

## ***Estrategia y Técnicas de Negociación***

### **OBSERVACIÓN Y ENSAYO EN LA NEGOCIACIÓN**

Felicitísimo Valbuena de la Fuente  
Catedrático  
Facultad de Ciencias de la Información  
Universidad Complutense  
Madrid

**EKMAN, Paul y Wallace FRIESEN: «The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage and Coding». *Semiotica*, 1, 1969, 49-98.**

**EKMAN, Paul y Wallace FRIESEN: *Unmasking the Face. A Guide to recognizing emotions from facial expressions*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, 1975.**

**EKMAN, Paul: *Cómo detectar mentiras*. Barcelona, Paidós, 1991.**

**EKMAN, Paul: *¿Qué dice ese gesto?. Descubre las emociones ocultas tras las expresiones faciales*. Barcelona, Integral, 2004.**

#### **1.- CATEGORÍAS DE CONDUCTA NO VERBAL**

La conducta facial y la corporal entrañan diferentes clases de conductas. Ekman y Friesen distinguen cinco categorías, según el uso, origen y codificación. Se confiesan sucesores del trabajo pionero de David Efron y reconocen las contribuciones de G. F. Mahl.

##### **1.1.- EMBLEMAS**

Son los actos no verbales que tienen una traducción verbal directa o definición de diccionario, que consiste habitualmente en una palabra o dos, o quizá una frase. Son bien

entendidos dentro de una cultura o grupo. Suelen ejecutarse conscientemente y con intención de comunicar un mensaje. Se adquieren por aprendizaje.

Los emblemas se utilizan, sobre todo, cuando el ruido, las circunstancias exteriores, la distancia, el acuerdo o el defecto físico impiden o dificultan excesivamente una relación verbal adecuada.

**Ruido.** El entrenador de fútbol hace señas a un determinado jugador y es entendido en medio del estruendo de la hinchada.

**Circunstancia externa.** Durante una reunión, que se desarrolla con una gran etiqueta, una persona le hace a otra el emblema de marcharse.

**Distancia.** El jefe de un comando que va a tomar un puesto, dirige a sus hombres con emblemas para indicarles cuando deben avanzar.

**Acuerdo.** Los jugadores de fútbol utilizan una serie de emblemas previamente comprendidos y compartidos.

**Defecto físico.** El vocabulario de los sordomudos.

Los emblemas también se emplean en la comunicación verbal.

Según la investigación que Ekman y Friesen realizaron en diferentes culturas, existen mínimas unidades emblemáticas, frases emblemáticas y sintaxis y emblemas panculturales.

## 1.2. ILUSTRADORES

Son movimientos que están directamente ligados al discurso y sirven para visualizar lo que se está diciendo verbalmente. Los ilustradores pueden repetir, sustituir, contradecir o aumentar la información proporcionada verbalmente.

**Batutas.** Acentúan una palabra o frase concreta, "golpeando el tempo de la locomoción mental"

**Ejemplos:**

"Los árboles--gesto--, secos--gesto--, deben cortarse." El significado es que todos los árboles deben cortarse cuando estén secos.

"Los árboles secos--gesto--deben cortarse." El significado es que de un conjunto de árboles, hay que cortar ahora mismo los que están secos, sin esperar a que se sequen también los demás.

**Ideógrafos.** Esbozan una dirección del pensamiento "trazando el itinerario de un viaje lógico".

**Ejemplo:**

"Sobre esta cuestión se han dado las siguientes posturas: una que...--gesto--; y la contraria--gesto--. Pero tanto una como otra--gesto--tienen argumentos a favor gesto--y en contra--gesto--que les voy a presentar para que ustedes juzguen."

**Apuntadores o movimientos deícticos.** Muestran dirigiéndose a un objeto concreto con alguna parte del cuerpo, preferentemente los dedos y manos.

**Ejemplo:**

"Métetelo en esa cabecita --gesto--, que para algo eres hijo nuestro--gesto--. Porque yo--gesto--no voy a estar trabajando catorce horas diarias ahí fuera, por esos andurriales--gesto--para que tú--gesto--te rías de tu madre--gesto--que es tan buenaza que parece tonta."

**Espaciales.** Se emplean para describir el tamaño o la forma y las relaciones proxémicas.

**Ejemplos:**

En España son clásicos los chistes de los niños cabezotas, que no pueden perseguir a quienes les insultan "porque se meten por las calles estrechas". La madre y el padre los consuelan rodeándoles la cabeza con todo el brazo, mientras les dicen el "no te apures, hijo mío".

"He visto un matrimonio que se parecía a los chocolates de Matías López. Ella era la "i"--gesto con los brazos extendidos--y el era el "punto"--gesto mostrando el meñique.

**Kinetógrafos.** Describen una acción corporal.

**Ejemplo:**

"Ellos se crían que era una mujer-objeto, pero agarró al primero y le sacudió tal que así--gesto--. No veas el dolor. Y al otro le volteó así--gesto--y le taconeó de esta forma--gesto--. Emancipada y aragonesa. Casi nada."

**Pictógrafos. Trazan** la imagen de su referente.

**Ejemplo:**

"Lo vas a comprender muy fácilmente. El tejado baja así--gesto con las dos manos--y la puerta es así--gesto imitando a un corazón--. Psicodélico cien por ciento."

Efron señaló que batutqs e ideógrafos no tienen sentido independiente cuando son vistos sin oír las palabras. Los ilustradores son muy semejantes a los emblemas en cuanto al grado de conciencia e intencionalidad y reciben alguna información de retorno externa por parte del observador, aunque este no tiene por que comentar tan frecuentemente sobre los ilustradores como sobre los emblemas.

### **1.3. REGULADORES**

Son actos que mantienen y gobiernan el discurso y la escucha de los comunicantes.

**Dicen al que habla** que continúe, repita, se de prisa, elabore, sea mas interesante, de al otro la oportunidad de hablar, etc.

**Dicen al que escucha** que ponga una atención especial, espere un minuto más, hable, etc.

- Se relacionan con la conversación en el sentido de que indican quién lleva el control de la conversación.

- Parecen estar en la periferia de la conciencia. El sujeto puede realizarlos inconscientemente, pero puede recordarlos voluntariamente si se le pide.

- Parece que son inconscientes también para el que escucha; sin embargo, se nota mucho su ausencia.

- La frecuencia y tipo de las conductas reguladoras varían con el "rol", ambiente y características demográficas de la persona.

Los reguladores concretos y su frecuencia están relacionados con la etnia, clase social y cultura.

- Su mal uso o mala interpretación constituyen los factores cruciales de los malentendidos entre los miembros de diferentes grupos.

- Se diferencian de los ilustradores en que éstos se centran sobre aspectos momentáneos del discurso, mientras que los reguladores abarcan la síntesis de los intercambios.

