



# EL CUERPO HABLA

---

Grandes secretos de  
la comunicación no-verbal  
revelados por un ex-agente del F.B.I.

---

**JOE NAVARRO**  
y el Dr. Marvin Karlins

**Joe Navarro**

**El cuerpo  
HABLA**

editorial  irio, s.a.

Si este libro le ha interesado y desea que lo mantengamos informado de nuestras publicaciones, escribanos indicándonos cuáles son los temas de su interés (Astrología, Autoayuda, Esoterismo, Qigong, Naturismo, Espiritualidad, Terapias Energéticas, Psicología práctica, Tradición...) y gustosamente lo complaceremos.

Puede contactar con nosotros en  
[comunicacion@editorialsirio.com](mailto:comunicacion@editorialsirio.com)

Título original: *WHAT EVERY BODY IS SAYING*

Traducido del inglés por Raquel Duato  
Diseño de portada: Editorial Sirio, S.A.  
Composición ePub por Pablo Barrio

© de la edición original  
2008 Joe Navarro

La presente edición se ha realizado por acuerdo con Collins, una división de HarperCollins Publishers

© de la presente edición  
EDITORIAL SIRIO, S.A.  
C/ Rosa de los Vientos, 64  
Pol. Ind. El Viso  
29006 - Málaga  
España

[www.editorialsirio.com](http://www.editorialsirio.com)  
E-Mail: [sirio@editorialsirio.com](mailto:sirio@editorialsirio.com)

I.S.B.N.: 978-84-7808-935-2

*«Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, [www.cedro.org](http://www.cedro.org)) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra».*

Para mi abuela, Adelina. Sus ajadas manos  
moldearon con amor a un niño y lo convirtieron en  
un hombre.

JOE NAVARRO

Para mi esposa, Edith, que me ha bendecido con  
su amor y me ha enseñado lo que significa ser un  
ser humano generoso.

MARVIN KARLINS

# Contenido

Prólogo. Veo lo que estás pensando

Agradecimientos

1 - Cómo dominar los secretos de la comunicación no verbal

2 - Nuestro legado límbico

3 - Un paso más en el conocimiento del lenguaje corporal

4 - Consejos para el torso

5 - Conocimiento a tu alcance

6 - Cómo llegar a controlarlo

7 - El lienzo de la mente

8 - Cómo detectar el engaño

9 - Algunas reflexiones finales

Bibliografía

Notas

Sección gráfica

## PRÓLOGO

# VEO LO QUE ESTÁS PENSANDO

**E**l hombre permanecía sentado estoicamente en un extremo de la mesa, escogiendo con cuidado sus respuestas a las preguntas del agente del FBI. No se le consideraba uno de los principales sospechosos en el caso de asesinato. Su coartada era creíble y parecía sincero; sin embargo, el agente siguió presionándolo. Con el consentimiento del sospechoso, le plantearon una serie de preguntas sobre el arma homicida:

«Si hubiera cometido este crimen, ¿habría usado una pistola?».

«Si hubiera cometido este crimen, ¿habría usado un cuchillo?».

«Si hubiera cometido este crimen, ¿habría usado un punzón para picar hielo?».

«Si hubiera cometido este crimen, ¿habría usado un martillo?».

Una de las armas, el punzón, era la que realmente se había empleado para cometer el homicidio, pero esta información no se había hecho pública. Por consiguiente, sólo el asesino sabía qué objeto era la verdadera arma utilizada. El agente del FBI observaba al sospechoso con atención mientras recitaba la lista de armas. Cuando mencionó el punzón, el hombre bajó los párpados con fuerza y los mantuvo en esa posición hasta que se nombró la siguiente arma. En ese instante, el agente comprendió la importancia del gesto de los párpados que acababa de captar y, a partir de ese momento, aquel sospechoso sin relevancia se convirtió en la principal persona de interés en la investigación. Más tarde confesó.

Un nuevo éxito de Joe Navarro, un ser humano excepcional que, además de desenmascarar al asesino del punzón, ha contribuido a la captura de muchísimos delincuentes, entre ellos «importantes espías», a lo largo de una distinguida carrera de veinticinco años en el FBI. ¿Cómo lo hizo? Si le preguntaras, te diría tranquilamente: «Se lo debo al hecho de ser capaz de interpretar a la gente».

