

CÓDIGO NO VERBAL

MEJORA TU VIDA A TRAVÉS DE
LA COMUNICACIÓN
NO VERBAL

SONIA EL HAKIM LÓPEZ

PRÓLOGO DEL DR. DAVID MATSUMOTO

Código no verbal

Mejora tu vida a través
de la comunicación no verbal

SONIA EL HAKIM LÓPEZ

© Sonia El Hakim López, 2021

Todas las fotografías que no llevan copyright pertenecen a la autora.

© Centro de Libros PAFP, SLU., 2021

Alienta es un sello editorial de Centro de Libros PAFP, SLU.

Av. Diagonal, 662-664

08034 Barcelona

www.planetadelibros.com

ISBN: 978-84-1344-088-0

Depósito legal: B. 8.291-2021

Primera edición: junio de 2021

Preimpresión: Medium

Impreso por Huertas Industrias Gráficas, S. A.

Impreso en España - *Printed in Spain*

El papel utilizado para la impresión de este libro está calificado como papel ecológico y procede de bosques gestionados de manera sostenible.

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (Art. 270 y siguientes del Código Penal).

Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra. Puede contactar con CEDRO a través de la web www.conlicencia.com o por teléfono en el 91 702 19 70 / 93 272 04 47.

Sumario

Prólogo	13
Introducción	17
I. Lo que (quizá) no sabías de la comunicación no verbal	23
1. Todos somos expertos en comunicación no verbal	23
2. Qué hacen las personas más seductoras	25
3. Todo es observable. Incluso la ausencia	26
4. Qué abarca el estudio de la comunicación no verbal	29
5. Lenguaje no verbal y sarpullidos	35
6. ¿El «arte» de la comunicación no verbal?	37
7. Pseudociencias alrededor de la comunicación no verbal	38
8. Es tu responsabilidad	41
9. Lo que es, lo que yo creo y lo que los demás ven	43
10. ¿Cruzar los brazos es siempre una señal de cierre a la comunicación?	46
11. El matrimonio entre lo verbal y lo no verbal	48
12. La excepción a la relación entre verbal y no verbal	50
13. Hans, el austriaco, o cómo interviene la comunicación no verbal en nuestra interpretación del mundo	52
14. Para mejorar hay que tomar conciencia	55
15. El contexto manda	56
16. La subjetividad: nuestra gran enemiga	59

17. Por qué las madres (y algunos padres) son los mejores polígrafos	61
18. Un paso más allá	63
II. Para qué nos sirve emitir y recibir señales no verbales.	
19. Los hábitos útiles de Darwin	68
20. Soy feliz porque sonrío.	70
21. Mi emoción te hará reaccionar	75
22. Señales no verbales que comunican intenciones, actitudes o mensajes	78
23. Lo que los demás esperan de mí	81
III. Canales del comportamiento no verbal.	
24. El rostro de la emoción oculta	85
25. No todos los gestos son iguales	93
26. ¿Le gustas? Fíjate en esto para saberlo	107
27. Los ojos no mienten	112
28. Lo que hace un ascensor.	118
29. Mi canal preferido	125
30. ¿A qué huele tu tienda favorita?	132
31. <i>Alerte à la bombe</i>	133
32. No eres impuntual. Sólo estás en la cultura equivocada	136
33. Qué nos pasa por dentro.	138
IV. Emociones	
34. Todo el mundo sabe lo que es una emoción hasta que hay que definirla.	139
35. Sistema operativo de fábrica y software	143
36. Las emociones buenas y malas	145
37. Para qué sirven las emociones	149
38. Emociones, sentimientos, tendencias, humor y afecto: parecidos, pero no iguales	156
39. ¿Qué tiene que ver la comunicación no verbal con la inteligencia emocional?	158

V. Emociones básicas y comunicación no verbal . . .	161
40. Santi Cañizares y la expresión de la tristeza.	161
41. El increíble Hulk y la expresión de la ira.	165
42. El sistema simpático y la expresión del miedo	168
43. La putrefacción y la expresión del asco	171
44. Rafaella Carrá y la expresión de la sorpresa.	174
45. Duchenne y la expresión de la alegría	175
VI. La expresión de otras emociones.	181
46. Esto es más complicado de lo que parece	181
47. Diana y la expresión del desprecio	182
48. Los yudocas y la expresión del orgullo	183
49. Arancha Sánchez Vicario y la expresión del triunfo	186
50. «Tierra, trágame» o la expresión de la vergüenza	188
51. Mónica y la expresión de la culpabilidad	190
52. Obama y la expresión de la empatía	191
Epílogo	197
Os debo tanto...	201
Anexo 1. Test «cómo comunicas»	203
Anexo 2. Línea basal de comportamiento	207
Anexo 3. Identificación de personajes a través de la región ocular	209
Bibliografía	211

