



Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, ICADE

Comunicación no verbal y éxito empresarial

Mónica Couret

Laura Gismera

Madrid, Junio 2014



RESUMEN

El trabajo analiza la manera de alcanzar el éxito empresarial a través del conocimiento de la comunicación no verbal y su interpretación. En particular se estudian las expresiones faciales así como la manera de detectar las señales de mentira en el cuerpo humano. A tal fin, se efectúa una revisión de la literatura académica sobre el lenguaje corporal y un estudio de campo mediante entrevistas en profundidad a expertos en la materia y grabaciones de video al universo objeto de estudio. Los resultados muestran que el lenguaje corporal revela las verdaderas emociones del interlocutor y que es prácticamente imposible dominar los mensajes que se mandan de manera inconsciente a través de los micromovimientos. El trabajo concluye que un conocimiento mayor sobre la comunicación no verbal juega un papel fundamental en el ámbito empresarial.

Palabras clave: Comunicación no verbal, Lenguaje corporal, Habilidades comunicativas, Expresiones faciales, Mentira, Negociación, Éxito empresarial.

ABSTRACT

The paper studies how to improve business communication by recognizing and interpreting the body language. In particular, this investigation analyses facial expressions and how to detect lies. After conducting a literature review and a field study by means of in-depth interviews and video tapes, it appears that nonverbal communication reveals the emotions involved in interpersonal relationships and that it is nearly impossible to control the messages unconsciously send by the human body language. The paper concludes by proving that nonverbal communication can be an enormous benefit in terms of working with colleagues, competitors, clients and potential clients.

Keywords: *Nonverbal communication, Body Language, Communication skills, Facial expressions, Lie, Negotiation, Business success.*

ÍNDICE

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1. Propósito general de la investigación

- 1.1 Contextualización
- 1.2 Justificación del interés empresarial de la investigación
- 1.3 Justificación del interés personal de la investigación
- 1.4 Justificación del interés académico de la investigación

2. Objetivos

3. Diseño metodológico

4. Estructura del trabajo

CAPÍTULO II. MARCO CONCEPTUAL

1. Contexto de la comunicación no verbal

- 1.1 Los orígenes de la comunicación no verbal
- 1.2 Cómo revela el cuerpo las emociones y los pensamientos
- 1.3 La comunicación no verbal: congénita o culturalmente aprendida
- 1.4 Reglas para interpretar correctamente la comunicación no verbal
- 1.5 Diferencias entre hombres y mujeres

2. Las microexpresiones y la lectura del rostro

- 2.1 El cabello
- 2.2 La frente
- 2.3 Las cejas
- 2.4 Las orejas
- 2.5 Los ojos
- 2.6 La nariz
- 2.7 La boca y los labios
- 2.8 Conclusiones

3. La mentira y el lenguaje corporal

- 3.1 La mentira en el ser humano
- 3.2 Definición de la mentira
- 3.3 Por qué fallan las mentiras
- 3.4 La detección del engaño a partir de las palabras, la voz y el cuerpo

CAPÍTULO III. INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

1. Diseño Metodológico

- 1.1 Grabaciones de vídeo
 - a. Justificación de la técnica empleada
 - b. Proceso y elaboración de la entrevista en profundidad
- 1.2 Entrevistas en profundidad
 - a. Justificación de la técnica empleada
 - b. Proceso y elaboración de la entrevista en profundidad

CAPÍTULO IV. RESULTADOS E INTRPRETACIÓN

1. Entrevistas en profundidad

2. Grabaciones de vídeo

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

1. Conclusiones

2. Limitaciones

3. Futuras líneas de investigación

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO I: Entrevista en profundidad

ANEXO II: Glosario de términos

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1. Propósito general de la investigación

El propósito de este estudio es saber cómo captar e interpretar los mensajes inconscientes que nos mandan los demás a través de su lenguaje corporal con el fin de mejorar las relaciones interpersonales en el ámbito empresarial.

Se estudiará la naturaleza e interpretación de la comunicación no verbal, haciendo hincapié en las microexpresiones del rostro para averiguar lo que la otra parte piensa a través de dicho lenguaje. Concretamente se analizará de qué manera queda registrada una mentira en el cuerpo humano con el fin de detectar el engaño e identificar las verdaderas emociones, la manera de percibir y de sentir del interlocutor.

Con todo ello, la presente investigación tiene por objetivo aprender a mejorar las relaciones laborales y obtener información adicional muy valiosa para adaptarnos a la situación según nuestros intereses profesionales y por lo tanto alcanzar el éxito empresarial.

1. Contextualización

Las personas mandan muchos más mensajes mediante el lenguaje corporal que mediante la modalidad verbal. En efecto, en los procesos de comunicación interpersonal el 65% de la información es transmitida a través de la comunicación no verbal. Por ello, el lenguaje corporal es la forma más eficaz para lograr el contacto adecuado con el otro a nivel personal y empresarial.

En todas las interacciones, el lenguaje no verbal ofrece información emocional que predispone el comportamiento de los seres humanos. Este lenguaje complementa nuestra comunicación y contribuye en la percepción que construyen las personas sobre los demás. Cada gesto, cada movimiento, cada expresión son pistas que enviamos y recibimos sobre emociones, personalidad y sentimientos.

Por ello, la confianza de nuestros interlocutores puede verse mermada o aumentada por nuestros gestos, pero el verdadero atractivo de este tipo de conocimientos, es adquirir el poder de la influencia. Influir de forma directa en las conversaciones que mantengamos en los diferentes planos de la vida profesional de manera que se puedan alcanzar los objetivos empresariales.

2. Justificación del interés empresarial de la investigación

Uno de los mayores desafíos que tienen las empresas es desarrollar relaciones duraderas con sus stakeholders. Para ello, las organizaciones deben buscar transacciones emocionales con su entorno para mejorar las relaciones con los clientes, internos y externos.

Por ello, aprender a interpretar el lenguaje corporal es fundamental para todo empresario. Saber reconocer las pistas conscientes e inconscientes que nos envían las personas que nos rodean facilita la consecución de los objetivos en los negocios y en el trabajo. En efecto, para alcanzar el éxito empresarial es necesario saber detectar las verdaderas emociones de su interlocutor así como transmitir sinceridad, confianza y seguridad. Todo ello permite jugar con ventaja en cualquier negociación puesto que facilita el entendimiento, capta la atención de la otra parte, al mismo tiempo que nos ayuda a condicionar y predisponer hacia un futuro acuerdo. Por lo tanto, es conveniente conocer el significado de dicho lenguaje para actuar con conocimiento de causa en toda negociación empresarial.

En definitiva, la comunicación no verbal juega un papel fundamental en cualquier ámbito social, pero mucho más en el mundo de los negocios, donde a veces un mal gesto puede acabar con un buen negocio.

La comunicación no verbal puede dar o restar credibilidad, tiene la facilidad de sustituir, apoyar o u oponerse al mensaje que se quiere dar. Además hace que la comunicación sea más enriquecedora y agradable dentro de los equipos de trabajo, define la relación que queremos formar con la otra parte y nos informa sobre los verdaderos sentimientos y emociones del interlocutor.

Por ello, la lectura e interpretación del lenguaje corporal, es una herramienta de poder muy útil en todos los sectores y departamentos, especialmente en ventas, consultoría, abogacía, mercadeo, docencia, psicología o política.

3. Justificación del interés personal de la investigación

A través de esta investigación, la autora del trabajo pretende dar una perspectiva más amplia de la comunicación entre seres humanos para comprender a los demás con mayor profundidad y, en consecuencia, comprenderse mejor a mí misma.

Además un análisis exhaustivo sobre la comunicación no verbal brindará a la autora la oportunidad de perfeccionar las presentaciones empresariales, tener poder de

influencia en las negociaciones, desarrollar habilidades para trabajar en equipo, realizar entrevistas de trabajo con éxito o relacionarse con el exterior.

4. Justificación del interés académico de la investigación

En el marco de la literatura académica sobre comunicación no verbal y gestión empresarial, existe disparidad de opiniones qué necesitan ser investigadas, especialmente en España donde el lenguaje corporal no ha sido prácticamente considerado en el entorno empresarial, al contrario de otros países, especialmente anglosajones, donde muchas veces se incluyen dichas técnicas en la formación de los universitarios y, sobre todo, posgraduados, MBAs y directivos.

Con este trabajo, se pretende ahondar en la relación entre el lenguaje corporal y su importancia en las relaciones laborales. La intención es ir más allá de lo considerado en investigaciones previas con el fin de contribuir a dar más respuestas a este vacío académico, pretendiendo aportar herramientas que sean útiles a ejecutivos en sus funciones empresariales y, por consiguiente, mejorar el éxito de la empresa.

2. Objetivos

El objetivo último de esta investigación es saber detectar e interpretar el lenguaje corporal, especialmente la mentira, con el fin de mejorar las relaciones profesionales y favorecer el éxito empresarial

Para ello, los objetivos concretos a alcanzar en el presente trabajo son los que se especifican a continuación:

- Estudiar la naturaleza de la comunicación no verbal
- Saber interpretar el lenguaje corporal
- Conocer las verdaderas emociones de un individuo a través de sus expresiones faciales
- Identificar las señales de la mentira
- Explicar la relación entre el lenguaje del cuerpo y el éxito profesional

3. Diseño metodológico

El propósito del estudio empírico es llevar a cabo un trabajo de campo para confirmar ciertos hallazgos de la revisión de la literatura y explorar ciertos aspectos que aún no han sido tenidos en cuenta.

El diseño metodológico de la investigación es inductivo. Esto significa que la investigación comienza con la observación y registro de los datos. Seguidamente se procede al análisis de lo observado y a la clasificación de la información obtenida. Luego se interpretan los resultados obtenidos y finalmente se formulan las conclusiones del estudio realizado. El fin será abordar lo máximo posible de los objetivos concretos de la investigación así como ampliar los horizontes de esta misma.

En concreto, en primer lugar, se realizarán entrevistas en profundidad para obtener la visión de profesionales, ahondando lo máximo posible en el tema, explorando sobre el dominio del lenguaje corporal, su control y su manipulación. Los expertos entrevistados serán grabados para lograr una mayor objetividad y fiabilidad en el análisis de resultados.

En segundo lugar, se realizarán quince filmaciones de vídeo gracias a una cámara de gran calidad (Nikon 600d) para analizar los movimientos corporales de la muestra tomada. Este análisis se llevará a cabo gracias al programa informático Dartfish que permite analizar las microexpresiones y los microgestos utilizando imágenes procedentes de las grabaciones de vídeo. De este modo, se estudiarán los indicios corporales que son señal de mentira, cubriendo así los citados objetivos de la investigación.

4. Estructura del trabajo

El trabajo consta de cinco partes. La primera parte es la introducción que incluye el tema de investigación, el contexto y la justificación del mismo. En este apartado se expone el interés y la necesidad de investigar la importancia de la comunicación no verbal para alcanzar el éxito empresarial, además de los objetivos del estudio y la metodología empleada.

La segunda parte del trabajo corresponde al marco conceptual y en ella se lleva a cabo una revisión de la literatura existente para determinar la manera de interpretar el lenguaje corporal, especialmente las expresiones faciales, y en concreto aprender a detectar la mentira.

La tercera parte consiste en el planteamiento del trabajo de campo que integra un estudio cualitativo (entrevistas en profundidad y grabaciones de vídeo); que consiste en ampliar el horizonte de estudio anteriormente planteado. Además, se detalla cual es el proceso y tratamiento de la muestra tomada, así como su validez, coherencia y fiabilidad.

La cuarta parte consta de los resultados, de las interpretaciones y de las conclusiones del trabajo de campo.

Finalmente se expondrán las conclusiones, las limitaciones del trabajo, posibles recomendaciones y líneas futuras de investigación.

CAPÍTULO II. MARCO CONCEPTUAL

1. CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

1.1 Los orígenes de la comunicación no verbal

El lenguaje del cuerpo empezó a estudiarse a partir de 1960 y la mayoría sigue considerando que el lenguaje hablado es nuestra principal forma de comunicación. El habla ha formado parte de nuestro repertorio de comunicación sólo en época reciente, en términos evolutivos, y se utiliza básicamente para transmitir hechos y datos. Empezó a desarrollarse entre dos millones y quinientos mil años atrás cuando nuestro cerebro triplicó su capacidad. Antes, el lenguaje del cuerpo y de los sonidos emitidos por la garganta eran las principales formas de transmisión de emociones y sentimientos, y hoy en día siguen siéndolo. Pero nos centramos principalmente en las palabras que pronuncia la gente, no estamos informados sobre el lenguaje del cuerpo, y mucho menos de la importancia que tiene en nuestra vida.