Joe se ha pasado toda su vida profesional estudiando, refinando y aplicando la ciencia de la comunicación no verbal —las expresiones faciales, los gestos, los movimientos físicos (cinésica), la distancia corporal (proxémica), el contacto (háptica), las posturas e, incluso, la indumentaria— para descifrar qué está pensando la gente, qué pretende hacer, y si lo que dice es verdadero o

falso. Éstas no son buenas noticias para los delincuentes, terroristas y espías, quienes, bajo su atento escrutinio, normalmente emiten señales corporales no verbales («indicios») más que suficientes para hacer transparentes y detectables sus pensamientos y sus intenciones.

Pero sí son muy buenas noticias para ti, lector, porque es precisamente de ese conocimiento del que Joe se sirvió para convertirse en experto «cazaespías», «detector de mentiras humano» e instructor del FBI. Es el conocimiento que te ayudará a comprender mejor los sentimientos, los pensamientos y las intenciones de las personas que te rodean. Como escritor y docente de renombre, Joe te enseñará a observar como un experto, a detectar y descifrar los comportamientos no verbales de los demás para que puedas relacionarte con ellos de un modo más satisfactorio. Estos conocimientos enriquecerán y ampliarán tu vida tanto en el ámbito personal como en el profesional.

Hace apenas quince años, muchas de las enseñanzas que Joe compartirá contigo en este libro no eran reconocidas por la comunidad científica. Sólo a través de los más recientes avances en la tecnología del escáner cerebral y en la captación de imágenes cerebrales, los científicos han sido capaces de establecer la validez de los comportamientos que Joe describirá. Basándose en los últimos descubrimientos en psicología, neurobiología, medicina, sociología, criminología y antropología, además de su cuarto de siglo de experiencia en la comunicación no

verbal como agente especial del FBI, Joe está excepcionalmente cualificado para ayudarte a comprender este arte.

Su pericia ha sido reconocida por todo el mundo. Además de aparecer asiduamente en programas como *NBC's Today Show*, *CNN Headline News*, *Fox Cable News* y *ABC's Good Morning America*, continúa impartiendo seminarios sobre comunicación no verbal para el FBI y la CIA, así como para otros cuerpos de los servicios de inteligencia. También ofrece asesoramiento a las empresas de la banca y los seguros, y a importantes bufetes de abogados de Estados Unidos y de otros países. Además, imparte clases en la Universidad Saint Leo y en varias facultades de medicina de Estados Unidos, donde su peculiar visión de la comunicación no verbal ha encontrado una gran acogida entre el público, y también entre los médicos que desean diagnosticar a sus pacientes con mayor rapidez y precisión. La combinación de sus habilidades académicas y sus credenciales profesionales, unida a su magistral análisis de la comunicación no verbal en situaciones de la vida real en las que hay mucho en juego, lo ha colocado en la vanguardia de este interesante campo, como descubrirás en este libro.

Después de trabajar con Joe, asistir a sus seminarios y poner en práctica sus ideas en mi propia vida, creo firmemente que el material que se presenta en estas páginas supone un importante avance en la comprensión del ámbito no verbal. Digo esto en calidad de psicólogo

cualificado, que se involucró en este proyecto de escritura porque le entusiasmó el innovador trabajo de Joe en el uso del conocimiento *científico* sobre la comunicación no verbal a fin de alcanzar objetivos profesionales y éxito personal.

También me impresiona su enfoque prudente y razonado. Por ejemplo, a pesar de que la observación de la comunicación no verbal nos permite obtener una «interpretación precisa» de los diferentes tipos de comportamiento, Joe nos advierte que usar el lenguaje corporal para detectar el engaño es una tarea especialmente difícil y que siempre implica un desafío. Este punto de vista, rara vez reconocido por los legos en la materia o por los responsables del orden público, sirve como recordatorio crítico y permanente de que debemos tener mucho cuidado a la hora de afirmar que una persona es sincera o no, basándonos en su comportamiento no verbal.