#### **1.4. ADAPTADORES**

Se trata de movimientos que fueron aprendidos primariamente como parte de esfuerzos para:

- satisfacer necesidades del yo, o

- llevar a cabo acciones corporales, o
- manejar emociones, o
- desarrollar o mantener contactos interpersonales prototípicos, o
- aprender actividades instrumentales.

Con el paso del tiempo se han vuelto integrantes del repertorio de hábitos del individuo.

Pueden producirse en la vida adulta, de forma abreviada, muy separados del contexto original en que fueron aprendidos.

Existen *adaptadores del yo*; los mas fáciles de descifrar son los que tocan la cara. Tales adaptadores son una fuente de información, en parte porque la cara contiene órganos diferenciados y adónde vaya la mano o qué haga a un rasgo facial pueden proporcionar información. Pero, además, la cara simboliza el yo, es el espejo del alma. Cuando una persona toca su propia cara, la acción puede concebirse como lo que la persona se ha hecho, desea hacerse o va a hacerse. Actividades como rascarse o arañarse pueden ser formas de ataque a sí mismo; sostener la cara puede significar darse apoyo; frotarse puede ser una forma de tranquilizarse. Ahora bien, la interpretación de estos adaptadores del yo es difícil y a menudo incierta.

*Los adaptadores dirigidos a otro o heteroadaptadores* incluyen movimientos para dar o tomar de otra persona; movimientos relevantes para atacar o protegerse del ataque; movimientos necesarios para establecer afecto e intimidad o apartamiento, etc. Este tipo de adaptadores suele implicar el empleo de las manos, y a veces es difícil distinguirlos de los ilustradores y realmente pueden ser completamente redundantes con los ilustradores kinetográficos si ilustran una acción que esta dicha verbalmente. En cuanto al nivel de conciencia, suelen ejecutarse sin darse apenas cuenta el individuo y sin intención de comunicar.

*Un adaptador de objetos* es un movimiento aprendido originariamente en la realización

de alguna tarea instrumental: conducir un coche, fumar, manejar una herramienta, etc. Dicho movimiento será repetido, de nuevo sólo en parte, durante conversaciones si se provoca el componente emocional o actitudinal asociado con el adaptador. El adaptador de objetos es aprendido estando la vida ya adelantada; suelen ejecutarse conscientemente y algunas veces con intención de comunicar. Las tres clases de adaptadores son o icónica o intrínsecamente codificadas, no arbitrariamente.

### **1.5. MANIFESTACIONES DE AFECTOS**

Son las expresiones de la emoción, vistas primordialmente en la cara, pero también evidentes en movimientos de la mano y en la postura corporal. Diferentes investigadores parecen haber llegado a la conclusión de que existen los siguientes afectos primarios:

- Sorpresa.
- Miedo.
- Hastío y Desprecio.
- Ira.
- Alegría.
- Tristeza.

Darwin y Sylvan Tomkins han pensado que hay movimientos universales distintivos de los músculos faciales para cada uno de los afectos primarios. Ekman y Friesen dicen que hay que diferenciar adecuadamente entre los elementos panculturales y las circunstancias que gobiernan el despliegue de afectos que están marcadamente influidos por un aprendizaje social y varían dentro y entre las culturas. Los estímulos evocadores que desencadenan un afecto pueden diferir de una cultura a otra.

*Las reglas de exposición* son aprendidas socialmente, probablemente en fecha muy temprana, y prescriben diferentes procedimientos para el manejo de afectos en varias situaciones sociales. *Hay cuatro reglas principales: desintensificar, superintensificar, neutralizar y enmascarar las claves de apariencia de los diversos afectos.* En alguna circunstancia ocurren mezclas de afecto, de forma que, especialmente la cara, muestra múltiples emociones. Una última variable que ha de considerarse es la consecuencia conductual de una expansión de afectos. Dicha consecuencia puede ser rápidamente determinada teniendo en cuenta la postura corporal y los movimientos, aunque la cara puede mostrar el afecto asociado con una consecuencia conductual determinada. Habitualmente somos conscientes de nuestras exhibiciones faciales de afectos, pero estas pueden ocurrir sin una deliberada intención de comunicar. Igualmente, la inhibición, control o disimulo de un afecto pueden no ser intencionales. El problema para el observador, si existe alguna sospecha de que el interlocutor esta mintiendo, es detectar qué despliegue de afecto miente y cuales son filtraciones mas involuntarias.

Las manifestaciones de afectos llevan más información personal que los ilustradores o la mayoría de los emblemas, y pueden relacionarse con conducta verbal en una variedad de formas. La codificación de las exhibiciones faciales de afectos no es siempre obvia. Ekman y Friesen han desarrollado, junto con Silvan Tomkins, el llamado FAST--Facial Affect Scoring Technique--, esquema de codificación para varias claves faciales asociadas con cada uno de los afectos primarios.

### **1.5.1. SORPRESA**

Hay una apariencia distintiva en cada una de las tres áreas faciales durante la sorpresa. Las cejas están elevadas, los ojos están ampliamente abiertos, la mandíbula cae abierta partiendo los labios.

*La ceja de la sorpresa.* Las cejas aparecen curvadas y altas la piel debajo de la ceja se estira al elevar la ceja y es mas visible de lo corriente. La elevación de las cejas produce largas arrugas horizontales en la frente. No todo el mundo muestra estas arrugas. La mayor parte de los niños no las muestran incluso cuando las cejas están elevadas y tampoco las muestran ciertos adultos.



Aunque la ceja de sorpresa va habitualmente acompañada de ojos ampliamente abiertos y de mandíbula descendida o bajada, algunas veces aparece en una cara neutral. Cuando ocurre esto, la expresión facial no significa ya más una emoción; tiene diferentes significados, alguno de los cuales se relacionan con la sorpresa.

Podemos ver algunas veces la ceja de la sorpresa mientras el resto de la cara no muestra nada extraordinario o es sencillamente neutral. Y podemos ver también una cara totalmente neutral. Cuando la ceja se mantiene en la misma posición durante unos segundos o más, esto es un **emblema** que significa duda o cuestionamiento. Frecuentemente una persona muestra esta ceja cuando está escuchando a lo que otra está diciendo; la ceja registra sin palabras una pregunta o duda acerca de lo que se está diciendo. El cuestionamiento o la duda pueden ser serios o no; frecuentemente este emblema expresará duda fingida, la incredulidad del que escucha o asombro de lo que acaba de escuchar. Si además lo acompaña con un movimiento de cabeza, a los lados o hacia atrás, es una exclamación. Si a la ceja de sorpresa le acompaña una boca de repugnancia o de hastío, entonces el significado del emblema cambia ligeramente y es una incredulidad escéptica; si la cabeza rota hacia atrás y hacia adelante, es una exclamación incrédula. Con muchas expresiones faciales, un cambio en solamente un área da la impresión de que el resto de los rasgos faciales también han cambiado.