Por lo que al estudio académico del lenguaje del cuerpo se refiere, quizá la obra más influyente anterior al siglo XX fuera *La expresión de las emociones en el hombre y los animales* de Charles Darwin publicada en 1872. Aunque su obra solían leerla solo los académicos, influyó en los estudios modernos de las expresiones faciales y del lenguaje del cuerpo, y muchas de las ideas y observaciones de Darwin han sido validadas desde entonces por investigadores del mundo entero. Desde aquella época, los investigadores han anotado y registrado casi un millón de indicios y señales no verbales. Albert Mehrabian, investigador pionero del lenguaje corporal y autor de numerosas reconocidas internacionalmente, descubrió que, del impacto total del mensaje, un siete por ciento es verbal (sólo palabras), un treinta y ocho por ciento es vocal (incluyendo tono de voz, inflexión y otros sonidos) y un cincuenta y cinco por ciento es no verbal. Se trata del aspecto que tenemos cuando hablamos, no de lo que decimos.

El antropólogo Ray Birdwhistell, profesor de la Universidad de Michigan, fue pionero del estudio de la comunicación no verbal, de lo que denominó “cinésica”. Birdwhistell hizo estimaciones similares sobre la cantidad de comunicación no verbal que tiene lugar entre los seres humanos. Estimó que la frase media se prolonga solo durante diez segundos y medio; mientras que podemos realizar y reconocer cerca de cincuenta mil expresiones faciales. Igual que Mehrabian, descubrió que el componente verbal de una conversación cara a cara es inferior al treinta y cinco por ciento, y que cerca del sesenta y cinco por ciento de la comunicación es no verbal.

En la actualidad, la mayoría de los investigadores están de acuerdo en que las palabras se utilizan principalmente para transmitir información, mientras que el lenguaje del cuerpo se utiliza para negociar actitudes interpersonales y, en algunos casos, como sustitutos de mensajes verbales.

1.2 Cómo revela el cuerpo las emociones y los pensamientos

El lenguaje corporal es un reflejo externo de la condición emocional de la persona. Cada gesto o movimiento puede ser una clave valiosa para descubrir una emoción concreta que esa persona siente en ese preciso instante. Por ejemplo, un hombre consciente de que ha ganado peso se acariciará el pliegue de la piel del mentón; la mujer consciente de los kilos que tiene en los muslos se alisará el vestido tirándolo hacia abajo; la persona que siente miedo o está a la defensiva se cruzará de brazos o cruzará las piernas, o ambas cosas; y el hombre que habla con una mujer de pecho generoso evitará, conscientemente, mirarle el pecho mientras que, inconscientemente, sus manos se orientan hacia él.

La clave para interpretar el lenguaje del cuerpo está en ser capaz de comprender la condición emocional de una persona y escuchar simultáneamente lo que dice y percatarse de las circunstancias bajo las que lo dice.

1.3 La comunicación no verbal: congénita o culturalmente aprendida

Cuando usted cruza los brazos sobre su pecho, ¿cruza el derecho sobre el izquierdo o el izquierdo sobre el derecho? Seguramente, no pueda decirlo con exactitud sin antes probarlo. Pruebe ahora a cruzar los brazos y luego intente cambiar rápidamente su posición. Una forma resulta mucho más cómoda que la otra. Se trata de un gesto genético que no puede modificarse. (Siete de cada diez personas cruzan el brazo izquierdo por encima del derecho).

Se han llevado a cabo muchas investigaciones para averiguar si las señales no verbales son aprendidas o congénitas. Los estudios llevados a cabo por la Universidad de York con personas ciegas (que no cuentan con el canal visual para aprender señales no verbales) y estudios sobre el comportamiento de los chimpancés. Las conclusiones de dicha investigación indican que determinados gestos se clasifican en determinadas categorías. Por ejemplo, la mayoría de los primates nacen con la capacidad de poder chupar, lo que significa que se trata de una capacidad genética. El científico alemán Eibl-Eibsfeldt descubrió que la sonrisa de los niños nacidos ciegos y sordos se producen sin haberlo aprendido o imitado, por ello se trata también de gestos congénitos. Además, el estudio de las expresiones faciales de personas de cinco culturas diferentes muestra que cada una de esas culturas utiliza los mismos gestos

faciales para mostrar las principales emociones del ser humano: tristeza, alegría, emoción...Por ello, estos gestos son también congénitos.

Así pues, la mayoría de las señales básicas de comunicación son las mismas en todo el mundo. Las personas sonríen cuando son felices y fruncen el entrecejo cuando están enfadadas. El movimiento de la cabeza hacia arriba y abajo está muy extendido para indicar el “sí” (también lo utilizan las personas ciegas de nacimiento). Mover la cabeza de lado a lado para mostrar la negación también es universal y se aprende en la infancia: cuando un bebé no quiere más leche, mueve su cabeza de esta manera para rechazar el pecho de su madre; cuando el niño no quiere comer mueve la cabeza de un lado a otro para evitar cualquier intento de recibir una nueva cucharada.

No obstante, sigue habiendo polémica sobre si ciertos gestos son culturalmente aprendidos y se convierten luego en habituales, o son genéticos.

1.4 Reglas para interpretar correctamente la comunicación no verbal

Regla 1: Leer los gestos de forma agrupada

En la interpretación del lenguaje del cuerpo, no se debe leer un gesto solitario aislándolo de otros gestos o circunstancias. Por ejemplo, rascarse la cabeza puede significar cosas diferentes (inseguridad, caspa, sudor, olvido, mentira o despiste) y todo depende de los otros gestos que se producen simultáneamente.

Podríamos asemejarlo a cualquier lenguaje hablado, el lenguaje del cuerpo tiene palabras, oraciones y puntos. Cada gesto es como una palabra, y una palabra puede tener significados diferentes.

Una palabra sólo se comprende cuando forma parte de una frase. Los gestos también necesitan agruparse para poder interpretar el lenguaje no verbal. La persona “perceptiva” es aquella que lee correctamente las frases del lenguaje del cuerpo y las empareja con las oraciones verbales que emite.

Por ello, una lectura correcta implica observar los grupos de gestos. Por ejemplo, el guiño de un ojo puede significar nerviosismo psíquico, pero también puede ser causado por la entrada de un cuerpo extraño en el ojo. Otro ejemplo sería tocarse el pelo continuamente. Nos tocamos el pelo porque estamos aburridos o nos sentimos presionados, o porque así era como nuestra madre nos consolaba de pequeños.

Regla 2: Buscar la congruencia

Los estudios muestran que las señales no verbales tienen un impacto seis veces superior al canal verbal y que cuando ambos son incongruentes, las personas confían más en el mensaje no verbal olvidando el contenido verbal.

La observación de los gestos y la congruencia de los canales verbales y no verbales son la clave para interpretar con acierto las actitudes del emisor.

Regla 3: Interpretar los gestos en contexto

Es necesario considerar los gestos dentro del contexto en el que se producen. Si por ejemplo, un día de mucho frío, una persona estuviera sentada con los brazos y piernas cruzados, significaría seguramente que tiene frío y no que esté en actitud defensiva.

Regla 4: El lenguaje corporal depende de:

- El carácter de la persona (introvertido/extrovertido).
- Los hábitos y dolencias corporales, psíquicas y mentales.
- El ritmo y la energía del movimiento (por ejemplo, una caricia puede convertirse en una bofetada con solo cambiar su ritmo de lento a rápido y de débil a fuerte).

1.5 Diferencias entre hombres y mujeres

¿Por qué las mujeres son más perceptivas?

Ser “perceptivo” o “intuitivo” significa tener capacidad para leer el lenguaje del cuerpo de otra persona y compararlo con las señales verbales que emite. Así pues, tener un “presentimiento” o una “corazonada” de que alguien nos ha mentado, quiere decir que el lenguaje del cuerpo de esa persona y sus palabras no coinciden.

En general, las mujeres son más perceptivas que los hombres, es lo que se conoce como “intuición femenina”. Las mujeres tienen una habilidad innata para descifrar las señales no verbales y están más alerta al lenguaje del cuerpo, según el estudio “*Body motion Communication*” de la Universidad de Harvard. La investigación consistió en enseñar cortometrajes mudos donde aparecían personas conversando, para pedir después a los participantes que descodificaran el mensaje a partir de la interpretación de las expresiones de los actores. El estudio dio como resultado que las mujeres interpretaban correctamente la situación en el ochenta y seis por ciento de las veces, mientras que los hombres acertaban el cuarenta y tres por ciento de las veces.

La intuición femenina es mayor en las mujeres que han tenido hijos. En efecto, durante los primeros años, la madre se comunica con su hijo a través del canal no verbal, y este

es el motivo por el que las mujeres suelen ser negociadoras más perceptivas: porque practican la lectura de los signos mucho antes.

Adicionalmente, los escáneres cerebrales demuestran que las mujeres poseen entre 15 y 17 zonas del cerebro destinadas a interpretar el comportamiento de los demás frente a las 3 a 5 de las que disponen los hombres. De esto se deduce que fisiológicamente las mujeres poseen la organización cerebral necesaria para superar en dotes comunicativas al hombre.

Además el cerebro femenino está programado para el multiseguimiento: la mujer media puede pensar entre dos y cuatro temas no relacionados de forma simultánea. En una misma conversación puede hablar de distintos temas y usar cinco tonos vocales. Desgraciadamente, los hombres sólo identifican tres de estos tonos.

2. LAS MICROEXPRESIONES Y LA LECTURA DEL ROSTRO

El rostro tiene aproximadamente noventa músculos, y más o menos 30 de estos están puramente dedicados a las expresiones faciales que expresan nuestras emociones.

La cabeza y las manos son los instrumentos más expresivos de comunicación que posee el ser humano. A través de ellas, está constantemente articulando aspectos de su personalidad y transmitiendo mensajes sobre su estado de ánimo

Así pues, los movimientos faciales son uno de los componentes principales en la comunicación no verbal. Estas microexpresiones del rostro, que duran menos de un parpadeo, revelan nuestro estado emocional, lo que incide sobre el comportamiento que mantiene una persona en una negociación, una venta o en un proceso de servicio al cliente. Las personas que han aprendido a modular sus respuestas no verbales pueden de forma natural mantener una interacción más fluida y asertiva con su interlocutor.

En definitiva, el rostro y sus expresiones son la llave para entender las emociones que se expresan corporalmente.

Por ejemplo, en el ámbito empresarial, para lograr vender productos considerados como lujosos, es necesario usar una expresión más seria, regia y dominante, pues eso es lo que el comprador de alto estatus busca. El resultado es que la nueva tendencia publicitaria marque que al anunciar un producto, de bajo precio y popular, se usen sonrisas y mucho colorido. Sin embargo, para comercializar productos de gran precio y exclusividad, es necesario hacerlo con simbolismos y modelos que portan una cara seria y con apariencia de superioridad.

Si ya es difícil controlar los movimientos de nuestras manos, controlar las microexpresiones es prácticamente una utopía, no obstante se pueden identificar las más comunes para conocer las emociones de nuestro interlocutor.

A continuación se detallarán los principales que intervienen en las microexpresiones.

2.1 El cabello

A través del cabello, el ser humano plasma su personalidad y define los relieves de su rostro a su antojo. El cabello nunca es manejado sin que nuestro gesto esté cargado de significado. A continuación vamos a descifrar las interpretaciones que derivan de cada gesto:

- Si la mano va a los cabellos para ordenarlos, repeinarlos, este gesto suele representar un deseo sensual o de agrado. Por ejemplo, al encontrarnos con una persona, debemos fijarnos en su primera reacción. Si lo primero que hace es colocarse el pelo, significa que siente una carga emocional y que desea agradar.
- Si se toma una mecha de pelo con el índice y se enrolla alrededor del dedo, indica una actitud que mezcla concentración ligera y estrés.
- Cuando la mano se encuentra en el cuero cabelludo al lado de la nuca significa que el individuo siente un micropicor generado cuando se debe tomar una decisión que no se quiere tomar, lo que da a entender que le gustaría ignorar el problema. Comúnmente, esta situación se afronta de tres maneras distintas:
 - a. Rascarse la nuca con el pulgar (la menos agresiva). La persona está muy irritada, pero sabe cómo va a reaccionar y tiene una actitud positiva.
 - b. El índice es el que rasca la parte baja de la nuca. Este gesto se observa cada vez que el individuo tiene celos. Pierde su soberbia y autoridad ante el otro.
 - c. Rascarse con varios dedos a la vez (generado por la agresividad inhibida). Esto significa que no ha llegado a hacer positiva la situación desagradable. Su deseo instintivo inhibido es muy elevado.
- Cuando el micropicor se desplaza a la coronilla, detrás de la cabeza, el significado es otro. En este caso, el interlocutor debe de tomar una decisión que tiene el riesgo de ser hiriente. Intenta huir de la responsabilidad que no podrá eliminar, pero que no quiere afrontar en ese momento. Este tipo de gesto surge en situaciones en las que se pone en juego la relación afectiva con posibilidad de una discusión. La persona teme herir a alguien a quien aprecia.
- Los micropicores en la parte alta del cráneo surgen cuando la persona se encuentra ante un problema complicado que no sabe resolver.

