atención que

ponemos en él: conceptos, datos, argumentos, opiniones emociones descritas... En cambio, ignoramos los mensajes que envuelven a los anteriores y que inevitablemente transmitimos: ilusión, compromiso, desánimo, nerviosismo, confianza...

Cuando se trata de mensajes escritos o de preparar una exposición oral, todos nos sentimos bastante capaces de expresar nuestras ideas y argumentos en palabras. Podemos planificar el texto, escoger los vocablos, utilizar recursos expresivos. Pero no solemos hacer lo mismo con el lenguaje corporal, pues no sabemos cómo prepararnos y estos mensajes son tanto o más poderosos que el contenido de las palabras.

Se ha hablado mucho de los discursos de Obama. Es un buen ejemplo: el político puede tener un gran discurso preparado por el mejor redactor. Pero son sus movimientos, su mirada, su tono de voz, los que convencen, emocionan, movilizan.

Te invito a ver a las personas y a su forma de relacionarse desde una nueva perspectiva. Nos pondremos unas gafas imaginarias que enfocarán especialmente el comportamiento no verbal, tanto el propio como el de los demás. Aprenderemos a ver señales que hasta ahora nos pasaban desapercibidas. Seremos capaces de descubrir la incoherencia entre el mensaje verbal y el no verbal que emite simultáneamente una persona. Y nos habituaremos a mantener una distancia emocional que nos permita observar a los demás y decidir cuál es nuestra mejor respuesta.

Es decir, el objetivo es acabar siendo como un ornitólogo que va por el campo y distingue las aves, conoce sus nombres, su canto, su vuelo, sus nidos, su forma de emparejarse y prevé su comportamiento mientras que los demás paseantes solo ven «pájaros», si es que ven alguno.

Mi experiencia como consultora me confirma que muchos profesionales competentes desde el punto de vista técnico no alcanzan mayores retos profesionales por no saber comunicar con eficacia. Y en esta eficacia tiene un papel primordial el lenguaje no verbal: desde la indumentaria al más leve de los movimientos.

En mis años de formadora de profesionales he tenido grandes satisfacciones al comprobar cómo mis alumnos han conseguido sus objetivos, incluso más allá de lo que podían imaginar, al dominar una herramienta que les ha permitido **conocerse mejor y comunicar lo mejor de sí mismos**.

Hay otros libros de comunicación no verbal en el mercado y muchos de ellos se aproximan a un compendio de gestos y sus posibles interpretaciones. Otros plantean el manejo de la comunicación no verbal como instrumento de manipulación que permite al lector obtener más poder, gozar de más autoridad y manejar a los demás, así como convertirse en un seductor irresistible que puede conquistar a cuantos hombres o mujeres desee.

En mi libro encontrarás los conocimientos que necesitas para comprender el lenguaje corporal y leer los mensajes más importantes que los seres humanos emitimos constantemente. Además, me gustaría contribuir a tu felicidad proporcionándote **herramientas para el autoanálisis, el reconocimiento de limitaciones inconscientes, la toma de consciencia, el inicio del cambio y la adquisición de nuevos hábitos**. Y todo ello para que puedas tener, con quien tú desees, las mejores relaciones personales y profesionales. Las que te permitirán conseguir tus objetivos, el más importante de ellos: la felicidad.

Como cada uno tiene una concepción distinta de la felicidad, en este punto quiero aclarar que, para mí, la felicidad no se alcanza a base de lograr conquistar retos profesionales como el éxito, el dinero o la fama, sino que es algo mucho menos aparente y está muy vinculado a la calidad de las relaciones humanas que establecemos a nuestro alrededor. Para mí, la felicidad solo existe cuando puede ser compartida con las personas que queremos.

Para ello creo que es fundamental mantener una actitud positiva, generosa y honesta hacia los demás. Y creo en el poder de la benevolencia más que en la agresividad, en la cooperación más que en la competitividad. No creas, por ello, que tengo una visión ilusa del mundo. Sé que para poder actuar como te propongo hay que partir de

unas condiciones de seguridad y fortaleza que te permitan ser consciente de lo que ocurre y de establecer una relación, como mínimo, en igualdad de condiciones. Por eso tan importante es comunicarte bien como leer bien la comunicación de los demás.

El libro tiene tres partes. En la primera, encontrarás todo lo que es imprescindible saber sobre la comunicación no verbal, los fundamentos.

En la segunda veremos estos conocimientos aplicados a situaciones de la vida diaria en el campo familiar, profesional y de pareja.

En la tercera, te propongo entrenamientos que puedes hacer tú mismo en casa para mejorar tu comunicación no verbal y comprobar los resultados desde el primer minuto.

Te invito a contarme tus logros o a consultar tus dudas a través de mi página <www.teresabaro.com> o de la dirección de correo electrónico <cnv@teresabaro.com>.

Quiero ayudarte en tu conquista diaria de la felicidad.