A diferencia de muchos otros libros sobre conducta no verbal, la información presentada aquí se basa en hechos científicos y en descubrimientos probados sobre el terreno, y no en opiniones personales y especulaciones elaboradas desde un despacho. Además, el texto subraya lo que otras obras publicadas sobre el tema a menudo ignoran: la importante función que desempeña el *sistema límbico* en el cerebro humano a fin de comprender y usar los impulsos no verbales con eficacia.

Tú puedes dominar el lenguaje silencioso del cuerpo. Tanto si estudias el comportamiento no verbal para tener

éxito en el trabajo, como si sólo lo haces para llevarte mejor con los amigos y la familia, este libro está hecho para ti. Sin embargo, para dominarlo tendrás que estudiar detenidamente los capítulos que se te presentan a continuación, además de comprometerte a invertir tiempo y energía en el aprendizaje y la aplicación de las enseñanzas de Joe en tus rutinas diarias.

Interpretar a las personas de un modo exitoso, aprendiendo, descifrando y estudiando el comportamiento no verbal para predecir sus acciones, es una tarea que bien merece tu atención y que ofrece abundantes recompensas por el esfuerzo invertido. Así que planta los pies firmemente en el suelo, pasa la página y prepárate para aprender a reconocer esas importantes señales no verbales que Joe te enseñará. No necesitarás mucho tiempo para descubrir, con una simple mirada, que el cuerpo habla y tú lo entiendes.

Doctor Marvin Karlins  
10 de abril de 2007

## AGRADECIMIENTOS

Cuando empecé a escribir el primer borrador de este libro, me di cuenta de que ya llevaba mucho tiempo pensando en este proyecto. No se inició con mi interés por la lectura sobre la comunicación no verbal, ni con el seguimiento académico de esta materia. Tampoco en el FBI. Más bien todo empezó muchos años atrás, con mi familia.

Fundamentalmente, aprendí a interpretar a los demás a través de las enseñanzas de mis padres, Albert y Mariana López, y de mi abuela, Adelina Paniagua Espino. Cada uno, a su modo, me enseñó algo diferente sobre la importancia y el poder de la comunicación no verbal. De mi madre, aprendí que los gestos no verbales tienen un valor incalculable a la hora de relacionarse con los demás. Ella me enseñó que un comportamiento sutil puede evitar una situación incómoda o hacer que alguien se sienta totalmente a gusto, un arte que ella ha practicado sin esfuerzo durante toda su vida. De mi padre, aprendí el poder de la expresión; con una sola mirada podía comunicarse con exquisita claridad. Es un hombre que, simplemente con su presencia, impone respeto. Y de mi

abuela, a quien dedico este libro, aprendí que los pequeños gestos son muy importantes: una sonrisa, una ligera inclinación de cabeza o una tierna caricia en el momento adecuado pueden transmitir mucho. De hecho, incluso pueden ayudar a sanar. Estas cosas, que me enseñaban a diario, me prepararon para observar eficazmente el mundo que me rodea. Sus enseñanzas, al igual que las de muchos otros, están presentes en estas páginas.

Durante mi paso por la Universidad Brigham Young, J. Wesley Sherwood, Richard Townsend y Dean Clive Winn II me enseñaron mucho sobre el trabajo policial y el proceso de observación de delincuentes. Más tarde, en el FBI, personas como Doug Gregory, Tom Riley, Julian «Jay» Koerner, el doctor Richard Ault y David G. Major me enseñaron los sutiles matices del comportamiento en el espionaje y el contraespionaje. A todos ellos agradezco que me ayudaran a pulir mis habilidades a la hora de observar a la gente. Asimismo, tengo que dar las gracias al doctor John Schafer, antiguo agente del FBI y colega miembro del programa de élite de análisis de conducta, que me animó a escribir y me permitió ser coautor con él en múltiples ocasiones. Marc Reeser, que estuvo conmigo en las trincheras atrapando espías durante tanto tiempo, también merece mi reconocimiento. A mis otros colegas, y son muchos, en la División de Seguridad Nacional del FBI, les doy las gracias por todo su apoyo.

