

Los mensajes de nuestros gestos

Nuestro comportamiento esconde mensajes que a menudo contradicen nuestras palabras.

¿Qué información damos a nuestro entorno con nuestros gestos?

¿Cómo nos juzgan a través de estas señales ocultas?



Hace algunas semanas visité a un directivo en su oficina.

Quería entrevistarse conmigo para hablar de un tema de comunicación que le preocupaba. Llegué puntualmente a las nueve, y su secretaria me informó de que tardaría aún unos minutos en llegar.

Apareció a las nueve y veinte. Disculpándose, me acompañó a la sala anexa a su despacho, donde me dejó diez minutos más mientras, como me dijo, ponía en marcha el ordenador.

Reapareció Blackberry en mano y cordialmente me preguntó por mi trabajo. Mientras le respondía, se dedicó a leer, con un disimulo mal llevado, todos sus mensajes. Estábamos a punto de abordar el tema central de la reunión cuando le sonó el móvil, y sin plantearse lo contrario respondió a la llamada.

Yo hice un ademán de levantarme para dejarlo solo en la sala y preservar así su intimidad, pero con un gesto me indicó que me quedase. La llamada se resolvió en no menos de diez minutos, en los que me hice notar un par de veces para intentar que la abreviase.

Al término de todo ello (eran ya casi las diez), se levantó, se dirigió a la pequeña cafetera que tiene en un rincón de la sala y, dándome la espalda al tiempo que se servía un café, me anunció:

"Verás, quería hablar contigo porque tengo un resultado desconcertante de la última encuesta de clima interno: la gente se queja de que no estoy por ellos..."

La fuerza de los gestos

"Tus actos siempre hablan más alto y más claro que tus palabras" (Stephen Covey)



En nuestro día a día realizamos un sinnúmero de acciones que dicen mucho de nosotros. La mayoría las hacemos de forma rutinaria, sin darnos cuenta, ignorando que tienen un claro significado a los ojos de los demás. Y lo cierto es que la gente nos juzgará, sobre todo, por estas acciones.

A la hora de configurar la imagen sobre una persona, lo que le veamos hacer pesará siempre mucho más que lo que le oigamos decir. Además somos especialmente buenos captando mensajes a través de los comportamientos, ya que como seres humanos estamos genéticamente programados para detectar señales de conducta y para entender rápidamente su significado.

Y si palabra y conducta son contradictorias, si estamos ante alguien que predica una cosa y vemos hacerle constantemente la contraria, nuestro juicio se basará indudablemente en los actos, ignorando las palabras.

Somos especialmente hábiles captando los mensajes a través de las conductas, y socialmente hemos creado un pequeño diccionario dentro de nosotros que da un significado muy concreto a cada gesto que observamos y lo traduce en una determinada actitud.

Así, por ejemplo, llegar tarde a una reunión tiene su significado en nuestro diccionario de conductas:

"Mi tiempo es más valioso que el tuyo".

O mirar el reloj en plena entrevista tiene también su claro significado: "Se te ha acabado el tiempo".

Todos estos actos conformarán la idea que se acabe haciendo nuestro interlocutor de nosotros. Por ello no es de extrañar que alguien pueda salir del despacho de su jefe, tras una entrevista de una hora y media, afirmando rotundamente que no le ha escuchado, o que alguien pueda captar claramente que no es bienvenido a un grupo que le da oficialmente la bienvenida.

Este diccionario no es universal, pues dependiendo de cada uno de nosotros, de nuestra sensibilidad (o de nuestra susceptibilidad) y de nuestras costumbres, daremos matices a los significados y a la interpretación de cada gesto. Pero la mayoría de ellos, matices aparte, tiene un significado básico común, que es bueno que conozcamos pues será la base del juicio que hagan de nosotros.

Desmontando hábitos nocivos

"La conducta es un espejo en el que cada uno muestra su imagen" (Goethe)



El primer problema al que nos enfrentamos para mostrar integridad, y para que nuestros actos respondan a nuestras intenciones, es la inconsciencia de muchos comportamientos cotidianos que realizamos sin pensar, ya que los tenemos totalmente integrados en nuestras pautas de conducta.

Hacemos cosas que hablan muy mal de nosotros y ni tan siquiera caemos en ello. Es importante, pues, ante signos de alarma -como la opinión de gente de nuestro alrededor, o los comentarios que captamos sobre nosotros- revisar nuestros comportamientos.