2.2 La frente

El cráneo es por esencia la zona de reflexión. Las decisiones se toman bajo el cráneo en la zona de la frente y está demostrado que en actitud de reflexión, el hombre se lleva la mano a esta zona que es dónde el hombre maximiza su esfuerzo intelectual. Los micropicoros en lo alto de la frente son comunes cuando surgen complicaciones. Se suele reaccionar de alguna de la siguientes formas:

- La mano se detiene en la frente, inmóvil, con la palma abierta. De aquí se deducen dos interpretaciones posibles:
 - a. La reflexión es intensa y el problema es complicado pero la solución es alcanzable.
 - b. La persona sabe de antemano que va a encontrar una información que no le va a satisfacer. Así pues, dos informaciones contradictorias están presentes. La primera es que la persona busca y la segunda es que sabe que no va a encontrar nada. El antagonismo entre estas dos informaciones son las que producen el micropicor.

- La mano se detiene en la frente, inmóvil, con el puño cerrado:
 - a. La solución no llega debido al estrés. Hay algo que no se logra entender.
 - b. La persona está muy interesada en encontrar soluciones a nivel personal.

El centro de la frente indica la relevancia de la implicación personal. Cuanto más al centro se coloque la mano, más fuerte será el interés personal.

2.3 Las cejas

“La ceja es la parte de todo el rostro en el que las pasiones se dan a conocer mejor, aunque muchos hayan pensando que eso sea en los ojos” Ch. Le Brun, Conferencia sobre la expresión general y particular, 1698.

Las cejas son un lugar importante de micropicoros ya que el ser humano busca alrededor de ellas todas sus imágenes visuales y todas las informaciones relativas al lenguaje.

- Cuando el ser humano tiene la necesidad de informarse, siente un micropicor en la frente y efectúa un movimiento de alisar sus cejas hacia el exterior.
- De lo contrario, si pretende cerrarse a lo que se le presenta, la mano recorre la ceja hacia el centro del rostro, como si la persona tuviese que reconcentrarse en sí y escapar de lo que desconoce.
-

2.4 Las orejas

Los oídos absorben todos los sonidos sin escogerlos: las palabras codificadas en frases, los ruidos agrupados en sonidos estructurados, la música,....

La manera de rascarse la oreja es un gesto tradicionalmente muy conocido y se manifiesta de las siguientes maneras:

- Una persona se rasca el interior de la oreja cuando hubiese preferido no escuchar unas palabras o un discurso.
- El micropicor también puede aparecer en la parte alta del pabellón de la oreja, indicando que el individuo está escuchando cosas que le molestan intelectualmente o que atentan contra su idealismo.
- Los micropicores del lóbulo de la oreja guardan relación con nuestros valores. Cuando la persona se rasca, es porque lo que está escuchando le parece irritante y molesto.
No obstante, si el individuo se acaricia el lóbulo expresa su felicidad ante la escucha de palabras que le agradan.
- Cuando se coloca el índice cercano a la oreja y el resto de los dedos doblados próximos a la boca, significa que la persona está totalmente atenta. Se encuentra ante una posición de escucha activa, de gran apertura y plenamente concentrado en su interlocutor.

Sorprendentemente, todos estos micropicores se producen también cuando el ser humano está sólo con sus pensamientos.

2.5 Los ojos

Se dice que los ojos son la ventana al alma de una persona, y más que en cualquier otro órgano, los sucesos y las situaciones pasan por nuestra mirada y la alteran en función de nuestras impresiones y emociones. Frente a las situaciones que las personas “no quieren ver”, las manos se activan alrededor de los ojos a la velocidad de los micropicores, para ocultarlos. Pero al hacerlo, ofrecen los sentimientos de nuestra vida interior al interlocutor oportunista.

Cuando los seres humanos están uno frente al otro, la mirada es un intercambio social y subraya las palabras. Las personas se miran más cuando saben de qué hablan, cuando tienen simpatía por aquellos con los que tratan y cuando dicen la verdad.

- El guiño del ojo:
Cuando se encuentran dos individuos que se aprecian, estos marcan su atención con un guiño de ojo que dura 1/16 de segundo exactamente. Inconsciente de este guiño veloz, el interlocutor responde con el mismo

movimiento. Cuando las dos personas tienen un profundo afecto el uno por el otro, ese signo de ojo es aún más duradero, ya que al cerrar los párpados, el cerebro graba en la memoria la imagen de la persona a la que se mira.

No obstante, este guiño de ojo no se da a cabo si los individuos no se aprecian.

- El tamaño de las pupilas:
Las pupilas expresan el grado de nuestras emociones en función de su apertura. Cuanto más dilatadas se encuentran, más abiertos estamos a los recursos de nuestra afectividad.
- El brillo de los ojos:
Nuestros ojos se humedecen por las lágrimas nacidas de emociones intensas. Los ojos brillan entonces con un brillo significativo. Es la pasión la que hace brillar los ojos.
- El cierre del ojo:
Un micropicor nos obliga a cerrar el ojo, cerrando el párpado superior sobre el inferior. Este micropicor se produce por dos principales razones:
 - a. Cuando estamos cansados, aburridos o con sueño, el micropicor es un producto de una contradicción, la contradicción entre la necesidad de estar despierto y la necesidad de dormir. Por ello nos frotamos los ojos, para evitar cerrarlos.
 - b. Cada vez que estamos obligados a ver una cosa que no queremos ver. Es decir a admitir una cosa que no queremos admitir. Se trata de situaciones difíciles de asumir y frente a las cuales un micropicor expresa una emoción negativa.

Así pues, en la mayoría de los casos, el cierre del ojo es un gesto “negativo”. Pero, por lo contrario existen gestos que surgen de actitudes deseosas de expresar la positividad de las situaciones. Porque igual que el ser humano no quiere ver ciertas cosas aunque no lo diga, también están todas las cosas que habría querido ver, pero que las conveniencias le hacen callar.

Cuando el ser humano está muy interesado por algo, sus ojos se abren de par en par sobre el objeto que le interesa. El sujeto expresa en la mirada ese deseo con el mismo fervor. Busca contener esa sed de visualización. Entonces se producen micropicoros.

Las situaciones que la mente busca atrapar por medio del cuerpo no son todas igual de importantes o urgentes, y se pueden modular a través de los gestos expuestos a continuación.

- Se distinguen tres momentos: primero, el individuo abre su ojo con la amplitud mayor posible; luego, la mano se dirige en dirección al centro del rostro; por último, la mano agranda aun la hendidura del ojo. El ser humano muy interesado en una situación siente un micropicor para no dejar ver demasiado su interés manifiesto.
 - Cuando el micropicor se produce entre los ojos y la nariz indica escepticismo. Este escepticismo genera duda, y la duda el deseo de ver.
 - Sintiendo el micropicor en su mejilla hacia el interior, nuestro interlocutor se protege. Si se observa este movimiento, es preferible presentar las cosas de otra manera o cambiar de tema.
Sin embargo, cuando los micropicoros parten hacia el exterior, el individuo muestra a su interlocutor que le gustaría ver y saber más. Inconscientemente intenta agrandar su ojo. Está interesado y su actitud es totalmente positiva. Quiere ver lo que no conoce.
- El movimiento de los ojos y su significado
 - a. Si un interlocutor tiene la mirada fija, con los parpados fijos e inmóviles, podemos decir que tiene puesto “el piloto automático”. Está frente a su emisor, pero ha dejado de escuchar sus palabras. Este comportamiento no tiene nada de inamistoso. Todos tenemos la necesidad de “cortar con nuestro entorno” de vez en cuando.
 - b. Ojos furtivos que se mueven de un lado a otro y con mucho parpadeo de por medio, pueden significar decepción.
 - c. Cuando la gente mira hacia arriba, es porque está pensando en algo, haciendo imágenes mentales.
 - Mirar hacia arriba y con una tendencia hacia la izquierda, puede significar el tratar de recordar algo.
 - Mirar hacia arriba y ligeramente hacia la derecha puede significar que el cerebro está creando algo, o construyendo una imagen mental, es una conducta común entre los mentirosos y los que tienen un razonamiento visual.
 - Mirar con una ligera tendencia hacia arriba y como buscando algo más interesante, es una señal clara de aburrimiento.
 - d. Mirar hacia abajo o al suelo es muchas veces una señal de sumisión, así como de así como de culpabilidad, según sea el caso y la situación.
 - e. Una mirada rápida a ambos lados, junto con la cabeza puede darse al buscar la fuente de un ruido o distracción, pero si las cejas se levantan en señal de advertencia, puede significar que la persona no aprecia el comentario que se le acaba de hacer.

- f. Cuando los ojos se mueven rápida y nerviosamente de un lado al otro puede ser el indicio de que hay una mentira o alguna conducta truculenta. Como si la persona buscara una ruta de huida. El movimiento lateral se puede dar cuando la persona conspira, o rumorea sobre alguien, como tratando de verificar que nadie más lo está oyendo.
- g. Cuando los ojos de alguien se cierran por un momento y las cejas se arquean visiblemente puede significar dos cosas:
 - Si la persona sacude ligeramente la cabeza y levanta ligeramente la mano en señal de alto, la persona está tratando de decir “detente antes de decir eso”.
 - Si la cabeza se retrae ligeramente sobre el cuello casi uniendo la barbilla es una señal que dice “¡no puedo creerlo!”.
- h. Mirar fijamente con la mirada apuntando ligeramente desde abajo: clara señal de invasión y agresión con un comportamiento amenazador.
- i. Una sola ceja levantada: si la otra está más bien empujada hacia abajo, esto quiere decir que en realidad tu interlocutor no se cree lo que estás diciendo.

2.5 La nariz

La nariz ocupa un lugar muy importante en la lectura del rostro ya que con la nariz, el ser humano “siente”. La dilatación de la nariz es un gesto que no engaña e indica claramente la disposición del sujeto. La apertura del orificio de la nariz expresa la apertura del ser. A continuación describiremos los gestos que giran en torno a la nariz y su significado:

- Las microexpresiones de la base de la nariz son las señales que expresan con la mayor exactitud el desplazamiento entre nuestros deseos y su expresión. Si hay un gesto en la cara que expresa la mentira, es sin duda este gesto. Sin embargo, este gesto cobra un significado diferente en función de si nuestro interlocutor emite o recibe la información.
 - a. Si es el que emite la comunicación, nuestro interlocutor miente.
 - b. Si es el que recibe los términos de la comunicación, el interlocutor escucha, no puede, pues, mentir. Sin embargo, aunque no sienta, siente un micropicor en el interior de la nariz porque no cree en las palabras que escucha y no tiene confianza en el otro.
- Cuando un individuo posa su dedo índice en la punta de la nariz significa que se encuentra en una actitud reflexiva intensa. El individuo está concentrado, sopesa las apuestas de la situación y mide sus posibles ganancias.

- a. Cuando en el anterior gesto, la boca está escondida por el índice, el significado es algo diferente. Este gesto quiere decir que el protagonista percibe un problema pero excluye a su interlocutor y no tiene interés en él.
- b. Cuando el índice abarca toda la arista de la nariz, la persona reflexiona como si tuviese algo que esconder ya que con su índice oculta su rostro. Detrás de una fachada positiva, expresa el egoísmo y piensa en sí mismo, como sacar partido de la situación.
- Taparse la nariz con la mano indica que no se siente o no se quiere sentir lo que está pasando. El individuo se descarta para salir de todo esto. Busca el medio cortés de decir “¡No, gracias!”.

2.6 La boca y los labios

Las expresiones que involucran a la boca pueden decir mucho acerca de lo que una persona está pensando. Por ejemplo, generalmente, el que las comisuras de los labios estén hacia arriba como en la sonrisa, son expresiones que demuestran alegría y son una señal positiva, por otro lado el que la boca tenga una expresión en línea recta o con una curva hacia abajo son, por lo general, expresiones negativas. Cuando se estudia un rostro, hay que observar si los labios están presionados o si están relajados. De este modo se puede averiguar si una persona muestra signos de felicidad o de descontento.