Si la ceja de sorpresa se mantiene muy brevemente, todavía comunica otros significados. Si ocurre con una elevación de la cabeza o un ligero movimiento de arriba abajo, es un emblema de saludo. La elevación rápida de la ceja puede emplearse también como un puntuador de la conversación. La persona quiere acentuar una palabra o frase concreta. La expresión acentúa la palabra hablada igual que las itálicas hacen con la palabra escrita.

Los ojos. Están abiertos ampliamente durante la sorpresa con las pestañas inferiores relajadas y las superiores elevadas. En la sorpresa, la esclerótica se muestra por encima del iris. Puede mostrarse también debajo del iris pero esto dependerá de lo profunda que sea la configuración de los ojos y de si la mandíbula ha bajado tanto como para estirar la piel que hay debajo de los ojos. De esta forma el blanco de los ojos que se muestra debajo del iris no es una indicación fiable de la sorpresa como sí lo es lo que aparece por encima.

Normalmente, los ojos de sorpresa están acompañados por la ceja de sorpresa o por la

boca o por ambas pero pueden ocurrir aisladamente. Cuando la pestaña superior está elevada y expone a la esclerótica sin intervención de las cejas o de la boca, es casi siempre una acción breve que dura una fracción de segundo. Este ojo abierto puede ser una muestra momentánea de interés o puede ocurrir además de, o en lugar de una palabra como "¡hala!". Los ojos abiertos pueden también emplearse como puntuadores de la conversación.

*La parte baja de la cara.* La mandíbula cae durante la sorpresa, causando la división de los labios y de los dientes. La boca abierta de la sorpresa está relajada, no tensa; los labios no están apretados ni estirados hacia atrás. Por el contrario, la boca parece como si realmente estuviese abierta sin más. Esta puede estar ligeramente, moderadamente o ampliamente abierta y esto varía según lo intensa que sea la sorpresa.

La mandíbula puede estar caída sin ningún movimiento en el resto de la cara. El significado de esta acción es que el sujeto está atontado o finge estar atontado. Al cambiar una parte de la cara crea la impresión de un cambio total.

*Sorpresa ligera y extrema sorpresa.* La experiencia de la sorpresa varía con intensidad y la cara refleja las diferencias. Aunque hay ligeros cambios en las cejas (que se elevan un poco más) y los ojos (que se abren un poco más), la clave más importante de la intensidad de la sorpresa está en la parte inferior de la cara. En la sorpresa más extrema la boca está abierta mucho más ampliamente. Con la sorpresa extrema, frecuentemente habrá una exclamación como "¡oh!".

*Cuatro tipos de sorpresa.* Podemos mostrar la sorpresa en solo dos áreas de la cara, sin que intervenga la otra área. Cada una de estas caras de sorpresa tiene un significado ligeramente diferente. Lo que nos debemos preguntar es: ¿cuál es el mensaje? y ¿en qué se diferencia esta cara de otras?.

Hay una **sorpresa interrogante**, una sorpresa también incierta. Las palabras que acompañarían a esta serían: **¿de verdad que es esto así? ¿De verdad?**. La sorpresa parece interrogante cuando solamente ocurre la expresión de sorpresa en los ojos y en los movimientos de las cejas.

Hay una **sorpresa de asombro**. Las palabras que la acompañarían serían: **¿queeeé?** o una vocalización como **¡aaah!** con una inspiración repentina. Este tipo de sorpresa se da cuando existe una expresión solo en los ojos y en la boca.

La **sorpresa aturdida**, o menos interesada, es la que muestra una persona que está agotada o drogada. Solo muestra la sorpresa en las cejas y en la boca.

La **sorpresa total** se muestra en las tres áreas faciales.

### 1.5.2. MIEDO

El miedo se diferencia de la sorpresa de tres formas. Es una experiencia terrible mientras que la sorpresa no lo es. Esta no es necesariamente agradable o desagradable, mientras que el miedo, incluso el más ligero, es desagradable. El miedo intenso (el terror) es probablemente la más traumática o tóxica de todas las emociones. Va acompañada por muchos cambios corporales.

La segunda diferencia está en que una persona puede temer algo que le resulta familiar y que además sabe que va a ocurrir: ir al dentista, tener que dar una conferencia, actuar en una obra de teatro.

La tercera diferencia está en su duración. La sorpresa es la emoción más breve pero desgraciadamente el miedo, no. Este puede ocurrir gradualmente. Cuando una persona vuelve solo a casa por la noche, el ruido más ligero puede desencadenar una aprensión suave. Conforme va pensando sobre lo que puede ocurrirle y va magnificando y elaborando cada paso siguiente, la aprensión puede convertirse en miedo o incluso en terror. Cuando una persona, por el contrario, está sorprendida, se siente sorprendida durante un tiempo muy breve solo hasta que ha evaluado cual era el acontecimiento sorprendente. El miedo puede durar mucho más; usted puede conocer totalmente la naturaleza del suceso que le inspira miedo y seguir sintiéndolo. Sin embargo hay un límite de resistencia humana y el miedo puede agotar a la persona si ésta lo experimenta continuamente en su estado más extremo. La sorpresa normalmente se retira con rapidez cuando la persona evalúa el acontecimiento y se transforma en otra emoción dependiendo de lo que

sienta sobre lo que le ha sorprendido.

El miedo es de una intensidad variable: va de la aprensión al terror. Depende del suceso o de la valoración que la persona hace del suceso. Cuando la persona experimenta el miedo junto con el daño, entonces la intensidad del miedo probablemente sera un reflejo de lo severo que sea el daño. Cuando el miedo continúa, puede ser más intenso si el sujeto anticipa un daño incluso peor o intratable. Cuando el miedo experimentado es como respuesta al peligro, a la amenaza de daño más que al daño mismo, la intensidad del miedo depende de la evaluación que el sujeto hace del peligro, de las oportunidades de enfrentarse a el, evitarlo, reducirlo o sobrevivir.

Al miedo le pueden seguir cualquiera de las otras emociones o ninguna emoción.

*Las cejas de miedo.* Las cejas aparecen elevadas y estiradas, se juntan de forma que las esquinas inferiores están más cerca en el miedo que en la sorpresa. El acercamiento de las cejas da una apariencia más tensa a las esquinas superiores en el miedo que en la sorpresa. Normalmente hay arrugas horizontales en la frente pero no en toda la frente, como ocurre en la sorpresa.

Aunque la ceja de miedo va normalmente acompañada de ojos y boca miedosas, algunas veces aparece en una cara neutral. Cuando ocurre esto, la expresión facial lleva un mensaje relacionado con el miedo. En este caso el significado de la expresión es preocupación o aprensión ligera o miedo controlado.