Una buena medida consiste en repasar y repensar todos aquellos hábitos automáticos que realizamos a diario sin pensar:

¿Cómo entramos en la oficina?,

¿Cómo saludamos a la gente?,

¿Qué posición adoptamos cuando escuchamos a alguien?,

¿Dónde está nuestro móvil durante una entrevista?,

¿Sué es lo primero que hacemos cuando llegamos a casa?

Si este análisis nos refleja conductas disfuncionales, tenemos que desmontarlas, y solo lo podremos hacer tomando plena consciencia de lo que hacemos. Podemos sustituir un comportamiento nocivo por uno positivo, pero para hacerlo debemos actuar a conciencia hasta que el positivo haya sustituido al nocivo y podamos entonces dejar de fijarnos en él y darle la consideración de hábito.



Cambio de perspectiva

"Nuestra conducta es la única prueba de sinceridad de nuestro corazón" (Charles T. Wilson)

Muchos de los actos que esconden mensajes negativos los hacemos porque en el fondo nos conviene: nos ahorran tiempo, nos permiten hacer más cosas, y porque desde nuestro punto de vista no hay malicia.

Pero hemos de pensar en los demás (además de ser sinceros con nosotros mismos) y entender el efecto que producen en ellos.

Yo me puedo creer capaz de escuchar a alguien y leer un correo al mismo tiempo, pero la realidad es que no puedo hacerlo de forma efectiva, y, aun pudiendo, la impresión causada al otro seguiría siendo negativa.

También algunas veces estos actos tienen buena intención, pero en el *diccionario del otro* tienen un significado peligroso. Por ejemplo, yo soy muy escrupuloso con el tiempo que me dan para una intervención cuando hablo en público. Intento -y lo consigo casi siempre- ceñirme a los minutos asignados, y esto implica que durante la intervención miro el reloj con cierta frecuencia.

Un asistente a una conferencia me hizo notar que daba a la gente la impresión de que "tenía prisa", de que "no les daría ni un minuto más de lo pactado", cosa que no puede estar más lejos de mi intención. Al darme cuenta de ello, he cambiado mi conducta.

Hoy día pongo el reloj en la pantalla de mi ordenador, de manera que lo pueda ver echando un vistazo sin realizar, por tanto, ningún gesto visible.

Ayudando a los demás.



Todos tenemos a nuestro alrededor un montón de gente a la que vemos decir una cosa y practicar justamente la contraria.

Un montón de "pequeños farsantes" que viven convencidos de que se comportan de forma absolutamente distinta de la que nosotros experimentamos.

En algunos casos acabamos justificando sus actuaciones por el hecho de ser un hábito: "Siempre lo hace", nos decimos.

Pero lo cierto es que pasar por alto estos comportamientos no ayuda a nadie. Es bueno avisarles.

No hace falta censurar sus actos ni criticarlos, sencillamente avisar de que su comportamiento no es congruente con su prédica.

Es una manera de ayudarles a quitarse la venda de los ojos, y es lo que más puede ayudar a quienes tenemos a nuestro alrededor.

Yo he tenido la ocasión de quitarme muchas vendas de los ojos gracias al generoso aviso de los que me rodean, y aunque en el primer momento haya pasado un mal rato, lo he agradecido.

Pequeño diccionario de mensajes ocultos



Estos son algunos actos cotidianos que realizamos y el mensaje que ocultan:

Llegar tarde: *"Mi tiempo es más valioso".*

Responder al teléfono mientras estamos con alguien: *"Lo tuyo no es tan importante".*

Mirar el reloj: *"No tengo más tiempo para ti".*

No invitar a sentarse: *"Te voy a dedicar muy poco tiempo".*

Cambiar repentinamente de tema: *"No me interesa lo que me cuentas".*

Cerrar ostensiblemente los ojos ante algo que me dices: *"No quiero escucharlo (por miedo o porque no estoy preparado)".*

Interrumpir al otro: *"Lo que yo tengo que decir es más importante".*

Leer correos en la Blackberry mientras hablamos: *"Hay cosas más importantes que merecen mi atención".*

Marchar precipitadamente: *"Ya has tenido suficiente de mi presencia".*

Hacer comentarios marginales: *"Cambia de tema, no quiero hablar de esto".*

Traer una tercera persona a una entrevista: *"Traigo testigos, no me fío de lo que me cuentes".*

Fallar a una cita: *"No era muy importante para mí".*

Pasear la mirada por la sala de extremo a extremo: *"Me estás agobiando, ¿dónde está la salida?".*

Entrar con un saludo general sin mirar a las personas: *"Miradme vosotros a mí. Yo soy el importante".*

FERRAN RAMÓN-CORTÉS

Publicado en El País de Madrid el 27/03/2011