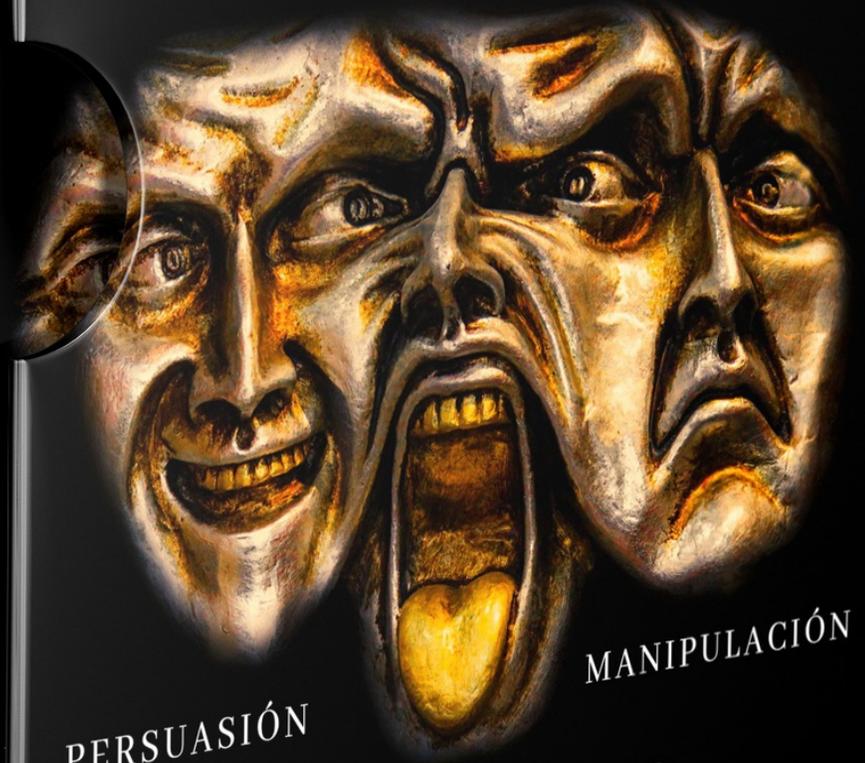


TRILOGÍA

COMUNICACIÓN PERSUASIVA

Comunicación efectiva para controlar
instantáneamente cualquier conversación.



PERSUASIÓN

MANIPULACIÓN

LENGUAJE CORPORAL

HAYDEN J. POWER

PERSUASIÓN

HAYDEN J. POWER

MANIPULACIÓN MENTAL

HAYDEN J. POWER

LENGUAJE CORPORAL

HAYDEN J. POWER

COMUNICACIÓN PERSUASIVA

3 libros en 1

Comunicación efectiva para controlar instantáneamente cualquier conversación.

Primer libro: Claves efectivas para la persuasión.

Segundo libro: Claves efectivas para la manipulación mental.

Tercer libro: Lenguaje corporal revelado.

Hayden J. Power

Copyright ©2020 - Hayden J. Power

Todos los derechos reservados

Prólogo

Este libro es una combinación de tres obras principales de Hayden J. Power

- Claves efectivas para la persuasión
- Claves efectivas para la manipulación mental
- Lenguaje corporal revelado

Será un viaje completo para comprender plenamente todos los mecanismos que entran en juego cuando dos personas hablan entre sí, para entender cómo la mente percibe los mensajes y cómo ser convincente y dominar cualquier conversación.

En el primer libro el autor se ocupa de la persuasión, que es el arte de cambiar la actitud o el comportamiento de los demás mediante un intercambio de ideas. Todos los principios serán analizados para que luego podamos entender cómo pueden funcionar las diversas técnicas.

En el segundo libro, por otro lado, se analiza la Manipulación Mental, donde prevalece el uso de esquemas y métodos furtivos y engañosos que también pueden conducir al abuso tanto psicológico como físico.

El tercer libro analiza el lenguaje corporal, que representa el 55% de nuestra comunicación. Saberlo es importante tanto para poder comprender instantáneamente los pensamientos de los demás como para poder controlar los propios gestos adaptándolos a las propias necesidades de la mejor manera posible.

Índice

CLAVES EFECTIVAS PARA LA PERSUASIÓN

Introducción

Explicación

Convencimiento

Persuasión

Manipulación

Diferencia entre persuasión y manipulación psicológica

Intención

Transparencia

Beneficios

Persuasión

Persuasión efectiva

Ethos

Logos

Pathos

Praxis

Auto-persuasión

El principio cero

Los 5 secretos de la comunicación persuasiva

Empatía y sinceridad

Escucha activa

Atención y concentración

Los 10 colores principales

Lenguaje corporal

Estilo de comunicación y palabras

Los 11 principios de la persuasión

Reciprocidad

Coherencia

Tenacidad, consistencia y persistencia

Prueba social

Autoridad

Amabilidad y agrado

Valor percibido

Realidad versus percepción

Riesgo percibido

Contexto y oportunidad

Comprender y superar las expectativas

Efectos de primacía y actualidad

Las 21 técnicas de persuasión más importantes

Escasez

Destacando la escasez

Recurso a la autoridad

Urgencia

Ticket

Percepción de precio más bajo

Precio de lujo

Ticket alto

Descuento

El numero 7

Un cumplido sincero

Imágenes

La verdad

Flexibilidad de comportamiento

Las emociones

Energía

Apelar a la razón

Preguntas retóricas

Anticipando objeciones

Atreverse a una predicción

Narración corporativa

Brecha de curiosidad

Cambiar el enfoque

Somos lo mismo

Unicidad

Especificidad

La elección teórica

Los 7 trucos psicológicos más simples y comunes

El incluso si... técnica

Repetición

Efecto de mancha

Analogía

El primer paso

[Precio exorbitante](#)

[Efecto de calor](#)

[Conclusión](#)

[CLAVES EFECTIVAS PARA LA MANIPULACIÓN MENTAL](#)

[Introducción](#)

[Definición](#)

[Manipulación y manipulación mental consciente](#)

[Psicología oscura](#)

[El manipulador perfecto](#)

[Psicópatas: depredadores y parásitos.](#)

[Las víctimas](#)

[Propósito de la manipulación mental](#)

[Manipulación pasiva y activa](#)

[PNL y manipulación mental](#)

[Visual, auditivo y cinestésico](#)

[La mente subconsciente](#)

[Programación neurolingüística](#)

[Técnicas de PNL](#)

[Técnicas iniciales de manipulación mental](#)

[Calibración](#)

[Simetría](#)

[Recalcular](#)

[Fomento de la confianza](#)

[Otras técnicas de manipulación mental](#)

[Bombardeo de amor](#)

[El silencio](#)

[Doble vínculo](#)

[Luz de gas](#)

[Técnicas conductuales](#)

[Obligaciones financieras](#)

[Asociación de estímulos - respuesta emocional positiva](#)

[Otras técnicas con un estado de manipulación continuo](#)

[Manipulación: cómo reconocerlo.](#)

[Manipulación: cómo defenderse](#)

[Escucharte a ti mismo](#)

[Recuerda las técnicas iniciales](#)

[Extraerte](#)

[Soluciones para superar un estado de manipulación](#)

[Violencia psicológica contra la mujer](#)

[Manipulación emocional](#)

[Signos de violencia psicológica](#)

[Técnicas utilizadas por las mujeres para manipular a los hombres.](#)

[Cómo convertirse en un buen manipulador](#)

[Conclusión](#)

[LENGUAJE CORPORAL REVELADO](#)

[Introducción](#)

[Kinésica](#)

[Cómo adquirir la capacidad de leer gestos](#)

[Gestos y gesticulaciones aislados](#)

[Gestos básicos para aprender](#)

[Brazos y piernas cruzados](#)

[Sonreír](#)

[El efecto espejo](#)

[Postura](#)

[Contacto visual](#)

[Cejas](#)

[Asentir](#)

[La mandíbula](#)

[Palmas de las manos](#)

[¿Cuál es el punto de poder leer el lenguaje corporal?](#)

[La consistencia: conocimientos](#)

[Expresiones faciales](#)

[Ojos](#)

[La mirada](#)

[Los párpados](#)

[Las pupilas](#)

[La boca y los labios](#)

[Brazos y piernas](#)

[*Tobillos cruzados*](#)

[Postura](#)

[Proxemia](#)

[Movimientos que indican liberación tensional](#)

[*Actitudes comunes*](#)

[Gestos de derechos territoriales](#)

[Gestos que indican nerviosismo y/o estados de ansiedad.](#)

[Gestos de interrupción](#)

[Gestos de aburrimiento](#)

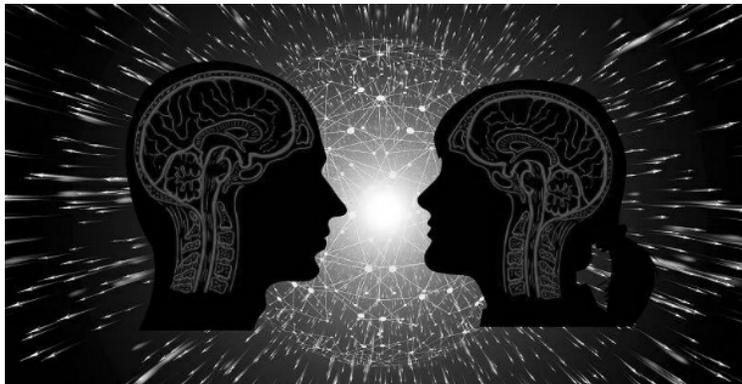
[Gestos de expectativa](#)

[Curiosidad por los gestos más obvios y habituales](#)

[Conclusión](#)

CLAVES EFECTIVAS PARA LA PERSUASIÓN

Introducción



Cuando hablamos de comunicación, nos referimos al proceso de transferir una o más piezas de información entre un individuo y otro. Este proceso se desarrolla a través de ciertas reglas y códigos que permiten el correcto intercambio de un determinado mensaje. El hombre es por naturaleza un ser social y necesita relacionarse con los demás para desarrollar sus facultades (intelectuales, afectivas y espirituales). La propia existencia del ser humano y su operatividad requieren necesariamente una actividad colectiva y colaborativa.

“Ningún hombre es una isla, todo en sí mismo, cada hombre es una parte del continente, una parte del todo.” (John Donne, 1624)

Cualquiera puede experimentar a diario diferentes tipos de comunicación, por

ejemplo, empezando desde la madre entre el hijo, hasta las diversas formas de publicidad que ahora invaden los programas de televisión y las redes sociales.

Básicamente, es posible subdividir cualquier tipo de comunicación en cuatro categorías principales según el propósito de la persona que quiere transmitir el mensaje y luego dar la información.

Puede comunicarse mediante:

- Explicación
- Convencimiento
- Persuasión
- Manipulación

Explicación

"Explicación" es un ejemplo de comunicación más lineal y presupone el paso directo de información de un individuo a otro. En la base de esta acción formativa o informativa existen tres prerrogativas. Quien quiera transmitir información debe tener tanto el conocimiento de la propia información como los medios y capacidad para transferirla para que pueda ser entendida. El oyente, por otro lado, no debe estar ya en posesión de la información que se le va a transferir.