A lo largo de los años, el FBI se aseguró de que nos enseñaran los mejores. Gracias a ello, me instruí en la

investigación de la comunicación no verbal de la mano de profesores como Joe Kulis, Paul Ekman, Maureen O'Sullivan, Mark Frank, Bella M. DePaulo, Aldert Vrij, Reid Meloy y Judy Burgoon, bien directamente o a través de sus escritos. Entablé amistad con muchas de estas personas, entre ellas David Givens, que dirige el Centro de Estudios no Verbales, en Spokane, Washington, y a cuyos escritos, enseñanzas y amonestaciones he tomado cariño. Su investigación y su obra han enriquecido mi vida y su trabajo está en este libro, al igual que el de otros grandes, como Desmond Morris, Edward Hall y Charles Darwin, quien lo inició todo con su libro pionero *La expresión de las emociones en el hombre y en los animales*.

Aunque estas personas me proporcionaron el marco académico, otras contribuyeron de otro modo en este proyecto. Mi querida amiga Elizabeth Lee Barron, de la Universidad de Tampa, es una bendición del cielo en lo que a investigación se refiere. También estoy en deuda con el doctor Phil Quinn, de la Universidad de Tampa, y con el profesor Barry Glover, de la Universidad Saint Leo, por sus años de amistad y su buena disposición para adaptarse a mi apretada agenda de viaje.

Este libro no sería lo que es sin las fotografías, y por ello doy las gracias al conocido fotógrafo Mark Wemple por su trabajo. Mi gratitud también para Ashlee B. Castle, mi asistente administrativa, quien, cuando se le preguntó si estaba dispuesta a «poner su cara» para un libro, simplemente dijo: «Claro, ¿por qué no?». Chicos, sois

geniales. También quiero dar las gracias al artista de Tampa, David R. Andrade, por sus ilustraciones.

Matthew Benjamin, mi siempre paciente editor en HarperCollins, dio forma a este proyecto y se merece mis elogios por ser un caballero y un consumado profesional. También debo dedicar mis elogios al editor ejecutivo, Toni Sciarra, que trabajó diligentemente para acabar este proyecto. Matthew y Toni contaron con un maravilloso equipo de personas, entre ellos la correctora Paula Koper, a quien estoy muy agradecido. Y de nuevo, quiero dar las gracias al doctor Marvin Karlins por dar forma a mis ideas en este libro y por sus amables palabras en el prólogo.

Mi agradecimiento a mi querida amiga, la doctora Elizabeth A. Murray, una verdadera científica y educadora, que sacó tiempo de su ocupada agenda como docente para corregir los primeros borradores de este manuscrito y compartir conmigo sus amplísimos conocimientos sobre el cuerpo humano.

A mi familia, a todos mis parientes, cercanos y lejanos, os doy las gracias por tolerarme y también por tolerar que escribiera cuando debería haber estado relajándome con vosotros. A Luca, *Muito obrigado*. A mi hija Stephanie, doy gracias todos los días por tu cariñosa alma.

Todas estas personas han contribuido a este libro de algún modo; con vosotros comparto aquí sus conocimientos y su visión, a pequeña y gran escala. Escribí esta obra consciente de la gran responsabilidad que implica el hecho de que muchos de vosotros vayáis a usar esta información

en vuestras vidas cotidianas. Con ese fin, he trabajado tratando de presentar tanto la información empírica como la científica con diligencia y claridad. Si hay algún error, yo y sólo yo soy el responsable.

Hay un viejo dicho en latín, *Qui docet, discit* (Aquel que enseña aprende). En muchos aspectos, con la escritura sucede lo mismo; es un proceso de aprendizaje y de discernimiento, que al final del día resulta haber sido un placer. Espero que, cuando acabes la lectura, también hayas adquirido un profundo conocimiento sobre cómo nos comunicamos de un modo no verbal, y que tu vida se vea enriquecida, al igual que ha sucedido con la mía, al saber que el cuerpo habla y tú lo entiendes.

Joe Navarro  
Tampa, Florida  
Agosto de 2007

# CAPÍTULO 1

## **CÓMO DOMINAR LOS SECRETOS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL**

**S**iempre que doy clases sobre el lenguaje corporal, me hacen invariablemente esta pregunta: «Joe, ¿qué hizo que, en un primer momento, te interesaras en el estudio de la comunicación no verbal?». La verdad, no fue algo que yo hubiera planeado hacer, ni tampoco el resultado de una gran fascinación por el tema. Se trató de algo mucho más práctico que eso, fue un interés nacido de la necesidad de adaptarme con éxito a un estilo de vida totalmente nuevo. A los ocho años, llegué a Estados Unidos como exiliado cubano. Llegamos pocos meses después de la invasión de la bahía de los Cochinos y, sinceramente, pensé que tan sólo nos quedaríamos durante un breve periodo de tiempo, como refugiados.

