Recursos para Pymes

Persuasión Avanzada

EL

LENGUAJE NO VERBAL

CÓMO LEERLO Y PROYECTAR UNO QUE AYUDE A VENDER Y PERSUADIR

LOS SIGNOS FUNDAMENTALES DE LENGUAJE NO VERBAL PARA VENDER, CONVENCER Y PERSUADIR AL OTRO, SIN NECESIDAD DE USAR LA PALABRA

Persuasión Avanzada: el lenguaje no verbal

La comunicación no verbal, cómo leerla y proyectar uno que ayude a vender y persuadir

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

Índice de contenido

La comunicación no verbal, cómo leerla y proyectar uno que ayude a vender y persuadir.....1

Una habilidad que nadie pone en práctica.....3
Adquiriendo superpoderes.....4
Empezando a corregir el lenguaje corporal.....5
El 80/20 del lenguaje corporal.....6
Cuáles son las 8 principales señales no verbales de confianza.....7
Señal 1.- Relajación.....7
Cómo adquirir esta característica.....8
Los trucos más efectivos para practicar esta habilidad.....9
Señal 2.- Póngase derecho.....9
Señal 3.- Posiciones abiertas.....10
Señal 4.- Mirada directa.....12
Señal 5.- Los gestos que se hacen siempre tienen un propósito.....13
Gestos manuales “correctos”.....13
Los gestos con la mano que no debe hacer nunca.....14
Señal 6.- Sonreír, pero correctamente.....15
Señal 7.- La reacción al entorno.....16
Señal 8.- La ocupación de espacio.....17
Leyendo a los demás como un libro abierto.....18
Técnicas fundamentales para leer bien a los otros.....18
1.- No leer señales aisladas, sino en conjunto.....19
2.- Leer las señales en contexto.....19
3.- Busque congruencia.....20
La parte más delatora que tenemos que intentar leer primero.....20
Cruzar las piernas en el ámbito de los negocios.....20
El apretón de manos en el ámbito de los negocios.....21
Lo que debe evitar a cualquier precio.....22
El apretón de manos ideal.....23
El truco para “abrir” al otro.....24
De qué depende todo.....24
Ejercicios prácticos para aplicar todo esto.....25
Ejercicio 1: Simplemente observe.....25
Ejercicio 2.- Ir practicando una señal cada vez.....26

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

Una habilidad que nadie pone en práctica

A uno de mis mentores le hicieron la pregunta de qué única cosa querría conservar si tuviera que empezar otra vez desde cero, en un país extraño y sin nada a su disposición. Él respondió que la habilidad de comunicarse.

A través de la comunicación, el cliente, o aquel con el que hagamos negocios, percibe el valor que podemos dar y, según el valor que crea que va a obtener, decidirá si al final acepta lo que le ofrecemos o no.

Si es cliente Premium habrá visto las pruebas sobre cómo cambiar apenas dos letras en un mensaje puede ser fundamental para persuadir mejor al otro de que haga lo que queremos, o cómo distintas comunicaciones de un mismo producto daban un resultado muy diferente en cuanto a ventas. Porque la comunicación y el mensaje que transmitimos es como una lente que hay entre el cliente y el producto, de manera que, según sea el lenguaje, podemos modificar, para bien o para mal, el valor percibido de lo que vendemos.

Ahora bien, nos hemos centrado a menudo en la parte verbal del lenguaje, en cómo usar las palabras, cuáles son más poderosas, cómo articular esa comunicación (por ejemplo empezando fuerte, usando historias...) pero hay una parte tan o más importante, **la comunicación no verbal**.

Quizá haya oído hablar alguna vez del famoso estudio de Mehrabian, actualmente profesor emérito en UCLA, que llevó a cabo experimentos sobre actitudes y sentimientos. En él encontró que, en ciertas situaciones, la comunicación verbal es altamente ambigua, **solo el 7% de la información captada por el otro se atribuye a las palabras, mientras que el 38% se atribuye a la voz (entonación, proyección, resonancia, tono, etc) y el 55% al Lenguaje Corporal**.

Nunca ha habido nada tan mal citado como este estudio, ya que enseguida la conclusión era que para toda situación de comunicación esos eran los porcentajes correctos de importancia.

No es así, de hecho esos números son aplicables sólo a comunicaciones que tratan sobre el tema de actitudes y sentimientos (cosa que raramente nos vamos a encontrar predominando en nuestra faceta emprendedora, aunque sí en la personal) pero lo que sí “destapó” es que el lenguaje corporal, en cualquier situación de comunicación, **es fundamental.**

De hecho es una de las partes más importantes a dominar ya que, como emprendedores, muchos

de nuestros intentos de persuasión (a clientes, aliados, proveedores, etc.) serán cara a cara.

La explicación a este fenómeno es que durante miles y miles de años ya nos estuvimos comunicando antes de crear un lenguaje verbal. Por eso **la capacidad de reconocer esos signos no verbales y comunicarnos a ese nivel sigue implantada poderosamente.**

Aunque la hayamos relegado a un ámbito más instintivo e inconsciente no hemos borrado esa programación utilizada durante mucho más tiempo que la palabra, por eso no son de extrañar los resultados de estudios como el de Mehrabian.

Así que, **si queremos persuadir, vamos a tener que dominar los dos tipos de comunicación.** Y para la no verbal está este material.

Adquiriendo superpoderes

Le habrá pasado más de una vez esta situación: usted escucha todas las palabras perfectas y el discurso que le han echado es intachable, pero por algún motivo no le convencen para nada.

O bien esa persona que opta para el puesto que usted ofrece no parece adecuada por algo que no sabría explicar, o por alguna razón no le parece que ese vendedor ante usted tenga un producto tan maravilloso, aunque lo haya explicado perfectamente con palabras.

Siento chafarle el día pero eso no ocurre porque tenga superpoderes, ni ha desarrollado un sentido arácnido especial como el de Spiderman. Simplemente **su subconsciente está captando pistas de comunicación que conscientemente ni siquiera percibe**, de modo que le está transmitiendo, de esa manera tan particular y difusa que tiene, que “algo no encaja”.