Convencimiento

Si la explicación va seguida de motivos razonables, entonces no solo estamos explicando sino tratando de convencer a nuestro interlocutor de la validez del mensaje que le estamos transmitiendo. Convencer presupone tanto que el mensaje sea correcto como que quien quiera transmitirlo tenga un mínimo de reputación hacia el interlocutor. Si no se cumple alguno de los requisitos, existe el riesgo de que se rechace la información.

Persuasión

La persuasión es un estilo de comunicación que lleva a cambiar la actitud o el comportamiento de los demás mediante un intercambio de ideas. Quienes utilizan el arte de la persuasión intentan abrirse al punto de vista de los demás, para aumentar las posibilidades de que el interlocutor haga lo mismo con su forma de ver las cosas.

Con respecto a "explicar" y "convencer", la persuasión utiliza no solo las palabras sino también el lenguaje corporal de una manera más cuidadosa y consciente. El uso de la persuasión presupone el conocimiento de sus principios y técnicas, así como un entrenamiento constante en el uso de la comunicación y el equilibrio emocional.

Manipulación

La manipulación psicológica es un tipo de comunicación cuyo objetivo es cambiar la percepción o el comportamiento de los demás. Aunque a menudo se confunde con la persuasión, la manipulación utiliza diferentes técnicas y tiene diferentes propósitos. La manipulación utiliza esquemas, técnicas y métodos muy precisos, engañosos y tacaños, con el riesgo de conducir a situaciones de abuso tanto psicológico como físico.

Diferencia entre persuasión y manipulación psicológica

La persuasión y la manipulación psicológica son dos conceptos que a primera vista parecen tan similares que es imposible entender cuándo termina la persuasión y comienza la manipulación. En realidad, la diferencia es clara tanto en los métodos como en la cuestión ética.

Podemos definir la persuasión como el acto de inducir a las personas a hacer o creer algo o incluso a cambiar sus creencias.

Aquellos que se comunican utilizando técnicas y principios de persuasión buscan su propio beneficio y aprovechan el cambio de ideas de otras personas.

El persuasor, por tanto, puede beneficiarse económicamente, en términos de imagen, o simplemente crear nuevas situaciones favorables por motivos ocultos, pero en general no hace nada malo. Es obvio que la persuasión también puede tener efectos negativos, pero esto se debe exclusivamente al uso exagerado o poco ético que hace.

Un cuchillo de cocina es una herramienta indispensable para cocinar y comer. Todos coincidimos en su utilidad. Desafortunadamente, también hay quienes los usan con fines indebidos.

La manipulación, por otro lado, es por definición una acción realizada para modificar el pensamiento de una persona por medios hábiles o inadecuados exclusivamente para fines personales distintivos.

Mientras que en la persuasión los efectos negativos fueron una anomalía, en la manipulación los efectos positivos, los efectos beneficiosos, son la excepción.

De hecho, el único objetivo de la manipulación es obtener el resultado que el manipulador se ha propuesto, mientras que todas las consecuencias restantes se consideran subproductos del proceso de manipulación.

Rara vez estos subproductos presentan beneficios o, en cualquier caso, implicaciones no perjudiciales para quienes sufren la manipulación psicológica.

En consecuencia, lo que antes podían parecer conceptos similares, vemos que

en realidad son muy diferentes entre sí.

Podemos identificar tres diferencias principales entre la persuasión y la manipulación:

- Intención
- Transparencia
- Beneficios

Intención

La intención o el propósito es un asunto tan diferente que Robin Dreeke, responsable del análisis de comportamiento del FBI, determina cuán diferentes son las respuestas del encuestado.

La persuasión deja al interlocutor con un sentimiento positivo; se siente parte de los eventos y del proceso de toma de decisiones al haber realizado una determinada acción (por ejemplo, una compra o suscripción).

Quienes se someten a una acción de manipulación psicológica tienen un colapso emocional inmediatamente después de completar el proceso y suelen sentir remordimiento.

Transparencia

Todos somos capaces de reconocer, incluso si no conocemos los métodos y técnicas específicos, cuando nos enfrentamos a alguien o algo que está tratando de persuadirnos de tomar una acción o cambiar nuestra idea.

El ejemplo más trivial es el de los comerciales de televisión donde se utilizan muchas técnicas fácilmente identificables para persuadir a la gente a comprar: una familia feliz desayunando para vender una caja de galletas, una cara sonriente reflejada en un espejo para vender un producto de limpieza de cristales, un estrella para vender un par de zapatos normales.

Pero, ¿qué pasaría si, dentro de esos mismos anuncios, se insertaran "incrustaciones"?

Las "incrustaciones" son imágenes ocultas o evocadoras, palabras que no son inmediatamente identificables, que no son recopiladas por nuestra mente

consciente pero que se cree que funcionan en la mente inconsciente.

En este caso nos encontraríamos ante una técnica no transparente, una técnica furtiva y oculta capaz de modificar nuestra mente.

Por tanto, lo que diferencia la persuasión y la manipulación es sin duda la veracidad y transparencia del proceso.

Beneficios

El beneficio es el impacto que tiene la acción en la persona que está siendo persuadida o manipulada.

En la persuasión, el beneficio es mutuo y se presta mucha atención a las necesidades de los clientes potenciales.

La manipulación, por otro lado, tiene un solo propósito: el beneficio del manipulador y todo lo demás ocupa un segundo lugar.

Persuasión

¿Qué es la persuasión?

Probablemente la mejor definición sea la del filósofo Aristóteles: la persuasión es el arte de inducir a las personas a realizar determinadas acciones que normalmente no realizarían si no se las pidiéramos.

¿Cómo es la persuasión hoy?

Si intentara hablar con alguien sobre la persuasión y sobre las técnicas para influir en las personas para que realicen acciones, las reacciones oscilarían entre el interés extremo, la curiosidad y la repulsión. Esto se debe a que la persuasión es para muchas personas un concepto misterioso que tiene que ver con la manipulación.

De hecho, ya hemos visto cómo es posible diferenciar la persuasión de la manipulación.

Sin embargo, mucha gente piensa que la persuasión es un conjunto de métodos tortuosos y técnicas engañosas para lograr algo que de otro modo sería imposible de lograr.

Entre los que más sufren esta discriminación se encuentran los vendedores, quienes primero necesitan conocer las técnicas de persuasión para maximizar sus posibilidades de realizar ventas.

Con demasiada frecuencia se les considera estafadores sin moral, dispuestos a hacer cualquier cosa para obtener beneficios económicos. Por supuesto, como ya hemos escrito, siempre hay excepciones, pero básicamente la persuasión es un medio, un instrumento neutro y puede dar lugar a resultados agradables o desagradables según su uso y la persona que lo utilice.

La persuasión también es un gran talento. De hecho, saber persuadir presupone una gran capacidad de escucha y comunicación, la capacidad de conocer al interlocutor y, si se usa positivamente, también significa poder asumir enormes responsabilidades con los clientes.

Estas habilidades se pueden aprender a través de cursos de formación y formación específicos, o pueden ser innatas en el individuo. Conocer los principios y técnicas de la persuasión es aún más importante hoy que hace

veinte o treinta años.

El advenimiento de la tecnología ha llevado a la difusión primero de la televisión y luego de las computadoras. Internet ha completado entonces el trabajo de conexión entre quienes ofrecen un servicio y quienes buscan ese mismo servicio. Lamentablemente, esta mayor sencillez de contacto entre vendedor y cliente ha provocado un aumento de la competencia a nivel publicitario. Todos los días somos bombardeados por mensajes publicitarios, desde la vieja idea de los carteles publicitarios secuenciales hemos llegado a los anuncios continuos que se proponen en las redes sociales.

Inicialmente, estos anuncios traían muchas ventajas a los vendedores porque eran una nueva forma de comunicarse y solo unos pocos mensajes correctos eran suficientes para convertir a cualquier persona en un comprador.

Ahora, con el aumento de la publicidad, también ha aumentado el nivel general de atención.

La gente ha aprendido a ver más allá y a desinteresarse de estos mensajes, desarrollando la capacidad de ignorarlos.

Como resultado, después de poder llamar la atención (que cada vez es más difícil), es una pena perder un cliente porque, por ejemplo, no hemos logrado transmitir el valor de lo que proponemos, o más bien generar un alto valor percibido de lo que proponemos en él.

Cuanto más difícil sea captar la atención de un cliente, más preparación debe estar para lograr el objetivo establecido.

Persuasión efectiva

Pero, ¿cómo es posible persuadir a multitudes enteras?

Tenemos muchos ejemplos de grandes hombres del pasado, desde Jesús hasta Martin Luther King, desde Ghandi hasta Mandela, que han logrado motivar e influir en millones de personas. Hoy vemos, por ejemplo, que en internet hay muchas personas, más o menos famosas, que logran tener un gran seguimiento, a veces ofreciendo productos poco útiles o simplemente vendiendo sueños. Analizando cualquiera de estos personajes podemos ver fácilmente cómo todos han actuado de la misma forma, siguiendo los cuatro pasos principales que pueden llevar a una persona a realizar una determinada acción.

- Ethos
- Logos
- Pathos
- Praxis

Ethos

La ética y la moral son las dos primeras fortalezas que cualquier persona debería utilizar al principio. Es necesario establecer una relación de confianza con tu audiencia desde el principio. Para ser escuchado, el oyente debe confiar en nosotros, estar convencido de nuestra buena voluntad y vernos como una persona preparada para el tema.

Una vez que han ganado su confianza, combinada con una buena credibilidad, el oyente está listo para escuchar.

Logos

Un argumento lógico que sea irrefutable en números o principios es el primer paso para convencer al público de la validez de nuestro punto de vista.

El razonamiento y la racionalidad son determinantes para crear un vacío en el área del cerebro que domina los aspectos lógicos y racionales.

Pathos

Una vez que abres la brecha, te encuentras en el área del cerebro que pasa por

alto los aspectos emocionales.

El patetismo invoca y apela a las emociones del público.

Estamos en una fase en la que ya no es necesario utilizar el razonamiento lógico, el interlocutor ya reconoció la validez de nuestra idea que hemos argumentado anteriormente.

Esta es la fase en la que discutimos sin lógica, apelando a las emociones y utilizando, por ejemplo, factores fuertes para influir en las emociones de la audiencia, como el miedo o la ira, el amor o la empatía.

En la fase de motivación emocional se intenta inculcar un fuerte deseo de cambio en el interlocutor para, por ejemplo, experimentar o alejarse de determinadas emociones.

Praxis

"Todo pensamiento surge en la mente, en su ascendente aspira a fluir desde la mente a la acción; así como toda planta, al germinar, intenta salir a la luz." (R.W. Emerson)

Para el filósofo griego Aristóteles, la acción se opone a la pasión, es decir, al acto de sufrir algo. Hay quienes actúan y quienes sufren.

En este caso, en cambio, la acción es consecuencia directa de una situación en la que el interlocutor ha pasado previamente por un condicionamiento.

El paso final suele ser el más corto en tiempo, pero debe realizarse con precisión, tanto en el tiempo como en las formas.

La solicitud de acción es fundamental para que cualquier persona actúe.