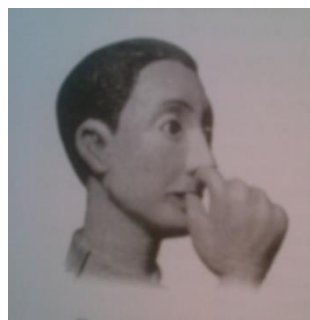
Así pues, los labios pueden decir muchas cosas, sin necesidad de articular palabra alguna. Los músculos que rodean la boca están diseñados para poder moverlos y moldearlos con increíble precisión.

- Cuando los labios están en una posición horizontal, firmemente apretados y cerrados, estamos viendo una señal clara de no querer dejar salir palabra de uno, también pueden significar desaprobación o disgusto, sobre todo si están ligeramente volteados hacia dentro de la boca. Esto lo hemos visto todos cuando un bebé no quiere comer, o cuando un niño no quiere tomar su medicina.
- Comerse el labio inferior, ya sea cubriéndolo con el superior o mordiéndolo es, típicamente, una señal de culpa. Cuando el labio inferior cubre al superior, o cuando los labios se juntan, como para dar un beso, pero se dirigen hacia arriba, pegados a la nariz, lo que se está tratando de expresar es duda, o que se está tratando de resolver algo mentalmente.
- Una sonrisa plena atrapa en su expresión boca, mejillas, labios y ojos. Sonreír solamente usando los labios es, normalmente, una falsedad. Generalmente esto pasa cuando una persona está tratando de fingir agrado ante una situación que, en realidad le molesta o no le hace sentir muy cómoda.

En resumen, la boca cerrada en relación con la boca abierta señala diferencia entre oír y escuchar. Oír es una actividad automática mientras que escuchar es un acto voluntario. Cuando el humano cierra su boca con la mano, corta toda posibilidad de escucha y ya no puede más que oír. Se ha hecho pasivo y se ha vuelto hacia sí mismo. Como hemos visto, la apertura de la boca muestra el deseo; mientras que el rechazo y el desacuerdo pasan por la boca que se cierra.

Acabamos de estudiar los gestos con la boca cerrada, veamos ahora los gestos con la boca abierta, y por lo tanto de apertura:

- Dirigir el labio con la mano hacia el exterior. Con este movimiento, las palabras que no salen, son llamadas hacia el exterior. El labio tomado permite identificar la naturaleza de los sentimientos expresados:
 - a. El labio superior dirigido al exterior, empuja hacia el exterior los sentimientos más idealistas, intelectuales o elevados.
 - b. El labio inferior llamado con la mano hacia el exterior llamará a los sentimientos de naturaleza material, compulsiva o sensual.



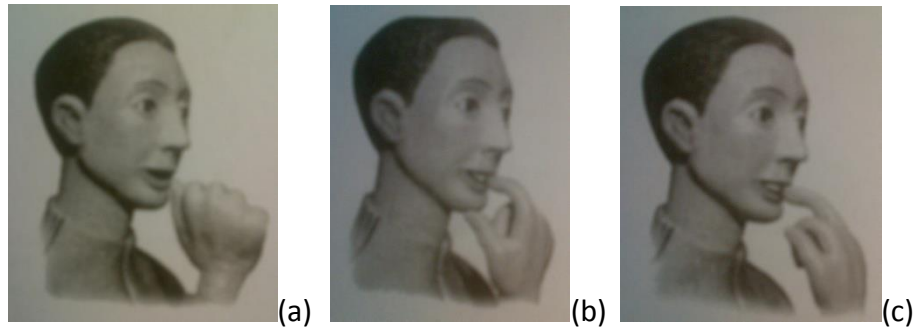
(a)



(b)

Estos dos gestos son gestos de apertura, señalan una voluntad de comunicación.

- Cuando se introduce un dedo en la boca y se muerde la uña, es un típico gesto de la persona capaz de “comerse el mundo” y que reflexiona. El dedo escogido inconscientemente tiene gran significancia:
 - a. Con el pulgar levantado: nuestro interlocutor muestra una gran positividad. Con este dedo levantado, el interlocutor busca la mejor manera de suscitar el intercambio para sacar provecho de ello.
 - b. Con el índice levantado: el interlocutor lleva a su boca el dedo de la autoridad, el dedo que decide. Busca el medio de ganar flexibilidad.
 - c. Con el corazón levantado: el interlocutor lleva a la boca el dedo de sus deseos. Busca la mejor solución para llegar a satisfacer sus necesidades e instintos.



Estas mismas posiciones pueden leerse con la boca cerrada, la naturaleza del deseo es la misma que con la boca abierta, simplemente que, en esta variante, se expresa mayor radicalidad en sus palabras.

- El arco de Cupido

La punta de los labios se conoce como el arco de Cupido porque los labios en su centro están configurados en forma de arco de Cupido, el Dios del Amor. El deseo sexual se expresa en esta zona, sintiendo un micropicor.

El micropicor del arco de Cupido corresponde a la represión de un deseo sexual o a la represión de un deseo sexual inconfesable.

Los micropicores en la zona superior de la boca son micropicores que se producen siempre de arriba hacia abajo. En este gesto se manifiesta una mezcla de deseos sexuales reprimidos y conflictos de autoridad reprimidos.



- La mano en la boca

Los seres humanos, en situación de comunicación total, raramente exponen sus dedos en el centro de la cara y nunca en su boca. La mano se pone en la boca que esconde en signo de protección cuando la persona intenta librarse del otro.

Es importante fijarse en la posición de la mano en la boca:

- a. Con el dorso de la mano contra la cara, el ser humano ha puesto una distancia de reflexión entre él y su interlocutor.
- b. Con el puño en la cara, el ser humano describe una actitud interior de. El estrés es real.



(a)



(b)

La importancia de la posición de los dedos sobre la boca:

- a. Con el pulgar levantado apoyado en la cara, la persona expresa su comportamiento de líder.
- b. Con el pulgar sobre la boca, la uña en el labio, el puño ha hecho una rotación. Este compañero de intercambio pone distancia para reflexionar. Se ha separado para analizar mejor la situación.

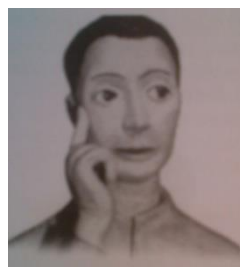


(a)



(b)

- c. 1. Cuando el índice se pone en la cara a la altura de la sien, expresa gran apertura e interés. Está concentrado y a la escucha.
2. No obstante, cuando el interlocutor tiene la mano sobre la boca, que tapa, está concentrado pero algo le molesta.
3. Por otro lado, si el interlocutor no está de acuerdo, coloca el dedo en forma de montaña.
4. Con el índice, la persona está en desacuerdo y lo va expresar:
5. Con el índice y el corazón la persona está en desacuerdo y no quiere expresarlo



(c.1)



(c.2)



(c.3)



(c.4)



(c.5)

En general, todas las actitudes de la mano sobre la boca son actitudes de hermetismo. La posición de los dedos le da todo su sentido

2.8 Conclusión:

En conclusión a este capítulo, podemos decir que la lectura del rostro humano nos permite conocer las auténticas emociones de nuestro interlocutor. Esto es de gran utilidad a nivel empresarial ya que se puede sacar provecho de ello adaptando el discurso que se mantiene con su interlocutor consiguiendo así una conversación fluida o una negociación con información privilegiada.

Gracias a este análisis, sabremos cómo moderar las palabras de nuestro discurso y comprender el comportamiento del interlocutor.

3. LA MENTIRA Y EL LENGUAJE CORPORAL

“La boca puede mentir, pero la mueca que se hace en ese momento revela, sin embargo la verdad,” Friedrich Nietzsche

“El 20% de la población reconoce haber mentado,... el resto miente”, dicho popular.

3.1 La mentira en el ser humano

El examen de las motivaciones y circunstancias que llevan a la gente a mentir o a decir la verdad puede contribuir a la comprensión de muchas relaciones humanas. Pocas de éstas no entrañan algún engaño, sobre todo si se analizan en el ámbito empresarial, ya que el alcance de las repercusiones y consecuencias es mucho mayor. Las mentiras entre médicos y pacientes, entre testigos y jueces, entre abogados y clientes o entre vendedores y compradores pueden ser descubiertas a través del lenguaje corporal, de ahí la importancia de este lenguaje en las organizaciones. Estudiaremos en este epígrafe el por qué de la mentira.

El ser humano recién nacido muestra con sus llantos que es natural, sincero y espontáneo. Estas tres cualidades son las del ser humano libre. La educación de los niños consiste en poner filtros a esas tres cualidades para convertir al menor en un adulto eficaz.

a. Los filtros de la sinceridad

La expresión “la risa es propia al ser humano” muestra la superioridad del ser humano ya que es el único ser capaz de tomar distancia de las cosas y reírse de ellas. No obstante, la risa supone también otra particularidad de la especie humana: la mentira. Si los humanos toman distancia y se ríen, entonces también pueden tomar distancia de su existencia y mentir. Cada vez que el ser humano niega el contexto que le rodea, sustituye la verdad de ese contexto por la verdad que él crea. Entonces empieza a mentir a los demás, y a su vez, se miente a sí mismo.

La especie humana es la única en todo el planeta que integra el filtro de la mentira en sus necesidades cotidianas y que miente de forma “natural” las veces que considere necesario. Las personas disfrazan la realidad cuando sus debilidades le impiden asemejarse a la imagen de la persona perfecta que se había construido de sí mismos. Por ello, construye e inventa día a día las razones que fundan su mala fe y le permiten escapar de una realidad muchas veces difícil de enfrentar. Ya que no existe un “ser perfecto”, los humanos se quedan satisfechos con la verdad que inventan poco a poco, mentira tras mentira, para continuar viviendo con los suyos.¹

No obstante, la mentira atormenta nuestra consciencia. Por ello cuando el ser humano miente o transforma la realidad, los microgestos de su cuerpo y las microexpresiones de su rostro le delatan, ya que quedan fuera de su ámbito de control consciente. Si bien las personas pueden mentir con las palabras, su cuerpo no es coherente con su lenguaje verbal ya que, como hemos dicho, el ser humano tiene una consciencia clara de su mentira y no tiene el control para reprimir los microgestos, o microexpresiones de su cuerpo.

Así pues, su discurso disimula la mentira, pero el cuerpo habla, y nos dice lo que esconden las palabras.

La mentira aparece entonces como algo necesario. No obstante, la educación universal castiga y destierra la mentira. Los proyectos educativos, estén modelados por preceptos religiosos o no, promulgan la equidad, la rectitud y la honestidad a lo largo de toda la Historia. Entonces, nos preguntamos cómo es posible que el ser humano pueda ser un mentiroso.

¹ Nietzsche llega todavía más lejos cuando publica: “En el hombre el arte del disfraz alcanza su cima: ilusión, adulación, mentira, engaño, cotilleo, estallido de imitación, máscaras, convención hipócrita, comedia para los demás y para uno mismo, en resumen, el sempiterno revoloteo alrededor de esa llama única: la vanidad. Todo esto impone tan bien su regla y su ley que nada es casi más inconcebible que el nacimiento entre los hombres de un puro y noble instinto de verdad.” Friedrich Nietzsche, *Vérité et mensonge au sens extra-moral*, col. « Babel », Leméac-Actes Sud, Montreal-París, 1998.

Simplemente porque nuestra sociedad tan respetuosa de los valores éticos está construida al mismo tiempo sobre grandes mentiras sin las que el edificio social se derrumbaría totalmente. Entre éstas, la principal es la mentira de sobrestima.

La mentira de sobrestima

La mentira de sobrestima es para todos un paso obligado en la afirmación de nuestra identidad. El reconocimiento social implica alcanzar el éxito y para triunfar socialmente cada uno se proyecta en el estado de lo que espera llegar a ser. Por ejemplo, en una entrevista te preguntan si eres capaz de ocupar el puesto al que aspiras y si puedes realizar las tareas que no has hecho nunca hasta ahora. Si respondes con honradez, lo correcto sería decir que no tienes conocimiento de ello porque nunca has desempeñado un puesto semejante; pero sabes que si dices eso, difícilmente serás contratado. Por ello dices una mentira de sobrestima, ya que te proyecta en un ser “superior” que todavía no eres. Por su parte, tu interlocutor, sabe que le estás diciendo una mentira de sobrestima, pero piensa que si eres capaz de esa mentira, es que eres capaz igualmente de proyectarte en tu nueva situación.