Lo que no suele encajar es que la comunicación verbal y la no verbal no están diciendo lo mismo.

Mientras que las palabras dicen que el producto es el mejor, otras pistas no verbales delatan que quien lo dice no se lo cree realmente, o no está seguro de ello (probablemente porque es un vendedor mal pagado, que no se ha preocupado nunca de usar el producto que intenta endosar).

Por eso la principal habilidad de un persuasor que quiere vender es tener pasión por aquello que vende, y la de un comprador ha de ser la de interpretar el lenguaje no verbal.

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

Un ejemplo que ilustra esto son los vendedores que Apple tiene en cada una de sus tiendas. No es el típico joven de sueldo mínimo que está ahí porque precisa pagarse la carrera, sino que todos y cada uno son fanáticos del producto, usuarios de Apple que además son verdaderos fundamentalistas de la marca, que tirarían huevos a Bill Gates si pasara por la puerta.

Ni qué decir tiene que en esos casos la congruencia entre la comunicación verbal y la no verbal es total, manteniendo la regla de oro de la persuasión.

Y este es el quid de la cuestión, en el mundo de los emprendedores y profesionales, los mejores clientes, los mejores aliados y aquellos a los que nos vamos a querer arrimar han tratado con otros cientos y cientos de emprendedores, trabajadores, aliados, etc. **y por tanto tienen altamente desarrollada la capacidad de captar esa incongruencia entre mensajes verbales y no verbales.**

Porque esto no es un superpoder, sino una habilidad que se desarrolla con la práctica. Así que, si queremos nadar en esas aguas donde están los mejores, vamos a tener que poner nuestra comunicación no verbal en orden y comenzar a sacar al terreno del consciente eso que suele estar en el reino del subconsciente.

Por eso en este material vamos a aprender lo fundamental para usar esto en nuestro favor y vamos a ver el 80/20 que necesitamos saber y practicar para tener una comunicación no verbal persuasiva, y que sea congruente con el mensaje que queremos mandar (el de que somos los mejores en lo que hacemos).

Empezando a corregir el lenguaje corporal

Aunque el lenguaje corporal no es el único elemento de la comunicación no verbal (está el tono de voz, el contexto en el que se desarrolla, etc.) sí es uno de los más importantes y sobre todo el que más podemos controlar. Como todo, y aunque al principio no sea fácil, es cuestión de práctica.

A día de hoy no me ruboriza confesar que mi lenguaje corporal sigue pudiendo ser mejorable en algunas situaciones, pero también es cierto que antes era nefasto.

Chepado, huidizo y nervioso como pocos, lo cierto es que tuve que hacer un enorme esfuerzo para corregir ciertas cosas y, aunque hoy día aún dista de ser perfecto, ha habido un cambio total,

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

algo que he notado en todas mis comunicaciones, ya sean profesionales o personales[1].

El 80/20 del lenguaje corporal

Vamos a aprender en la práctica qué es lo que principalmente vamos a querer transmitir en un contexto donde queremos persuadir en lo que se refiere a ventas y negociaciones profesionales.

Las dos sensaciones que queremos que calen en los destinatarios de nuestra persuasión son:

- **Confianza total en nosotros mismos.**
- **Sinceridad.**

Reduciendo nuestra actividad como emprendedores a su esencia, básicamente lo que hacemos se trata de lo siguiente: realizamos una promesa que implica un riesgo para el otro, y le pedimos que la acepte sin que sepa cómo será realmente el futuro.

Ya sea una venta, una negociación, etc. básicamente eso es lo que hacemos. En un contexto donde el otro necesita aplacar una necesidad o deseo nosotros le estamos diciendo que lo vamos a hacer y que, de entre todas las opciones que tiene, somos la mejor o al menos una de las mejores.

El otro tiene que hacer una apuesta, ya que no sabrá si lo que decimos es realmente cierto hasta que hayamos terminado el trabajo o haya usado a fondo el producto, así que, inconscientemente, lo que buscan conocer es si somos capaces de hacerlo y si somos sinceros en eso que decimos.

No queremos transmitir mayor atractivo físico, ni intimidación, ni sumisión, ni nada por el estilo, tenemos que centrarnos en cultivar las señales de lenguaje no verbal que transmiten confianza sincera en nosotros mismos, y eso es lo que vamos a ver a continuación.

1 Este es uno de los aspectos más interesantes de aprender comunicación no verbal, que es una habilidad increíblemente útil para cualquier faceta de nuestra vida (y cualquier situación de persuasión).

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

Cuáles son las 8 principales señales no verbales de confianza

Las principales señales de confianza que podemos emitir tienen que ver con transmitir poder, pero no tanto poder sobre los demás (como hacen algunos gerentes y políticos) como **poder para hacer lo que nos proponemos y hacerlo bien.**

Estas son las que se han comprobado y estudiado consistentemente que mejor funcionan. No vamos a ver aquí en detalle cosas como la diferencia entre la sonrisa de compromiso o la real, distinguiendo si las comisuras de los labios van hacia los oídos o hacia los ojos, ya que a menos que trabajemos para el servicio secreto como interrogadores no va a ser necesario. Aquí vamos a conocer los pilares fundamentales de verdad que más van a marcar la diferencia.

Señal 1.- Relajación

Esta es la señal más importante por excelencia, si sólo va a aprender una técnica de lenguaje corporal, que sea esta, es el 80/20 del 80/20**.**

La mayor parte de la gente no capta este concepto fundamental, creen que para transmitir poder y confianza tienen que mostrar una actitud similar a la de un musculoso guardaespaldas o bien dominar e intimidar. Sin embargo, es todo lo contrario, ya que en esos casos de exhibición de fuerza, la reacción que vamos a obtener del otro es que intente cerrarse y defenderse.

Cuando uno se muestra relajado está transmitiendo la señal definitiva de poder, ya que es la imagen de una persona que no teme absolutamente nada y por tanto está tranquila.

Tiene la total confianza de que, surja lo que surja, puede con ello, por eso puede relajarse, olvidar posiciones defensivas o agresivas porque, simplemente, no las necesita.