Sin esto, las posibilidades de obtener buenos resultados se reducen drásticamente incluso si los tres primeros pasos se han realizado a la perfección.

Tomemos un ejemplo simple: ¡Agua adelgazante!

PASO 1 (Ethos)

El agua es esencial para la vida. Donde hay agua hay vida y por eso también las misiones espaciales tienen como primer objetivo la búsqueda de agua. Todo hombre debe beber una media de 2 litros de agua al día. Hay millones de personas en el mundo que no tienen acceso a la cantidad adecuada de agua. En consecuencia, quienes tengan la posibilidad de utilizarlo deben ser

conscientes de la gran fortuna que tienen. Además, por eso nuestra empresa siempre ha trabajado para encontrar una solución para reducir el consumo de agua y potenciarlo.

PASO 2 (Logos)

El agua purifica y desintoxica nuestro organismo. Nuestra empresa ha trabajado para producir agua pura con un residuo fijo muy bajo. Después de dos años de estudios e investigaciones, hemos determinado que el 70% de las personas que beben nuestra agua especial "WaterS" han perdido 1 kg de peso por semana. Puedes verificar la veracidad de lo que te estamos contando a través de los testimonios que puedes encontrar en nuestro sitio web y leyendo los datos certificados que hemos recopilado en dos años.

PASO 3 (Pathos)

Se acerca el verano y mucha gente tiene miedo de presentarse porque tienen sobrepeso. No me gustaría sentir los ojos de los vecinos mirándome con disgusto. ¿Te imaginas que con solo beber nuestra agua podrías perder 4 kg de peso al mes y estar en perfecta forma el próximo verano?

PASO 4 (Praxis)

Durante todo este mes de enero, podrás disponer de un suministro de nuestra agua para 6 meses con un 25% de descuento. La oferta es limitada. Compre AHORA antes que su vecino.

El ejemplo que se acaba de resaltar es deslumbrante, y lo he convertido en un caso especial para resaltar las cuatro etapas. Pero ese no es siempre el caso. Por el contrario, la mayoría de las veces, algunas de estas fases están ocultas y no podemos identificarlas conscientemente a pesar de que en realidad están actuando en nuestro subconsciente.

¿Cuántas veces le han ofrecido un libro electrónico gratuito a cambio de su dirección de correo electrónico o número de teléfono?

¿O cuántas veces has visto a un vendedor abusivo usar la técnica del regalo (el elefante rojo o una pequeña pulsera) y luego pedir limosna?

¿Alguna vez te han ofrecido una muestra gratis para probar, por ejemplo, una degustación en el supermercado?

En todas estas situaciones nos sentimos incómodos porque sabemos que aceptar nos obliga a corresponder (principio de reciprocidad que veremos más adelante).

Si el supermercado nos ofrece probar un Yogur sin grasas y por lo tanto bueno para nosotros, en unos segundos sufrimos Ethos (el producto es bueno para nosotros), Logos (0% grasa) y Pathos (gratitud e incomodidad). La acción incluso ya está fija en nuestras mentes porque sabemos que ese representante probablemente no estará allí al día siguiente. Por el cual, el impulso de la acción "Comprar ahora" es automático. Todos estos pasos no se distinguen inmediatamente pero, para el ojo cuidadoso, todavía están presentes.

La duración de los tres primeros pasos es variable y depende de la situación, del tiempo disponible y de nuestro proyecto. En una situación como la que acabamos de describir es normal que todo se concentre en una o como máximo dos frases. Para quienes en cambio regalan un libro electrónico a cambio de una suscripción, los pasos son más largos porque, sobre todo cuando no usamos un medio original (hoy todo el mundo regala su libro electrónico), es necesario adquirir autoridad a los ojos del potencial cliente.

Solo el cuarto paso es siempre corto porque cuando llega el momento de llevar al interlocutor a la acción hay que hacerlo de forma directa.

Auto-persuasión

Aquellos que quieran aprender las técnicas y los principios de la persuasión no pueden ignorar la idea de que también existe la auto-persuasión.

La auto-persuasión es un fenómeno que ocurre como resultado de eventos externos combinados con un mensaje repetitivo o como resultado de un intento erróneo de persuasión. Ambos casos son muy frecuentes.

Podemos señalar que con la llegada de las redes sociales se ha definido una nueva categoría de personas: los haters.

Solo el cuarto paso es siempre corto porque cuando llega el momento de llevar al interlocutor a la acción hay que hacerlo de forma directa.

Entre ellos no es difícil identificar a quienes han sufrido el fenómeno de la auto-persuasión. Piense en las publicaciones patrocinadas en Facebook, donde hay personas que anuncian nuevos trabajos en línea y que prometen grandes ganancias.

Al leer los mensajes, podemos identificar fácilmente a todos aquellos que se han persuadido a sí mismos de que todos estos anuncios son una estafa.

No les importa escuchar ni siquiera preguntar y, por otro lado, cualquier esfuerzo sería en vano de todos modos.

Esto se debe a que a los eventos externos, como las dificultades financieras y las experiencias laborales infelices, se ha sumado una serie de mensajes sobre el dinero y el trabajo.

Estos mensajes repetidos varias veces durante el día conducen al desarrollo del fenómeno de la auto-persuasión y en consecuencia a un claro rechazo a lo que se propone continuamente.

Sin embargo, el fenómeno de la auto-persuasión también puede ocurrir debido a un intento erróneo de persuasión, que ocurre cuando uno no tiene la base de principios y técnicas persuasivas.

En estos casos, hay una persona que intenta convencer a otra usando solo la racionalidad.

Esto puede suceder, por ejemplo, durante una discusión normal entre dos

personas en la que la primera persona intenta convencer a la segunda de que adopte su punto de vista.

Muy a menudo estas situaciones degeneran en discusiones tediosas, con un gran sentimiento de frustración porque el interlocutor, incluso frente a evidencias científicas e irrefutables, se muestra totalmente insensible a la lógica y la racionalidad.

¿Cuántas veces has conocido a personas similares durante el día? No me sorprendería que estuvieran entre tus amigos o incluso entre tu familia.

Una vez que se levanta el muro y, por tanto, entra en juego la auto-persuasión, cualquier intento de llevar la discusión a una conclusión positiva es en vano. En tales casos, la ruta preferida es abandonar la discusión y volver a intentarlo utilizando técnicas más eficientes.

De hecho, la falta de éxito no se debe atribuir al interlocutor que se mantuvo rígidamente en sus posiciones, sino a la actitud equivocada de quienes intentaron convencerlo con métodos equivocados.

El principio cero

Cambiar la mentalidad de una persona es muy difícil debido a la propia naturaleza del hombre, que es un "conservador cognitivo", es decir, tiende a preservar y defender sus ideas incluso frente a pruebas claras de lo contrario.

El arte de la persuasión sirve precisamente para intervenir en varios niveles y no quedarse solo en el racional y, además de las emociones, a veces es interesante descubrir cómo el razonamiento irracional, sin lógica alguna, puede conducir a resultados mucho mejores.

A partir del próximo capítulo comenzaremos a analizar en detalle los métodos y técnicas de persuasión, veremos los principios de los que no podemos desviarnos para poder obtener buenos resultados desde el principio.

Sin embargo, antes de continuar, es necesario analizar lo que llamo el "principio cero" que está en la base de todo y que, al aplicarlo, nos permite romper incluso las mentes más obstinadas: ser conscientes de que incluso nosotros mismos puede estar equivocado.

Durante una discusión, durante una campaña publicitaria, durante los distintos pasos de un "embudo" (técnica publicitaria utilizada por los especialistas en marketing), en cualquier situación es mucho más fácil actuar correctamente si admite que puede estar equivocado.

Nunca debe dar por sentado que tiene razón, nunca mostrar claramente que está seguro de que su idea es la correcta.

Transmitir el mensaje de que está dispuesto a cambiar de opinión en presencia de nuevas condiciones o pruebas lo hace sentir más cómodo para enfrentar y abrirse a nuevos puntos de vista.

Solo con un interlocutor preparado es posible interactuar de la manera correcta, aplicando las técnicas y principios que veremos a continuación.

Los 5 secretos de la comunicación persuasiva

Hay personas en el mundo que tienen una habilidad innata para persuadir a otras personas para que hagan ciertas cosas.

Todos conocemos a nuestra manera a alguien que muestra un gran espíritu persuasivo.

Desafortunadamente, aquellos que no tienen uno tienen mucha más dificultad para proponer sus ideas y ser aceptado.

Llevar a cabo las relaciones interpersonales de la mejor forma posible, influir positivamente en las opiniones, actitudes y acciones de los demás son algunos de los enormes beneficios que se pueden obtener a través de una buena capacidad persuasiva.

Adquirirlo no es fácil pero está lejos de ser imposible.

Sin embargo, es necesario adquirir las técnicas adecuadas y sobre todo comprender los principios que las rigen.

Volvamos al ejemplo de las dos personas que discuten entre sí.

Para persuadir a la otra persona de que cambie su forma de pensar, es necesario que la discusión se lleve a cabo de acuerdo con cánones precisos.

Estos están dictados por lo que yo llamo los 5 secretos de la comunicación persuasiva.

- Empatía y sinceridad
- Escucha activa
- Atención y concentración
- Lenguaje corporal
- Estilo de comunicación y palabras

Empatía y sinceridad

“Ponte siempre en el lugar de los demás. Si se siente apretado, probablemente ellos también sientan lo mismo.” (Anónimo)

Ya nos hemos encontrado con la empatía y su importancia en una conversación en las páginas anteriores. La empatía no es más que el acto de ponerse al mismo nivel que el interlocutor. Esto es necesario para comprender sus ideas, el mundo en el que vive, los problemas a los que se enfrentan en el día a día y sintonizarnos, comenzando a viajar juntos por la misma pista emocional.

Según el periodista científico Daniel Goleman, el mejor resultado es cuando se puede llevar la empatía al tercer nivel. Los dos primeros son los cognitivos y emocionales que nos permiten sintonizarnos con los demás al comprender lo que están sintiendo. El tercer nivel es la preocupación empática, una etapa en la que realmente nos preocupamos por nuestro interlocutor.

Ponernos en el lugar del otro es también un paso fundamental para anticiparnos a sus objeciones, porque somos capaces de entender cuáles son las necesidades reales de los demás. Es fácil de entender cuando has podido sintonizar con tu interlocutor porque en ese momento notas el nacimiento de una relación de confianza.

Adquirir la confianza del interlocutor es un paso determinado desde el punto de vista psicológico y este debe nutrirse con sinceridad. Ser sincero, mostrar interés real en la otra persona o en un determinado problema, ayuda a que la discusión sea más abierta.

La confianza y la sinceridad son cruciales para que nuestro interlocutor confíe en nosotros (quizás haciéndonos conscientes de las dudas que tiene sobre sus propias creencias).

Escucha activa

“Saber escuchar significa poseer el cerebro de los demás además del propio.” (Leonardo Da Vinci)

La mayoría de la gente prefiere hablar en lugar de escuchar.

Luego también hay personas que tienden a no dejar que los demás hablen y centran toda su atención en ellos durante una conversación.