Así pues, en cada una de nuestras acciones, nos vemos obligados a escoger entre la honradez (somos lo que somos) y el objetivo del éxito personal, que nos conduce a explicar a los demás que valemos más de lo que somos.

Por lo tanto, la mentira de sobrestima da sentido al principio de éxito social. El éxito programado en nosotros desde la infancia pasa por una programación de nuestra imagen proyectada hacia el ser superior que queremos ser, pero que aún no somos. Esa idea de que es necesario visualizar al éxito para llegar a conseguirlo está muy defendida por los adeptos al desarrollo personal defensores del pensamiento positivo.

Más allá de la mentira de sobrestima, el hombre dispone también de la *mentira de asentimiento* y de la *mentira por omisión* para su supervivencia social.

La mentira de asentimiento

Esta mentira social consiste en no contradecir nunca a quien está frente a ti, para no dañar la relación que se tiene con él. Es decir, que cuando te encuentras en un grupo o en una conversación haces como si no hubieses escuchado las palabras que te parecen exageradas o fuera de lugar. Consideras que es mejor callarse y renunciar a una idea audaz, que enfadarte con tu interlocutor o arriesgarte a dañar tu relación con él. En resumen, como dijo Robert Beaubois y Vicent Joule, en « *La psychologie de la soumission* », te dices a ti mismo que “el juego no vale la pena”.

Esta mentira tiene el riesgo de producirse cada vez que es preferible la estabilidad de la relación que su modificación por motivos que nos pertenecen a cada uno de nosotros. La mentira de consentimiento es una mentira de cobardía que paradójicamente se puede defender con una lógica tan irrefutable que entonces parece adquirir un carácter de absoluta necesidad.

La mentira por omisión

Es la última categoría de mentira social admitida, conlleva desfigurar la realidad al no explicarla de manera completa. Por ejemplo, explicas que ayer volviste tarde a casa omitiendo decir con quién estuviste. No mientes totalmente, pero con la abstención de ciertos elementos desnaturalizas la realidad y la verdad se pierde por el camino. Otro ejemplo podría ser cuando realizas una transacción profesional y vuelves triunfante, explicando a los demás lo que llegaste a conseguir con la negociación. Solamente omites lo que te ha costado como contrapartida esa negociación.

La mentira por omisión te permite mantener la soberbia que perderías si fueses honesto con la realidad. Nos hemos de preguntar dónde queda la consciencia en todo esto y si no se debería castigar el mal comportamiento con el remordimiento. Vemos así el gran salto que hay entre las teorías de la educación hasta la práctica cotidiana.

b. Los filtros de la espontaneidad

Si hasta ahora el hombre civilizado no podía ser totalmente sincero, sí podía ser natural y espontáneo. Esta espontaneidad nos hace creer que todavía existe una cierta verdad en las relaciones humanas.

Cuando mentimos, el remordimiento que surge en nuestra consciencia sólo tiene efecto si la persona cree en la implicación de sus sentimientos en su conducta. Sin embargo, resulta que los sentimientos son tratados con mucha sospecha por el ser humano. La educación desvía al hombre de sus sentimientos que son señalados como marcas de debilidad. Al *homo erectus* se le inculca dejar su corazón de lado para tomar decisiones importantes y transformarse en un *homo economicus*, más razonable.

Socialmente se busca una persona que consiga borrar todos sus rastros primitivos y las pulsiones que subsisten en los sentimientos. La persona racional tiene que saber esconder sus sentimientos y la educación está orientada a ello desde la infancia. El ser humano aprenderá a esconder su vida privada, íntima en su medio: “No hay que contar lo que pasa en casa” se le dirá al niño cuando regrese triunfante, contento de haber informado el primero a todo el colegio que papá ha cobrado la herencia del abuelo.

Así pues, el ser humano aprende a esconder sus sentimientos. Estos serán su talón de Aquiles en una sociedad en que se consideran como debilidades.

El ser humano disfraza la verdad, es el primer filtro que separa a las personas unas de otras. Luego no confía en sus sentimientos y construye barreras a su espontaneidad; es su segundo filtro frente a la “negligencia”. En definitiva, alrededor de lo natural, nuestra educación pone el último filtro: los “a priori”. Con este último filtro el ser humano será definitivamente un ser social.

c. Los filtros de lo natural

El ser humano miente y desconfía de sus sentimientos. Esos filtros, nos hacen pensar que, cuando la persona opta por la relación humana, lo hace de forma libre y sin los “a priori”. Pero esto no ocurre en la realidad. Cuando una persona conoce a otra, debería ir hacia él libre de pensamientos, y sin embargo, pone en juego el filtro de los “a priori”, aunque la relación todavía no se haya establecido.

No obstante, nuestros “a priori” no tienen por qué ser negativos. De lo contrario, nos permiten vivir mejor. Por ejemplo, si eres peatón y el semáforo se pone en rojo es porque “a priori” piensas que puede pasar algún coche cuando estás para cruzar, por lo que esperas a que el semáforo se ponga en verde para los peatones. Tienes ganas de bañarte, pero no te tiras al agua porque “a priori” el agua está helada: prefieres probarla antes con la mano.

Esos “a priori”, sean innatos o fundados en la experiencia, son tan evidentes que no pensamos en ponerlos en duda en ningún momento. Esos “a priori”, prejuicios sobre los que desde Kant y su *Crítica de la razón pura* parece que se aclaró todo, regulan toda nuestra vida y gracias a ellos, nos modelamos para proteger nuestra integridad. Pero de esos “a priori”, que nos permiten adaptarnos a nuestro entorno y producir conductas eficientes, el ser humano se ha deslizado hacia “a priori” muy diferentes.

El “a priori” del ser humano es diferente al del animal, porque los hombres tienen la capacidad de formular juicios. Cuando una persona conoce a otra utiliza muchos factores de juicio (longitud del cabello, timbre de la voz, rasgos del rostro, vestimenta, etc.) y hacen imposible cualquier objetividad. Si te encuentras frente a un interlocutor y él está frente a ti, incluso antes de abrir la boca ya estáis dispuestos a ocultaros. Todo esto porque unos “a priori” orientan tus pensamientos: “Es demasiado guapo para ser honrado”, “viste demasiado mal para ser educado”, “no me dice nada que valga la pena” o “tiene las uñas negras”.

Esos “a priori” encierran nuestra existencia y nos impiden ser auténticos. Cada vez nos encontramos con más gente que “no sentimos” y a las que, por consiguiente, no decimos todo. De la misma manera, nos sucede que sentimos necesidad de protegernos, porque nuestros “a priori” nos obligaban a poner barreras entre los otros y nosotros. Entonces mentimos, esas pequeñas mentiras sin importancia que hacen al ser humano darse importancia.

En esta parte, hemos hecho un juicio de los engaños ocasionados por la legitimación de la mentira, el enmascaramiento de las emociones o la popularidad de los “a priori” morales no siempre defendibles.

La persona puede mentir con toda conciencia. Simplemente, cuando el ser humano transforma la realidad, no se siente nunca totalmente a gusto. Y, su cuerpo (sus manos, su rostro, etc.) no ha sufrido la disciplina del tapujo. Han sido plenamente excluidos de la educación. Por ello, el cuerpo no está cometido al examen de la lógica, son el sub-texto de las palabras.

3.2 Definición de la mentira

Para definir una mentira no sólo hay que considerar al mentiroso sino también quien su destinatario. Hablamos de mentira cuando el destinatario de ella no ha pedido ser engañado, y cuando el que engaña no le ha dado ninguna notificación previa de su intención de mentir. Por ejemplo, sería erróneo tratar de mentirosos a los actores de teatro; sus espectadores han aceptado ser engañados durante la función; por eso encuentran en las butacas.

Así pues, en la definición de una mentira hay un individuo que tiene la intención de engañar a otro, sin notificar de forma previa dicho propósito ni haber sido requerido explícitamente a ponerlo en práctica por el destinatario. Podemos distinguir dos maneras de mentir: ocultar y falsear. El mentiroso que oculta, guarda información sin decir en realidad nada que no sea verdad. El que falsea da un paso más: no sólo guarda información verídica, sino que presenta información falsa como si fuera cierta.

Hay excepciones: situaciones en que el ocultamiento no es engaño, ya que hubo una notificación previa o se logró el consentimiento del destinatario para que lo engañasen. Si el paciente le dice al doctor que no le diga nada en caso de que los resultados sean malos, no será una mentira del doctor que se guarde esa información.

Cuando un mentiroso tiene la posibilidad de escoger el modo de mentir, por lo general preferirá ocultar antes que falsear. Esto tiene muchas ventajas. En primer lugar, suele ser más fácil, y además parece menos censurable. Es pasivo, no activo. Los mentirosos

suelen sentirse menos culpables cuando ocultan que cuando falsean, aunque las consecuencias sean las mismas.

Por otro lado, las mentiras por ocultamiento son más fáciles de disimular en el caso de ser descubiertas. El mentiroso cuenta con muchas excusas: su ignorancia del asunto, su intención de revelarlo más adelante, o la memoria que le está fallando.

3.3 Por qué fallan las mentiras

Cuando uno miente, puede cometer errores en contra de su voluntad. Estos errores llevan sus mentiras al fracaso: un cambio de la expresión facial, una inflexión de la voz, tragar saliva, un determinado movimiento del cuerpo, una respiración demasiado superficial o profunda, una microexpresión, pausas muy largas entre las palabras o un desliz verbal. Los mentirosos no pueden evitar estas conductas que los traicionan por dos principales razones: una de ellas relacionada con los pensamientos y la otra con los sentimientos.

a. Implicación de emociones propias

Este sentimiento corresponde a la manera de sentirse respecto de las mentiras realizadas. El sentimiento de culpa por engañar debe diferenciarse del que ocasiona el contenido mismo del engaño. Esta sensación es de fuerza variable y puede llegar a ser tan fuerte que el mismo mentiroso se autodelate.

Por otra parte, la singularidad del mundo empresarial hace que el profesional sienta menos culpa por engañar a alguien que está fuera de su círculo o que es competidor suyo. Este principio explica por qué un espía o un diplomático no siente culpa al engañar al del otro bando: no tienen los mismos valores y compiten entre sí. El engañador obra bien... en favor de los suyos. Y esta competencia desleal es lo que ha llevado a la actual crisis financiera, pero sobretodo, a una profunda crisis de valores morales.

En la mayoría de estos casos dentro del ámbito empresarial y político, la mentira ha sido autorizada. Como por ejemplo, el médico engaña su paciente cuando le da un placebo: le proporciona una pastilla de glucosa mientras le miente diciendo que se trata del medicamento que necesita. Otro ejemplo profesional es el cura que se calla la confesión que le ha hecho un delincuente cuando la policía le pregunta si sabe algo al respecto: no siente culpa por mentir ya que sus votos religiosos autorizan dicha mentira.

Otro ejemplo son los comerciantes de un zoco al aire libre en Medio Oriente que no sienten culpa por mentir, al igual que tampoco lo sienten los corredores de bolsa de

Wall Street, o el agente de una empresa inmobiliaria. Una ilustración de ello es el típico anuncio en el que pone "última oferta". Esta frase no solo está aceptada, sino esperada, en el ámbito de los negocios. Otro caso es, durante una negociación colectiva donde los intervinientes saben que el otro no va a poner todas sus cartas sobre la mesa desde el principio. El comercial de una fábrica que negocia con su proveedor el precio de las materias primas, pide por ellas un precio inferior al que realmente está dispuesto a aceptar para comprarlas y no se sentirá culpable si las compra a ese precio más bajo.

b. Sentimientos relacionados con la mentiras

No siempre se oculta o falsea una emoción durante un engaño. Por ejemplo, un político que comete un desfalco sin remordimientos no siente sentimientos respecto a ello, pero si emociones.

La principal emoción es el miedo y el temor a ser descubierto. Por ejemplo, los jefes de un equipo suelen convencer a sus subordinados de que ellos son maestros en descubrir mentiras. Los empleados embusteros tienen tanto miedo de ser atrapados que este mismo pavor les delata.

c. Falta de previsión

A menudo, los mentiroso no tienen previsto en qué momento van a tener que mentir. Muchas veces no tienen tiempo de preparar el plan que tienen que seguir y aprendérselo.

Y aunque el mentiroso haya preparado con antelación todos sus planes, tal vez no sea suficientemente astuto como para pensar en todas las preguntas que pudieran plantearsele. Además, por mucho que ensaye un plan, cambios insólitos en las circunstancias podrían conducir este plan al fracaso.