Lo que (quizá) no sabías de la comunicación no verbal

1. Todos somos expertos en comunicación no verbal

Antes de que cierres este libro pensando que, si ya eres experto o experta, no necesitas saber más, déjame que matice un poco el título de este apartado. Desde una perspectiva evolucionista, las personas que habitamos ahora mismo el planeta somos los descendientes de aquellos primeros humanos que tuvieron la habilidad de leer a sus congéneres. Imaginemos que nos encontramos en la sabana hace cientos de miles de años. Supongamos también que hay dos hombres cazando, buscando alguna presa para comer hoy. Llámoslos Zipi y Zape. De repente, aparece un león de entre unos árboles por detrás de Zipi. Zape lo ve, pero Zipi está de espaldas al león. Sin embargo, Zipi ve lo siguiente: los músculos del rostro de Zape se mueven adoptando una expresión facial que Zipi identifica como temerosa, Zape echa el tronco hacia atrás, tensa todo el cuerpo, y emite un grito agudo. Si Zipi no hubiera tenido en ese momento la habilidad para detectar que su compañero estaba sintiendo la emoción de miedo, se habría quedado quieto y el león seguramente se lo habría cenado. Pero Zipi era un buen lector de las señales no verbales. Así que empezó a correr. Corrió rápido hasta un árbol y trepó como pudo, y de esta forma consiguió salvar su vida. Éstos son nuestros antepasados: aquellos que tuvieron la habilidad para leer a los demás a través de sus señales no verbales. Nosotros, en mayor o menor medida, hemos heredado esa habilidad. En ese sentido, todos somos expertos en comunicación no verbal.

Lo que pasa es que antes todo era más sencillo. Bastaba con detectar señales evidentes como el miedo del otro ante un estímulo peligroso, señales de agresividad ante una posible pelea o de deseo sexual para poder reproducirse. Ésos son los genes que hemos heredado. Pero la sociedad actual es mucho más compleja, con muchos lenguajes hablados, pensamientos enrevesados, reglas y estructuras sociales complejas, comedias románticas donde nadie dice lo que piensa en realidad, conspiradores maquiavélicos y tecnologías muy avanzadas. Nosotros no estamos preparados genéticamente para detectar cuándo una compañera de trabajo desea que no nos salga bien un proyecto para que no consigamos el ascenso que anhela ella, mientras nos hace creer que es nuestra mejor aliada. Tampoco lo estamos para saber cuándo le gustamos sexual o románticamente a alguien, pero no quiere que se note porque está ya en otra relación y sería todo excesivamente complicado. No estamos genéticamente preparados para entender que los miembros de otra cultura pueden concebir la puntualidad prusiana de la que hacemos gala en nuestra empresa como un síntoma de ansiedad o incluso una señal de mala educación, en lugar de verla como una muestra de respeto hacia ellos.

No estamos preparados para hilar tan fino al leer las señales no verbales de los demás, ni para ser conscientes de las señales que nosotros mismos emitimos a los demás. Pero las actividades que rigen nuestra vida ahora mismo nos exigen esa habilidad. Las personas más hábiles en la codificación y decodificación de señales no verbales también tienen más probabilidades de éxito personal y profesional.³ Por eso, es necesario adquirir una mayor habilidad en la emisión y recepción de las señales no verbales.

«¿Qué pasaría si no me formo en comunicación no verbal? Tampoco se va a acabar el mundo.» Si alguien me pregunta esto, le contestaré que, por supuesto, no pasa nada por no formarse en comunicación no verbal, igual que si no lees un libro en tu vida. Todo seguirá igual. Bueno, quizá sí puede que dejes pasar alguna oportunidad laboral por no haber captado señales no verbales de

3. Baró, T., *Inteligencia no verbal: descubre tu potencial de comunicación más allá de la palabra*, Ediciones Paidós, Barcelona, 2018.

tu entrevistador o por no haber sabido comunicar bien. O puede que te embarques en una relación amorosa con una persona tóxica a la que no supiste ver venir. O quizá no te des cuenta de que alguien se va a poner agresivo y no tengas tiempo de reaccionar. O a lo mejor te pasas la vida quejándote de que no te entienden, o de que no entiendes a los que te rodean. En definitiva, puede que tus relaciones personales y profesionales no sean todo lo buenas que podrían llegar a ser.