Pocas personas prefieren escuchar y, por lo general, se las considera erróneamente como aquellas que no tienen nada que decir.

En realidad, son quienes prefieren la escucha activa quienes tienen el control de la conversación.

Una persona que siente que está siendo escuchada con atención está lista para abrirse más y el oyente tiene la oportunidad de aprender mucha información.

Evidentemente, la escucha activa no significa permanecer en absoluto silencio sino también, por ejemplo, intervenir durante la conversación con elementos que ayuden al hablante a abrirse más o al menos confirmar nuestro

interés.

Aparte del concepto de persuasión, la escucha activa siempre es útil para generar buenas relaciones personales y laborales y mejorarlas con el tiempo.

Además, la escucha activa nos ayuda a comprender los pensamientos y emociones de nuestros interlocutores manteniendo un alto nivel de atención mutua.

¿Cómo lidiar con una conversación usando el método de escucha activa?

Nada más simple, solo siga cuatro reglas simples.

- Nunca interrumpas al que está hablando
- Evite completar sus oraciones porque podría significar que tiene prisa por que termine su discurso. En consecuencia, esto significaría que el tema no es interesante. Además, nunca podremos saber de antemano qué es lo que realmente quiere decirnos nuestro interlocutor.
- No ofrezca consejos apresuradamente a menos que esté seguro de que la persona con la que está hablando ya está preparada para aceptarlos.
- Intervenga en el momento adecuado (por ejemplo, durante los descansos) y de la manera correcta.

Atención y concentración

“Nuestro cerebro está hecho de modo que cuanto más un evento despierta emociones, más atención se le presta.” (Piero Angela)

Eso sí, tarde o temprano llega un momento en el que tenemos que ser el centro de atención. Hemos tenido mucho tiempo para estudiar a nuestros interlocutores, hemos ganado confianza y finalmente están dispuestos a escucharnos. No es fácil captar la atención del público y saber mantenerla en el tiempo.

La atención es la capacidad de seleccionar los elementos y la información que, dentro de un contexto determinado, se consideran importantes. Hablamos de concentración cuando nos referimos a la atención sostenida, es decir, la atención que perdura en el tiempo. Para intervenir positivamente en la concentración, es necesario elevar el nivel de motivación. Además,

debemos darnos cuenta de que no todas las personas son perceptivas y, por lo tanto, pueden captar inmediatamente información importante dentro de un contexto.

Algunas personas responden con menos rapidez y necesitan más estimulación, otras tienen déficit de atención e hiperactividad. Por tanto, es necesario utilizar todas las armas a disposición para mantener constante el nivel de atención del público.

Seguramente los primeros minutos son fundamentales y pueden determinar si el discurso tiene éxito o no y el mensaje que se debe transmitir debe ser inmediatamente claro y comprensible. También es necesario evaluar durante su discurso el nivel de atención de la audiencia tratando de ver si ha disminuido. En este caso, es bueno intervenir con prontitud.

Existen varias técnicas sencillas que puede utilizar para captar la atención y reactivarla durante un discurso. El narrador o el historiador de una anécdota en particular son dos soluciones válidas para iniciar y encender la curiosidad de la audiencia. Hacer preguntas provocativas sirve para estimular la mente de los demás.

Contar una experiencia personal relacionada con el tema siempre enciende el interés de la audiencia, especialmente si la narración involucra situaciones en las que la audiencia puede volver a verse a sí misma.

Dar ejemplos concretos: sirven para validar el discurso y reactivar el pensamiento.

El uso de imágenes sirve tanto para facilitar la escucha como para intervenir en el subconsciente. De hecho, es posible utilizar imágenes con los colores adecuados para obtener la retroalimentación deseada.

Los 10 colores principales

Rojo: es el color más utilizado para llamar la atención.

Azul: es el color indicado para dar sensación de confianza.

Rosa: si el público es femenino, el rosa es una buena alternativa al rojo.

Amarillo: es un color que, además de llamar la atención, transmite confianza

en las propias capacidades.

Verde: es un color que se usa mucho para relajarse porque evoca la naturaleza o se usa cuando se habla de riqueza porque evoca el color del dinero.

Morado: el morado es un color elegante.

Oro: el oro añade prestigio a la elegancia. Es el color por excelencia que indica riqueza.

Naranja: es un color energético, divertido y fresco. Se utiliza con éxito para llamar la atención. ¿Se trata de comida? ¡El naranja es el color perfecto!

Marrón: es un color poco usado, pero si se maneja con prudencia da comodidad y confianza.

Negro: el negro es elegancia. El negro también se usa para lograr un efecto de contraste. Por ejemplo, una letra negra sobre una base de uno de los colores descritos anteriormente.

Lenguaje corporal

“El alma y el cuerpo son lo mismo”. (Baruch Spinoza)

El cuarto secreto de la comunicación persuasiva es saber utilizar el lenguaje corporal. Más precisamente nos referimos al término "Reflejo", que es la práctica de poder imitar los gestos del interlocutor. Esta técnica es útil para crear una falsa impresión de afinidad y bondad.

El "efecto camaleón" es la técnica avanzada de imitar ambos movimientos y el mismo lenguaje que la persona tenemos que persuadir. Cualquiera de nosotros, es fácil notarlo prestando atención, inconscientemente hace numerosos gestos, por ejemplo con manos, piernas, cabeza, labios, prácticamente cualquier parte del cuerpo. Los gestos de la cabeza y las manos son los más fáciles de replicar. Con un poco de entrenamiento puedes replicar fácilmente los movimientos de otra persona. Esto se debe en parte a que ya lo hacemos de forma inconsciente, con mecanismos automáticos generados por las llamadas neuronas espejo.

Obviamente, replicar los movimientos de forma consciente tiene un efecto mucho mayor que hacerlo de forma inconsciente. Pero, ¿por qué es tan conveniente replicar los movimientos de nuestro interlocutor?

La impresión que tenemos de los demás y que los demás tienen de nosotros también está condicionada por el comportamiento no verbal. En efecto, para los expertos, la impresión visual anticipa a la vocal e incluso el contenido del mensaje queda relegado al último lugar. El poder obtener un efecto de coherencia entre los movimientos y lo que estamos diciendo, lleva al interlocutor a sentir un sentimiento de mayor confianza y por tanto será más fácilmente influenciado.

También hay otras indicaciones útiles sobre el uso correcto del lenguaje corporal.

- Así que nunca cruce los brazos y las piernas. Los brazos y piernas cruzados indican una actitud defensiva.
- Sonríe a menudo en dirección al interlocutor. La sonrisa es contagiosa y la positividad que surge de una sonrisa tiende a

- favorecer un ambiente positivo.
- Tenga siempre contacto visual directo con su interlocutor. Esto muestra interés y atención hacia él y no solo hacia el mensaje que está tratando de transmitir.

Estilo de comunicación y palabras

*“La palabra es la mitad de quién habla y la mitad de quién la escuche.”
(Michel de Montaigne)*

Ser capaz de sostener una discusión o realizar el propio discurso utilizando un estilo de comunicación abierto ofrece ciertamente muchas ventajas, tanto porque no presupone reglas rígidas como porque permite que quienes ejecutan el discurso sean más flexibles. Además, utilizar un estilo de comunicación abierto también tranquiliza al interlocutor, quien se animará a apoyar nuestro punto de vista. Durante la discusión es bueno prestar atención a las palabras que se utilizan. Por eso los grandes oradores no hacen discursos improvisados, sino que sus interpretaciones son el resultado del estudio, el ensayo y la práctica.

Dependiendo del tipo de discurso que tengamos que pronunciar, es posible sustituir una palabra menos eficaz por otra más eficaz, o eliminar un término que pueda evocar una situación desagradable y sustituirlo por otro que evoque una imagen más tranquilizadora. Operador verde en lugar de barrendero, impuestos en lugar de impuestos. Prueba de ello es la psicolingüística (o psicología del lenguaje) que se ocupa principalmente de todos aquellos procesos que implementa el cerebro para comprender y producir el lenguaje.

En conclusión, antes de pasar a ver cuáles son los principios de la persuasión, podemos establecer que saber comunicar de manera persuasiva significa ser capaz de ganar la atención, el interés y la confianza de quienes están frente a nosotros.

Los 11 principios de la persuasión

Cuando se trata de persuasión, muchas personas piensan que basta con trabajar con ciertas técnicas para modificar fácilmente los pensamientos de los demás para llevarlos a realizar una determinada acción.

La realidad es bastante diferente.

Cuando hablamos de persuasión (no confundir con manipulación) Las técnicas son indudablemente importantes pero de poca utilidad si no se basan en fundamentos válidos.

¿Podemos imaginarnos construir un rascacielos hipertecnológico, con los mejores materiales y las mejores técnicas constructivas sin antes sentar las bases?

Lo mismo se aplica a la persuasión.

Así que veamos cuáles son los once principios de la persuasión, cuáles son los fundamentos sobre los que posteriormente adoptar las mejores técnicas aprendidas.

- Reciprocidad
- Coherencia
- Tenacidad, consistencia y persistencia
- Prueba social
- Autoridad
- Amabilidad y agrado
- Valor percibido
- Riesgo percibido
- Contexto y oportunidad
- Comprender y superar las expectativas
- Efectos de primacía y actualidad

Analicémoslos perfectamente para entender plenamente los principios en los que basar las técnicas que veremos más adelante.

Reciprocidad

“No aceptes lo que no puedes devolver, el equilibrio de la vida se basa en la reciprocidad.” (H. I. Khan)

Este es uno de los conceptos más famosos del extraordinario psicólogo estadounidense Robert Cialdini. El principio de reciprocidad es probablemente una de las primeras enseñanzas que alguien ha tenido desde la infancia. Si alguien te regala algo tienes que estar agradecido. Si alguien te hace un favor, debes corresponder. La reciprocidad es intrínseca en la vida cotidiana y es una de las mejores herramientas que puede utilizar para persuadir a las personas.

Ya hemos visto en los primeros capítulos algunos ejemplos de situaciones que nos llevan a un sentimiento de malestar porque reconocemos que la aceptación nos obliga a corresponder. Evidentemente, eran ejemplos de situaciones muy habituales y por ello es evidente que todos, ante tales hechos, entendemos desde el principio que el propósito del "regalo" es obtener algo a cambio. Pero en situaciones nuevas, el principio de reciprocidad, si se usa bien y se enmascara, funciona aún mejor porque las personas responden inconscientemente. En muchos de estos casos la reciprocidad ocurre sin que la persona se dé cuenta de nada.

Imagínese a un comerciante que le ofrece un descuento por la compra de un televisor nuevo. En la primera oportunidad útil, estará feliz de recomendarlo a un amigo que esté pensando en reemplazar su televisor. Es una reacción automática que siempre se malinterpreta. De hecho recordamos recomendar a ese comerciante no porque queramos que nuestro amigo gaste menos dinero sino porque inconscientemente sentimos el deber de devolverle el favor. La mente, por eso, permanece sintonizada con el principio de reciprocidad para devolver lo recibido.

Por lo tanto, también es posible utilizar el principio de reciprocidad sin necesariamente tener que devolver algo, por ejemplo, con un compromiso. Hablamos de compromiso cuando estamos dispuestos a ofrecer un producto a un precio menor, cuando estamos dispuestos a negociar.