Al principio, sin saber inglés, hice lo que hacen los miles de inmigrantes que llegan a este país. Aprendí enseguida que, para adaptarme a mis nuevos compañeros de colegio, tendría que ser consciente -y tenerlo en cuenta- del «otro»

lenguaje que había a mi alrededor, el lenguaje del comportamiento no verbal. Descubrí que era un lenguaje que yo *podía* traducir y comprender de inmediato. En mi joven mente, veía el cuerpo humano como una especie de valla publicitaria que transmitía (o anunciaba) lo que una persona pensaba, a través de sus gestos, expresiones faciales y movimientos. Con el tiempo, evidentemente, aprendí a hablar inglés e incluso perdí cierto dominio del español, pero nunca olvidé el lenguaje no verbal. Así fue como descubrí, a una edad temprana, que siempre podía confiar en la comunicación no verbal.

Aprendí a usar el lenguaje corporal para descifrar lo que mis compañeros de clase y mis profesores intentaban comunicarme, y para saber cómo se sentían respecto a mí. Una de las primeras cosas que noté es que los alumnos y los profesores a los que yo verdaderamente les caía bien alzaban (o arqueaban) las cejas cuando me veían entrar en clase. Por otra parte, aquellos que no eran muy amables conmigo entornaban levemente los ojos cuando yo aparecía, un gesto que, una vez observado, nunca se olvida. Enseguida empecé a usar esta información no verbal, como muchos otros inmigrantes han hecho, para valorar y entablar amistades, para comunicarme a pesar de la barrera del idioma, para evitar a enemigos y cultivar relaciones sanas. Muchos años después, usaría estos mismos gestos de los ojos para resolver delitos como agente especial en la Oficina Federal de Investigación (FBI) (ver recuadro 1).

Basándome en mi experiencia, mi educación y mi formación, quiero enseñarte a ver el mundo como lo hace un experto del FBI en comunicación no verbal: como un entorno vívido y dinámico en el que toda relación humana resuena con información, y como una oportunidad de usar el lenguaje silencioso del cuerpo para enriquecer tus conocimientos sobre lo que piensa, siente y quiere hacer la gente. Usar este conocimiento te ayudará a destacar entre los demás. También te protegerá y te proporcionará una visión del comportamiento humano hasta ese momento oculta.

### Recuadro 1: **EN UN ABRIR Y CERRAR DE OJOS**

El «bloqueo visual» es una conducta no verbal que puede producirse cuando nos sentimos amenazados o no nos gusta lo que vemos. Entornar los ojos (como en el caso ya descrito anteriormente de mis compañeros de clase) y cerrarlos o taparlos son acciones que han evolucionado con el objetivo de proteger al cerebro, evitando que éste «vea» imágenes no deseadas, y para comunicar nuestro desprecio a los demás.

Como investigador, utilicé los gestos de bloqueo visual para ayudar en la investigación del trágico incendio de un hotel en Puerto Rico que se cobró noventa y siete vidas. Un guardia de seguridad atrajo de inmediato las sospechas porque el fuego se inició en

la zona que él tenía asignada. Uno de los métodos que utilizamos para determinar que no tuvo nada que ver con el inicio del fuego fue formularle algunas preguntas muy específicas como dónde se encontraba antes de que se declarara el incendio, dónde estaba cuando éste se produjo y si fue él quien lo provocó. Después de cada pregunta, yo observaba su rostro en busca de algún signo evidente de bloqueo visual, y éste sólo apareció cuando se le preguntó dónde se encontraba antes de que se iniciara el fuego. Curiosamente, no parecía sentirse molesto con la pregunta «¿Provocó usted el incendio?». Esto me indicó que la verdadera cuestión era dónde se hallaba en el momento del siniestro, no su posible participación en él. Los investigadores a cargo del caso le formularon más preguntas sobre este tema y, finalmente, reconoció que abandonó su puesto para ir a ver a su novia, que también trabajaba en el hotel. Por desgracia, mientras se ausentó, unos pirómanos entraron en el área que él debería haber estado vigilando e iniciaron el incendio.