*Los ojos de miedo.* Los ojos están abiertos y tensos durante el miedo, el párpado superior está elevado y el inferior, tenso. En los ojos de miedo y sorpresa, el párpado está elevado, exponiendo la esclerótica por encima del iris. Aunque el miedo y la sorpresa comparten esta característica del párpado superior, difieren en relación con el párpado inferior, que está tenso y elevado en el miedo y relajado en la sorpresa. La tensión y elevación del párpado inferior en el miedo puede ser suficiente para cubrir parte del iris.

Normalmente, los ojos de miedo aparecerán con la ceja y boca miedosas pero también pueden aparecer solos. En tal caso, sera una breve expresión en la que los ojos momentáneamente adoptarán la apariencia de miedo. Si ocurre esto, habitualmente es una

expresión genuina de miedo, pero el miedo es o ligero o controlado.

*La boca de miedo.* La boca se abre en el miedo pero los labios están tensos y pueden irse hacia atrás estirándose. Cuando la persona muestra la boca de miedo y el resto de la cara neutral, esto significa preocupación o aprensión; significa un sentimiento momentáneo al comienzo de una experiencia de miedo.

La boca de miedo más tensa y con el resto de la cara neutral es una expresión rápida en la que los labios se estiran hacia atrás y después vuelven a su posición habitual. Esto puede significar que la persona realmente siente miedo, pero trata de no mostrarlo; o que está anticipando una experiencia temerosa o penosa; o que no está sintiendo miedo pero se refiere o menciona un suceso penoso. Por ejemplo, una expresión de miedo emblemático es cuando una persona, al describir un accidente de automóvil que acaba de ocurrir, rápidamente hace aparecer la boca tensa al referirse al miedo que ha experimentado entonces.

*Intensidad del miedo.* La intensidad aparece en los ojos, con la elevación del párpado superior y la tensión en el inferior aumentando conforme crece la intensidad del miedo.

*Expresiones de miedo con dos partes de la cara.* Cuando la parte inferior de la cara no interviene y el miedo solo aparece en las cejas y en los ojos, la persona muestra un miedo aprensivo, como si se diese cuenta de que un acontecimiento dañino está a punto de ocurrirle.

La persona puede mostrar un miedo helado. La intensidad de esta expresión de miedo no se reduce por la falta de intervención de la ceja. Por el contrario la ausencia de este movimiento hace que la expresión aparezca inmovilizada o helada. Cuando la boca está menos tensa, la emoción es más la de shock que la de horror porque este miedo tiene más semejanza con la boca que la sorpresa. El elemento de shock procede de los ojos.

*Mezclas de miedo y de sorpresa.* La mezcla más corriente del miedo es con la sorpresa, porque con frecuencia los sucesos que dan miedo son los que uno no se espera y es muy común estar a la vez sorprendido y miedoso o casi en el mismo momento.

Cuando las cejas y los ojos son los mismos pero una boca neutral se convierte en una boca de sorpresa, esto añade un elemento de miedo y cambia el miedo de aprensión a un miedo mayor y más incrédulo.

Cuando la persona tensa el párpado inferior cambia su expresión de la sorpresa a la sorpresa miedosa. En este caso la persona muestra el miedo solo en los ojos.

### **1.5.3. HASTÍO Y DESPRECIO**

El hastío normalmente incluye el prescindir y apartarse de respuestas de diverso tipo.

El hastío puede variar en intensidad. En un extremo está la náusea que se siente ante objetos o animales pero que el sujeto puede superar.

El desprecio solo lo experimenta el sujeto ante personas o acciones de las personas pero no ante sabores, olores o contactos.

Frecuentemente la repugnancia o el desprecio se experimentaran junto con el enfado; también con la sorpresa, miedo, tristeza y felicidad. Las personas que están llenos de desprecio hacia los demás frecuentemente son el objeto de respeto y admiración por el poder que implica su desprecio. Algunos perfeccionan su capacidad de desprecio como estilo que predomina en sus relaciones interpersonales.

*Parte baja de la cara.* El labio superior está elevado y esto causa un cambio en la apariencia de la punta de la nariz. El labio superior elevado puede estar o no acompañado por arrugas a los lados y en el puente de la nariz. Cuanto más extremo sea el hastío, tanto más probable sera que aparezcan arrugas. El labio inferior puede elevarse y dirigirse ligeramente hacia adelante o bajarse y también dirigirse en el mismo sentido. Las mejillas están elevadas y esto produce un cambio en la apariencia del párpado inferior, que estrecha la apertura de los ojos y produce muchas líneas y dobleces debajo de los ojos. Aunque la ceja está típicamente bajada en el hastío, esto es un elemento de poca importancia.

Cuando la ceja está bajada, puede ocurrir que la persona no esté realmente hastiada, sino que está utilizando un emblema de la emoción para referirse a algo que le da asco. Por ejemplo nosotros podemos decir: "cuando comí en este restaurante la ultima semana, vi una cucaracha" y acompañar estas palabras mostrando uno de los emblemas de la emoción del hastío. Pero podemos emplear nuestra cara de forma que resulte claro para los demás que ahora no sentimos ese asco. Podríamos arrugar rapidísimamente nuestra nariz, elevando ligeramente las mejillas y el labio superior; o podríamos elevar el labio superior sin arrugar la nariz.

Hay dos claves de que estas son emblemas de la emoción más que expresiones faciales de la misma: solamente hay una intervención parcial de la cara (o el arrugamiento de la nariz/elevación de las mejillas/ligera elevación del labio o elevación del labio/ausencia de arrugas en la nariz pero probablemente no las dos cosas a la vez. Y la expresión es un breve flash más que uno que dure durante unos segundos.

Aunque no es común, algunas personas emplean o las arrugas de la nariz o el labio superior ligeramente elevado como un puntuador de la conversación, acentuando una palabra o frase particular.

*Variaciones en intensidad.* En el desprecio ligero, hay menos arrugas en la nariz y la elevación del párpado superior es menos pronunciada. En el hastío más intenso, estos movimientos están más pronunciados. El pliegue naso-labial, la arruga que va de las fosas nasales hasta las esquinas exteriores de los labios son más aparentes y profundos. En el hastío total, la lengua puede salir hacia adelante y mostrarse en la boca o salir realmente de la boca.

*Expresiones de desprecio.* El desprecio se manifiesta por una variación en la boca de hastío con los labios cerrados. Por ejemplo, cuando el labio superior está elevado en solo un lado, mostrando los dientes. Esto añade la nota de burla. Hay una forma más ligera de desprecio en la que hay una elevación del labio superior en el lado de la cara pero que apenas se nota. Es una mezcla de desprecio y repugnancia. El desprecio se manifiesta en las esquinas de la boca tensas y ligeramente elevadas con un labio apretado contra otro. La repugnancia proviene del ligero adelantamiento y elevación del labio inferior y de la nariz ligeramente arrugada.