Todos somos expertos en la comunicación no verbal de situaciones básicas, pero no necesariamente en la que se produce en situaciones sociales complejas.



2. Qué hacen las personas más seductoras

En una ocasión, cuando me dedicaba a dirigir mis negocios, vino a verme Alicia, una agente comercial. No había llamado antes para concertar cita ni nos conocíamos de nada. Pero sé lo duro que es «patear» la calle, y, siempre que he podido, he atendido a todos los comerciales que han venido a verme. La cuestión es que, cuando me avisaron de que me estaba esperando por si podía recibirla, salí enseguida y, con una sonrisa, la saludé y la hice pasar a mi despacho. Nos sentamos y Alicia comenzó a hablar. Y vaya si habló. Me habló de sus productos, de su empresa, de ella misma, de cómo había llegado hasta ese puesto de comercial, del calor que hacía, de qué mal estaba el sector, de una anécdota que le ocurrió con su perro... Todo esto, contado con muy buen humor, con mucha simpatía y muchas sonrisas. Yo escuché atentamente todo lo que me contó mientras asentía con la cabeza y sonreía. Y, cuando Alicia acabó de hablar, simplemente le pregunté: «¿Y por qué crees que tus productos pueden encajar precisamente en mi empresa?». Enmudeció. Seguramente, en ese momento, Alicia se dio cuenta de que no me había preguntado nada sobre mí, sobre mi empresa, mis clientes, mis productos... Se había saltado lo que

yo llamo «el orden correcto de la comunicación». Y ésta es una regla básica que no debemos saltarnos nunca: primero hay que observar y escuchar y, después, con la información sobre esa persona bajo el brazo, ya intentaremos seducir a nuestro interlocutor e intentaremos influir en él. Por supuesto, utilizo aquí el término *seducir* en un sentido amplio, es decir, en el sentido de atraer a nuestro interlocutor, resultarle simpático, que desee seguir en nuestra compañía y que, cuando acabe la reunión, se quede con ganas de volver a charlar con nosotros. **Las personas más seductoras no son las más guapas ni las que mejor hablan. Son aquellas que saben conectar de verdad con los demás.** Y para conectar con alguien, debemos entender lo máximo posible a esa persona: cómo piensa, qué siente, qué motivaciones tiene, cómo procesa la información...



- **Las personas más seductoras, más allá del físico, son aquellas que saben conectar con los demás.**
- **Primero, escucha y observa. Y después seduce. En ese orden.**

3. Todo es observable. Incluso la ausencia

Muchas veces, cuando alguien a quien acabo de conocer se entera de que soy analista de comunicación no verbal, me dice algo así como: «¡Ay! No voy a mover ni un músculo, para que no me analices». Lo cierto es que, si te quedas absolutamente inmóvil, eso también es una conducta analizable. Podemos preguntarnos por qué lo haces, qué hay detrás de esa voluntad de no dar información a la otra persona. Por otro lado, es imposible no dar información sobre nuestra expresión facial (aunque esta información sea un rostro con expresividad neutra), sobre nuestra postura (aunque estemos inmóviles, tendremos el cuerpo de alguna forma), sobre la hora a la que hemos llegado a nuestra cita (¿hemos sido puntuales o hemos llegado unos minutos tarde?) o sobre nuestra apariencia. Como ves,

es imposible no comunicar. Esto no lo digo yo, ya lo dijo el psicólogo y filósofo Paul Watzlawick en su conocido libro sobre la teoría de la comunicación humana.⁴ En este libro, el autor enumera algunos axiomas de la comunicación, y el primero de ellos es justamente éste: es imposible no comunicar. No existe lo contrario a la comunicación, no existe la no-comunicación, igual que no existe la no-conducta. Aunque permanezcamos inmóviles, eso es una forma de conducta.