Sabiendo que eres el mejor puedes estar calmado con la convicción de que podrás con todo lo que te echen. Estar en tensión y en guardia demuestra temor y desconfianza en las propias habilidades, de modo que tienes que compensar adoptando una posición defensiva.

Además, recordemos que en una interacción con cualquier otra persona (cliente, socio, amigo...)

los estados se contagian, de manera que querremos transmitir y contagiar relajación. Si no es así, no habrá conexión y el otro tendrá las defensas tan subidas como nosotros. En esos casos no hay manera de persuadir ni convencer para una venta o trato.

cómo adquirir esta característica

Hay dos maneras básicas de adquirir esta y las otras características que vamos a ver aquí:

- **La primera es alcanzarla de manera natural:** si es una persona particularmente nerviosa, le recomiendo de veras que aprenda alguna técnica de relajación sencilla. Lo más complicado de esto es que cuando la situación en la que necesitamos relajarnos surge, uno se olvida de la técnica o bien se pone a aplicarla y ve que no funciona, de modo que se pone más nervioso. Lo ideal es, como siempre en todo lo que suelo enseñar, **prepararnos antes de que lo necesitemos.**

  Es decir, que si habitualmente practicamos iremos aposentando la habilidad de relajarnos de manera natural y estará ahí cuando tengamos que recurrir a ella. La práctica hace la perfección y si empezamos a practicar sólo cuando surge la necesidad va a ser un desastre, además de que tendremos la sensación de que resulta particularmente inútil.

- **La segunda es fingir la señal hasta que la integremos:** la manera anterior es la del mundo ideal, y de veras que es la más recomendable, pero también es cierto que en la vida real muy pocos se preparan con antelación y tienen la disciplina de practicar todos los días. En el ajetreado mundo del emprendedor sólo *"nos acordamos de Santa Bárbara cuando truena"* como dice el refrán.

  Lo más interesante de todo esto es que realmente no estamos fingiendo nada falso cuando lo hacemos, sino que mediante forzarnos a parecer relajados nos vamos relajando, al igual que cuando uno comienza a sonreír, aunque sin ganas, a los pocos segundos de realizar la acción física se dispara el mecanismo mental de mejorar el ánimo, un hecho ampliamente demostrado en diversos estudios y que se suele denominar *embodiment*.

  De esta manera, cuando comenzamos a fingir y actuar como si estuviéramos relajados, lo vamos consiguiendo hasta que, de hecho, un día todo el entrenamiento ha dado frutos reales y hacemos bueno el proverbio inglés: *fake it until you make it* (finge hasta que lo consigas de verdad).

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

Los trucos más efectivos para practicar esta habilidad

- **Uno de los signos más importantes de relajación es la fluidez de movimientos.** Por eso el primer "truco" es **movernos un poco más lento de lo normal**. Esto no quiere decir que actuamos desesperantemente lentos, sino que somos conscientes de cómo nos movemos y lo hacemos un poquito más lento de lo normal. Con movimientos calmados y fluidos.

- **El segundo es ser consciente de los nudos que sin darnos cuenta generamos en el cuerpo cuando estamos tensos y soltarlos.** Los más habituales suelen ser apretar los dientes o la mandíbula, aunque sea imperceptiblemente, tener las piernas cruzadas a la altura de los tobillos, cargar los hombros y cruzar o apretar las manos.

  Normalmente, cuando yo estaba esperando o preparándome para una reunión, charla o cliente, iba repasando mi postura y mi cuerpo de la cabeza a los pies y, normalmente, siempre me sorprendía con los tobillos cruzados haciendo una X a la altura de las tibias o con los dientes más apretados de lo normal.

  Una vez detectamos esos puntos de tensión, los relajamos conscientemente.

- **El tercero es abrir la posición.** Aunque lo vamos a ver en detalle más adelante, si somos el macho o la hembra alfa (simbólicamente) que tiene dominada la situación y posee confianza plena en su habilidad, **no precisamos ninguna barrera de defensa ni tensión alguna**.

  De hecho cruzar los tobillos o las piernas es una muestra de defensa y lo mismo pasa con los brazos. Ábralos, no tiene nada que temer cuando tiene toda la confianza del mundo. Y si no la tiene, recuerde, **aparéntela hasta que así acabe teniéndola**.

Señal 2.- Póngase derecho

No estoy seguro de cuántas miles de veces me lo ha dicho mi madre desde que era pequeño, pero tenía razón. Permanecer encorvado es un intento de hacerse pequeño, de defenderse y no molestar, en esencia, de **desconfianza en uno mismo**.

Personalmente, permanecer erguido como si uno se hubiera tragado una escoba no es la mejor

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

manera, especialmente si no se ha licenciado en el ejército o los años de trabajar sentado pasan factura (como a miles de personas). Mantener esa clase de posición envarada parece antinatural y **transmite que nos estamos "esforzando demasiado", lo que mata la primera regla de la relajación, que es la más importante.**

Personalmente me va mejor erguirme y luego echarme un poco para atrás a la altura de los hombros, como si me apoyara ligeramente en una pared ficticia, de manera que el pecho sobresale y no estoy rígido como un palo, sino que estoy relajadamente confiado y erguido.

Ponerse derecho tiene otra implicación para lo que nos interesa sobre lenguaje corporal en los negocios y es la de **no inclinarse demasiado hacia el otro, especialmente cuando no se recibe la misma clase de movimiento en respuesta.**

Si bien es necesario estar apasionado por lo que se vende para poder persuadir con una comunicación congruente, si nos inclinamos demasiado hacia el otro, mientras que el otro se mantiene erguido o incluso se echa hacia atrás, **estaremos mostrando demasiada desesperación y causando incomodidad**. Hay una fina línea entre pasión y desesperación, y tenemos que saber caminarla.

Aunque en casos personales es positivo inclinarse hacia el otro si es que queremos mostrarle un genuino interés (y no nos importa perder "poder" porque estamos en una situación íntima), cuidado en el ámbito profesional, si la otra persona también se inclina sobre lo que estamos viendo o se sincroniza con nuestro movimiento, vamos bien, pero cuidado con inclinarnos en sumisión o invadir el espacio personal del otro.