En esta ocasión, el gesto de bloqueo visual del guardia nos dio la pista que necesitábamos para seguir una línea de investigación que, finalmente, permitió resolver el caso. Al final, fueron detenidos y condenados tres pirómanos responsables del trágico incendio. Si bien es cierto que la negligencia del guardia de seguridad fue deplorable y que el hombre sentía una tremenda culpa, él no era, sin embargo, el incendiario.

# ¿QUÉ ES EXACTAMENTE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL?

La comunicación no verbal, a menudo denominada comportamiento no verbal o lenguaje corporal, es un medio de transmisión de información, al igual que la palabra hablada, que se lleva a cabo a través de expresiones faciales, gestos, contacto (*háptica*), movimientos físicos (*cinésica*), posturas, ornamentación corporal (ropas, joyas, peinado, tatuajes, etc.), e incluso tono, timbre y volumen de voz (más que el contenido hablado). Los comportamientos no verbales constituyen, aproximadamente, entre el 60 y el 65% de toda la comunicación interpersonal y, en algunas ocasiones, como por ejemplo durante el acto sexual, pueden llegar a constituir el 100% de la comunicación entre la pareja (Burgoon, Buller y Woodall, 1994, 229-285).

Este tipo de comunicación también puede revelar los verdaderos pensamientos, sentimientos e intenciones de una persona. Por esta razón, las conductas no verbales reciben también el nombre de *indicios* (nos hablan del verdadero estado de ánimo del individuo). Debido a que la gente no siempre es consciente de que está comunicándose no verbalmente, el lenguaje corporal a menudo es más sincero que las afirmaciones verbales, las cuales se pueden construir conscientemente para alcanzar ciertos objetivos (ver recuadro 2).

Siempre que la observación del comportamiento no verbal de una persona te ayude a comprender sus

sentimientos, intenciones y acciones, o te aclare sus palabras, habrás descodificado y usado con éxito este medio silencioso.

## **USAR LA CONDUCTA NO VERBAL PARA MEJORAR TU VIDA**

Los investigadores han llegado a la conclusión de que aquellos que pueden leer e interpretar la comunicación no verbal, y que son capaces de percibir cómo los ven los demás, disfrutan de un mayor éxito en la vida que las personas que carecen de esta habilidad (Goleman, 1995, 13-92). El objetivo de este libro es enseñarte a observar el mundo que te rodea y a determinar el significado de los gestos no verbales en cualquier situación. Este poderoso conocimiento mejorará tus relaciones personales y enriquecerá tu vida del mismo modo que ha enriquecido la mía.

### **Recuadro 2: UN GESTO VALE MÁS QUE MIL PALABRAS**

Un memorable ejemplo de cómo el lenguaje corporal puede ser en ocasiones más veraz que el lenguaje verbal es el de la violación de una joven en la reserva

india de Parker, en Arizona. Se hizo venir a un sospechoso para interrogarlo. Sus palabras sonaban convincentes y su relato era coherente. Afirmaba que no había visto a la víctima y que, aunque era cierto que había paseado por el campo, se había limitado a andar junto a una hilera de álamos, había girado a la izquierda y luego había caminado directamente hacia su casa. Mientras mis colegas tomaban notas de lo que escuchaban, yo mantuve los ojos fijos en el sospechoso y observé que, cuando explicaba que había girado a la izquierda y se había ido a casa, su mano indicaba hacia la derecha, que era exactamente la dirección que llevaba al lugar de la violación. Si no lo hubiera observado, no habría captado la discrepancia entre su comportamiento verbal («Fui hacia la izquierda») y el no verbal (la mano que indicaba hacia la derecha). Pero, en cuanto lo vi, sospeché que estaba mintiendo. Así que esperé un rato, luego volví a enfrentarme a él y, al final, confesó.

Uno de los aspectos más fascinantes sobre la comprensión de la conducta no verbal es su aplicabilidad universal. Funciona en cualquier lugar donde hayan relaciones humanas. Los gestos no verbales están en todas partes y son fiables. Una vez sepas qué significa un tipo específico de comportamiento no verbal, puedes usar esa información en una gran diversidad de circunstancias diferentes y en todo tipo de entornos. De hecho, es difícil relacionarse de un modo eficaz sin los gestos no verbales.