Una persona que ha rechazado una primera oferta se sentirá en deuda una vez que haya recibido una segunda oferta más económica.

También llamada "regla del intercambio", la reciprocidad beneficia a quienes dan el primer paso, es decir, a quienes logran dar y/u ofrecer algo a las

personas poniéndolas en una posición de deuda consigo mismas.

Coherencia

“Creer en algo y no vivirlo, es deshonesto.” (Mahatma Gandhi)

El principio de compromiso, coherencia y perseverancia debe abordarse desde dos puntos de vista opuestos. Veremos que tiene un doble sentido. En este párrafo lo analizamos desde el punto de vista de quienes deben ser persuadidos para actuar.

La coherencia se debe con la psicología humana y su comportamiento. Quien decida hacer una determinada elección seguirá haciéndola según el principio de coherencia. De hecho, esta persona automáticamente se verá sometida a una serie de presiones, tanto personales como interpersonales, que garantizarán que mantenga el compromiso adquirido.

“Señora, ¿ha notado que la escuela a la que van nuestros hijos es peligrosa? ¿No le gustaría una nueva escuela para sus hijos?”

“¡SI!”

Evidentemente, la respuesta a esta pregunta solo puede ser positiva.

En aras de la coherencia, nadie se negaría a hacer una pequeña donación para ayudar a renovar la escuela.

La coherencia es como una ola y puede repetirse hasta que el mar se calme: una vez que recibimos el primer "SÍ", tenemos la posibilidad de repetir nuestra solicitud incluso después de un tiempo.

“Señora, ¿recuerda la recaudación de fondos para renovar la escuela? Terminamos el trabajo y ahora es excelente, gracias a su ayuda. En este momento hemos comenzado a trabajar para ampliar el jardín y plantar nuevos árboles. ¿Nos ayudarías con una pequeña donación?”

Tenacidad, consistencia y persistencia

“Déjame contarte el secreto que me ha permitido lograr mis objetivos. Mi fuerza está solo en mi tenacidad.” (Louis Pasteur)

La persona más persuasiva es la que demuestra con el tiempo que es

consciente con sus ideas y que está dispuesta a seguir pidiendo lo que quiere. Llevar a cabo el propio mensaje una y otra vez, incluso después de numerosos esfuerzos, ha permitido que muchos personajes históricos hayan logrado fascinar a poblaciones enteras.

Louis Pasteur no paraba de repetir que solo logró sus resultados gracias a su tenacidad. El mismo Abraham Lincoln puede contarnos una historia de extraordinaria tenacidad.

Tras numerosas desgracias familiares, tras fracasar en los negocios y perder ocho elecciones, logró convertirse en presidente de Estados Unidos. Hay miles de estas historias y, mirando a su alrededor, incluso a su manera, puede encontrar grandes historias de tenacidad, consistencia y persistencia. Así que no te desanimes nunca por las primeras dificultades, sino que tienes que poder aprovecharlas adquiriendo nuevas experiencias a diario.

Prueba social

“Un ejército no es más que una multitud. Los hombres no luchan con el coraje que hay en ellos, sino con el coraje prestado de las masas y sus oficiales.” (Mark Twain)

La Prueba Social no es más que la credibilidad que asume un pensamiento o producto en particular gracias exclusivamente a la presencia de una personalidad o la aprobación de las masas. Si todos dicen que es bueno, ese producto funcionará bien. Si el dietista más famoso del mundo dice que beber agua y limón te hace perder peso, entonces todos bebemos agua y limón. El principio del ensayo social se basa en la incertidumbre y los miedos personales.

Cuando las personas no tienen un dominio absoluto de un tema, tanto que toman sus propias decisiones, en ese caso tratan de entender cómo se comportan los demás y en consecuencia se inspiran en las masas para hacer suya una idea que no la es.

El ser humano está dominado por un sentido de identidad y pertenencia y siempre está preocupado por la opinión de otras personas. Se reconocen como parte de un grupo si comparten las mismas ideas, si actúan de la misma manera o si siguen la misma guía.

Hay muchas formas de mejorar y explotar la Prueba Social:

- Testimonios. Los testimonios satisfechos de sus clientes son una palanca muy importante para incrementar la Prueba Social, especialmente si son fácilmente reconocibles y por tanto clasificables como personas reales.
- Seguidores. El número de clientes determina cuánto peso tendrá nuestro producto cuando se presente a personas nuevas. Si este número es muy alto y representable en términos de porcentaje, entonces tendrá un impacto positivo aún mayor. "El 70% de las mujeres están utilizando este nuevo modelo absorbente".

La prueba social es una consecuencia directa del principio de coherencia y está directamente vinculada al principio de autoridad.

Autoridad

"Ipse dixit" - " Lo dijo " (Frase en latin, cuando algo ha sido dicho por una persona famosa y autorizada, ya no se puede discutir)

El respeto por la autoridad es una de las primeras lecciones que recibimos de nuestros primeros años.

La religión misma también ofrece ideas muy interesantes a respecto: Dios ordenó que no comiéramos la manzana. Adán y Eva desobedecieron y las consecuencias fueron terribles.

La historia de la educación nos muestra cómo los profesores son sabios y competentes, mientras que los alumnos deben escuchar y obedecer incondicionalmente. La obediencia y la aplicación son recompensadas con buenas calificaciones y recompensas, la desobediencia con notas disciplinarias y castigos.

Una vez que reconocemos la autoridad en una persona en particular, automáticamente aceptamos sus enseñanzas y estamos listos para obedecer sus órdenes.

El reconocimiento de autoridad presupone que esta persona está preparada y es competente, y por tanto es una persona que infunde confianza. Inconscientemente sabemos que está bien ejecutar y está mal desobedecer su orden.

Pero, ¿cómo es posible ganar autoridad a los ojos de la gente?

Para quienes parten de cero, el proceso que conduce al reconocimiento de su autoridad es largo y consta de varios pasos, todos marcados (como ya hemos visto) por el compromiso, la coherencia y la persistencia.

Durante el proceso puedes utilizar diferentes técnicas para darle más valor a tu imagen.

Hay quienes, por ejemplo, exhiben títulos o premios, quienes presentan sus éxitos, quienes visten con demasiada elegancia o tienden a hablar en un idioma en particular. De hecho, incluso la forma en que expone sus ideas al público marca una gran diferencia para lograr un resultado determinado. A veces, un enfoque directo e imperativo puede obtener una mejor respuesta que un enfoque indirecto y cortés.

En Italia está el ejemplo de Luca De Stefani, un emprendedor muy joven del marketing online, que ha conseguido conquistar una gran parte del mercado llamando "vagabundos" a sus clientes potenciales y titulando su curso insignia "Marketing online para enfermos mentales".

Su técnica fue precisamente usar el enfoque directo e imperativo, establecer un objetivo claro (ganar dinero), definir autoridad (yo soy la autoridad porque tengo mucho dinero y tú no).

Amabilidad y agrado

"Elijo al buen hombre sobre el rico. Prefiero un hombre sin dinero al dinero sin un hombre."
(Plutarco)

No hay persona en el mundo que no haya conocido al menos a un buen vendedor en su vida y que lo haya fascinado con sus conversaciones y actitudes. Todos estamos listos para realizar las acciones requeridas por personas que no solo conocemos, sino que también nos gustan y con las que nos sentimos bien.

Pero la amabilidad actúa sobre nuestras decisiones incluso si nunca antes hemos visto a una persona. La amabilidad nos lleva a confiar en quien nos provoca sentimientos positivos. Lo que llamamos "amabilidad" es uno de los principios fundamentales de la persuasión porque también puede aprovechar el principio de reciprocidad.

Es sencillo identificar un ejemplo al respecto. Las empresas que organizan demostraciones de sus productos directamente en los hogares de sus clientes

aprovechan la amabilidad del propietario para poder vender su producto a todos los que asisten a la demostración. Además, la demostración suele asociarse a un aperitivo gratuito que, combinado con la amabilidad, aumenta el sentido de aprecio de las personas y su disposición a realizar compras. Cuanto mayor sea la cantidad de emociones que podamos hacerle sentir a nuestro interlocutor, más se inclinará a ser persuadido para realizar la acción que queremos.

La amabilidad genera entusiasmo y el entusiasmo conduce a acciones repentinas e irreflexivas.

La amabilidad a menudo se asocia con el principio de agrado. Cualquiera está dispuesto a confiar en las personas que le agradan. El placer puede ir más allá del agrado si, por ejemplo, nos ocupamos de demostrar que hacemos obras de caridad, que amamos a los niños o los animales. Es por eso que quienes desean persuadir a las multitudes a menudo son retratados en compañía de niños o mascotas. Todos estos comportamientos están diseñados para aumentar la confianza.

Valor percibido

"Cuando pueda transmitir a cada cliente la sensación de que realmente está tratando de promover sus intereses como propios, su empresa crecerá." (Wallace Wattles)

En general, es posible definir el valor percibido por un cliente como la diferencia entre los beneficios que obtendría de un determinado producto y el esfuerzo (no necesariamente económico) requerido para obtener y disfrutar de esos beneficios. Aunque aparentemente es una evaluación objetiva, el valor percibido no representa la realidad: de hecho, el "valor percibido" varía de persona a persona, dependiendo de muchos factores que son independientes del producto. Un lápiz azul es objetivamente un lápiz azul.

Pero si nos encontráramos en el caso de que diferentes personas vean ese mismo lápiz en un color diferente, nos encontraríamos con una situación en la que la percepción no refleja la realidad. Esto puede modificarse, por ejemplo, el uso de luces especiales.

Cuando logramos llamar la atención de una persona hacia nuestro producto o idea, debemos estar preparados para mostrarlo de una manera que genere un alto valor percibido.

Realidad versus percepción

No siempre es posible que una persona identifique la esencia general de un producto o servicio a primera vista. A menudo, ni siquiera puede comprender el significado del mensaje que estamos tratando de transmitir.

Esto sucede a todos aquellos que no cuentan con los medios y técnicas para presentar su artículo correctamente y, tratando de incrementar su valor de manera incorrecta, terminan confundiendo al potencial cliente. En estos casos, para quien no conozca el mundo de la persuasión, la mejor solución sería presentar el producto o servicio tal y como es. En este caso obtendría mejores resultados.

Para quienes conocen los principios y técnicas de la persuasión, existe la posibilidad de incidir en la percepción de valor y optimizar la experiencia del cliente potencial de tal manera que satisfaga necesidades y deseos. En consecuencia, no solo hablamos de aspectos concretos (el lápiz no solo es azul sino que al ser ligero, no se cansa durante un uso prolongado).

¿Qué más nos enseña el ejemplo del lápiz?

Nos enseña que es posible incrementar el valor de un producto o servicio sin tener un incremento objetivo de los costes de producción y por tanto del valor económico real.

Un lápiz azul se vende al precio de un dólar. El mismo lápiz azul que, al ser muy ligero y no produce cansancio al uso, se vende por dos dólares. Si además de no producir cansancio al uso también es ergonómico entonces el precio de venta sube hasta los tres dólares. En realidad estamos hablando del mismo lápiz con el mismo coste de producción. Lo que cambia es el valor percibido por el cliente y eso está determinado por su capacidad y conocimiento tanto de las técnicas de persuasión como de la respuesta de las personas al uso de estas técnicas.