La base de aceptar un negocio por parte de un posible cliente estriba en la creencia de que él va a obtener más valor que el dinero que nos va a dar a cambio; mostrar desesperación, además de hundir de nuevo la vital regla número 1 de la relajación, puede dar señales de que nosotros necesitamos más que él el producto y que hay gato encerrado. Puede llegar a parecer que vayamos a ganar nosotros más que él, lo cual es un elemento que automáticamente rompe casi todos los tratos.

Señal 3.- Posiciones abiertas

Eso significa que **exponemos las partes más vulnerables porque tenemos plena confianza en nosotros, la situación y el otro.**

Además querremos hacer esto porque, en ventas y persuasión, **es el persuasor el que lidera la interacción**, de manera que intenta transmitir, no sólo sus ideas, sino su estado abierto y receptivo para que lo que diga no caiga en saco roto porque el otro está cerrado como un castillo.

Por eso usted quiere mantener posiciones abiertas además de para mostrar confianza, porque **quiere que el otro esté en la misma onda (recuerde que el lenguaje no verbal es contagioso) y quiere una congruencia total en su mensaje**.

Si usted está cerrado corporalmente comprobará cómo su capacidad de comunicar se reduce enormemente. (Haga el experimento, ciérrese como una tortuga en su lenguaje corporal e intente comunicarse con alguien, verá como hay de todo menos fluidez).

No cruce brazos, no cruce piernas, no se meta las manos a los bolsillos y ojo a lo de los tobillos anclados formando una X cuando esté sentado.

En otros ambientes personales o de ocio, y especialmente entre los hombres, los más dominadores se sientan abriendo las piernas, porque expone las partes más vulnerables posibles, lo que significa que tienen total confianza en que son un elemento alfa de la situación y nadie va a venir a aplastarles con una piedra. Sin embargo, en los negocios, no es cuestión de estar en el bar, sino en una reunión profesional, con lo que tampoco se siente como en el pub con los amigos.

Estar abierto significa no tener temor de exponer las partes más vulnerables y en nuestro ámbito profesional eso significa pecho y cuello, con lo que no ponga barreras delante de esos elementos, lo que en la práctica quiere decir (además de no cruzar brazos):

- **No ponga elementos por delante de su pecho** tales como carpetas, vasos u objetos que tenga en la mano. Muéstrelo, es lo que haría si estuviera totalmente confiado y relajado.

- **No baje la cabeza escondiendo la garganta.** Este es uno de los puntos del cuerpo más sensibles e, inconscientemente, tendemos a protegerlo en cuanto estamos un poco nerviosos, lo que significa que tensamos la cabeza y el cuello encogiéndolos. No lo haga, chequee eventualmente su posición corporal, ábrase y mantenga erguida esa cabeza.

Otra señal importante de posición abierta es **dirigir el cuerpo hacia la persona con la que nos comunicamos**. Esto significa que un posible cliente puede cerrar la posición con nosotros simplemente apartando el cuerpo, mostrando el hombro en vez del torso o lo que habitualmente

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

conocemos como “ir dando la espalda”.

Ir dando la espalda, aunque sea parcialmente, es señal de cierre de posición y estamos perdiendo puntos.

Señal 4.- Mirada directa

El contacto visual es una señal inequívoca de confianza y sinceridad, normalmente se considera adecuado en el ámbito de los negocios **mantener el 80% del tiempo un contacto directo visual**.

No le dé a su interlocutor la mirada fulminante del relámpago, por favor. Pose sus ojos en los del otro tan relajadamente como está el resto de su postura. Insisto porque es un error de novato típico cuando se enseña esto: **no los clave**, simplemente póngalos en el otro y déjelos ahí sin forzar nada raro. Obviamente no se relaje demasiado y tampoco transmita mirada de cachorro, no estamos en un momento romántico.

Su cliente o aliado le interrumpirá y preguntará, es normal en toda interacción de negocios, **en esos momentos es importante no delatar sin querer las dudas o el nerviosismo, el cual se dispara con movimientos rápidos que apartan la mirada aunque sea por un solo segundo.**

Por incómoda, difícil o dura que sea la situación en la que le está poniendo el otro no aparte la mirada relajada, si lo hace va a desacreditar inconscientemente la réplica que dé a continuación.

Cuando aparte la vista (para no estar ahí el 100% del tiempo como si quisiera hipnotizar al cliente) recuerde la regla de moverse un poquito más lento de lo normal y aparte la vista con un objetivo, para mirar algo, leer... la cuestión es que **no va a querer bajo ningún concepto apartarla de manera rápida y huidiza**.

Y si siente la necesidad irrefrenable de apartarla cuando le están diciendo algo al menos hágalo hacia arriba, con una mirada como si pensara a fondo en lo que están diciéndole.

Una de las cosas más curiosas que he aprendido sobre lenguaje corporal y comunicación es que los ojos tienen la innata tendencia a desvelar fácilmente lo que estás pensando. Intente mantener la misma mirada con alguien y primero piense, hasta creerlo firmemente, que lo que el otro está diciendo es lo más interesante del mundo. Luego cambie el chip e imagínese, hasta creérselo de nuevo, que es la mayor tontería que ha oído y que el otro es poco inteligente por decirlo. Aunque

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

sea levemente, se nota lo que estamos pensando, los ojos lo transmiten y empiezan a sintonizarse otras señales adicionales de lenguaje no verbal. **Así que cuidado con tener pensamientos condescendientes** del tipo *"Este hombre no se entera de nada"* o bien *"Este va a picar".*

Señal 5.- Los gestos que se hacen siempre tienen un propósito

Gestos inconscientes y que no tienen el propósito de acentuar lo principal de la conversación demuestran falta de congruencia en la comunicación, de confianza y, en general, nerviosismo.

Un ejemplo es mover involuntariamente una pierna todo el rato (cosa que a mí me pasaba de pequeño).

Una manera que tenemos de liberar tensión es mediante el movimiento. Por algún lado tiene que salir la que generamos y por eso es tan positivo el deporte o la actividad a la hora de sentirse relajado. Pero cuando no la canalizamos **la tensión nos traiciona y lo muestra en nuestro lenguaje corporal con gestos involuntarios.**

Así que la primera regla básica es evitar esos gestos de tensión, como frotarse las manos, jugar con el anillo, el reloj o el bolígrafo, tamborilear con los dedos en la mesa...

