

Una tarea clave de los profesionales del comportamiento humano consiste en identificar las incongruencias entre la información verbal ofrecida y el lenguaje no verbal, para identificar las intenciones de mentir de una persona. Carecer de esta capacidad técnica no sólo hace vulnerable al indagador o entrevistador sino que, además, pone en riesgo la comprensión e interpretación científica de la persona con quien se conversa.

COMPRENDER EL LENGUAJE DEL CUERPO

Alfredo C. Ángel

TODA ENTREVISTA o conversación con indagación es un proceso de cambio porque es removedor de emociones. Pero este proceso removedor de conceptos, creencias y prácticas crea también profundos malestares e incomodidades personales. Ambos, malestar e incomodidad, forman el contexto corporal que suele exponer las pistas no verbales que debe observar el experto entrevistador-indagador. La capacidad de este último para identificar, hacer evidente y profundizar lo que está velado a la conciencia del entrevistado, por el malestar del remover emocional de la indagación, es la que permite el encuentro con la mentira, el autoengaño y las falsedades.

Descolocar, desarticular y desmontar falsedades tras las historias para construir comprensión es un desafío delicado y riesgoso, que requiere especialización y práctica continua para desarrollar la habilidad de captar e interpretar una conversación con valor explicativo, dadas las múltiples y complejas pistas del lenguaje no verbal que, como invitadas autónomas, están siempre acompañando toda conversación e indagación. Existen bases teóricas y de investigación sobre algunos grupos de pistas conductuales, en las que puede apoyarse científicamente la hipótesis de que una persona está mintiendo.

La importancia de identificar y desmontar la información que no se corresponde con lo que evidencia el lenguaje no verbal de una persona reside en la posibilidad que el entrevistador o indagador haga evidente esa verdad que, de tanto malestar que le genera, opta por no revelar y ofrece respuestas incongruentes con su lenguaje no verbal. Carecer de capacidad técnica para identificar la intención de mentir de una persona pone en riesgo no solo la capacidad técnica del entrevistador indagador sino también la calidad de la información que se recibe.

Alfredo C. Ángel es *coach* profesional certificado

Las investigaciones revelan que la intención de ocultar y falsear la información verbal es un componente central de la vida y, por ello, un aspecto relevante en todos los asuntos humanos. Sin embargo, hasta donde se conoce con certeza científica, no existe señal no verbal alguna —gesto, expresión facial o temblor muscular— que, por sí misma, evidencie la intención y la propensión de los seres humanos a engañar y mentir. Sólo existen pistas no verbales por las cuales se filtra la intención de ocultar y falsear la información que se entrega en el proceso de comunicación interpersonal (Ekman, 2009).

Se aprende a mentir desde muy temprano en la vida y con el tiempo se desarrolla una muy convincente habilidad; por ejemplo: «Dile que no estoy en casa», «¡No hombre!, pones una sonrisa de fiesta y ya», «No le digas nada a tu mamá, porque vamos a estar ambos en graves problemas». Como animales sociales, los humanos mienten por su beneficio y por el beneficio mutuo. Mentir es una forma social de evitar largas explicaciones, un intento de evitar el castigo, un atajo para defender la tesis de grado o, simplemente, una forma de ser educados y simpáticos.

Si se dijera la verdad a las personas todo el tiempo al interactuar, si se dijera exactamente lo que se está pensando, ¿cuáles podrían ser las consecuencias? Tres ejemplos bastan para imaginarlas. Si le dice a su jefe: «Buenos días señor Mendoza, gordo mal educado»; o a su secretaria cuando se encuentra con ella: «Ah, Margarita, muchas gracias por la presentación; por cierto, qué senos tan bellos tienes»; o a su suegra: «Hola suegrita, qué bueno que vino, ridícula entrépita»; si le dice a las personas la verdad completa de lo que piensa, además de terminar totalmente solo, podría terminar en el hospital, o en la cárcel, por los efectos que podría ocasionar esa verdad. Mentir es, en consecuencia, un suavizador de la interacción humana que permite mantener relaciones sociales respetuosas y amistosas. Esta práctica social se conoce con el nombre de «mentiras blancas», y se utiliza porque permite evitarle un mal rato a otra persona (Pease y Pease, 2006).