Miles Patterson, uno de mis autores preferidos de comunicación no verbal, habla de la característica de la «actividad» en su más que recomendable libro *Más que palabras*.⁵ Para este investigador, la comunicación no verbal está siempre activa, al contrario que la comunicación verbal. Si dejamos de hablar, dejamos de comunicar verbalmente. Pero no podemos dejar de comunicar en el nivel no verbal, porque los canales no verbales están siempre activos. Esto lo expliqué bastante gráficamente en una charla TEDx.⁶

Si vamos un poco más lejos en esta idea, podemos incluso pensar en cuánta repercusión en los medios y las redes sociales tiene muchas veces la ausencia de algún político o personaje conocido en un acto público en el que hay una expectativa acerca de su presencia.

El 17 de agosto de 2017 fue un día negro para la historia de España. Durante la tarde de aquel fatídico día, varios atentados terroristas acabaron con la vida de dieciséis personas e hirieron a más de ciento cincuenta en Barcelona y Cambrils. En ese momento, los reyes, Felipe VI y Letizia, junto con sus hijas, se encontraban de vacaciones. El rey las interrumpió para asistir al minuto de silencio que se organizó al día siguiente en Barcelona, pero la reina no asistió. Las redes sociales ardieron, preguntándose por qué la reina no asistía a ese homenaje a las víctimas, en un momento en que España entera tenía el corazón sobrecogido. La

4. Watzlawick, P., J. B. Bavelas, y D. D. Jackson, *Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías y paradojas*, Herder Editorial, Barcelona, 2011 (publicado por primera vez en 1967).

5. Patterson, M. L., *Más que palabras. El poder de la comunicación no verbal*, Editorial UOC, Barcelona, 2011.

6. El Hakim, Sonia, «Comunicación no verbal: Que no te quiten el sitio», charla TEDx, 2019. Véase en: <https://youtu.be/Xr_I6qcd3Ns>.



Figura 2. Minuto de silencio el 18 de agosto de 2017 en Barcelona.

Casa Real tuvo que salir al paso, explicando el protocolo que estaban siguiendo. La reina sí acudió al homenaje que se rindió a las víctimas al día siguiente.

Imagina que Antonio, un compañero de trabajo, se va a otra empresa. Acudimos todos los del departamento a la comida que ha organizado para despedirse, excepto Juan, el jefe directo de Antonio y nuestro. Esa ausencia seguramente se convertirá en la comidilla de la oficina en los días siguientes. Es más, muy probablemente observaremos con mayor detenimiento la conducta de Juan, para intentar averiguar por qué no ha asistido a la despedida del compañero. ¿Está enfadado con él porque siente que Antonio le ha abandonado en medio de un proyecto? ¿No le parece importante que Antonio se vaya y por tanto no quiere desperdiciar su tiempo con él? ¿Está demasiado afectado por su marcha? Averiguar la motivación que hay detrás de esa ausencia en la comida de despedida de Antonio será importante para los que seguimos trabajando con Juan, porque nos da información sobre futuras reacciones que nuestro jefe pueda tener con nosotros.

Como ves, no es ya que comuniquemos cuando estamos presentes en una escena, aunque estemos inmóviles; es que también podemos comunicar a través de nuestra ausencia en una determinada situación.

Robert Cialdini, conocido psicólogo que ha publicado varios libros sobre influencia y persuasión, reproduce en su libro *Pre-suasión*⁷ una conversación entre Sherlock Holmes y el inspector Gre-

7. Cialdini, R., *Pre-suasión: Un método revolucionario para influir y persuadir*, Editorial Conecta, Barcelona, 2017.

gory de Scotland Yard en el relato de Arthur Conan Doyle *Estrella de Plata* (*Silver Blaze*). Holmes tenía la habilidad de ir siempre más allá en sus investigaciones de lo que era capaz la Policía de Londres. Quizá su principal recurso era justamente el de fijarse en aquello que, supuestamente, debería estar, pero no estaba. Tras analizar la escena de un crimen, Holmes le pide al inspector que se fije en «el curioso incidente del perro a medianoche». El inspector le contesta que no hubo ningún incidente con el perro, a lo que Holmes responde que es precisamente eso lo que le resulta extraño, puesto que el perro, ante el allanamiento de un extraño en la casa del asesinado, debería haber ladrado y despertado así a todo el mundo. No es sólo lo que está, sino también lo que no está.