La segunda regla es que, como la comunicación tiene que ser 100% congruente para ser persuasiva, **los gestos que hagamos tienen siempre un propósito y ese debe ser el de apoyar lo que decimos, especialmente los puntos importantes.**

Los principales gestos que sirven para apoyar o sabotear el discurso, además de tener una expresividad facial, son **los que hacemos con las manos**.

Los buenos persuasores las utilizan perfectamente y son muy expresivos con ellas, mientras que los malos persuasores, o no las usan para nada, o parecen un ventilador con problemas de lo mucho que exageran sin sentido (lo que muestra tensión, no confianza).

Gestos manuales "correctos"

Es difícil dar una idea que sirva para todo el mundo sobre gestos manuales correctos, ya que eso es bastante personal, pero he aquí una guía básica que le será muy útil.

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

- **La primera regla general es hacerlos a una altura por encima del codo y normalmente hacia fuera del cuerpo.**

- **La segunda regla es hacerlos naturales, vigorosos y relajados**, que transmitan pasión por lo que se dice, un gesto que se queda a medias o bien resulta tímido y ensayado da las señales equivocadas.

- **La última regla es variar los gestos**, no hacer los mismos de manera sistemática. Un buen ejemplo de lo que NO hay que hacer es echar un vistazo a la mayoría de políticos españoles. Observe como repiten uno o dos gestos de manera absolutamente robótica e idéntica, como si estuvieran martilleando el tema en vez de intentando persuadir.

En sus conversaciones de ventas y proyectos use gestos manuales cuando quiera mostrar:

  - Tamaño, peso, aspecto, dirección y localización.

  - Urgencia e importancia.

  - Comparación y contraste.

Estos gestos simbólicos con nuestras manos tienen que salir de manera natural. Si no está acostumbrado a usarlos, empiece poco a poco, pero intégrelos en su comunicación.

Los gestos con la mano que no debe hacer nunca

Una manera rápida de mejorar es siempre dejar de hacer lo que no funciona. Le aseguro que los siguientes gestos manuales no lo hacen, y transmiten lo contrario de lo que deseamos, así que evítelos.

- **Puño cerrado.** Recuerde que para persuadir las posiciones abiertas son importantes, además de que el puño cerrado es signo de agresión y dominio por la fuerza, que es todo lo contrario al poder y la confianza reales. Créame, no quiere usar ese símbolo en su persuasión así que nunca tenga un puño cerrado.

- **Señalar con el dedo.** Si es un padre reprendiendo a un niño a lo mejor tiene cabida, pero si no está en esa situación nunca señale con el dedo a quien está intentando persuadir.

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

- **Las manos en la cara.** En general durante una comunicación persuasiva querrá mantener sus manos lejos de su rostro (obviamente también lejos del de la otra persona) no se toque la barbilla, los ojos y por favor nunca ponga nunca una barrera que oculte su boca o se la toque. Muy atento también a cuando lo hacen otros, no es buena señal.

- **La postura de la "hoja de parra".** En lenguaje corporal se llama así a la postura en las cuales las manos se entrelazan o juntan a la altura de la entrepierna, parte sin duda sensible. Si ha visto a guardaespaldas y, sobre todo, porteros de discoteca y locales de copas, suelen adoptar esta posición defensiva. En persuasión nunca querrá adoptar posición defensiva alguna, no tiene nada que temer ni esconder.

- **"El golpe de karate".** Que es gesticular con la mano extendida como el tradicional golpe de karate con el canto de la mano. Suele resultar violento.

Señal 6.- Sonreír, pero correctamente

Sonreír es señal de sinceridad, de estar a gusto, de confianza y, además, es contagiosa. **Pero es un arma de doble filo en los negocios**.

En general es ideal sonreír de la misma manera que cuando se encuentra a gusto en casa, o como cuando uno sabe que puede hacer algo que le piden o tiene la respuesta adecuada. Ese el criterio general y sobre todo **no debe**:

- **Contar chistes o intentar hacerse el gracioso.** Esto es serio. Si la otra persona no marca ese tono en la interacción, no empiece usted.

- **La risa nerviosa o sumisa.** También llamada la "risa de comadreja" en lenguaje corporal. Cuando uno ríe nerviosamente no es más que una válvula para dejar escapar tensión, e indica que estamos sometidos al otro. No estoy diciendo que estamos convencidos, sino sometidos por presión, que es esa clase de sumisión traidora en la que me estoy riendo y asintiendo, pero en realidad me gustaría estar bien lejos haciendo lo contrario de lo que hago ahora.

- **La sonrisa de superioridad**. No sonría compadeciendo a alguien o transmitiendo que el otro parece un niño pequeño que ha hecho una pregunta tonta.

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

Señal 7.- La reacción al entorno

Una muestra definitiva de falta de poder, liderazgo y confianza es la **hiperreactividad al entorno y a lo que ocurre en él.**

En general, y en cualquier situación social, **se suele considerar más poderoso al que menos reacciona ante lo que ocurre**, pero este es un concepto que hay que entender bien, porque la mayoría de la gente cree que lo ha aprendido y lo utiliza rematadamente mal.

Para la parte que nos interesa aquí, lo principal que tenemos que tener en cuenta es que, **si somos hiper-reactivos a lo que ocurre a nuestro alrededor, estamos dando señales alarmantes de ausencia de dominio y poder**, lo que transmite falta de confianza en lo que hacemos.

¿Ha visto esas reuniones donde cierta persona está exponiendo, alguien hace un comentario y el expositor reacciona inmediatamente sin dejarle terminar, buscando nervioso mil argumentos y descarrilando su discurso para complacer a quien le ha interrumpido?

Con esa actitud se pierden muchas ventas porque se reacciona demasiado al entorno.