En vista de este particular aprendizaje, como herencia social que condiciona el hábito de no decir exactamente lo que se piensa, la lectura del lenguaje no verbal cobra singular importancia para identificar y anticipar con efectividad la deshonestidad potencial en la comunicación interpersonal, en general, y en una entrevista o conversación indagatoria, en particular. La consideración de la capacidad para observar el lenguaje no verbal como una destreza clave se ha venido difundiendo desde que, en los años cincuenta, Albert Mehrabian publicó su estudio pionero sobre lenguaje corporal. Mehrabian encontró que la comunicación verbal representa escasamente el siete por ciento de la información transmitida, el 38 por ciento corresponde al tono y la inflexión de la voz y el 55 por ciento de la información es comunicado por el lenguaje no verbal del cuerpo humano. Un estudio previo fue llevado a cabo por el antropólogo Ray Birdwhistell quien, al igual que Mehrabian, documentó que el 35 por ciento de la comunicación cara a cara es tonal (que él llamó kinestésica) y el 65 por ciento es corporal, no verbal. Después de estas investigaciones, hallazgos similares han sido reproducidos en otros importantes estudios (Pease y Pease, 2006:9).

Aprender a observar e interpretar de forma eficaz —con foco y agudeza— el lenguaje no verbal es una competencia indispensable en conversaciones significativas, como las que tienen lugar en una entrevista de selección de talento, en una reunión gerencial, en una conversación con un hijo, con la pareja o con un vecino, por el papel neurálgico de la honesti-

dad y la confiabilidad de la información que se comunica, en la creación de confianza duradera. Si desinformar o no decir la verdad son herramientas aprendidas para la supervivencia social y si entre el 55 y el 65 por ciento de la comunicación es no verbal, como ha sido documentado, se hace necesaria una observación entrenada y estructurada para identificar los grupos (*clusters*) de conductas y señales de lenguaje no verbal, y su secuencia de aparición, como evidencia confiable de la intención de engañar de una persona. Ver a una persona cuando habla, o estar presente escuchando, son acciones muy diferentes de la de observar a la persona con foco e intención. La capacidad para observar es como un músculo: se fortalece si se utiliza y se atrofia si no se utiliza. La observación de *clusters* de pistas de lenguaje no verbal se realiza atendiendo al contexto de la conversación: lo que la persona dice referido a una situación, o lo que responde como resultado de una pregunta, y el grado de comodidad o incomodidad que le genera.

La interpretación efectiva de pistas de lenguaje no verbal que permiten identificar la intención de mentir es, sin embargo, una tarea delicada que requiere responsabilidad, profesionalismo y entrenamiento especializado, sin los cuales se podrían cometer errores irreparables en cuanto a la reputación, la credibilidad y la honorabilidad de las personas.

La lectura del lenguaje no verbal cobra singular importancia para identificar y anticipar con efectividad la deshonestidad potencial en la comunicación interpersonal, en general, y en una conversación con indagación, en particular

La documentación de errores cometidos por especialistas es muy amplia, por no haber considerado los *clusters* requeridos para determinar la intención de mentir de alguna persona. No existe método alguno, máquina, prueba o equipo de personas que permitan asegurar con certeza que una persona está mintiendo. Incluso el famoso polígrafo es sólo confiable en el sesenta u ochenta por ciento de las veces que se utiliza (Navarro y Karllins, 2008).

Para efectos de los profesionales del comportamiento humano y la interpretación de pistas de lenguaje no verbal se propone el concepto de mentira o engaño definido por Paul Ekman (2009): una persona miente o engaña cuando lo hace de forma deliberada e intencional, sin notificar su propósito a la contraparte y sin que ésta lo haya requerido explícitamente. Ocultar información —excluir o no presentar información verdadera— y falsear información —presentar información falsa como si fuese verdadera— constituyen instancias de intención deliberada de mentir.