Cualquiera de estos fallos —no saber en qué momento será preciso mentir, no saber crear un plan adecuado a las circunstancias cambiantes o no recordar el plan— genera indicios del engaño fáciles de detectar.

d. Lo que está en juego al mentir.

Un vendedor que engaña a su cliente se preocupa más por una venta cuya comisión es alta que por la que le proporciona una comisión pequeña. Cuanto más grande es la recompensa estimada, más grande será el miedo a ser detectado.

3.4 La detección del engaño a partir de las palabras, la voz y el cuerpo

Como hemos mencionado anteriormente, detectar mentiras es una habilidad muy útil para alcanzar el éxito empresarial y jugar con ventaja en las relaciones interprofesionales.

Las personas mentirían menos si supusiesen que existe un indicio claro del mentir, pero no existe. No hay ninguna expresión corporal en sí misma que signifique que la persona está mintiendo. Sólo hay señales de que ciertas emociones no se corresponden con lo que se dice.

Detectar mentiras no es fácil. El principal obstáculo es la multitud de información que se tiene que tener en cuenta a la vez: el significado de las palabras, las pausas, el timbre de la voz, la respiración, las expresiones, los gestos, posturas, movimientos de la cabeza, ademanes, el sudor y un largo etcétera. Y todos estos componentes transmiten la información de forma simultánea o superpuesta, dificultando así la atención del que trata cazar una mentira.

No obstante, para detectar una mentira no es necesario prestar igual atención a todo lo que uno ve y oye. En efecto, no todos los estímulos son igual de fiables que otros: algunas fuentes de información delatan mucho más que otras. Curiosamente, la gente suele prestar mayor atención a las fuentes menos fiables (las palabras), por ello es fácil confundirse. Se otorga mucha atención a las palabras porque es la forma más rica y diferenciada para comunicar con los demás.

La mayoría de los mentirosos no manejan ni pueden ocultar todas sus conductas; aunque quisiesen hacerlo. Este control es más fácil hacerlo a través de las palabras que a través del semblante porque estas pueden ensayarse mejor. Además es más fácil saber lo que uno mismo está diciendo, que saber qué muestra su propio rostro. En efecto, escuchar nuestras propias palabras conlleva una retroalimentación de aquello que estamos transmitiendo, no siendo esto posible con las expresiones faciales, a no ser que el individuo se encuentre ante un espejo.

Así pues, las expresiones del rostro al ser más difíciles de controlar que las palabras, suelen ser más fiables a la hora de interpretar las emociones. Pero existe otra razón, más importante de que el rostro brinde más indicios sobre el engaño que las palabras, y es que, tal y como se mencionaba en el segundo apartado de este capítulo (Las microexpresiones y la lectura del rostro), el rostro está directamente conectado con zonas del cerebro vinculadas a las emociones, algo que no ocurre con el lenguaje.

Al igual que el rostro, la voz también está vinculada con partes del cerebro que involucran emociones. Es muy difícil esconder ciertos de los cambios que se manifiestan en la voz cuando se despierta una emoción, y la retroalimentación sobre la manera en que suena la propia voz, esencial para el mentiroso, seguramente no pueda ser tan perfecta como en el caso de las palabras.

En el cuerpo también se manifiestan indicios de engaño. Pero a diferencia de lo que sucede con el rostro y la voz, la mayoría de los gestos del cuerpo no están directamente conectados con las zonas del cerebro ligadas a las emociones. Por otro lado, su vigilancia no tiene por qué plantear dificultades. Una persona puede sentir los movimientos de su cuerpo por lo que, ocultarlos es mucho más fácil que ocultar las expresiones del rostro o las alteraciones en la voz debidas a una emoción.

Se estudian a continuación los reflejos de las mentiras en las palabras, la voz y el cuerpo.

a. Las palabras

Sorprendentemente, a muchos embusteros los traicionan sus propias palabras porque se despistan. Hasta el más cauteloso de los mentirosos puede ser traicionado por lo que Sigmund Freud llama un "desliz verbal". En su obra *Psicopatología de la vida cotidiana*, Freud mostró que los deslices verbales, no eran accidentales sino que eran hechos llenos de significado, que explicitaban conflictos psicológicos personales. Un acto fallido de esta naturaleza expresa "aquello que no se quería decir". Las peroratas enardecidas son otro modo de delatarse a través de las palabras. Una perorata enardecida se diferencia de un desliz verbal porque abarca más de dos o tres palabras. El desliz es mayor ya que el mentiroso es atrapado por sus emociones.

Tom Brokaw, el presentador del programa televisivo "El espectáculo de hoy", emitido por la NBC, describió otro indicio de embuste: "La mayoría de las señales que obtengo de la gente son verbales, no físicas. No miro a la cara de la gente para ver si hallo alguna señal de que me están mintiendo. Lo que me interesa son las respuestas retorcidas o las evasivas sutiles". Algunas investigaciones en esta materia apoyan esta observación de Brokaw, en el sentido de que al mentir, las personas estudiadas respondían de forma indirecta, con circunloquios, o daban más información que la demandada.

b. La voz

La voz es todo lo que corresponde al habla aparte de las palabras en sí mismas. Los indicios vocales más característicos de una mentira son las pausas demasiado largas o

frecuentes. La vacilación al comenzar a hablar, en concreto cuando se debe dar respuesta a una pregunta, puede levantar sospechas, así como otras pausas menores durante el discurso si se repiten con frecuencia.

Los indicios verbales de engaño no tienen por qué ser siempre palabras, como por ejemplo algunas interjecciones ("umh!", "¡oooh!", "estooo..."), repeticiones ("Tu, tu, me preguntas si...") y palabras parciales ("En ver-verdad prefiero").

También el sonido de la voz puede indicar la presencia de una mentira. Investigaciones llevadas a cabo por el Institute of Communications (IIC) muestran que, en un 70 % de los sujetos estudiados, el tono aumenta cuando están perturbados emocionalmente por un sentimiento de ira o de temor. Por otro lado, las investigaciones muestran que el tono baja con la tristeza o el pesar. Otros signos de la emoción son la mayor velocidad y volumen de la voz cuando se tiene ira o miedo, y la menor velocidad y volumen cuando se siente tristeza.

Los cambios en la voz ocasionados por una emoción son difíciles de ocultar. Si lo que se desea disimular es una emoción surgida en el momento justo en que se miente, lo más seguro es que el mentiroso se autodelate. En efecto, si el propósito era ocultar el temor o la ira, el individuo tratará de camuflar sus sentimientos trucando su tono de voz y velocidad del habla.

c. El cuerpo

A continuación vamos a analizar los movimientos corporales que pueden proporcionar pistas sobre el engaño.

▪ Encogerse de hombros

El "encogimiento de hombros" es un gesto que puede realizarse de distintas formas: alzando los dos hombros a la vez, o volcando las palmas de las manos hacia arriba, o con un movimiento que consiste en alzar las cejas a la vez que se deja caer el párpado superior y se tuercen los labios en forma de U, o con una combinación de todas estas acciones. Todos estos movimientos pueden hacerse de forma deliberada o pueden ser índices de engaño (autodelación). Estos movimientos son autodelaciones cuando sólo aparece uno de estos elementos, y en ocasiones ni siquiera completo: se alzaría un solo hombro, apenas unos milímetros; o se llevaría hacia arriba el labio inferior solamente, o las palmas de las manos girarían sobre sí misma mínimamente.

La segunda pista de que el "encogimiento de hombros" es un despiste y no una acción voluntaria es que se ejecuta fuera de la posición de presentación del individuo ante el

otro. Por lo tanto si “el encogimiento de hombros” es fragmentado y se queda fuera de la posición de presentación, el mentiroso se está delatando inconscientemente.

- **Las “ilustraciones”**

Se las llama así porque ilustran o ejemplifican lo que se dice. Existen muchos modos de hacerlo: enfatizar una frase o una palabra, como si se la acentuara al enunciarla o si se la subrayara al escribirla; seguir el curso del pensamiento con la mano en el aire, como si se estuviera dibujando en el espacio, etc. Normalmente las ilustraciones se realizan con las manos, aunque también participan, para dar énfasis, las cejas y los párpados superiores.

Antes de estudiar cómo las *ilustraciones* contribuyen a detectar una mentira, hay que saber que el estilo y la cantidad de las ilustraciones corporales son adquiridas con la experiencia, no son innatas. Por ello, lo que puede delatar una mentira no es el número de ilustraciones ni su tipología; si no advertir que el individuo las está empleando menos que de costumbre.

Veamos ahora por qué las personas pueden disminuir el uso de ilustraciones en el momento de engañar a su interlocutor:

- a. La primera razón es una falta de apego emocional a lo que se está diciendo. La gente ilustra menos sus palabras cuando se siente indiferente, ajena a la cuestión, aburrida o muy entristecida. El entusiasmo o el interés fingidos pueden traicionarse en la falta de un aumento de ilustraciones que acompañen las palabras.
- b. Las ilustraciones también disminuyen cuando el individuo tiene dificultad para decidir lo que va a decir. Si alguien escoge con cuidado cada palabra antes de decirla, no la acompañará con muchas ilustraciones. Por ejemplo, cuando se pronuncia una conferencia o se exponen las ventajas de un producto por primera vez, no aparecen tantas ilustraciones como más adelante, cuando ya no se dedica tanto esfuerzo a la búsqueda de la palabra exacta.
- c. Además esta disminución de las ilustraciones es provocado por ciertas emociones, en especial el temor, que obstaculizan la coherencia del discurso. La carga que supone controlar cualquier emoción fuerte distrae el proceso de reforzar las palabras con ilustraciones.

- **Las “manipulaciones”**

Llamamos "manipulaciones" a todos aquellos movimientos en los que una parte del cuerpo frota, rasca, agarra, masajea, acomoda o manipula de algún modo a otra parte

del cuerpo. Las manipulaciones pueden ser de muy corta duración o extenderse durante varios minutos. Las más breves parecen tener algún propósito: ordenarse el cabello, sacarse una suciedad de dentro de la oreja o rascarse algún lugar del cuerpo. Otras, en especial las que duran mucho, no parecen tener finalidad alguna: enrollar y desenrollar de forma continua un mechón de cabello, dar golpes rítmicos con el pie contra el piso de forma repetida o frotarse un dedo contra el otro.

Los receptores más comunes son el pelo, las orejas, la nariz, la entrepierna; y hay objetos que pueden formar parte del acto manipulador: fósforos, lápices, un sujetapapeles, un cigarrillo. Estas manipulaciones aumentan con todos los tipos de malestar típico del que miente.

CAPÍTULO III. INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

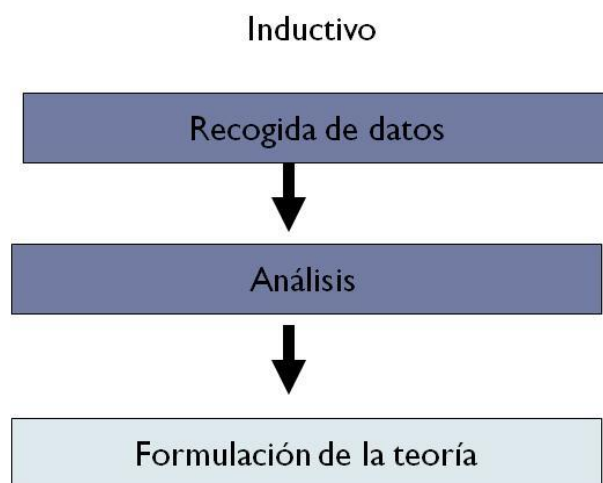
El propósito del presente capítulo es llevar a cabo un trabajo de campo para explorar otros aspectos que no figuran en la bibliografía existente, entre ellos;

1. ¿Se puede **fingir con éxito** la comunicación no verbal? Es decir, ¿Se puede **dominar** el lenguaje corporal?
2. ¿Qué **factores dificultan el control** del lenguaje corporal?
3. ¿Cómo asociar un determinado gesto/expresión con la mentira? Es decir, ¿Cómo saber verdaderamente **que un indicio de engaño supone realmente una mentira** ?

Con la finalidad de ampliar el horizonte de estudio sobre las mentiras, se amplía el análisis precedente con un estudio de campo cualitativo que trate de resolver las interrogaciones anteriormente expuestas.