Si alguna vez te has preguntado por qué en la era de los ordenadores, los mensajes de texto, los correos electrónicos, los teléfonos y las videoconferencias, la gente aún toma aviones para asistir a reuniones, te diré que esto se debe a la necesidad de expresar y observar la comunicación no verbal cara a cara. Nada supera al hecho de ver los gestos no verbales de cerca y en persona. ¿Por qué? Porque los gestos no verbales son poderosos y tienen significado. Además, lo que aprendas en este libro, podrás aplicarlo a cualquier situación y a cualquier circunstancia. A continuación, tienes un buen ejemplo de esto (recuadro 3):

### Recuadro 3: **UN DOCTOR QUE JUEGA CON VENTAJA**

Hace unos meses, impartí un seminario a un grupo de jugadores de póquer sobre cómo usar el comportamiento no verbal para leer las manos de sus oponentes y ganar más dinero en el juego. Como el póquer hace hincapié en los faroles y el engaño, los jugadores estaban muy interesados en ser capaces de interpretar los gestos de sus contrincantes. Para ellos, descifrar la comunicación no verbal es fundamental. Fueron muchos los que agradecieron los conocimientos recibidos; sin embargo, lo que más me sorprendió fue la cantidad de participantes que fue capaz de entender el

valor de comprender y usar el comportamiento no verbal más allá de la mesa de póquer.

Dos semanas después del seminario, recibí un correo electrónico de uno de los participantes, un médico de Texas. «Lo más asombroso -me escribió- es que lo que aprendí en su seminario también me ha ayudado en mi consulta. Los gestos no verbales que nos enseñó para que interpretáramos a los jugadores de póquer me han ayudado a interpretar también a mis pacientes. Ahora puedo percibir cuándo están incómodos, cuando se sienten seguros o cuando no están siendo totalmente sinceros». El mensaje de este doctor habla de la universalidad de los gestos no verbales y de su valor en todas las facetas de la vida.

## **DOMINAR LA COMUNICACIÓN NO VERBAL REQUIERE UN ACUERDO PREVIO**

Estoy convencido de que cualquier individuo con una inteligencia normal puede aprender a usar la comunicación no verbal para superarse. Lo sé porque, durante las últimas dos décadas, he enseñado a miles de personas, como tú, a descifrar con éxito el comportamiento no verbal y a usar esa información para enriquecer tanto sus vidas, como las de sus seres queridos y también para alcanzar sus objetivos personales y profesionales. Sin embargo, para lograr esto,

tú y yo tenemos que establecer un acuerdo de trabajo en el que cada uno aporte algo significativo.

## **Los diez mandamientos para observar y descifrar con éxito la comunicación no verbal**

Interpretar a la gente con éxito, captando la información no verbal a fin de evaluar sus pensamientos, sentimientos e intenciones, es una habilidad que requiere una práctica constante y un entrenamiento adecuado. A fin de ayudarte en ese entrenamiento, voy a darte algunas directrices o mandamientos importantes, que te servirán para maximizar tu efectividad en la interpretación de los gestos no verbales. Cuando incorpores estas directrices a tu vida diaria y las conviertas en parte de tu rutina, pronto llegarán a ser algo instintivo para ti y no necesitarás dedicar a esta actividad casi ningún pensamiento consciente. Es muy parecido a aprender a conducir. ¿Recuerdas la primera vez que lo intentaste? Si eres como yo, estarías tan preocupado por dirigir el vehículo que te debió resultar muy difícil centrarte en tus movimientos *dentro* del coche y, al mismo tiempo, también en lo que sucedía *fuera*, en la carretera. Sólo cuando te sentiste cómodo tras del volante fuiste capaz de ampliar tu foco de atención para abarcar todo el entorno de la conducción, ¿no es así? Pues lo mismo sucede con el comportamiento no verbal. Una vez que dominas la mecánica de la comunicación no verbal de una manera eficaz, ésta se

convierte en algo automático y, entonces, puedes centrar toda tu atención en descifrar el mundo que hay a tu alrededor.