La fuente del lenguaje no verbal

Las pistas del lenguaje no verbal son controladas y activadas por el cerebro límbico. Este es el cerebro que reacciona al mundo de forma instantánea, automática y en tiempo real. Como es el responsable de la supervivencia, nunca descansa, siempre está «encendido». Es el centro de comando emocional, desde el cual se disparan señales a los otros componentes del cerebro que ensamblan los grupos de comportamientos que pueden ser observados y descodificados, a medida que se manifiestan en forma de lenguaje no verbal. Estas reacciones ocurren sin necesidad de pensar, por ello

EL LENGUAJE DEL CUERPO

son verdaderamente genuinas. Como las respuestas límbicas de supervivencia están cableadas en el sistema nervioso autónomo, es muy difícil disimularlas o eliminarlas. Por ello, el cerebro límbico es considerado por los científicos como «el cerebro de la honestidad» (Goleman, 1995: 13-29).

Otro cerebro —el neocórtex o «nueva masa» porque fue el último que se desarrolló en los seres humanos— es el responsable del pensamiento y las funciones superiores del intelecto y la memoria. Es el cerebro analítico, crítico y creativo. Es también la parte del cerebro menos honesta, porque es capaz de elaborar pensamientos complejos; es decir, crear, innovar, camuflar, ocultar y racionalizar. En consecuencia, el neocórtex es el cerebro menos confiable porque puede engañar y confundir. Por ello, los científicos consideran que es en el neocórtex donde reside la mentira (Vrij, 2003: 1-17).

Sincronía y énfasis: las puertas de la falsedad

Son dos las puertas que llevan al dominio de lo falso y alertan la atención del entrevistador o del gerente, sobre la potencial presencia de engaño en la interacción con una persona. La primera es el grado de incomodidad que experimenta la persona, una fisiología que al hacerse presente rompe su sincronía corporal (congruencia y comodidad). Cuando hay comodidad, hay alineamiento corporal, sintonía de tono de voz, respiración y volumen. Por ejemplo, cuando hay comodidad, la persona se acerca afectuosa para hablar, despeja la mesa para ver mejor a su interlocutor o muestra su cuerpo y sus brazos más frontalmente. Estos mensajes, entre otros, permiten concluir que la persona la pasa bien en nuestra presencia. La incomodidad se presenta cuando a la persona no le gusta lo que ocurre, lo que ve o lo que oye, o cuando es forzada a hablar de algo que prefiere mantener oculto. La incomodidad se hace visible porque la dispara el cerebro límbico. Tres activadores hacen que la incomodidad se manifieste:

- La tensión o el estrés que produce en la persona sentirse forzada a controlar una información que no quiere dar o algo que quiere ocultar, que es precisado y presionado a salir por la calidad, el poder de penetración y la sorpresa de las preguntas formuladas.
- El sentimiento de culpa o de rabia por lo que se sabe, que de ser revelado puede implicar quedar en evidencia ante el entrevistador indagador, no obtener el cargo deseado, meterse en problemas con papá o mamá, o enfrentar consecuencias criminales.
- La posibilidad de ser descubierto y que «te agarren» en la mentira.

La segunda puerta a lo falso es la ausencia de énfasis al hablar. Los seres humanos utilizan diferentes tipos de énfasis. El énfasis es clave porque es la contribución límbica que deja saber con cuánta fuerza se siente lo que se dice. Por ejemplo, algunas personas enfatizan con las manos, otras abren más los ojos y levantan las cejas, otras se paran de puntas sobre los pies para subrayar un argumento. Las investigaciones muestran que el énfasis es una característica notoria de las personas que están actuando de forma genuina. La ausencia de énfasis es una característica de las personas propensas a ocultar y a engañar. Cuando no se actúa de forma genuina, se pierden compromiso y pasión con el argumento que se presenta o con la situación que se describe.

Es muy difícil desmontar los sentimientos activados por el cerebro límbico. Trate de producir una sonrisa amplia y

Pistas de manos

- Taparse la boca con la mano en forma horizontal.
- Colocar el dedo índice de forma vertical sobre los labios.
- Tocarse la nariz con el índice o frotarse la nariz con los dedos pulgar e índice.
- Rascarse el párpado con el dedo índice.
- Agarrarse el lóbulo de la oreja con los dedos índice y pulgar.
- Rascarse el cuello con el dedo índice o con un grupo de dedos.
- Halarse el cuello de la camisa con el dedo índice.
- Hablar con las palmas de las manos hacia arriba.
- Entrelazar las manos con fuerza.
- Intentar esconder las manos.