*Mezclas.* El hastío puede mezclarse con la sorpresa. La sorpresa está en la ceja y en la

frente y en el párpado superior; el hastío en la parte baja de la cara y en el párpado inferior. Esta expresión puede darse cuando el sujeto ha estado hastiado por algo que no esperaba y la sorpresa no ha desaparecido del todo. Más frecuentemente, la expresión no sería realmente la de sentimientos mezclados de hastío y sorpresa; más bien la elevación de las cejas de la sorpresa se habría añadido como un emblema para acentuar la expresión de hastío, como diciendo "Dios mío, ¡qué asco!".

Los elementos de hastío y sorpresa pueden combinarse con una expresión que no es una mezcla de dos mensajes sino que produce un nuevo mensaje. Por ejemplo la sorpresa se muestra en la ceja y en la frente y el hastío en la parte inferior de la cara y en el párpado inferior. Si a esto añadimos una caída del párpado superior y la boca es una mezcla de desprecio-hastío; o si el labio superior y las mejillas están elevadas, con arrugas ligeras en la nariz y una elevación de levantamiento ligero del labio inferior, mientras las cejas no descienden, estas caras significan incredulidad. Si a esto le añadimos la cara de hastío, el mensaje cambia a escepticismo. Frecuentemente una expresión facial de este tipo va acompañada por movimientos hacia atrás y hacia adelante de la cabeza.

El hastío (parte inferior de la cara y párpado inferior) puede mezclarse también con el miedo (ceja/frente y párpado superior). Esta mezcla tiene el significado de temer algo fastidioso.

#### **1.5.4. IRA**

La ira es probablemente la más dañina de las emociones. Cuando una persona está enfadada, probablemente va a hacer daño a los demás. Parte de la experiencia del enfado es el riesgo de perder el control.

La ira puede suscitarse de muchas formas. La frustración puede resultar de la interferencia que una persona o un objeto ejerce en la actividad o en la obtención de los objetivos.

Presumiblemente la ruta que toma una persona cuando está frustrada es remover el obstáculo mediante un ataque físico o mental.



La amenaza física es otro de los factores que provocan la ira. Si la persona que amenaza con dañar a otra es insignificante y obviamente incapaz de dañarle, esta última probablemente va a

sentir más desprecio que ira. Si la persona que amenaza es claramente mucho más fuerte que la otra, esta sentirá probablemente miedo más que ira. Incluso si la pelea está igualada, la persona experimentará una mezcla de ira y de miedo.

La acción o palabras de otras personas pueden hacer que alguien se sienta herido psicológica más que físicamente. Un insulto, rechazo, acción que muestren desinterés por los sentimientos de la otra persona, puede hacer que la persona se enfade. Si el daño procede de alguien por el que la persona siente un gran interés, esta puede sentir tristeza además de ira. En algunos casos, la persona puede preocuparse de la otra persona que le ha hecho daño o ser incapaz de enfadarse con ella, que racionaliza sus actos al encontrar cierta base para la conducta dañina de la otra persona; entonces se siente culpable más que enfadada. En ese caso se enfada consigo misma más que con la otra persona.

La observación de alguien que hace algo que viola los valores morales más queridos de la otra persona es otra de las fuentes de la ira. Si alguien trata a otra persona de una forma que otra considera inmoral, esta puede enfadarse, aun cuando no le afecte directamente lo que está ocurriendo. Por ejemplo, cuando una persona ve a otra maltratando a un niño indefenso; o cuando alguien ve que un marido deja a su mujer abandonada e indefensa.

El fracaso de una persona en cumplir las expectativas que otra tiene respecto de ella desencadena también la ira. Y la ira de otra persona dirigida hacia otra; sobre todo, cuando no hay base aparente para el enfado que la primera muestra hacia la segunda o cuando éste parece injustificado.

La ira varía en intensidad, yendo desde la irritación ligera a la rabia o la furia. La ira puede irse alimentando gradualmente, empezando con irritación y acumulándose lentamente o puede estallar en un momento. Las personas se diferencian no sólo por lo que les hace enfadarse

o por lo que ellos hacen cuando se enfadan sino también en lo que tardan en enfadarse. Algunas explotan de repente y otras tardan mucho o no saben expresar la ira.

Además, la ira puede mezclarse con otras emociones.

Algunas personas experimentan una emoción muy agradable al enfadarse. Gozan discutiendo. Los intercambios hostiles y los ataques verbales no solamente les resultan excitantes sino la fuente principal de su satisfacción.

*La ceja de ira.* Las cejas se acercan y se inclinan hacia abajo, mientras que en el miedo las cejas se elevan. Las cejas pueden mostrar realmente una angulación hacia abajo o simplemente estar descendidas de una forma chata. El acercamiento de los bordes inferiores de las cejas normalmente produce arrugas entre las mismas. Durante la ira, no aparecen arrugas horizontales en la frente y, si hay algún trazo de tales líneas, son las arrugas permanentes de la cara.

La ceja de la ira, cuando aparece sola, puede o no significar ira. En ese caso los significados pueden ser los siguientes:

- la persona está enfadada, pero está tratando de controlar cualquier signo de ira.
- la persona está ligeramente molesta o la ira está en su estadio inicial.
- la persona está seria.
- la persona está concentrándose a propósito en algo.
- si hay un cambio momentáneo, en el que la ceja airada aparece durante un momento y después vuelve a su posición neutral, puede ser otro puntuador de la conversación.

*Los ojos/párpados de la ira.* En la ira los párpados están tensos y los ojos parecen mirar de una forma penetrante y dura.

Cuando el párpado inferior está tenso y elevado y la mirada dura y fija ocurre aislada, su significado puede ser ambiguo: ¿está la persona ligeramente enfadada? ¿está la persona controlando la apariencia del enfado? ¿está la persona teniendo dificultades en concentrarse? ¿está la persona concentrándose, determinada, seria?. Incluso cuando intervienen la ceja, la

frente, los ojos y los párpados, existe la misma ambigüedad sobre lo que pueda significar la expresión. Puede tener cualquiera de los significados que ya hemos apuntado más arriba.

*La boca de la ira.* Hay dos tipos básicos de boca airada: labios cerrados y apretados y boca abierta. La primera aparece en dos tipos muy diferentes de ira cuando la persona está comprometiéndose en alguna forma de violencia física, atacando físicamente a otra persona. Y también cuando la persona está intentando controlar una ira verbal y presiona los labios en un intento de no chillar o de decir algo inconveniente. La ira de boca abierta ocurre durante el discurso, cuando la persona puede estar chillando o expresando verbalmente ira.