Todo el mundo sabe que no es la marca de un medicamento, sino el ingrediente activo contenido en el medicamento lo que cura. Sin embargo, muchas personas estarían dispuestas a firmar que una marca famosa de analgésicos aporta mejores beneficios y una reducción más rápida del dolor que otro analgésico menos conocido pero objetivamente idéntico. Esto muestra que aprovechar la irracionalidad de las personas también puede ser una excelente manera de aumentar el valor percibido.

De la misma forma, esto también puede verse influenciado por el contexto y la visión global que se tiene de un producto. El valor percibido de un analgésico que tiene un boxeador después de un combate de box es ciertamente más alto que el de una persona de vacaciones en las Maldivas.

Cuanto mayor sea el valor percibido, más se podrá incrementar el precio de venta de un producto o servicio (el precio de un producto se define en función de lo que los clientes pagarían por comprarlo) o, en cualquier caso, cuanto mayor sea el valor percibido mayores las posibilidades de concluir una venta.

Riesgo percibido

Paralelamente al valor percibido podemos desarrollar el concepto de riesgo percibido. El análisis de riesgos es un factor fundamental para quienes desean estudiar y comprender plenamente las palancas de toma de decisiones. Para poder convencer a una persona, de hecho es necesario comprender también cuáles son todas sus armas defensivas, muchas de las cuales actúan automáticamente. El riesgo económico es sin duda el primero y más evidente.

Si compro un producto o servicio y no satisface mis necesidades ni me aporta ningún beneficio, ¿cuánto dinero he perdido?

Por lo tanto, el riesgo percibido es igual a la cantidad de dinero que puede perder haciendo un mal negocio. En este caso, el riesgo es el miedo a perder su dinero.

Puedes intervenir para paliar estos temores, por ejemplo, dando garantías, una posibilidad de reembolso en caso de insatisfacción o apelando a una prueba social (no eres el único que ha realizado esta compra).

Este es el aspecto principal y más obvio, pero también existen otros factores de riesgo.

Por ejemplo, el riesgo emocional que se manifiesta con la aparición de dudas, resistencias u objeciones y suele estar vinculado al juicio de las personas que nos rodean.

¿Qué pensarían los demás si realizara esta acción?

Luego está el riesgo estratégico.

Tengo que cambiar mi vida y tengo un presupuesto limitado. ¿Es prudente invertirlo todo en esta operación o en este curso?

Ser capaces de comprender todos los factores de riesgo y analizarlos de antemano significa que tenemos la capacidad de anticiparnos a la mayoría de las objeciones del cliente potencial.

Contexto y oportunidad

"La mala noticia es que el tiempo vuela. La buena noticia es que eres el piloto." (Michael Althsuler)

El contexto y la oportunidad son dos elementos básicos muy importantes de la persuasión. Ser capaz de proponer una determinada idea o un determinado producto en el contexto adecuado y en el plazo adecuado puede o no determinar el éxito de nuestro trabajo.

El momento en el que se propone una venta debe coincidir con el momento en el que el potencial comprador está dispuesto a comprar.

¡Pero aquí ya estamos en la etapa final!

¿Por qué la oportunidad es una de las bases de la persuasión?

Porque incluso el momento inicial, el momento en que nos acercamos a una persona, debe coincidir con el momento en que esa persona está dispuesta a escucharnos. Esta predisposición aumenta si asociamos el contexto con el momento. Hablar de analgésicos con un boxeador que finalmente está pasando sus merecidas vacaciones relajándose bajo el sol no es una buena elección. Está mal tanto en el momento como en el contexto. Hacerlo al final del entrenamiento directamente en el gimnasio, usando las palancas adecuadas, podría ser el contexto correcto. Hacerlo siempre en el gimnasio pero cerca de un combate de box importante cuando el entrenamiento es intensivo podría ser una mejor elección de sincronización.

Todos cambiamos de opinión durante el curso de nuestras vidas e incluso las acciones más importantes están dictadas por el contexto y el momento.

¿Cuántos se han casado con la mujer que querían tener a una edad muy temprana? ¡Muy pocos realmente!

Las chicas se enamoran de chicos guapos, pero luego se casan con el hombre que les garantiza un futuro feliz.

Eso es porque el tiempo cambia tanto los objetivos como el contexto.

Saber elegir el contexto adecuado e intervenir en el momento adecuado es decisivo para el resultado.

Comprender y superar las expectativas

“La felicidad está ahí cuando las percepciones y las expectativas están en alegre armonía.” (Debasish Mridha)

Comprender las expectativas y asegurarse de que no se desilusionen es una parte muy importante de todo el proceso de persuasión. En este caso, la persuasión se trata simplemente de comprender y superar las expectativas de los demás.

Si la expectativa es aumentar las ganancias en un 10%, poder mejorarlas en un 15% es un resultado positivo. Pero si la expectativa es aumentarlos en un 30%, un aumento del 25% no se considerará un resultado igualmente positivo.

Lo que afecta la evaluación de un producto o servicio es la expectativa y no el resultado real.

Todos estamos de acuerdo en que un aumento del 25% en la facturación es mejor que un aumento del 15%, pero la expectativa solo se cumple en el último caso.

Sin embargo, las expectativas no son fijas. No solo varían de persona a persona, sino que también son fácilmente influenciables. Una persona que desee un aumento del 25% en la facturación puede convencerse fácilmente dentro de un grupo de que un aumento del 15% es más que satisfactorio.

Por lo que la comprensión de las expectativas también va seguida de un proceso de formación de las mismas expectativas para que nuestro producto o servicio pueda superarlas fácilmente.

¿Cuántos anuncios has visto de personas que presentan métodos infalibles para convertirse en millonarios en pocos días y sin esfuerzo? Ninguno de ellos tendrá éxito porque proponen un producto que ya sabemos que nunca podrá cumplir con las expectativas que crea.

Efectos de primacía y actualidad

“Nunca hay una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión.” (Oscar Wilde)

El efecto de primacía es quizás el más aterrador debido a su importancia. La opinión que todos tenemos de una persona, un producto o un servicio, se crea en nuestra mente en los primeros momentos de contacto. Un enfoque incorrecto puede determinar inmediatamente el fracaso de todo el camino persuasivo.

Si no logramos causar una buena impresión desde el principio, será muy difícil cambiar la opinión de quienes nos escuchan.

Los primeros momentos en los que interceptamos el interés de una persona son los útiles para inculcarle un sentido de confianza y credibilidad. Solo hay una forma de maximizar las posibilidades de éxito: estar preparado. Necesita conocer a su público objetivo incluso mejor que su producto o servicio. Debe actuar emocionalmente de inmediato y tener un discurso bien estructurado que siga los pasos correctos.

La improvisación, en la fase inicial, no se recomienda en absoluto porque podría denotar falta de preparación y afectar la fluidez del discurso.

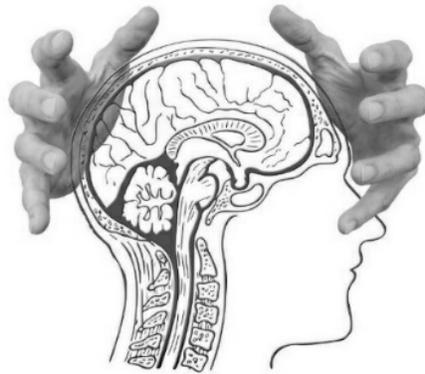
No menos importante que el efecto de primacía e igualmente interesante de conocer el efecto de actualidad.

Esto no es más que la despedida, la forma en que concluimos nuestro discurso o saludamos a nuestra audiencia. Si bien el efecto de primacía es siempre crucial, el efecto de actualidad adquiere importancia cuando concluimos con una llamada a la acción: por ejemplo, "¡Compre ahora!" o "Deje su número de teléfono y nos comunicaremos con usted."

Dependiendo de cómo pretendamos concluir nuestro proceso persuasivo, todo el proceso debe estructurarse, con más énfasis en los momentos más importantes.

Por ejemplo, si planeamos concluir con una invitación a realizar una determinada acción, podemos imaginarnos estructurarla colocando los mensajes más importantes al principio y al final del proceso.

Las 21 técnicas de persuasión más importantes



"Puedes ir mucho más lejos con una palabra amable y un arma que solo con una palabra amable." (Al Capone en la película Los intocables)

Cuantas más armas tenga, más fácil será traer a casa un resultado positivo. Una vez que hemos establecido las bases de la persuasión, somos conscientes de que tenemos todo a nuestra disposición para canalizar el interés de las personas.

En este punto, sin embargo, es necesario conocer el mayor número de técnicas para mantener viva la atención, despertar la curiosidad, dar lugar a nuevas emociones en quienes nos escuchan, fortalecer la autoridad de lo que decimos o hacemos y , sobre todo, llevar al potencial comprador a realizar el acto final.

La mayoría de los que veremos son sencillos tanto de entender como de aplicar. La dificultad está en dominarlos.

Ser capaz de persuadir presupone estudio y ejercicio, presupone la creación de una estrategia bien definida y la identificación de todas las objeciones posibles para que podamos intervenir y modificar la propia estrategia en el camino.

No se ha improvisado ningún gran discurso, cualquier político en campaña electoral se ejercita horas y horas para que su discurso sea fluido y perfecto.

Un mago ensaya su discurso cientos de veces para que se desarrolle sin problemas y su audiencia pueda percibir todo lo que es realmente ficción

como verdad.

Si algo sale mal durante su espectáculo de magia, siempre está dispuesto a cambiar su estrategia desviando la atención de la audiencia del error y dirigiéndola por un nuevo camino.

Todo es posible... pero solo con compromiso y preparación.

Para aprovechar los diversos aspectos de la psicología humana es necesario comprender las respuestas que cada uno de nosotros da a los estímulos a los que estamos sometidos.

La psique humana no es impredecible y existen causas muy precisas e identificadas que empujan al ser humano a actuar de determinadas formas. Estas causas se pueden definir como desencadenantes cognitivos. Sabemos que una pila de hojas secas se puede quemar fácilmente, pero esto nunca sucederá sin una chispa. Entonces, sabemos cómo se comportará ese montón de hojas cuando se enfrente a un gatillo.

Si conocemos a las personas y conocemos los factores desencadenantes, entonces tenemos la capacidad de hacer que las personas actúen de la manera que hemos predeterminado. Conocer los desencadenantes psicológicos es útil no solo para conocer a los demás sino también para conocerse a uno mismo.

Escasez

El efecto de escasez se manifiesta cuando la disponibilidad de un determinado producto es limitada.

Definición de escasez de Wikipedia: *“La escasez es la tendencia natural a optimizar la disponibilidad de recursos de un bien dado, empuja a un cambio de actitud en la dirección del comportamiento de compra si la disponibilidad del bien se presenta como limitada en el tiempo o en su accesibilidad.”*

¿Cuántas veces hemos visto "¡Oferta limitada!" o carteles de "Últimos artículos a la venta" en las tiendas? El principio de escasez es uno de los más poderosos y utilizados en marketing.