Lo que tenemos que tener claro es que eso no significa ignorar las preguntas y cuestiones que nos hagan, al contrario, lo que mejor me ha funcionado es reconocer la legitimidad de la pregunta (diciendo “es una buena pregunta”, “es normal que le preocupe eso”, etc.) y luego dando una respuesta, **pero eso no debe hacer saltar los nervios ni descarrilarnos completamente de manera que no vamos por donde queremos en el discurso.**

De igual manera, un exceso de defensa y justificación ante lo que nos preguntan es otra señal más de hiper-reacción y por tanto ausencia de poder.

Si tiene confianza, no tiene miedo de que le pregunten. Que ocurra eso no le va a hacer balbucear ni enfadar y, si es alguna cuestión poco importante, no se esforzará continuamente por complacer a quien le intente hacer reaccionar.

Recuerdo especialmente cómo en cierto proyecto de consultoría el director financiero de la empresa cliente, que era ya un hombre mayor y sin duda el más poderoso de aquel consejo de administración, era experto en interrumpir las reuniones para descarrilar con temas que poco tenían que ver o supuestos comentarios graciosos, pero cargados de veneno. Si caías en la

trampa de reaccionar en demasía a lo que decía acababas la reunión dedicándola a tonterías sin importancia, sin poder transmitir los puntos clave y él mismo era el que acababa diciendo: *"Bueno, se ha terminado el tiempo y la verdad es que no he visto cosas muy relevantes".*

Todo el mundo en aquel consejo era hiper-reactivo a lo que decía. Si él sacaba un tema, por muy tonto que fuera, se convertía en el tema del que todos opinaban y hablaban. Con el tiempo, la única manera de llevar a puerto las reuniones era diciendo que lo que comentaba era importante, se tenía en cuenta (o se estaba trabajando, o se le iba a pasar un papel al respecto, o lo que fuera para desactivar) y se encarrilaba de nuevo el tema por los puntos importantes que se querían dejar claros. Si no, no había manera de avanzar.

Igualmente, la ausencia de reacción o interacción en la otra persona ante lo que decimos implica que no estamos conectando mucho y no estamos ejerciendo influencia alguna en él. No obtener reacción es mala señal, significa que el dominio lo sigue teniendo el otro.

Señal 8.- La ocupación de espacio

Las personas con poca confianza y poder tienden a sentarse o permanecer de pie ocupando el menor espacio posible: pies muy juntos, cuerpo comprimido, extremidades casi pegadas (y normalmente protegiendo el pecho o contribuyendo al cierre del cuerpo y la protección de puntos vulnerables).

Sin embargo aquellas que tienen poder tienden a permanecer ocupando espacio: piernas separadas, cuerpo abierto, si se está sentado hay una relajación natural que expande brazos y piernas en vez de estar comprimido en la silla.

La próxima vez que esté en un evento social fíjese en quienes tienden a ocupar espacio y quienes intentan ocupar el menos posible y descubrirá, sin necesidad de una sola palabra, cuál es la dinámica del grupo y los verdaderos líderes.

Desde tiempos inmemoriales ocupar territorio es símbolo de poder. En ámbitos de negocio obviamente no está bien visto exagerar este rasgo poniendo los brazos por encima del respaldo de la silla y abriendo las piernas como si fuera el sofá de casa (observe como en su territorio donde se siente líder y cómodo tiende a adoptar de manera instintiva esas posiciones) pero si está tenso al borde de su silla, con las piernas juntas y los brazos pegados, no está dando sensación de dominio.

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

Leyendo a los demás como un libro abierto

Obviamente todo lo que hemos dicho no sólo lo tenemos que aplicar en nosotros mismos, **si no que nos sirve para poder leer a los demás de verdad.** Es decir, cómo están y qué piensan independientemente de lo que nos estén diciendo con palabras.

Nuestra ventaja es que prácticamente nadie es consciente de su lenguaje corporal. Es posible que una pequeña proporción de personas conozca alguna cosa esporádica sobre el tema, como lo de cruzarse de brazos en señal de protección o ausencia de conexión, pero afortunadamente para nosotros lo cierto es que esos procesos son inconscientes, es decir, prácticamente nadie se fija realmente en cuál es su lenguaje corporal.

En nuestro caso el mero hecho de conocer sobre el tema y saber más hace que eso salga del subconsciente y lo tengamos más presente para controlarlo. Aplicarlo poco a poco en la práctica hará que se acabe convirtiendo en una herramienta disponible a voluntad en nuestra persuasión, en vez de ser un detector de mentiras incontrolable, como es para la gran mayoría.

Así pues, la primera regla es que todo lo que hemos visto no sólo es para aplicarlo sino que nos sirve también para ver el estado real de los demás y calibrar la interacción que estamos teniendo con ellos.

Recuerde las principales señales que hemos visto aquí y haga un esfuerzo por identificarlas en los demás, así sabrá cuál es su estado.

Pero además de eso vamos a ver concretamente algunas técnicas y trucos prácticos más a la hora de poder aplicar este conocimiento en los demás.

Técnicas fundamentales para leer bien a los otros

Esto no es una ciencia exacta y que nos crucen las piernas no significa automáticamente que nos estén rechazando, por eso es importante atenerse a estas reglas de lectura para no caer en la trampa del dogmatismo.

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

1.- No leer señales aisladas, sino en conjunto

Que alguien se toque la cara o se rasque la cabeza no es buena señal, normalmente implica que no está confortable, no es congruente si nos está hablando o algo no le encaja de lo que estamos diciendo. Pero si además de rascarse está interactuando con nosotros (es decir reacciona) mantiene la mirada fija y está en posición abierta, orientando su cuerpo hacia el nuestro, **no tenemos que leer el signo de llevarse la mano al rostro aisladamente.**

Puede que simplemente tenga caspa o le pique la barba. No seamos fundamentalistas, lo que hay que leer es el conjunto y no señales aisladas. Las señales aisladas pueden dar lugar a confusión.

Sin embargo, si el conjunto es que cruza las piernas, empieza a moverse en la silla orientando el torso lejos de nosotros y mostrándonos el lateral del cuerpo (mientras se pone una mano en la boca y además nos mira de reojo) entonces sí, lo estamos perdiendo aunque nos diga: *"No, por favor, siga siga",* cuando le preguntemos si le aburrimos.