1. Diseño Metodológico

El diseño de la investigación es inductivo. Esto significa que la investigación comienza con la observación y registro de los datos. Seguidamente se procede al análisis de lo observado y a la clasificación de la información obtenida. Luego se interpretan los resultados obtenidos y finalmente se formulan las conclusiones del estudio realizado.



En primer lugar, se realizarán entrevistas en profundidad (enfoque cualitativo) para obtener la visión de profesionales respecto a la siguiente pregunta:

1. ¿Se puede **fingir con éxito** la comunicación no verbal? Es decir, ¿Se puede **dominar el lenguaje corporal** ?

En segundo lugar se realizan grabaciones de video (enfoque cualitativo) a individuos que estén integrados en el mercado laboral con el fin de responder a las preguntas:

2. ¿Qué **factores dificultan el control** del lenguaje corporal?

3. ¿Cómo asociar un determinado gesto/expresión con la mentira? Es decir, ¿Cómo saber verdaderamente **que un indicio de engaño supone realmente una mentira** ?

A continuación, se justifica la metodología del trabajo de campo que se ha llevado a cabo, su proceso y elaboración.

1.3 Entrevistas en profundidad

a. Justificación de la técnica empleada

Para responder a la pregunta sobre si se puede fingir y dominar el lenguaje corporal, se ha recurrido a la entrevista en profundidad. Ello se debe a que se trata de una técnica cualitativa que se considera muy apropiada para realizar una primera aproximación al estudio (Valles, 2002). Esta técnica permite una efectiva comprensión acerca de un tema concreto a través de expertos, además de ofrecer variables adicionales, exploratorias para la investigación (Valles, 2002). Asimismo, la información obtenida será objetiva puesto que se basa en experiencia profesional aunque no es generalizable debido a que no tiene finalidad estadística (Ruiz-Olabuénaga, 1996).

La entrevista en profundidad será ideal para obtener una amplia información de la comunicación no verbal, concretamente, sobre su control y simulación.

La entrevista en profundidad a expertos es más adecuada frente a los cuestionarios (Ruiz-Olabuénaga, 1996). Ello se debe a que la encuesta o cuestionario puede ser un freno al potencial de información que los expertos en empresa y lenguaje corporal pueden aportar.

b. Proceso y elaboración de la entrevista en profundidad

El universo contactado para realizar la entrevista en profundidad está formado por un experto en el lenguaje corporal y por un experto en el mundo empresarial. Se les ha

entrevistado en el mes de marzo de 2014 previa cita telefónica y por correo electrónico.

El primer experto en el lenguaje corporal, Miguel Vera, es actor de teatro. Estudió arte dramático en Madrid y, seguidamente, se especializó en interpretación en la Escuela Universitaria de Artes y Espectáculos. Lleva 13 años dedicándose a trabajar en funciones teatrales a nivel nacional, sirviéndose de las herramientas de la comunicación no verbal para ello.

El segundo experto es Iván Storich, licenciado en económicas por la Universidad CEU San Pablo. Lleva veinticinco años en el mundo empresarial, trabajando actualmente como director de ventas de la compañía de coches Volvo España. Es especialista en comunicación además de tener una gran experiencia en el mundo empresarial.

El criterio tomado para la selección de estos dos profesionales ha sido su amplia experiencia, no solo en el mundo de la empresa, sino que también en el mundo de las habilidades comunicativas.

El punto de partida para diseñar la entrevista en profundidad ha sido la revisión de la literatura que se ha realizado en el segundo capítulo. En efecto, las cuestiones que se tratan de resolver surgieron durante el proceso de investigación y están estrechamente relacionadas con la formación, capacidades y habilidades de los expertos entrevistados.

Seguidamente, se elaboró el guión (ver anexo) para la entrevista en profundidad. Ésta contenía cinco preguntas abiertas: las tres primeras buscaban conocer la experiencia de los expertos en el mundo de la comunicación y de la empresa. Aquí, el objetivo era tener una primera aproximación sobre su experiencia profesional, su dominio en la materia y su opinión personal. Las dos últimas preguntas, tenían la finalidad de tratar las cuestiones específicas que se pretendían resolver.

La entrevista en profundidad se realizó en el lugar de trabajo de los profesionales. Dichas entrevistas duraron alrededor de una hora y no se seguía estrictamente el guión establecido, se trataba más una conversación abierta que de una entrevista formal. Por tanto, el orden de las preguntas quedaba alterado y se profundizaba en aquellos aspectos que el entrevistado tenía más conocimiento

Se registraron, previo acuerdo, grabaciones de voz de las entrevistas para garantizar la objetividad y fiabilidad de la conversación (Ruiz-Olabuénaga, 1996). Los expertos autorizan que sus datos aparezcan en la presente investigación.

1.4 Grabaciones de vídeo

a. Justificación de la técnica empleada

El propósito de esta técnica cualitativa es detectar los cambios físicos, corporales y faciales, del grupo objeto de estudio con la finalidad de profundizar el estudio sobre la comunicación no verbal, en particular sobre la mentira.

No obstante los individuos ejecutan movimientos corporales a elevada velocidad. Esta velocidad de ejecución, representa un problema para la observación del gesto por parte del observador, dificultando la identificación de los aspectos clave del gesto (Knudson y Morrison, 2002).

Por ello, la mejor técnica para llevar a cabo esta investigación es filmando cada individuo. Ya que la filmación documenta comunicación y comportamiento no verbal, tales como emociones y expresiones faciales.

Por ello, la forma óptima para captar estos movimientos es realizando una videografía ya que los avances tecnológicos a nivel audiovisual e informático hacen que las actuales cámaras y software permitan captar y analizar el movimiento de las personas grabadas. En esta búsqueda se utilizó la cámara Nikon 600d, de gran calidad de grabación. En relación al software, se escogió el programa informático Dartfish que permite analizar el movimiento en dos o tres dimensiones, utilizando imágenes procedentes de las grabaciones de vídeo.

Este software de análisis del movimiento permite estudiar el movimiento corporal a nivel cualitativo y cuantitativo. El análisis cualitativo describe el movimiento sin la ayuda de valores numéricos. Este tipo de análisis describe el movimiento a partir de si se cumplen una serie de criterios de ejecución del movimiento, como por ejemplo un parpadeo. El análisis cuantitativo describe el movimiento con la ayuda de valores numéricos. Este tipo de análisis aporta un valor específico y concreto sobre un aspecto de la ejecución del sujeto, como por ejemplo la velocidad de un movimiento.

Además este método de filmaciones es el más acertado debido a las siguientes razones:

- Se busca información muy compleja (microexpresiones y microgestos).
- Se busca información muy delicada y confidencial.
- Es una técnica muy válida ya que hay muy poca información sobre las preguntas que se tratan de resolver.
- Otra ventaja de grabar el comportamiento del grupo objeto de análisis, es que proporciona un material en imágenes duradero y supone un recurso permanente de estudio. Esto es de gran utilidad a la hora de analizar los datos

obtenidos ya que se pueden visualizar tantas veces como se necesite para la correcta interpretación posterior de los resultados.

Por todo ello la videografía permite conocer en profundidad los movimientos corporales y obtener información muy rica.

b. Proceso y elaboración de las filmaciones

El desarrollo de este proceso requiere una preparación de la técnica utilizada. En primer lugar se procede a la selección de los participantes. Estos tienen que tener un alto grado de interés y motivación para asegurar la fiabilidad de los datos obtenidos. El grupo objeto de análisis corresponde a quince individuos de entre dieciséis y cincuenta y cinco años, cada uno de ellos grabado de forma individual.

Seguidamente, se establece el lugar donde se llevará a cabo la grabación. En este caso se realizó en una sala de ICADE durante el mes de marzo de 2014. La temperatura y la acústica fueron previamente controladas ya que era importante evitar todo tipo de factores externos que pudieran interferir en el comportamiento de los sujetos.

Una vez las condiciones establecidas y tras la obtención del consentimiento de los participantes, se procede a realizar las grabaciones. En cada una de ellas, el entrevistador crea un clima de confianza y entendimiento y adopta la actitud de “oyente interesado” pero no evalúa las respuestas (no hay respuesta correcta)

En primer lugar, se realiza una fase introductoria de quince minutos donde se explican los objetivos de la investigación así como el uso que se va a hacer de la información que se facilite.

A continuación se explica el desarrollo de la prueba. Cada participante debía observar un fragmento de una película muy perturbadora en el que se mostraban escenas desagradables de violencia y escenas sangrientas.

Las instrucciones consistían en que la persona debía ocultar sus sentimientos reales de repugnancia, disgusto o angustia y convencer al entrevistador de que no había visto la película y que había disfrutado de un documental en el que se presentaban hermosos paisajes. Así pues, con esta prueba se busca detectar indicios de mentira en el lenguaje corporal de los participantes.

En conclusión, podemos decir que esta técnica cualitativa de videografías es muy útil para profundizar el estudio sobre la manifestación de la mentira en el cuerpo humano a través del estudio de fotogramas.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

En este capítulo, se exponen los resultados obtenidos en la recogida de datos, así como su interpretación la conclusión del trabajo de campo.

1. Entrevistas en profundidad

El propósito de las entrevistas en profundidad es doble: por un lado se pretende conocer si se puede fingir con éxito la comunicación no verbal, y por otro saber si se puede dominar el lenguaje corporal.

Como mencionamos anteriormente, para responder a esta pregunta se realizó una entrevista a dos expertos en lenguaje corporal, un actor de teatro, Miguel Vera y un director de ventas de la empresa multinacional Volvo, Iván Storich, profesiones que exigen un cierto control sobre el lenguaje corporal.

Gracias a las entrevistas en profundidad podemos dar una posible respuesta a la pregunta “¿Cómo esconder una emoción?”, y es que se puede responder con el siguiente ejemplo: ante una situación de miedo, cuando las manos empiezan a temblar, es mucho mejor hacer algo con ellas (cerrar el puño, esconderlas) y no simplemente dejarlas quietas. Si el temor hace que se aprieten los labios o se alcen las cejas y los párpados, será difícil presentar un rostro intacto.

Esas expresiones faciales de mentira podrán esconderse mejor si se les incorpora otros movimientos musculares: bajar el entrecejo, mirar fijo, entrecerrar los dientes y abrir la boca. Fingir una emoción falsa es la mejor manera de ocultar una fuerte emoción ya que desconcierta y actúa como camuflaje.

Por otro lado, es muy difícil fingir indiferencia o dejar las manos inmóviles cuando se siente una emoción fuerte: no existe ninguna apariencia más complicada de lograr que la neutralidad, la falta de emotividad o la frialdad, cuando por dentro ocurre lo contrario. Para esconder una emoción es mucho más fácil adoptar una pose o realizar acciones contrarias a aquellas que expresan los verdaderos sentimientos que transmitir indiferencia.

Por eso, cuando se dan situaciones en el que el mentiroso no puede ocultar sus emociones inventado otras en su lugar, enmascarar su auténtico sentir se convierte en una tarea muy complicada.

Ejemplo de esta situación es durante una negociación empresarial, ya que no puede recurrirse al enmascaramiento para ocultar una emoción. En efecto, si un empresario se alegra porque ha conseguido unas condiciones de venta muy buenas, deberá disimular su alegría si no quiere que su cliente se sienta estafado y que retire su orden de compra pactando el acuerdo con otra compañía de la competencia. Fingir otros sentimientos sería peligroso: si simula parecer triste, decepcionado o desesperado, los demás pensarán que tiene urgencia por vender su producto o servicio, por lo que sabrán que tienen poder sobre este empresario y se aprovecharán de la situación en su favor. Por ello, se dice que un buen empresario ha de controlar el arte de no revelar ninguna emoción que lo delate.

Como hemos visto, para esconder una emoción, puede inventarse cualquier otra emoción falsa. La más empleada es la sonrisa ya que actúa como la contraposición de todos los sentimientos negativos: pena, miedo, disgusto, etc. Suele utilizarse porque es necesario mostrar que uno está contento para disimular la emoción contraria. Por ejemplo, el trabajador desilusionado porque su director ha promocionado a otro en vez de él le sonreirá al director, no sea que éste piense que se siente herido.

Otro motivo por el cual se recurre tan frecuentemente a la sonrisa como máscara es porque forma parte de los saludos tradicionales y se requiere en la mayoría de los intercambios sociales. Aunque un individuo se sienta mal, por lo general no debe mostrarlo en un intercambio de saludos; más bien ocurre lo contrario y disimula su malestar contestando con una sonrisa "Estoy bien, gracias, ¿y usted?". Su verdadero estado de ánimo pasará inadvertido, no porque la máscara de la sonrisa excelente, sino porque en ese tipo de intercambios sociales, en general a las personas no les importa lo que siente el otro. Lo que se espera es que finja ser amable y sentirse a gusto. Es extraño que alguien se detenga para analizar minuciosamente lo que esconde esa sonrisa: en el contexto de los saludos corteses, la gran mayoría de la gente está acostumbrada a ignorar las mentiras. No obstante, no es correcto hablar de mentiras ya que se sobreentiende que en tales intercambios sociales nadie transmitirá sus auténticos sentimientos.