Pistas de ojos

- Pupilas dilatadas como un punto grande en el centro del ojo.
- Parpadeo continuo y rápido.
- Ver fijamente sin quitar la mirada.
- Entrecerrar los ojos.
- Cerrar los ojos con movimiento interno de los globos oculares.

Pistas de movimientos de cabeza, piernas y brazos

- Dar un paso hacia atrás, distanciarse, sentarse lejos.
- Mover la cabeza de forma afirmativa o negativa, antes o después de hablar, nunca de forma simultánea. El movimiento puede ser exagerado, disimulado, tenue o claro.
- Recoger una pierna.
- «Amarrar» los pies de las patas de la silla.
- Sentarse agarrado de los brazos y «amarrando» los pies de la silla.
- Brazos cruzados sobre el pecho.
- Brazos cruzados sobre el pecho con puños cerrados.
- Recogerse para ocupar el menor espacio posible.

Pistas de crítica o descreimiento

- Apoyar la cara en una mano, con el dedo índice extendido sobre el cachete.
- Inclinar la cara hacia abajo con los ojos abiertos viendo hacia arriba.
- Pasarse los dedos índice y pulgar por los ojos.

Pistas de labios

- Morderse los labios.
- Ocultar («tragarse») los labios.

Microexpresiones

Aversión o repugnancia

- Nariz y labio superior arrugados hacia arriba.
- Nariz y labio superior arrugados hacia arriba, con labios apretados, o boca abierta.

Rabia

- Cejas arrugadas hacia abajo y ojos abiertos con boca apretada.
- Cejas arrugadas hacia abajo y ojos abiertos con boca abierta.

Desprecio e irrespeto

- Halar la boca hacia la derecha.
- Halar ambos lados de la boca hacia atrás de forma tenue.
- Halar ambos lados de la boca hacia atrás con una tenue sonrisa falsa.

Fuente: Paul Ekman (<http://face.paulekman.com/aboutmett2.aspx>), Navarro y Karlins (2008) y Pease y Pease (2006).

agradable, cuando conversa con una persona que no le cae bien o con quien no disfruta; sencillamente, es muy difícil hacerlo. Así como una sonrisa falsa o disimulada se nota por su debilidad y falta de emoción genuina, de igual forma una conversación falsa, una afirmación falsa o un ejemplo falso también se notan. Cuando las personas «fabrican» una respuesta desinflan el énfasis, como cuando las personas hablan con las manos en la boca o dicen algo y, después de decir-

No es ni será nunca la tarea medular de los profesionales del comportamiento convertirse en «cazadores de mentiras». Pero sí es una exigencia que estén mejor equipados para la identificación y la interpretación científica de la comunicación corporal que escapa del control de la conciencia

lo, de inmediato se tapan la boca. Lo mismo ocurre cuando las personas hablan con limitada o ninguna expresión facial. Las personas con propensión a ocultar invierten tiempo en evaluar lo que están diciendo y cómo va a ser recibido e interpretado. En este cálculo es donde el lenguaje no verbal pone en evidencia (Navarro y Karllins, 2008).

Pistas conductuales que revelan la intención de mentir

Las pistas de lenguaje no verbal deben ser interpretadas en el contexto de una conversación específica y sólo cobran significado de intencionalidad si cumplen con los criterios de pérdida de sincronía y énfasis. Si no cumplen ambos criterios, entonces las pistas pueden atribuirse al nerviosismo o el estrés que se presentan en cualquier entrevista formal o en cualquier conversación en público en un ambiente inusual. Para efectos de interpretación de las pistas conductuales, la intención de mentir significa ocultar (excluir o no presentar información verdadera) y falsear (presentar información falsa como si fuese verdadera).