2.- Leer las señales en contexto

Si hace frío donde estamos vamos a tener la inclinación natural a protegernos el cuerpo cruzando brazos y piernas. Pero si aún así la otra persona se aproxima a nosotros y notamos que su cuerpo no se aparta, sino que se acerca, y su mirada es fija y atenta mientras que interactúa, no la estamos perdiendo. Ojo pues al contexto para no malinterpretar ciertas señales que son producto de él y no de lo que estamos diciendo.

Cuando esté tratando con alguien más poderoso en una negociación probablemente esa persona será consciente de que tiene "la sartén por el mango". De modo que aunque se encuentre impresionados no lo mostrará, igual que un veterano entrevistador de trabajo o un profesor decano ante un alumno.

En un contexto en el que tratamos con una persona que apenas comunica, cualquier gesto puede ser una gran victoria aunque sea mínimo. Por otra parte, personas muy expresivas o empáticas naturalmente pueden darnos señales de cortesía que en realidad no significan que nos vayan a comprar.

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

3.- Busque congruencia

La comunicación para ser persuasiva y sincera tiene que ser congruente.

Si nos están diciendo que nos van a comprar y nos apartan la mirada mientras no paran de jugar con un bolígrafo... lo cierto es que **el 99% de veces en las que hay una disonancia entre comunicación verbal y no verbal, la que dice la verdad es la comunicación no verbal**.

La parte más delatora que tenemos que intentar leer primero

Mucha gente cree que el rostro y los ojos son el punto principal a interpretar. No.

Es cierto que pueden ser muy delatores, pero también que lo hacen a través de señales tan sutiles que es difícil captarlas. O lo que es peor, la gente es más consciente de ello e intenta disimular y controlar más esa parte.

Por eso uno de los mejores trucos del oficio lo aprendí del excelente libro *What every body is saying* de Joe Navarro. Y es este:

La clave está en los pies.

Me he encontrado muchas veces yo mismo intentando mantener una posición abierta como fuera, mirando fijamente y asintiendo (reacción) para conectar con otro y, cuando me he fijado en mis pies, estos estaban tensos, cruzados a la altura de los tobillos formando una X, lo cual es señal de tensión y falta de confianza.

Por alguna extraña razón nos olvidamos de ellos y nos delatan mucho más que el rostro, así que ojo a los pies, a los suyos y a los de los demás. Es un truco de oro.

Cruzar las piernas en el ámbito de los negocios

Normalmente cruzar las piernas no suele ser una buena señal ya que es cerrar una posición

abierta, pero por convención es una postura habitual en el mundo de los negocios.

Los hombres cuando están relajados tienden a cruzar las piernas de manera abierta, es decir, un tobillo descansando en la otra rodilla, como si formaran la cabeza de un cuatro.

Mientras encaren el cuerpo a nosotros, reaccionen a lo que digamos y no aparten la vista, no vamos mal aunque estén así.

Sin embargo, si cierran la posición y empiezan a desviar el cuerpo o la mirada, no vamos bien. **Recuerde leer el conjunto y buscar señales congruentes.** Si alguien se cruza de piernas, pero a la vez se inclina hacia nosotros y nos está escuchando, la importancia del cruce de piernas se diluye.

En el caso de las mujeres el cruce de piernas es más cerrado, con un muslo sobre el otro. Eso es lo normal, con lo que de nuevo busque señales congruentes en conjunto y, curiosamente, en el caso de las mujeres se ha demostrado que el interés suele estar donde señala la punta del pie más elevado que queda en el aire.

No obstante, de nuevo vea el panorama general, si se mueven con incomodidad en el asiento y apartan la mirada para dirigirla al reloj... mala señal.

El apretón de manos en el ámbito de los negocios

Este es otro convencionalismo en el mundo de los negocios, saludar en los primeros instantes dando la mano.

Por si no lo sabía, o por si lo quiere comentar en alguna cena, todo deriva de la costumbre de mostrarle al otro que se tiene buena voluntad ya que no hay armas en la mano sino que está desnuda en vez de preparada para atacar con algo punzante. Aunque ese significado ya no sea tan relevante, porque no llevamos una espada al cinto, la costumbre se sigue conservando.

Además, como se trata de un gesto en los primeros instantes, éstos van a tener un efecto poderoso en la percepción que la otra persona va a tener de nosotros (no voy a señalar de nuevo lo importante de la primera impresión y la primacía, pues es algo ya expuesto a menudo en los materiales de Recursos para Pymes).

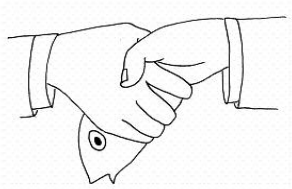
© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

Lo ideal es que su mano esté cálida y seca, pero como el sudor no lo controla usted, lo mejor es que si tiene problemas con ello empiece YA a realizar alguna técnica de relajación para que cuando surja el momento no le traicionen tanto los nervios.

Lo que debe evitar a cualquier precio

Hay varios tipos de apretones que debe evitar por todos los medios.

- **El "pescado muerto".** Que no es otro que dejar la mano completamente inerte en cualquier posición, para que el otro la coja y mande en el apretón. Suele resultar incómodo y le aseguro que puede perder la venta sólo haciendo eso.

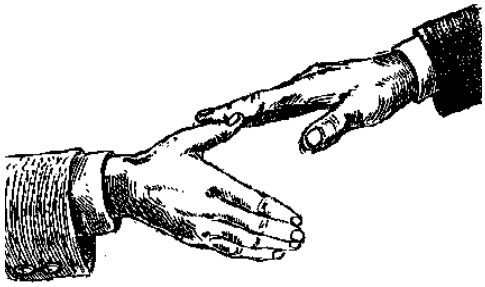


- **Dar solo los dedos.** Es decir ofrecer los dedos de manera que el apretón se suele producir cuando el otro presiona su palma contra ellos en vez de palma con palma. Es costumbre que algunas mujeres ofrezcan ese apretón, lo cual no es demasiado significativo si la otra persona es una fémina, pero entre dos hombres no lo haga si no quiere ser percibido como falto de confianza. Igualmente, si usted es una mujer haciendo negocios con un hombre, mi opinión es que es mejor que no ofrezca este apretón. En un contexto profesional se mira la capacidad de hacer el trabajo y afrontar dificultades, no el género.