Es imposible que no comuniquemos nada. Hasta la ausencia puede hablar de nosotros. Todo lo que hacemos, más todo lo que no hacemos, da información a los demás.



4. Qué abarca el estudio de la comunicación no verbal

Con mucha frecuencia, cuando digo que soy analista de comunicación no verbal, me dicen algo así como: «¡Ah!, tú eres de los que analizan los gestos que hace la gente». Hace años, tenía que impartir una formación en una empresa ubicada cerca de Madrid. Cuando llegué a las oficinas, me presenté a la persona que estaba en la recepción, indicándole mi nombre y diciéndole que venía a dar un curso. Y me dijo «¡Ah!, tú eres la de los gestos». Era la primera vez que me ponían esa etiqueta, y me hizo mucha gracia. Después, me lo han vuelto a decir en diferentes versiones, y es verdad, analizo los gestos que hacen las personas. Pero en este punto, en el que prácticamente estás comenzando a leer este libro, quiero enseñarte lo amplio que es nuestro campo de estudio.

Antes de eso, definamos: ¿qué es la comunicación no verbal? Ya te puedes imaginar que hay definiciones para parar un tren y para todos los gustos. Yo creo que la más acertada es la que se re-

fiere a la comunicación no verbal como todo aquello que comunica, pero no es verbal. Como ves, es una definición por descarte: lo que no es verbal, es no verbal. Parece un juego de palabras. Pero, realmente, esta definición es la que mejor abarca todo lo que estudiamos en comunicación no verbal. Veamos pues qué engloba el estudio de la comunicación no verbal.

Como hemos visto en el apartado anterior, todo es observable. Pero, como esto es ciencia, los diferentes eventos observables están clasificados para poder estudiarlos mejor. Si bien los investigadores no coinciden plenamente en cómo agrupar las distintas señales no verbales, una clasificación que me parece muy interesante es la que hace David Matsumoto.⁸ Él habla de la comunicación no verbal como el conjunto de señales no verbales que podemos observar y nos da información acerca del individuo o de la escena. A su vez, la comunicación no verbal, según este autor, se divide en cuatro categorías:

- **El entorno:** El entorno físico en el que se desarrolla una escena es muy importante. Que ocurra en un lugar o en otro puede cambiar totalmente el significado de lo que estamos observando. Por ejemplo, seguramente, no llegaremos a las mismas conclusiones al observar un ataque de risa de una persona en un restaurante o en un funeral. Es más, seguramente no observaremos las mismas conductas en los comensales de un restaurante de Nouvelle Cuisine con tres estrellas Michelin que en los de un McDonald's. Y, si hilamos aún más fino, piensa en el hecho de que alguien elija ir al restaurante de lujo o al McDonald's; esto también nos dará información acerca de esa persona. Como dice Juan Enrique Soto, director de la Sección de Análisis de Conducta de la Policía Nacional de España, «toda conducta tiene una motivación».⁹ Incluso la elección que hacemos del restaurante.

8. Matsumoto, D., H. C. Hwang, y M. G. Frank (eds.), *Nonverbal Communication: Science and Applications*, Sage Publications, Towsand Oaks (Estados Unidos), 2012.

9. Soto, J. E., *Profiler. Los secretos del análisis de conducta criminal*, Ediciones Pirámide, Madrid, 2019.

- **La apariencia y las características físicas:** César Toledo dice con frecuencia en su blog¹⁰ que, aunque no sea políticamente correcto, la apariencia habla de nosotros. Lo corroboran numerosas investigaciones que abordan temas políticamente incorrectos, como la diferencia de sueldo entre los profesionales más altos y los de talla más baja¹¹ (sí, por increíble que nos parezca, las personas más altas tienen más éxito profesional que las personas de menor estatura, mal que me pese, porque yo soy más bien bajita), los juicios acerca de los rasgos de personalidad que hacemos de los demás con base en su apariencia,¹² etc. Cuando hablamos de apariencia, nos estamos refiriendo al físico de una persona (su color de piel, cómo son sus ojos, su pelo, si es alta, baja, gruesa, fina, etc.). De hecho, está más que estudiado el llamado «efecto halo», por el que tendemos a atribuir automáticamente características positivas (amabilidad, honestidad, simpatía, etc.) a las personas que nos parecen atractivas y también tendemos a atribuir características infantiles (vulnerabilidad, inmadurez, irresponsabilidad) a las personas con rasgos faciales infantiles (ojos y frente grandes, barbilla redondeada).¹³ Pero también nos referimos a su vestimenta (la ropa que lleva) y los complementos que luce (joyas, relojes, pero también complementos tecnológicos como el móvil). Evidentemente, no doy la misma información a los demás si llevo a una reunión y suelto sobre la mesa el último modelo de iPhone que si dejo un Motorola de los años noventa. Es más, tampoco daré la misma información si dejo sobre la mesa despacito y con mucho cuidado el último modelo de