Dos precisiones son importantes antes de analizar los grupos de pistas conductuales. La primera se refiere al carácter universal de los *clusters* y las microexpresiones que evidencian las emociones experimentadas por la persona en determinado momento. Algunas de las expresiones faciales de emociones (específicamente, las relacionadas con felicidad, miedo, rabia, disgusto, tristeza y pena o dolor) están presentes en todos los seres humanos, porque son de naturaleza biológica, no dependen de edad, sexo, raza o cultura (Ekman, 2009). Es este carácter universal lo que las hace independientes de cualquier juicio de valor o interpretación subjetiva, y les da un significado explicativo de máxima im-

portancia para el ejercicio de los profesionales en comportamiento humano.

La segunda precisión está asociada con lo que durante años se ha aprendido sobre la escucha: las personas que evidencian interés en escuchar con atención ven a la cara. De hecho, socialmente existe la convención de que las personas que ven a los ojos son percibidas como confiables. Sin embargo, las investigaciones muestran que todo el que habla quiere saber si le están prestando atención y verle a la cara implica sólo eso: verle la cara. Esta pista conductual es no sólo poco confiable sino, además, una característica notoria de las personas que mienten. Las personas con propensión a mentir vigilan y controlan más sus palabras y su cara que su voz y su cuerpo, y saben la importancia que tiene la convención social de ver a la cara (Ekman, 2009).

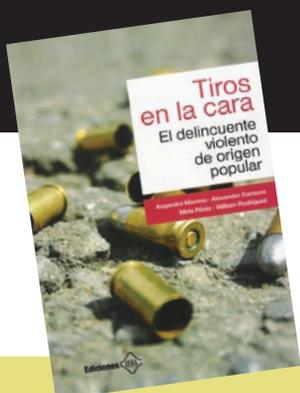
Una exigencia para los profesionales del comportamiento

Las ciencias del comportamiento son inexactas. Sin embargo, los expertos en comportamiento humano somos científicos sociales, sin duda profesionales que se sirven del conocimiento científico disponible para la mejor prestación de sus servicios. Con tal perspectiva en mente, se propone el estudio y el uso práctico de las pistas del lenguaje no verbal y las microexpresiones de forma que, apoyado en la investigación científica, los profesionales del comportamiento se acerquen con certeza a un mundo insuficientemente conocido hasta ahora por la mayoría de éstos como área del saber: la nomenclatura y el significado de la corporalidad autónoma del ser humano, aquella que no obedece a la conciencia ni al lenguaje del ser.

Es una exigencia que el entrevistador-indagador esté mejor equipado para la identificación y la interpretación científica de la comunicación corporal que la persona no controla, porque ello le da ventajas competitivas para servir a mejores propósitos. No tener capacidad técnica para identificar e interpretar adecuadamente la intención no declarada de una persona, además de hacer al entrevistador-indagador profesionalmente vulnerable, pone en riesgo la calidad estratégica de la información que recibe. ■

REFERENCIAS

- Ekman, P. (2009): *Telling lies: clues to deceit in the marketplace, politics, and marriage*. Nueva York: W.W. Norton.
- Goleman, D. (1995): *Emotional intelligence*. Nueva York: Bantam.
- Navarro, J. y M. Karllins (2008): *What every body is saying*. Nueva York: Harper-Collins.
- Pease, A. y B. Pease (2006): *The definitive book of body language*. Nueva York: Bantam.
- Vrij, A. (2003): *Detecting lies and deceit: the psychology of lying and the implications for professional practice*. Chichester: Wiley.



TIROS EN LA CARA: EL DELINCUENTE VIOLENTO DE ORIGEN POPULAR

ALEJANDRO MORENO, ALEXANDER CAMPOS, MIRLA PÉREZ Y WILLIAM RODRÍGUEZ



0212-555.42.63
ediesa@iesa.edu.ve

El delincuente venezolano ha cambiado y las causas sociales que generan la violencia se han profundizado. *Tiros en la cara*, una obra del Centro de Investigaciones Populares, analiza con métodos novedosos (como entrevistas a los propios delincuentes) esta tragedia nacional y ahonda en el sistema de significados de la familia popular venezolana.