Estas bocas airadas normalmente aparecen acompañadas de ojos y cejas también airados pero también pueden aparecer aisladamente. El mensaje sin embargo, es ambiguo. Si la ira se manifiesta solo en la boca, con los labios apretados, puede significar enfado ligero, ira controlada, ejercicio físico (como levantar un objeto pesado), o concentración. La boca abierta es también ambigua si no intervienen las otras áreas de la cara, puesto que puede estar ocurriendo al chillar una persona en un espectáculo deportivo o en ciertos sonidos de un discurso.

*Dos áreas faciales.* Si la ira aparece en las cejas y en los párpados o en la boca y en el párpado, persiste la ambigüedad. Solamente hay certeza sobre el significado de la ira cuando queda registrada en las tres áreas faciales.

Esta ambigüedad puede reducirse por el tono de voz, la postura corporal, los movimientos de la mano, las palabras habladas y el contexto en el que ocurre esta expresión.

*Expresiones de ira total.* Como hemos explicado, los dos tipos de boca airada están relacionadas con lo que la persona está haciendo. Los ojos más abiertos hacen que el mensaje sea ligeramente más enfático.

*Intensidad de la ira.* Viene decidida por la tensión que existe en los párpados o por el abultamiento de los ojos, así como lo tensos que están los labios juntos. Estos pueden estar lo suficientemente severos como para causar un abultamiento debajo del labio inferior y arrugas en

la barbilla. En la ira menos intensa la presión de los labios sería menos severa y el abultamiento y las arrugas menos visibles o invisibles. La mayor o menor apertura de la boca también está relacionada con la intensidad. La ira menos intensa también puede mostrarse en solo una parte de la cara o en dos. Pero entonces no resulta claro si la persona está ligeramente enfadada, muy enfadada pero controlando la apariencia de su ira o no enfadada pero concentrándose, mostrando determinación o perpleja.

*Mezclas de ira.* Las mezclas de ira en las que una o dos áreas faciales registran otra emoción, normalmente resultan en un mensaje de ira que está siendo sobrepasado por la otra emoción que está en la mezcla (otra consecuencia de esto es que la ira es fácilmente enmascarada, puesto que la persona solo necesita controlar o cubrir un área facial para reducir la certeza sobre un mensaje de ira). Podemos ver ciertos ejemplos de estas mezclas en los que el mensaje de ira está casi totalmente perdido. Hay dos excepciones en que los mensajes de ira sigue siendo importante. En la primera, mezcla de hastío-ira, la persona retiene o recuerda mejor la parte airada del mensaje. Esto puede ser porque el hastío y la ira se mezclan tan frecuentemente o porque las semejanzas en la apariencia facial y en el contexto entre estas dos emociones.

La segunda excepción es que la mezcla puede lograrse por una técnica diferente. Una mezcla no exige que áreas faciales diferentes muestren diferentes emociones. También puede conseguirse mezclando la apariencia de dos emociones dentro de cada área de la cara. Al quedar registrado el mensaje de ira en las tres áreas faciales con este tipo de mezcla, el mensaje de ira no se pierde de ningún modo o se disminuye al mezclarse con otra emoción.

Probablemente, la ira se mezcla más corrientemente es con el hastío. Las dos emociones están mezcladas dentro de cada área facial. La persona parece decir «¿cómo te atreves a mostrarme algo tan repugnante?». Es a la vez una presión de los labios como en la ira y una elevación del labio superior y unas arrugas en la nariz como en el hastío. Los párpados inferiores tienen cierta de la tensión que la ira expresa, pero también los dobleces que hay debajo del párpado y que son característicos del hastío, y que son causados por las arrugas de la nariz y por la elevación de las mejillas. El párpado superior aparece bajado y tenso, un cambio que puede ocurrir con la ira o con el hastío. Pero la ceja descendida es intermedia entre la ira y el disgusto.

Puede haber otras dos mezclas de ira-hastío en las que las mezclas vienen dadas por las áreas faciales separadas más que por la mezcla dentro de estas áreas. La ira está registrada en las cejas y en los ojos y el hastío en la boca. En la mezcla desprecio-ira, aquél aparece en la boca y está en los ojos y en las cejas.

Es posible estar sorprendido y enfadado al mismo tiempo. Por ejemplo cuando una persona que ya está airada, se encuentra con que le sucede una cosa que le provoca todavía más ira. En esta mezcla ira-sorpresa, ésta se encuentra en la boca y aquella en las cejas y en los ojos. Sin embargo, el elemento dominante es la sorpresa y por lo tanto, comunica un mensaje de shock. No podemos asegurar que la persona esté también enfadada. Esta expresión facial puede manifestarse también con una sorpresa perpleja (recuérdese que las cejas bajadas y juntas tienen la perplejidad como uno de sus significados).

Muchas provocaciones o amenazas pueden inspirar a la vez miedo y enfado y esta mezcla puede permanecer durante un tiempo, según la persona intenta enfrentarse a la situación. La mezcla ira-miedo tiene dos modalidades. En la primera, el miedo está en la boca y la ira en las cejas y en los ojos. La parte del mensaje mezclado que se refiere a la ira no es la dominante sino muy débil si la comparamos con el mensaje de miedo. De hecho, estas dos expresiones faciales pueden darse cuando no existe ira en absoluto sino miedo perplejo o miedo en el que la persona está concentrándose.

La segunda modalidad (cejas de miedo y ojos y boca de ira) es en la que dudamos de si es realmente una mezcla. Más bien esa combinación ocurre si la persona está temerosa e intenta librarse de gritar, para lo cual presiona sus labios intentando controlar su miedo.

### 1.5.5. ALEGRÍA

Aunque nuestro lenguaje asigna significados casi sinónimos a las palabras **placer**, **alegría** y **gozo**, nosotros queremos restringir el termino **placer** para referirnos únicamente a las **sensaciones físicas positivas**.

El **interés** es lo opuesto al aburrimiento. Una persona se encuentra interesada cuando hay

algo que la llama la atención. Frecuentemente es algo nuevo. Si es corriente, no es meramente repetitivo. Conviene describir el interés para distinguirlo de la alegría.

La **alegría** suele venir después del interés. La persona suele estar alegre cuando espera algo interesante, sobre todo si va a aliviarle de un estado de aburrimiento. Sin embargo, éste es solo un tipo de alegría, pues la persona puede estar alegre sin que el interés la acompañe. También es posible estar interesado y de ninguna forma feliz; el interés puede mezclarse con el miedo, como en una situación de terror, o con la ira, como en una de furia.

En las experiencias sexuales la persona puede y normalmente experimenta los tres estados: de **placer** que proviene de las sensaciones eróticas que preceden y acompañan al orgasmo; **interés** anterior al orgasmo y **felicidad** como anticipación del encuentro sexual y contento subsiguiente después de experimentar el orgasmo. Aunque ésta es la combinación posible, no quiere decir que sea necesaria. La emoción que sigue al orgasmo puede ser la repugnancia o la tristeza. O durante

la fase de excitación-placer la persona puede experimentar miedo o repugnancia y esto puede matar el interés y abortar el encuentro sexual. O la ira puede coincidir con la excitación sexual y con el placer y puede o no interrumpir el encuentro.