10. Blog Análisis No Verbal: <<https://www.analisisnoverbal.com/>>.

11. Case, A., y C. Paxson, «Stature and status: Height, ability, and labor market outcomes», *Journal of Political Economy*, 116(3) (2008), pp. 499-532.

12. Naumann, L. P.; S. Vazire; P. J. Rentfrow, y S. D. Gosling, «Personality judgments based on physical appearance», *Personality and Social Psychology Bulletin*, 35(12) (2009), pp. 1661-1671.

13. Zebrowitz, L. A., y R. G. Franklin Jr., «The attractiveness halo effect and the babyface stereotype in older and younger adults: Similarities, own-age accentuation, and older adult positivity effects», *Experimental Aging Research*, 40(3) (2014), pp. 375-393.

iPhone, adecuadamente protegido con una funda por las dos caras, que si suelto sin ningún miramiento ese mismo móvil, sin funda ni nada. En este último caso, estoy haciendo ver a los que me observan que no tengo problema en comprarme otro si se rompe éste, aunque cueste la friolera de 1.500 euros.

- **Las huellas de comportamiento:** Esta expresión, acuñada por el doctor Matsumoto, se refiere al análisis que podemos hacer de la conducta que han tenido las personas y que nos da información sobre ellas, incluso aunque ellas no estén presentes en ese momento. Los rastros de conducta se están estudiando desde hace años, con investigaciones sobre la forma en que decoramos nuestra habitación o nuestro despacho, por ejemplo; si está ordenado o hecho un desastre, si hay fotografías y de qué tipo son, etc. Todo eso dice mucho de mí y de mi personalidad, aunque yo no esté presente. Gosling (el actor Ryan Gosling, no; Samuel Gosling, un investigador y profesor de Psicología de la Universidad de Texas) ha demostrado que observadores desconocidos pueden hacer juicios bastante precisos acerca de los rasgos de personalidad de los observados.¹⁴ Estos resultados los utiliza Malcolm Gladwell en su interesante libro *Inteligencia intuitiva*¹⁵ para apoyar su idea sobre la selección de datos significativos, donde explica que bastan unos pocos datos bien elegidos para emitir un juicio sobre alguien tan fiable o más que si nos pasáramos horas y horas analizando una ingente cantidad de información sobre esa persona.

Por otro lado, dentro de la disciplina de la perfilación criminal (*criminal profiling*), que busca determinar las características psicológicas de un delincuente con base en los rastros conductuales que ha dejado durante la comisión del crimen, se está desarrollando la técnica de perfilación indirecta (o perfilado indirecto) de personalidad. En esta técnica de análisis psico-

14. Gosling, S. D.; S. J. Ko; T. Mannarelli, y M. E. Morris, «A room with a cue: Personality judgments based on offices and bedrooms», *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(3) (2002), pp. 379-398.

15. Gladwell, M., *Inteligencia intuitiva: ¿Por qué sabemos la verdad en dos segundos?*, Editorial Taurus, Barcelona, 2013.

lógico, sustentada en la investigación científica, se busca determinar los rasgos de personalidad de la persona en cuestión sin contar con su colaboración ni participación expresa.¹⁶ Para ello, se infieren determinados rasgos de personalidad con base en las conductas observadas en esa persona, en cómo son sus espacios privados (es decir, aquellos que decora y mantiene esa persona, como su despacho o su habitación), el tipo de *hobbies* que tiene, su comportamiento no verbal (por ejemplo, no gesticula igual una persona con alta extroversión que una persona con baja extroversión o introversión). La perfilación indirecta de personalidad, si bien ha nacido en el entorno policial, tiene una aplicación muy interesante en el ámbito civil, puesto que nos puede permitir entender mejor a las demás personas con las que nos relacionamos, podemos adaptarnos mejor a ellas e incluso podemos anticiparnos en ocasiones a su toma de decisiones.