## **Primer mandamiento: Sé un buen observador de tu entorno**

Éste es un requisito fundamental para cualquiera que desee descifrar y usar la comunicación no verbal.

Imagina que intentas escuchar a alguien con tapones en los oídos. No podrías oír el mensaje y se te escaparía lo que dijera. Por lo tanto, ¡los oyentes más atentos no van por ahí con tapones en los oídos! Sin embargo, sí es cierto que, en lo referente al silencioso lenguaje del comportamiento no verbal, parece como si muchas personas llevaran una venda en los ojos, por lo ajenas que están a las señales corporales que se producen a su alrededor. Piensa en ello. De la misma manera que *escuchar* con atención es de vital importancia para comprender las afirmaciones verbales, *observar* con atención es esencial para comprender el lenguaje corporal. ¡Alto! No pases de largo esta frase para continuar leyendo como si nada. Lo que dice es fundamental. La *observación coordinada* (consciente) es absolutamente esencial para interpretar con éxito a la gente y detectar sus indicios no verbales.

El problema es que la mayoría de las personas se pasa la vida viendo, pero no mirando, o como dijo Sherlock Holmes, el meticuloso detective inglés, a su compañero, el doctor Watson: «Tú ves, pero no observas». Por desgracia,

la mayor parte de los individuos ven su entorno con el mínimo esfuerzo observacional. Dichas personas son ajenas a los sutiles cambios que ocurren en su mundo. No son conscientes del rico tapiz de detalles que los rodean, como el sutil movimiento de la mano o del pie de alguien, el cual podría desvelar sus pensamientos o intenciones.

De hecho, varios estudios científicos han demostrado que, en general, la gente no es buena observadora de su mundo. Por ejemplo, es famoso el caso de un hombre que se disfrazó de gorila, pasó por delante de un grupo de estudiantes mientras se desarrollaban otras actividades y ¡la mitad de los estudiantes ni siquiera vio al gorila! (Simons y Chabris, 1999, 1059-1074).

Los individuos con una pobre capacidad de observación carecen de lo que los pilotos llaman «conciencia del entorno», es decir, la capacidad de saber dónde está uno en todo momento. No tienen una imagen mental sólida de lo que está sucediendo exactamente a su alrededor, ni siquiera delante de ellos. Pídeles que entren en una habitación llena de gente, dales la oportunidad de que echen un vistazo, y luego diles que cierren los ojos y expliquen lo que han visto. Su incapacidad para recordar hasta las características más evidentes de la estancia te dejará atónito.

A menudo nos encontramos con alguien o leemos sobre alguien a quien los acontecimientos de la vida siempre le toman por sorpresa. Las quejas de estas personas son casi siempre las mismas:

«Mi mujer acaba de pedirme el divorcio. No tenía ni idea de que fuera infeliz en nuestro matrimonio».

«El orientador del colegio me dijo que mi hijo lleva consumiendo cocaína desde hace tres años. Me cogió de sorpresa que tuviera un problema con las drogas».

«Estaba discutiendo con ese tipo y, de repente, me dio un puñetazo a traición. No lo vi venir».

«Pensaba que mi jefe estaba bastante contento con mi rendimiento en el trabajo. No tenía ni idea de que iba a despedirme».

Éste es el tipo de afirmaciones que hacen los hombres y las mujeres que no aprendieron a observar el mundo que los rodea de un modo eficaz. Aunque la verdad es que esto no es sorprendente porque, al fin y al cabo, en nuestro desarrollo de niños a adultos, en ningún momento se nos enseña a observar las pistas no verbales de los demás. No hay asignaturas en la escuela primaria, el instituto o la facultad en las que se aprenda a tener conciencia del entorno. Si tienes suerte, aprendes por ti mismo a ser más observador. En caso contrario, te pierdes una increíble cantidad de información útil que podría ayudarte a evitar problemas y a hacer tu vida más satisfactoria, ya sea con tus amigos, en el trabajo o con la familia.

Afortunadamente, la observación es una habilidad que se puede aprender. No tenemos que vivir con una venda en los ojos. Es más, como es una habilidad, podemos desarrollarla con la práctica y el entrenamiento adecuados. Si observar no se te da muy bien, no te desesperes. Si estás dispuesto a