El cuarto tipo de felicidad tiene que ver con el **autoconcepto**. Algo ocurre que eleva la imagen que la persona tiene de sí misma, algo que afirma o impulsa un autoconcepto favorable. Si la persona encuentra a alguien que la quiere, normalmente se sentirá feliz, no porque espere que la persona le vaya a causar sensaciones físicas placenteras o excitación sexual, sino porque ser querido o amado hace que la persona se sienta bien consigo misma.

La felicidad o alegría varía no solo en modalidad sino en intensidad. Una persona puede sentirse ligeramente feliz y puede experimentar éxtasis o gozo. La alegría puede mostrarse en silencio o de forma visible. Puede ir desde la sonrisa a la carcajada, incluso acompañada de lágrimas. O una persona puede estar extremadamente feliz y no reír.

Las sonrisas que son parte de la expresión facial de la felicidad, frecuentemente ocurren

cuando una persona no está feliz. Sonreímos para enmascarar otras emociones o para cualificarlas. Las sonrisas pueden comentar otra emoción que una persona está mostrando, como reír después de una experiencia de miedo para hacer ver a la enfermera que, aunque temerosa, la persona no llorará sino que dejará que la enfermera tome sangre de su brazo. Las sonrisas pueden indicar su misión ante algo desagradable, no justamente a la pena que le han infligido a la persona. Normalmente, sonreír puede ser una respuesta sumisa para ahuyentar el ataque de otra persona. Las sonrisas pueden emplearse también para hacer que una situación tensa sea más confortable. Por último, podemos utilizar la sonrisa para hacer que la otra persona también se ría, puesto que es difícil resistirse a devolver una sonrisa.

*La apariencia de la alegría.* Hay una apariencia característica en los párpados y en la parte baja de la cara, mientras que las cejas/frente no tienen por qué intervenir necesariamente en la expresión alegre. Hay tres modalidades:

- a) los labios pueden estar juntos en una sonrisa;
- b) estar separados, con los dientes y la mandíbula juntos en una mueca; y
- c) la boca abierta y los dientes separados en una amplia mueca. En las muecas con la boca abierta pueden mostrarse solo los dientes superiores o también los superiores inferiores o las encías superiores y/o inferiores a la vez.

La persona también muestra las líneas de las arrugas que van de la nariz hacia abajo hasta un área que va más allá de los bordes de la boca. Estos pliegues naso-labiales parecen parte como resultado de echar hacia atrás y arriba los bordes de los labios y son un signo característico de la expresión facial feliz. Además, las mejillas se elevan cuando hay una sonrisa o mueca pronunciada, intensificando los pliegues naso-labiales. La piel que hay debajo del párpado inferior es llevada hacia arriba y se forman líneas debajo de los ojos. También se forman arrugas de pata de gallo en los bordes exteriores de los ojos. No todo el mundo muestra patas de gallo; se hacen más visibles con el paso del tiempo. Las mujeres suelen ocultárselas con el pelo. Cuanto más intensa es la sonrisa, más pronunciados serán los pliegues naso-labiales, la elevación de las mejillas, las patas de gallo y las líneas que hay debajo de los ojos. Cuando la sonrisa es tan intensa que se convierte en mueca, las mejillas pueden elevarse tanto que realmente estrechan los ojos. En la alegría hay también brillo en los ojos.

*Intensidad.* La intensidad de la expresión feliz viene determinada principalmente por la posición de los labios, acompañada del pliegue naso-labial profundo y las líneas más acentuadas bajo el párpado inferior.

*Mezclas.* La felicidad se mezcla frecuentemente con la sorpresa. Ocurre algo inesperado y lo evaluamos favorablemente. Por ejemplo, nos encontramos con un amigo al que no hemos visto durante muchos años cuando entramos a un restaurante en el que el está comiendo. Suele durar muy poco tiempo. La sorpresa está en las cejas/frente y ojos; la alegría en la parte baja de la cara, incluyendo el párpado inferior. Este tipo de expresión facial suele ocurrir si la persona está añadiendo una nota de exclamación a una expresión feliz. También podemos mostrar el entusiasmo o el énfasis de esta forma. O cuando saludamos, para estar seguros de que la otra persona se da cuenta de que es una alegría inesperada el haberle encontrado.

La alegría se mezcla con el desprecio, produciendo una expresión de superioridad. En ese caso la boca permanece en la posición de desprecio, pero las mejillas están elevadas y el párpado inferior arrugado a causa de la expresión feliz. La mezcla felicidad-desprecio puede también darse con el labio de desprecio elevado unilateralmente y combinado con un labio sonriente.

La alegría se mezcla también con la ira. Muy frecuentemente, empleamos una sonrisa o una ligera mueca para enmascarar el enfado, en cuyo caso la persona aparece feliz, no enfadada. Una sonrisa o ligera mueca a veces aparece después de una expresión enfadada como un comentario sobre la ira, diciendo esencialmente que no es demasiado serio o que no intentamos actuar movidos por la ira o que perdonaremos a la persona que nos ha hecho enfadarnos. En tal caso, la sonrisa o mueca no parece muy auténtica y no está mezclada con la ira sino que la añadimos después.

Es posible, sin embargo que estemos a la vez felices y enfadados, cuando disfrutamos de nuestra ira o de nuestro triunfo sobre otra persona. En estos casos la felicidad aparece en la parte baja de la cara y la ira en las cejas/frente y párpados.

La alegría se combina también con el miedo. Normalmente la expresión no es una mezcla sino un comentario o un enmascaramiento. Esta expresión de miedo sonriente suele ocurrir cuando, temiendo el turno del dentista, sonreímos por un momento mientras nos sentamos en la



silla y comentamos que vamos a hacer algunas muecas pero que soportaremos el dolor. También puede que fracasemos al intentar enmascarar el miedo. Puede ser una mezcla auténtica como cuando estamos a la vez temerosos y felices en una montaña rusa.

### 1.5.6. TRISTEZA

*Las cejas de la tristeza.* Los bordes interiores de las cejas están elevados y pueden juntarse. Así se diferencia de la elevación y aproximación de todo el entrecejo que ocurre en el miedo. En otro caso, la forma triangular que hay en la ceja triste no está presente en la ceja del miedo que surge de los músculos que empujan el borde inferior de las cejas hacia arriba.

Los párpados de la tristeza quedan elevados como resultado del movimiento muscular que afecta a las cejas en esta emoción y que empujan el borde inferior de aquellos.