- **El apretón de político.** Consiste en dar la mano y enseguida cubrir el apretón con la otra mano que queda libre, de manera que quien lo da usa dos manos abarcando la del otro. En un contexto profesional es un signo de intento de dominación y usted quiere parecer confiado, no manipulador ni político, así que evítelo. Una variante es tocar el antebrazo del otro con la mano que queda libre, es más sutil, pero tampoco lo haga.

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

- **El apretón dominante.** Al contrario de lo que se suele pensar un apretón dominante no es necesariamente un apretón fuerte que estruja la mano del otro hasta dejarla violeta, sino que se basa en que cuando se da el apretón la mano del dominante queda por encima de la del dominado. Normalmente un apretón normal se realiza con el canto de la mano apuntando al suelo, pero alguna gente especialmente dominante extiende la mano con la palma mirando al suelo, ya sea totalmente o con cierta inclinación. De esa manera, cuando te la ofrecen así, tienes que estrecharla mostrando tu palma hacia el cielo y, necesariamente, haciendo que tu mano quede por debajo de la otra y simbólicamente en posición sumisa.



No lo haga y si le saludan con un apretón así, ya sabe lo que le espera y con qué tipo de personalidad habrá de lidiar.

El apretón de manos ideal

Normalmente el apretón de manos más útil es firme, la mano se extiende recta con el canto mirando al suelo, ni la palma ni el dorso miran hacia ahí, como mucho incline levemente la palma hacia el suelo como en el apretón dominante, **pero poco**, no obligue al otro a someterse desde el

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

principio.

La mano se sacude normalmente un par de veces y no más de tres. Agitar el apretón más veces, igual que hacerlo más fuerte de lo normal, es símbolo de intento de dominación.

El truco para "abrir" al otro

Lo que queremos del otro para poder persuadir y vender es que adquiera una posición abierta, dirigida a nosotros y atenta, con toda la reacción e interacción que podamos conseguir.

Si vemos que el otro está adquiriendo una posición demasiado cerrada, **el truco más práctico que podemos emplear es intentar moverlo o hacer que cambie de posición.**

Por ejemplo, haciendo que sujete algo, pasándole un papel para que lo examine y le obligue a descruzar los brazos... o bien haciendo que se levante y venga más cerca para observar más a fondo algo.

Si el otro está muy cerrado, y en la medida que podamos según el contexto, podemos intentar abrir su posición "obligándole" al moverlo, pero de manera sutil y natural, no dé órdenes.

Igualmente también querremos moverlos de sitio cuando hay demasiadas barreras entre nosotros, como mesas muy amplias que separan, elementos en la mesa que forman una barrera entre los dos...

De qué depende todo

La comunicación no verbal es una expresión **de cómo nos sentimos por dentro**.

Si uno está naturalmente confiado y relajado, como por ejemplo en su propia casa viendo tranquilamente la televisión, no se tendrá que preocupar de chequear conscientemente el cuerpo mantener posiciones abiertas, aflojar partes tensionadas o sobre qué están transmitiendo los ojos, porque **de manera natural la comunicación no verbal ya será congruente con ese estado emocional interno**.

Por eso esencialmente lo que vamos a querer aprender como emprendedores es a relajarnos. En

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

serio que le recomiendo practicar algo en ese sentido, porque le va a resultar extremadamente útil.

Su mente es como un foco de escenario que no para de moverse e iluminar miles de cosas. Cuando se pone a iluminar esa sensación de inferioridad o esa desconfianza en el producto y lo que hacemos, nuestra comunicación no verbal lo muestra a menos que con la práctica la estemos controlando bien.

Ejercicios prácticos para aplicar todo esto

La manera de aplicar esto en la práctica del modo más efectivo es **ir poco a poco con ejercicios progresivos**. Si intenta recordar todas las señales e incorporarlas todas a la vez, no le va a salir natural y se va a frustrar.

Vaya progresivamente por estos pasos.

Ejercicio 1: Simplemente observe

No nos metamos presión innecesaria, de momento no hace falta recordar nada ni hacer un esfuerzo sobrehumano, de hecho, el haber leído más sobre este tema tan ignorado ya está haciendo que tengamos más control y dominio al sacar todo esto a la superficie.

Pero lo primero a hacer es que la próxima vez que esté en su entorno de trabajo, una reunión, en un local o evento con los amigos, **fíjese en los demás, en su alrededor y lo que está pasando**. Intente descifrar la enorme comunicación no verbal que ocurre a su alrededor.

¿Ve esa pareja del fondo? ¿Es él el que se inclina sobre ella? ¿Al revés? ¿Son los dos porque están en sintonía?

¿Y el grupo de más allá? ¿Quién es al que todos escuchan y ante el que reaccionan cuando abre la boca? ¿Qué posiciones tienen en la silla? ¿Quienes están cruzando o cerrando inadvertidamente los pies a la altura de los tobillos o enredándolos con la pata de la silla?

Una de las mejores maneras de entrenar e integrar es procurar observar conscientemente a los otros y lo que sucede, toméselo como un juego, porque comprobará que es interesante e incluso

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*

entretenido, además de que le va a ser muy útil.

Ejercicio 2.- Ir practicando una señal cada vez

En vez de intentar aplicar todo de golpe, esfuércese por levantarse hoy y decidir que va a ser consciente de una sola señal, que hoy va a caminar erguido pase lo que pase o que va a entrenar la manera de mirar al otro como si lo que dijera es lo más importante del mundo.

Vaya de una en una cada día hasta dar dos o tres vueltas a todas.

El resultado final de ir practicando poco a poco es que va a llegar un momento en el que, s**in necesidad de estar pendiente, ya habrá integrado las señales.**

Y gracias al mecanismo de dos direcciones por el cual nuestros actos físicos también influencian los procesos mentales, empezaremos “actuando” y fingiendo, pero acabaremos por ganar poder y confianza reales, simplemente a base de practicar lo aprendido aquí.

© Recursos Para Pymes. *Prohibida la reproducción por cualquier medio*