Pero, ¿por qué tiene tanto éxito? Hay dos razones muy concretas. Podemos empezar diciendo que la gente ama la exclusividad.

Si un artículo tiene disponibilidad limitada, significa que no todo el mundo puede tenerlo y que a la gente le encanta tener artículos que otras personas no pueden tener.

La primera razón por lo tanto está muy relacionada con la emocionalidad de una persona que, por ejemplo, imagina que puede lucir su nueva compra incluso antes de haberla comprado, por supuesto será envidiado por todos aquellos que no pudieron conseguirlo a tiempo.

La segunda razón está relacionada con el valor del producto. Un producto raro es un producto de mayor valor. Esto no es una verdad absoluta pero es exactamente el mensaje que nos llega a la mente cada vez que nos encontramos ante un producto en disponibilidad limitada.

Por tanto, la percepción que tenemos del valor de un producto también varía según su disponibilidad.

El comercio electrónico siempre muestra la disponibilidad de un producto y muy a menudo nos encontramos con las palabras "solo queda...".

Incluso en las tiendas físicas, los dependientes suelen acudir a la computadora para informarnos sobre la disponibilidad de un producto.

Que la escasez afecta el valor también es evidente para aquellas personas que suelen intentar pedir un descuento sobre el precio.

Cuando tienen el último artículo disponible frente a ellos, estas personas pagan con gusto el precio completo.

El principio de escasez se asocia muy a menudo con la oportunidad de ahorrar dinero.

En este caso, el cliente tiene la percepción de hacer el mayor negocio de su vida.

"Este refrigerador es la última pieza disponible. Si lo compra, el envío es gratuito".

El principio de escasez combinado con la posibilidad de ahorro es ideal para todos los productos que se pueden comprar de forma impulsiva.

El principio de escasez también se puede aplicar al tiempo, por ejemplo, haciendo que un descuento de precio esté disponible solo durante un período

determinado.

O se puede agregar al tiempo: una entrada para un espectáculo puede tener ambos requisitos ya que los asientos son limitados y el límite de tiempo es la fecha del espectáculo en sí.

La sensación de escasez es sin duda uno de los desencadenantes cognitivos más fáciles de desencadenar.

Destacando la escasez

Hay varias técnicas que se utilizan para resaltar un producto de disponibilidad limitada.

Veamos algunos de ellos.

- Temporizador con cuenta atrás para mostrar la cantidad de productos que quedan o el tiempo disponible para una oferta determinada (urgencia).
- Deje a la vista imágenes de productos relacionados que ya no están disponibles, quizás marcándolos con una "X" grande o resaltándolos con un "Agotado".
- En el comercio electrónico puede ver en tiempo real cuántas personas están mirando un producto.
- Haga que un producto esté disponible por un período corto, después del cual nunca será posible volver a comprarlo.
- Para permitir solo unos pocos clientes, ingrese a una tienda a la vez para crear una cola de personas afuera.
- Indique el número exacto de productos disponibles. "Solo quedan 3 productos" tiene un mayor efecto de urgencia y escasez que "Cantidad limitada".

Recurso a la autoridad

La técnica del "recurso a la autoridad" se utiliza siempre que necesitamos aumentar la autoridad de lo que estamos diciendo. Podemos utilizar a una persona famosa para respaldar nuestros argumentos. Por ejemplo, "Tenemos que echar a los artistas del estado porque Platón lo dijo". (en la "República", obra filosófica de Platón 360 A. C.).

Si la autoridad a la que recurrimos también es considerada experta en la

materia, entonces el efecto es mayor. La autoridad debe ser reconocida por ambas partes y por tanto de nada sirve mencionar a un personaje si existe el riesgo de que no todo el mundo lo conozca.

También podemos apelar a la investigación científica con ciertos números para asegurar que nuestro discurso sea incuestionable.

El argumento autoritario o apelación a la autoridad (del latín *argumentum ab auctoritate*) también se usa en la vida cotidiana. El ejemplo clásico es el de una persona que intenta asegurarle al interlocutor la veracidad de su argumento diciendo que lo ha leído en el periódico o lo ha visto en la televisión.

Urgencia

La técnica de la urgencia es muy similar a la de la escasez y muy a menudo se puede utilizar en simbiosis. La escasez se basa en la cantidad reducida mientras que la urgencia interviene en el tiempo disponible. Ambas técnicas se pueden utilizar con el principio de Prueba Social para tener un mayor impacto en las personas.

Por ejemplo, es posible proponer la venta de un curso en video en cantidad limitada o por tiempo limitado debido al gran éxito obtenido en la primera fase de la venta.

Si muchas personas han comprado el curso en video, entonces el curso en video debe ser muy útil.

Crear un sentido de urgencia es fundamental porque los seres humanos siempre tienden a posponer las cosas.

"Compre AHORA antes de que finalice la promoción" es claramente una frase que se utiliza para contrarrestar esta tendencia a posponer la compra.

"Ahora o nunca" es en cambio el ejemplo de una frase que, comparada con la anterior, no deja elección y es muy válida para productos que se pueden comprar por impulso.

Ticket

Existen diversas técnicas que inciden en el precio de un producto o servicio y que van más allá de las ofertas temporales. Es importante conocerlos, especialmente para evitar el error más común: bajar los precios. La gente

tiende a ahorrar dinero; quieren gastar menos, pero este "menos" es un concepto relativo. Gastar menos no significa necesariamente gastar menos dinero sino, por ejemplo, pagar menos del valor percibido.

Si un lápiz vale \$ 1 pero tiene un valor percibido de \$ 5, gastar \$ 3 para comprarlo significa ahorrar dinero.

Por lo tanto, el error más común es bajar los precios (que es diferente a la técnica de descuento), especialmente en actividades en dificultades económicas que se hacen creer que una disminución de los precios puede conducir a un aumento de las ventas.

En realidad existen diversas técnicas que muestran cómo no es el precio sino su percepción lo que debe variar.

Siempre recordamos que "El cliente que menos paga es el que más se queja" (Arthur Bloch).

Percepción de precio más bajo

Es una de las técnicas más utilizadas, especialmente para artículos menos costosos. Los precios siempre terminan con uno o dos "9". Cuando miramos un cartel con un precio de \$ 1,99, nuestra mente procesa \$ 1 y no \$ 2. En consecuencia, subir un precio de \$ 1,70 a \$ 1,99 podría traer mejores resultados (en términos de ganancias de venta) que bajarlo a \$ 1,40.

Precio de lujo

El precio de lujo es una cifra completa y es el opuesto al anterior (\$ 100 en lugar de \$ 99,99). Lo llamamos precio de prestigio porque estas cifras se procesan en la mente humana de una manera más sencilla y así contribuyen a aumentar la confianza de las personas.

Ticket alto

Por ticket alto nos referimos a precio alto. No es absolutamente cierto que un precio elevado sea contraproducente. En realidad el precio siempre va asociado al beneficio que se puede obtener de la compra de un producto y, si hemos podido demostrar su gran utilidad, es obvio que el precio debe ser proporcional al mismo. Además, un precio elevado también aumenta la sensación de exclusividad y ayuda a fortalecer la validez del producto. Finalmente, no olvidemos la ecuación ya vista arriba: si cuesta tanto, entonces necesariamente debe ser válida.

Descuento

El descuento es una de las técnicas más utilizadas para cambiar la percepción del cliente. Durante las rebajas, los precios se reducen drásticamente y los clientes perciben la oportunidad de hacer un buen trato y tienden a gastar más de lo que deberían. La ventaja es para los comerciantes que logran vaciar sus almacenes y también venden productos de años anteriores. En períodos normales, se puede utilizar un producto con grandes descuentos para atraer nuevos clientes a las tiendas.

El numero 7

Muy a menudo nos encontramos con precios que terminan con el número 7. Obviamente, no es una coincidencia pero esta técnica ni siquiera es segura. ¿Es mejor vender un producto por \$ 99 o \$ 97? La única forma de estar seguro es probar y verificar. Pero, ¿por qué este uso del número 7? Muchos expertos en marketing creen que un precio que termina con el número 7 inspira más confianza: de hecho, 7 es el número preferido de la mayoría de la población, 7 tiene muchos significados religiosos, 7 son las virtudes, 7 marca nuestra semana con sus siete días. No hay pruebas de que usar el número 7 pueda traer ventajas en todas las situaciones y por eso siempre es recomendable realizar una prueba.

Un cumplido sincero

Un cumplido agrada a todos y es la técnica más simple y económica de usar. Quienes reciben elogios sinceros se sienten apreciados, escuchados y, en consecuencia, comienzan a sentir los mismos sentimientos de aprecio hacia quienes los felicitaron. El ser humano está predispuesto a confiar en las personas hacia las que tiene buenos sentimientos.

Imágenes

El uso de imágenes es crucial: son mucho más poderosas que las palabras y pueden fijarse más fácilmente en la mente.

¿Por qué se decidió poner imágenes de enfermos terminales en paquetes de cigarrillos?

Si pasamos por una agencia de viajes, ¿no nos atraen las fotos de los paisajes más bellos del mundo?

Pero la imagen no es solo esa experiencia que tenemos con nuestros propios

ojos. Aún más fuerte es la experiencia de quienes tienen una imagen con su propia mente.

Tener una experiencia visual con la mente, gracias al uso de las palabras adecuadas, es una gran fuerza persuasiva y no es difícil de implementar si se está bien preparado.

¿A quién no le gustaría tumbarse junto al mar, contemplando el horizonte a la sombra de una gran palmera?

Por ejemplo, trate de NO pensar en un lindo elefante rosa. Si quieres o no la imagen del elefante rosa, se creará en tu mente.

Ahora bien, no creo que la imagen de un elefante rosa despierte emociones en particular, pero una bonita playa donde relajarse sí lo hará.

La verdad

Una técnica interesante para establecer una relación inmediata con tu interlocutor es decirle la verdad.

Pero no cualquier verdad, hay que apostar por una verdad que nadie más tendría el valor de contarle.

Honestamente, me avergonzaría aparecer en la playa con toda esa grasa abdominal. Necesita bajar de peso con urgencia.

Enfrentarse de repente a una dura verdad le quita su escudo defensivo.

Este enfoque duro y directo sigue siendo una experiencia penetrante que, si bien puede parecer demasiado atrevida en algunos casos, sigue mostrando confianza y seriedad por parte de quienes lo implementan.

Flexibilidad de comportamiento

El que tiene mayor flexibilidad, el que es capaz de adaptarse a cualquier situación es el que tiene el control. La flexibilidad de comportamiento es especialmente importante cuando se trata de un grupo de personas.

Cuanto mayor sea este grupo de personas, mayor será la probabilidad de encontrar un hater, un escéptico o al menos un molesto que quiera hacer algo. En este caso, si es imposible ignorar la situación, es necesario salir de ella de la mejor manera posible. En cualquier discusión, quién sale ganador no es necesariamente el más poderoso sino el más flexible.

Por poner un ejemplo sencillo, mientras un niño intenta por todos los medios alcanzar una meta (llora, bromea, pregunta insistentemente, te da un beso, te abraza...), un padre se mantiene firme en su "no".