Normalmente, la ceja/frente y párpado superior de la tristeza van acompañados por un párpado inferior y una parte baja de la cara igualmente tristes. Pero no es que tenga que ocurrir esto en todas las ocasiones. Cuando solo actúan los primeros, la expresión puede significar que la persona está sintiéndose un poco triste o que está controlando la expresión de una tristeza más extensa. O cuando aparece y desaparece brevemente durante una conversación, puede acentuar una frase o juntarse con la voz para resaltar una palabra particular. Ésta es una alternativa al uso de las cejas elevadas o de las cejas bajadas que también utilizamos como puntuadores.

*Cejas/frente y párpados de la tristeza.* La elevación del párpado inferior aumenta la tristeza que llevamos dentro. Frecuentemente, cuando estamos tristes, tenemos la mirada baja porque puede que estemos avergonzados o nos sentimos culpables y lo mezclamos con la tristeza. Hay todavía cierto elemento de control cuando la boca es neutral.

*La boca de la tristeza.* Cuando la tristeza aparece solo en la boca, la expresión facial es ambigua. Éste no es el caso en todas las otras emociones (la alegría, la tristeza, el miedo y el hastío comunican expresiones faciales no ambiguas solamente en la boca). La ambigüedad viene dada porque esas expresiones pueden significar que la persona está haciendo pucheros, que se encuentra con ligeras molestias, que desafía a su oponente y otras cosas más.

*Tristeza e intensidad en toda la cara.* La tristeza más intensa suele mostrarse por la apariencia más bien blanca debida a una pérdida acentuada del tono muscular.

*Mezclas de la tristeza.* La tristeza aparece en las cejas y en los párpados; el miedo, en la boca. Esta expresión suele darse cuando una persona está entristecida después de un desastre en el que ha perdido su casa y, además, le anuncian que debe evacuar el área porque hay un nuevo peligro; entonces el miedo o la aprensión pueden mezclarse con la tristeza. Igualmente, cuando la persona se siente mal, sin llorar, por un sufrimiento físico real o que le va a sobrevenir. El llanto o los gritos podrían muy bien seguir pronto a tal expresión facial.

La tristeza, que aparece en la boca, puede combinarse con la ira que se muestra en las cejas/frente y ojos/párpados. Podemos encontrar esta expresión facial, por ejemplo en las personas que se dirigen a un conductor después que éste ha atropellado a su perro. Entristecidas por la muerte del animal, enfurecidas con el conductor por su falta de cuidado, pueden combinar los dos sentimientos en esta expresión. O cuando una persona ha sido regañada por su madre. Se siente, a la vez entristecida por la pérdida temporal del cariño de la madre y, a la vez enfurecida con ésta.

Cuando la tristeza se muestra en las cejas y en los ojos y la ira en la boca, esta combinación probablemente es el resultado de intentar ocultar o al menos controlar la expresión triste con la boca airada. O podría ser una expresión entristecida pero decidida. Sin embargo, este intento de enmascarar la emoción no resulta muy convincente.

Cuando la tristeza está en las cejas/frente y en los ojos/párpados superiores y el hastío en la boca y en los párpados inferiores, el resultado es la expresión de quien ve un campo de batalla y se siente triste por la pérdida de vidas humanas y hastiado de la humanidad por tal carnicería. Cuando la tristeza está en las cejas/frente y la alegría en la boca, la expresión resultante es la de quien experimenta nostalgia o sentimientos agridulces o cuando la expresión feliz está siendo utilizada como una máscara ("río por fuera, lloro por dentro, porque todavía te amo"). O cuando alguien dice: "brindemos, las cosas no han salido tan mal; sonriamos".

## **2. CÓMO PERFECCIONAR LA CAPTACIÓN DE CLAVES NO VERBALES**

Toda la exposición anterior se quedaría corta si no decimos "cómo" una persona puede perfeccionar la habilidad o destreza para captar y transmitir las claves no verbales.

Partamos de un hecho que podemos comprobar a diario. Hay personas que son mucho más agudas que otras en la captación de tales claves. Los investigadores están de acuerdo en que las mujeres son más sensibles que los hombres para captar las claves no verbales.

Pero pongámonos en los casos extremos: personas que tienen muy poca habilidad o personas que tienen una gran sensibilidad. ¿Cómo pueden formarse las primeras y perfeccionarse las segundas?

Mark Knapp ha intentado sistematizar los diversos métodos y nos ofrece los siguientes:

1. Información de retorno regular y precisa. Por tal entiende que no se puede fiar todo a las impresiones pasajeras de las personas conocidas a las que hacemos o nos hacen observaciones sobre los cambios que notan en nuestra expresión facial, voz, movimiento de las manos, etc. Hace falta que de una forma intencionada y planificada recibamos opiniones sobre nuestras habilidades en la comunicación no verbal.
2. Existen también juegos sobre comunicación no verbal, con todas las ventajas que este lenguaje futurista tiene.
3. Otro método para aprender cualquier destreza social es el "role-playing".
4. Los cursos de perfeccionamiento para captar claves no verbales utilizan videocassettes que ayudan a activar la conciencia de cosas y acontecimientos que normalmente pasan inadvertidos.
5. Michael Argyle propone el siguiente método: grupos de dos a cinco personas interaccionan delante de un gran grupo. Dentro de este, miembros de subgrupos se dividen el trabajo para observar aspectos concretos de la conducta verbal y no verbal. Después, se juntan las observaciones de los diferentes grupos y se discute el proceso total de la interacción.

6. Utilizar también libros con multitud de fotografías en las que se presentan diversos comportamientos no verbales. Es curioso que Jurgen Ruesch y Weldon Kees, autores del primer libro sobre comunicación no verbal, utilizaron ya este método que luego ha tenido muchos seguidores. Cada vez se están refinando más los métodos para presentar la información gráfica, de forma que el lector puede utilizar el contenido para su autodiagnóstico y para diagnosticar a los demás en diversos aspectos de la comunicación no verbal.

Finalmente, hay que tener en cuenta que la habilidad en comunicación no verbal dependerá, en último término, de las características comunicativas del individuo: conocimiento, sentimiento, estilo, humor y propósito. Si falta alguna de estas características - por ejemplo, el sentimiento-, el sujeto considerará la comunicación no verbal como algo accidental y pegado a su vida.

Algunos se han preguntado si la destreza para captar claves no verbales puede facilitar la manipulación psicológica sobre los demás. Efectivamente, en esto ocurre como en otras esferas de la actividad humana. Pero muchos años de historia nos permiten asegurar que no hay fórmulas mágicas definitivas para manejar a los demás. El receptor sabe mucho más de lo que el ingenuo emisor puede llegar a creer. La actitud del receptor es, en muchas ocasiones, parecida a la del cómic en que una rata le dice a su compañera durante el experimento conductista: "Mira qué ingenuo es este científico, que cuando le muevo este palo me da comida."