Sin embargo, pocas veces se puede fingir porque hay una falta de congruencia que se manifiesta entre los gestos principales, las microexpresiones, microseñales y lenguaje verbal. Como conclusión podemos decir que en general, es casi imposible fingir el lenguaje del cuerpo, debido a la falta de congruencia entre los gestos principales, las microseñales del cuerpo y las palabras habladas. Por ejemplo, el hecho de enseñar las palmas de las manos se asocia con la sinceridad, pero aunque la persona que engaña muestre las palmas de las manos y sonría mientras cuenta una mentira, serán sus microgestos los que acabarán delatándola. Por ejemplo, arqueará una ceja, sus pupilas se contraerán o torcerá la comisura de la boca; señales que contradicen el gesto de

exhibir las palmas y la sonrisa aparentemente honesta. El resultado es que los receptores, en especial las mujeres, no se creerán lo que están escuchando.

2. Grabaciones de vídeo

La primera serie de filmaciones realizada tiene por objetivo determinar qué factores dificultan el control del lenguaje corporal. Con este propósito, se mostraron dos videos a cada participante, uno de ellos con escenas sangrientas mientras que el otro era sólo un fondo blanco. Tras la visualización de dichas escenas, el participante debía mentir al entrevistador diciendo que había visto un documental con bellos paisajes.

A continuación se detallan los resultados del estudio así como las conclusiones:

- a. Cuando el individuo ve escenas violentas, su lenguaje corporal delata muchos más indicios de engaño a la hora de mentir que cuando ve el video con el fondo blanco. Esto sucedió con las quince filmaciones realizadas.
Así pues, podemos decir que cuanto más intensas y numerosas sean las emociones involucradas, más probable es que el mentiroso sea traicionado por algún indicio de engaño manifestado en su conducta.
Por lo contrario, cuando el individuo había visto el fondo blanco, y luego mentía; no todas las mentiras fueron descubiertas: algunas fueron ejecutadas impecablemente. Podemos deducir que esto ocurre cuando el hecho de mentir no tiene relevancia para el sujeto.
Así pues, en grabaciones en las cuales la persona debía mentir por cosas banales, totalmente ajenas a su persona, se encontraron menos indicios conductuales como por ejemplo quiebros momentáneos de la voz o expresiones faciales mantenidas durante un tiempo excesivo.
- b. Las mentiras que implican temas importantes para el individuo, en este caso violencia entre personas, son más difíciles de disimular para este.
- c. Los experimentos llevados a cabo con los sujetos también muestran que el sentimiento de culpabilidad dificulta el control del lenguaje corporal. El remordimiento es un sentimiento muy problemático a la hora de mentir y los individuos grabados que reconocieron sentir remordimiento mostraban un 65% más de indicios de engaño en su conducta que el resto de los individuos.
- d. Además, resultó que aquellas personas que conocían de antemano al entrevistador, controlaban menos su lenguaje corporal que revelaba indicios de engaño. Por ello, podemos decir que hay menos señales cuando el mentiroso no tiene en común con su interlocutor valores sociales importantes; ni tampoco cuando no lo respeta ni lo admira.

Con la segunda serie de filmaciones se trataba responder a la pregunta *“¿Cómo saber verdaderamente que un indicio de engaño es realmente una mentira?”*

En el trabajo de campo se realizaron filmaciones con personas en una situación en la que debían mentir. El objetivo era captar las expresiones y los ademanes que podían dar indicios de mentiras en las grabaciones. La cuestión es ¿cómo estar seguro de que esas expresiones y ademanes surgen porque el sujeto miente y no por otras razones?

Para responder a esta pregunta se filmaron estos mismos sujetos cuando decían la verdad y a continuación se contrastó el lenguaje corporal en ambas situaciones de mentira y verdad.

Se estudiaron los vídeos de forma exhaustiva, volviendo atrás repetidas veces, analizando cada gesto y cada expresión, congelando las imágenes para tratar de averiguar cualquier pista de engaño. En casi todas las situaciones de mentira se logró ver en cámara lenta una expresión fugaz facial de desesperación, tan rápida que era muy difícil de detectar a primera vista.

También se detectaron otros indicios de mentira a pesar de que los participantes trataban de ocultar sus reacciones ante las escenas sangrientas. En efecto, cuando mentían al entrevistador a muchos se les escapó un encogimiento de hombros, mientras que el resto de su cuerpo permanecía inmóvil.

Uno tras otro, los participantes autodelataban su mentira con este leve encogimiento de hombros cada vez que el entrevistador les preguntaba: "¿Le gustaría seguir viendo esa película?", o "¿Se la proyectaría a un niño?". Y es que el programa informático Dartfish permitió detectar estas señales de mentira. Como vimos en el segundo capítulo, el encogimiento de hombros es un gesto que puede realizarse de varias maneras: alzando ambos hombros a la vez, o volcando hacia arriba las palmas de las manos, o con un gesto que consiste en alzar las cejas al par que se deja caer el párpado superior y se tuercen los labios en forma de U, o con una combinación de todas estas acciones. Pero si este gesto no es deliberado sino una autodelación, sólo aparecerá uno de estos elementos, y en ocasiones ni siquiera completo: se alzará un solo hombro, apenas unos milímetros; o se llevará hacia arriba el labio inferior solamente, cubriendo un poco al labio superior; o las palmas de las manos girarán sobre sí misma mínimamente.

También se observaron otras señales no verbales de engaño: en una de las filmaciones se puede ver una rotación leve de una de las manos, y en otro video las manos estaban quietas pero el sujeto encogió un hombro de forma imperceptible.

Así pues, podemos concluir que los sentimientos ocultos pueden dejarse ver a través de estas microexpresiones. Lo más curioso es que estas breves microexpresiones están habitualmente encubiertas al instante por una sonrisa, cuya función es enmascarar los verdaderos sentimientos.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

En este último apartado se exponen las conclusiones finales del trabajo, resultado tanto de la revisión de la literatura académica existente, como de la investigación empírica realizada. Igualmente, se presentan una serie de limitaciones y, las pautas de lo que debería orientar las futuras líneas de investigación al respecto.

1. Conclusiones

El presente trabajo ha confirmado que el cuerpo es el instrumento más expresivo de comunicación que un individuo posee. Todo el tiempo está articulando aspectos de su personalidad, desvelando emociones y transmitiendo mensajes importantes al mundo que le rodea.

El rostro es uno de los componentes principales en la comunicación no verbal; dónde las microexpresiones faciales, que duran menos de un parpadeo, revelan nuestro estado emocional y aunque no nos damos cuenta este incide sobre el comportamiento que tiene una persona hacia otra en una negociación, una venta o en un proceso de servicio al cliente.

Dada la importancia de la comunicación no verbal en el mundo empresarial, se ha llevado a cabo un análisis de los micromovimientos de las personas con el fin de encontrar la autenticidad de las emociones y aprender a detectar las mentiras, que hoy en día están muy presentes en las organizaciones: mentiras entre vendedores y compradores, entre médicos y pacientes, entre testigos y jueces, entre abogados y clientes, entre compañeros de trabajo o entre directivos y empleados.

En relación a estas mentiras, el trabajo de campo ha demostrado que estas no se pueden ejecutarse de forma impecable y que no se puede tener un control absoluto del lenguaje no verbal. Esto se debe a que solo se puede fingir el lenguaje del cuerpo durante un corto colapso y llegará el momento en el que el cuerpo comience a emitir señales independientes de la acción consciente. Esta falta de congruencia se manifiesta entre los gestos principales, las microexpresiones, microseñales y lenguaje verbal.

2. Limitaciones

La principal limitación que se ha percibido a la hora de detectar mentiras, es advertir que ciertas personas veraces se ponen nerviosas o emotivas cuando alguien sospecha que mienten. Por ello, pueden manifestar microexpresiones que parezcan indicios de engaño. Una persona inocente tal vez tenga miedo de que no le crean, o sienta culpa

por alguna otra cosa, o enojo o fuerte disgusto por una acusación injusta, o que esté sorprendida por los cargos que se le hacen. Si esta persona desea ocultar uno de estos sentimientos, podría producirse una microexpresión o una expresión típica de la mentira. Por todo ello es necesario prestar especial atención al contexto de la situación.

3. Futuras líneas de investigación

Futuras investigaciones podrían enriquecerse tratando este mismo análisis de manera inversa. Es decir, estudiando cómo una postura puede influenciar nuestras propias emociones. En efecto, como hemos visto en este trabajo, nuestros sentimientos cambian nuestros cuerpos, pero también sería interesante estudiar cómo nuestros cuerpos cambian nuestras mentes.

Este enfoque fue planteado por Amy Cuddy en el TEDTalk *"Your body language shapes who you are"*, pronunciado en TEDGlobal 2012 en Edimburgo, Escocia. *"Cambie su postura durante dos minutos y cambiará su vida. Antes de comenzar a leer, haga una auditoría de su cuerpo"* afirma la psicóloga. La idea que transmite Amy Cuddy versa sobre la posibilidad de que nuestros códigos no verbales regulen la forma en que pensamos y sentimos acerca de nosotros mismos, así que no es sólo para los demás, sino también para nosotros mismos.

Una interesante línea de futura investigación podría ser, por tanto, conocer cómo nuestros cuerpos cambian nuestras mentes.

BIBLIOGRAFÍA

Clanchy, J. y Ballard, B. (2000): *Cómo se hace un trabajo académico. Guía práctica para estudiantes universitarios*, Prensas Universitarias de Zaragoza, Zaragoza. 2ª edición

Cosnier, J. y Brossard, A. (2008): *La Communication non verbale*, Delachaux et Niestlé, Lausana.

Birdwhistell, R.L. (1970): *Kinesics and context: Essays on body motion communication*, University of Pennsylvania Press, Filadelfia.

Frey, S. (1975): *Oranization of behaviour in face-to-face interaction*, Mouton.

Gardner, H. (1983): *Frames of mind*, Basic Books, New York.

Nietzsche, F. (1998): *Vérité et mensonge au sens extra-moral*, col. « Babel », Lémac/Actes Sud, París, Montreal.

Miquel, S. et al (2000): *Investigación de Mercados*. Madrid: McGraW-Hill.

Ruiz-Olabuénaga, J.I. (1996): *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

Sabino, C. (1994): *Cómo hacer una tesis*, Panapo. Caracas.

Sulger, F. (2010): *Les Gestes-vérité*, Sand, París.

Tomatis, A. (2006): *El oído y el lenguaje*, Hogar del Libro, Barcelona.

Vincent, J.D. ((1985): *Biología de las pasiones*, Anagrama, Barcelona.

Valles, Miguel S. (2002): *Entrevistas cualitativas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

ANEXOS I : Entrevistas en profundidad

Comunicación no verbal y éxito empresarial

GUIÓN ORIENTATIVO – Preguntas ABIERTAS

Nombre y apellidos:

Profesión:

Consentimiento de utilización de datos personales en TFG: SI / NO

<<Relación con habilidades de comunicación no verbal y empresa>>

1. ¿Qué experiencia tiene en el mundo de la comunicación no verbal?
2. ¿Qué utilidad tiene en la empresa?
3. ¿Qué técnicas existen para aprender a manejar el lenguaje del cuerpo?

<<Cuestiones específicas>>

6. ¿Se puede fingir el lenguaje corporal?
7. ¿Se puede dominar la comunicación no verbal?

ANEXOS II : Glosario de términos

- **Autodelación:** decir o manifestar lo contrario de lo que se sabe, cree o piensa. Inducir a error. Fingir, aparentar o falsificar algo.
- **Microcaricia:** Caricia autodirigida cuyo origen está en el deseo de una relación de fusión con el otro.
- **Microfijación:** Actitud de concentración simbolizada por una posición inmóvil del cuerpo.
- **Micromovimiento:** Gestos nos conscientes y subrepticios.
- **Micropicor:** Picor nos consciente producido por una vasodilatación de los vasos sanguíneos y que tiene su origen en la inhibición de una reacción.
- **Sinergología:** Disciplina y método de análisis e interpretación de gestos, micromovimientos y actitudes corporales que no son realizados de forma plenamente consciente.