Actualmente, también se están analizando otro tipo de huellas de comportamiento, relacionadas con la era digital: el uso que hacemos de las redes sociales,¹⁷ del móvil¹⁸ o las webs que visito dan muchísima información acerca de mi personalidad. Todo eso son las huellas de comportamiento y también forman parte del sistema de la comunicación no verbal.

- **El comportamiento no verbal:** Llegamos a la parte más conocida de la comunicación no verbal. Aquí, analizamos qué comportamientos tiene una persona, y lo hacemos a través del estudio de diferentes canales expresivos: la expresión facial, los gestos, las posturas y movimientos corporales, las distancias que guardamos con los demás y el movimiento en el espacio, el contacto físico, el olor, el paralenguaje (la voz), la gestión del tiempo, el comportamiento de los ojos, y también las reacciones fisiológicas observables que nos puedan dar in-

16. Halty, L.; J. L. González, y A. Sotoca, «Modelo ENCUIST: Aplicación al perfilado criminal», *Anuario de Psicología Jurídica*, 27(1) (2017), pp. 21-31.

17. Amichai-Hamburger, Y., y G. Vinitzky, «Social network use and personality», *Computers in Human Behavior*, 26(6) (2010), pp. 1289-1295.

18. Stachl, C., et al., «Predicting personality from patterns of behavior collected with smartphones», *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 117(30) (2020), pp. 17680-17687.



Figura 3. Comunicación no verbal.

formación acerca del estado emocional de una persona (por ejemplo, nos puede interesar observar que una persona se ruboriza o se le acelera la respiración en un momento dado).

Con este breve repaso al sistema que conforma la comunicación no verbal, espero haberte hecho ver que esto es mucho más que analizar los gestos. Esto va de analizar personas.



- **La comunicación no verbal es todo aquello que comunica, pero no es verbal.**
- **El entorno influye en nuestra conducta y la interpretación de nuestra conducta depende del entorno.**
- **Nuestra apariencia ayuda a los demás a formarse un juicio sobre nosotros. Así que debemos tenerlo en cuenta.**
- **Nuestros espacios privados y nuestras redes sociales dan información a los demás sobre nosotros. Así que no muestres aquello que no quieres que utilicen los demás para formarse un juicio sobre ti.**

- **El análisis de comunicación no verbal es mucho más que analizar unos gestos o unas expresiones faciales: se trata de analizar todo lo que está relacionado con la conducta humana.**

5. Lenguaje no verbal y sarpullidos

Te habrás fijado seguramente en el punto anterior en que diferencia entre comunicación no verbal y comportamiento no verbal, siendo este último una parte del primero. No todos los investigadores están de acuerdo con esta nomenclatura. Algunos consideran que la comunicación no verbal es una parte del comportamiento no verbal.¹⁹ Es cuestión de matices y también de gustos. Podemos utilizar expresiones parecidas para referirnos prácticamente a lo mismo: conducta no verbal, señales no verbales, lo no verbal... Lo que nunca me oirás decir es «lenguaje no verbal», a pesar de que es el término más utilizado en el ámbito comercial y me toca ponerlo como *hashtag* en mis *posts* de redes sociales. El lenguaje no verbal, realmente, se debería referir al lenguaje de signos²⁰ únicamente, puesto que la palabra *lenguaje* implica que hay una estructura definida y unas reglas sintácticas y morfológicas comunes establecidas y conocidas por todos los interlocutores. Esto no existe en el comportamiento no verbal.

Esta idea adquiere más fuerza aún si reflexionamos sobre esto: el lenguaje hablado se ubica en el hemisferio cerebral izquierdo. En concreto, las palabras se emiten desde el área de Broca y se reciben en el área de Wernicke. En cambio, las señales no verbales se emiten y reciben en el hemisferio cerebral derecho. El lenguaje de

19. Pérez, R. M. L.; F. G. León, y M. G. Olivares (eds.), *Comportamiento no verbal: Más allá de la comunicación y el lenguaje*, Ediciones Pirámide, Madrid, 2016.

20. Rozalén, una cantante española con una voz aterciopelada preciosa, incluye siempre en sus conciertos la traducción simultánea a la lengua de signos, de la mano de su amiga Beatriz Romero, que consigue no sólo traducir las palabras, sino la emoción, a través de sus gestos. Puedes ver un videoclip en este enlace: <https://youtu.be/3y_78MuI4Po>.

signos, curiosamente, a pesar de hacerse con las manos, se ubica en el hemisferio izquierdo, el mismo que el del lenguaje hablado. Por tanto, sólo deberíamos referirnos al lenguaje no verbal cuando estemos hablando del lenguaje de signos. Así que, si no quieres que me salgan sarpullidos, no me hables de «lenguaje no verbal» (o «lenguaje corporal», que es lo mismo, pero además reducido únicamente a las señales no verbales del cuerpo, obviando otras señales como la voz o las distancias entre personas). Refirámonos a esta disciplina de estudio como «comunicación no verbal» o «comportamiento no verbal».

Quizá ahora estés pensando: «¿Y el título de este libro? ¿Qué es entonces *código no verbal*? ¿Se puede utilizar?». Si entendemos la palabra *código* en la quinta acepción del DRAE, como el *conjunto de reglas o preceptos sobre determinada materia*, entonces el «código no verbal» se referiría a la forma en que debemos interpretar las señales no verbales, a las reglas de análisis. Es una definición bastante restrictiva, que se refiere sólo a las reglas que debemos seguir al analizar. Pero lo cierto es que *Código No Verbal* también es la escuela de comunicación no verbal que fundé hace años y la marca comercial bajo la que imparto cursos de formación. Y, bueno, tampoco está mal como título para este libro.

Por último, quiero ahora detenerme en algo: no se puede entender la comunicación no verbal como algo aislado dentro de la comunicación. Cuando yo veo en alguien una expresión facial de ira, por ejemplo, ésta es el reflejo de una emoción o incluso de una tendencia emocional relacionada con un rasgo de personalidad. O puede estar motivada por una intención comunicativa, esa persona puede querer decirme con su comportamiento no verbal que estoy haciendo algo que no quiere que haga. La comunicación no verbal es el reflejo de los rasgos de personalidad, emociones, motivaciones, actitudes e intenciones. No debemos, por tanto, aislar la comunicación del resto de los procesos y estados mentales, porque entonces nos estamos perdiendo lo más interesante, el porqué: por qué una persona hace un gesto o adopta una postura, qué hay detrás.



Las señales no verbales no forman un lenguaje y, por tanto, no debemos referirnos a ellas como «lenguaje no verbal». El único término que engloba todo lo que analizamos es «comunicación no verbal».

6. ¿El «arte» de la comunicación no verbal?

A veces, me presentan como «experta en el arte de la comunicación no verbal» o «experta en el arte del lenguaje no verbal» (ya sabes, sarpullidos a la vista). No, esto no es un arte, ni yo soy una artista ni una experta en arte ni nada de eso. Lo más cerca que he estado yo de hacer algo artístico ha sido colorear algún mandala.

No. Esto es ciencia, no es arte. La comunicación no verbal se estudia principalmente desde la psicología. También está muy relacionada con otras ciencias como la antropología, la etología o la sociología. Además, encontramos aproximaciones a la comunicación no verbal desde la lingüística y desde la retórica. De hecho, al parecer, es en la esfera de la retórica donde comenzó el estudio de la comunicación no verbal.²¹ Algunos investigadores hablan de Confucio en 500 a. C., otros de Aristóteles en 350 a. C. Pero la cuestión es que, a fecha de hoy, hay muchísima investigación científica sobre diferentes ámbitos de la comunicación no verbal. Hay más de 30.000 artículos científicos sobre la comunicación no verbal.²² Así que cuando encuentres un libro sobre comunicación no verbal que no tenga referencias bibliográficas, activa tu espíritu crítico.

21. Manusov, V., «A history of research on nonverbal communication: Our divergent pasts and their *contemporary legacies*», en Matsumoto, D.; H. C. Hwang, y M. G. Frank, *APA handbook of nonverbal communication, American Psychological Association*, Washington D. C. (EE. UU.), 2016, pp. 3-15.

22. Plusquellec, P., & Denault, V., «The 100 most cited papers on visible nonverbal behavior: A bibliometric analysis», *Journal of Nonverbal Behavior*, 42(3), (2018), pp. 347-377.