Un observador externo apreciará mucho más los diferentes intentos del niño que intenta adaptarse a la situación para obtener el resultado que el perentorio "no" del padre. Esto sucede independientemente de si está bien o mal.

La flexibilidad conductual se puede perfeccionar mediante el estudio de las objeciones y así poder saber desde el principio cómo adaptarse a las distintas situaciones que se puedan desarrollar. Una buena preparación evita situaciones de estrés o emociones fuertes.

Adaptándose a la situación, manteniéndose tranquilo y distante, se logra el máximo efecto palanca. De hecho, en caso de conflictos, las personas tienden a recurrir a quienes controlan sus emociones.

Las emociones

El "encuadre" es una técnica que consiste en utilizar palabras cargadas de significado.

El objetivo es provocar reacciones emocionales en las personas.

Estas emociones no tienen por qué ser necesariamente positivas pero, en algunos contextos, las negativas también son muy útiles porque pueden servir para crear un clima de unión entre las personas que escuchan.

Las emociones enriquecen lo que decimos e involucran a los oyentes en el discurso.

Entre las emociones útiles también está la ira, pero solo si se usa correctamente porque las personas suelen sentirse incómodas en situaciones de conflicto.

Es absolutamente necesario evitar la ira que se derive de una pérdida del autocontrol o de una situación de fuerte estrés emocional.

Energía

¿Cuántas veces ha salido de una conferencia o presentación totalmente exhausto o ha pasado mucho tiempo mirando el reloj con la esperanza de que

termine pronto?

¿Cuántas veces sentiste que el tiempo había pasado volando y saliste más cargada y entusiasmada que nunca?

Algunas personas agotan nuestra energía y son todo menos persuasivas. En cambio, las personas persuasivas infunden su energía, su fuerza y su entusiasmo en el oyente.

Puede estar más o menos predispuesto, pero con la práctica es fácil identificar sus fortalezas y usarlas para motivar y vigorizar al oyente.

Puede utilizar el contacto visual, el contacto físico o incluso la escucha activa pero el mejor resultado se obtiene si podemos sonreír o interactuar mostrando toda nuestra ilusión.

Las emociones y los sentimientos positivos son el medio de transporte preferido para la energía.

Apelar a la razón

No hay nada mejor que apoyar sus argumentos con hechos, números, información y razonamiento lógico. Un ejemplo irrefutable es útil tanto para validar el propio discurso como para aumentar la autoridad y la preparación ante los ojos del oyente. Al apelar a la razón, el público puede ser desafiado con preguntas que brindan respuestas inequívocas y que, si bien parecen abiertas al diálogo y al enfrentamiento, sirven para establecer su autoridad.

Preguntas retóricas

El uso de preguntas retóricas tiene un doble efecto. Dado que no están formuladas para obtener una respuesta verdadera, sino para enunciar lo que es obvio, las preguntas retóricas logran tanto reafirmar la validez del discurso como fortalecer el vínculo emocional con el oyente.

Imaginemos un discurso centrado en la posibilidad de ganar dinero para disfrutar de la vida.

"¿Quién no querría irse de vacaciones? ¿Tomarías un buen crucero ahora?"

¡Obviamente!

"¿Quién no querría ganar más dinero?"

Una pregunta tan retórica no solo fortalece indirectamente el discurso (que en realidad debería explicar cómo ganar dinero y no cómo gastarlo), sino que también refuerza el deseo de tener más dinero para disfrutar de la vida, da lugar a una sensación placentera como si la meta se puede lograr más fácilmente.

Las preguntas retóricas también son consecuencia del principio de coherencia.

"¿Quieres perder peso?"

"¡Si!"

"Entonces compra este curso para adelgazar rápidamente."

Como ya se mencionó, las personas tienden a ser consistentes.

Anticipando objeciones

Conocer sus fortalezas es tan importante como conocer sus posibles debilidades. Estos son los más delicados y deben ser estudiados para evitar posibles objeciones. Ser capaz de responder con éxito a las objeciones, como ya hemos visto, es importante y fortalece la propia autoridad a los ojos de los demás.

Pero la objeción siempre insinúa duda, por leve que sea, en quien la escucha. En consecuencia, la situación óptima es evitar las objeciones anticipándolas con los contraargumentos necesarios. En este caso, además de dar una prueba más de la propia preparación, se minimiza la posibilidad de que alguien insinúe sus dudas en otros.

La anticipación de las objeciones es una de las técnicas utilizadas en la preparación del discurso y generalmente sigue a cada argumento.

Atreverse a una predicción

Podemos hacer predicciones cuando tenemos datos irrefutables sobre los que calcular nuestras predicciones.

Con sólo seguir esta dieta en particular durante tres semanas sin falta, perderá no menos de "X" de peso.

Este es un ejemplo de pronóstico basado en datos irrefutables. Conocemos la

masa grasa del cliente, conocemos sus hábitos alimenticios, conocemos las características nutricionales de nuestra dieta y en consecuencia podemos plantear la hipótesis de cuánto peso perderá en tres semanas.

Es necesario hacer comprender al interlocutor (ya sea una sola persona o un grupo de personas) que se trata de una predicción: "solo seguir sin excepción". Esto lo protege de posibles fallas.

Una predicción bien pensada permite a la otra persona entrar en una nueva realidad.

En este ejemplo, puede imaginarse a sí mismo con mucho menos peso en solo tres semanas.

Por tanto, las previsiones sirven para crear nuevas emociones o reforzar las existentes.

La técnica de utilizar predicciones debe seguir el principio de comprensión y superación de las expectativas. Si, al final de los veintiún días, el cliente pierde menos peso de lo esperado, a pesar de haber tenido un gran beneficio, puede considerar que el resultado es insuficiente.

En consecuencia, el pronóstico debe formularse de tal manera que no cree expectativas que no puedan mantenerse.

Narración corporativa

Cuando hablamos de narración, nos referimos al arte de escribir y contar historias. La narración corporativa es la técnica utilizada en marketing que aprovecha el gran poder de las historias para despertar emociones en los clientes potenciales.

El famoso discurso de Steve Jobs en la Universidad de Stanford es un ejemplo perfecto de narración. Steve Jobs cuenta tres historias de la vida real con un dominio y capacidad para inspirar a toda una generación de estudiantes.

Contar una historia es una forma de despertar emociones (miedo, alegría, ilusión, curiosidad...) y al mismo tiempo hacer participar a los oyentes, unirlos en sus emociones y llevarlos a aceptar el mensaje que les estamos enviando.

"El conjunto de técnicas para contar y compartir una historia que genera interés y transmite un mensaje con el fin de convencerlos y hacerlos adherir a una conclusión que se presenta como definitiva." (Georges Levi)

Una buena historia debe involucrar tanto la parte racional como la emocional del oyente, debe ser plausible, creíble y debe tener una trama dinámica que mantenga vivo el interés del público y despierte el deseo de participar en la historia.

Contar historias es una técnica poderosa porque, si está bien contada, la historia permanece en la memoria durante mucho tiempo y se cuenta pasando el mensaje de voz en voz.

La estructura básica de una historia ganadora es:

- El comienzo donde se ubican el escenario y los personajes.
- Un contexto que sea creíble y un problema a resolver (la historia se puede inventar pero el contexto debe garantizar que sea creíble de todos modos).
- La aparición del héroe.
- El final.
- La moraleja que no es más que la exaltación del propósito de la historia para crear un vínculo fuerte con el oyente.

Brecha de curiosidad

Las historias no cumplidas crean curiosidad adicional en el oyente. Puede utilizar esta técnica de dos formas. En el primero podemos imaginarnos iniciando un discurso utilizando la técnica de narrar historias pero, después de que aparece el héroe, posponemos la historia final en un segundo momento para mantener la atención del público. En este caso, necesitamos una historia realmente convincente. Podemos comparar esta situación con la del burro persiguiendo la zanahoria que cuelga del palo. El burro está ansioso por comerse la zanahoria y seguirá corriendo hasta que la atrape.

La segunda forma es lo que vemos principalmente en la publicidad online o en todas esas campañas publicitarias cortas, podemos ver minihistorias incompletas que tienen como único objetivo hacer que la gente haga clic en un anuncio o banner.

Francesca descubrió cómo suavizar su piel comiendo una simple fruta. Si te lo mostrara, no lo creerías.

Obviamente, aquellos que estén interesados no podrán evitar hacer clic para saber qué es este fruto milagroso.

Cambiar el enfoque

Los vendedores sin experiencia se identifican porque se concentran exclusivamente en vender su producto. En realidad, no conocen la técnica con la que es posible desviar la atención y completar una venta a pesar de que el cliente no compra el producto.

Permítanme intentar aclarar el concepto.

Si tuviera que vender una puerta principal, no me limitaría a alabar sus características como excelentes materiales, ligereza, robustez o buen precio.

Todas estas son características excelentes, pero no para despertar emociones en el cliente potencial.

¿Qué pasa si cambio la atención del cliente a la seguridad?

"Mi tío reemplazó la puerta de su casa con esta que te ofrezco después de encontrar la casa robada (narración). Esta puerta tiene el doble de tasa anti-intrusión que las mejores puertas del mercado. Puedes dormir más tranquilo o irte de vacaciones sin preocuparte por los intrusos."

En este caso, no intento vender la puerta, sino la seguridad que proporciona.

Así que el cliente no comprará la puerta, sino el deseo de mayor seguridad que le he transmitido.

Somos lo mismo

Una vez más, nos referimos a una de las técnicas expresadas por el inmenso Robert Cialdini. Hacer entender al cliente que tenemos los mismos orígenes, que hemos tenido el mismo problema, que al fin y al cabo somos iguales, es un método para ganarnos su confianza.

"Solía sufrir de dolor de espalda como tú. Vengo de una familia de agricultores y arar la tierra 8 horas al día me da dolor de espalda. Pero ahora encontré la solución."

El cliente se inclina a confiar en quienes demuestran que conocen muy bien su situación porque la han vivido.

De la misma forma se le lleva a aceptar la solución que se le propone porque ya ha funcionado.

Unicidad

Ser único es tan importante como evitar ser copias de otras personas. Irrumpir en el mercado con una actitud original o con un nuevo producto o servicio es fundamental para poder captar la atención con mayor facilidad.

Actualmente está inundado de publicidad en Facebook u otras redes sociales.

Los anuncios de video pasan frente a ti y los saltas sin pensar en ello o como mucho escuchas los primeros segundos.

Imagínese que ve un anuncio en el que una persona inmediatamente comienza a decirle: "Hola, tonto, ¿sigues solo hoy como un perro en tu triste teléfono móvil?".

¿Crees que te saltarías este comercial o lo escucharías, tal vez solo para comentar y devolver el insulto? La diferenciación es importante.

El primer especialista en marketing que dio un libro electrónico a cambio de una dirección de correo electrónico consiguió más clientes que los que hoy copian su técnica. Sabemos que en un libro electrónico de regalo hay un contenido excelente pero poco útil a efectos prácticos y diseñados para hacernos codiciosos y llevarnos a comprar un servicio o producto.

Especificidad

Ser específico es la técnica que permite creer incluso lo que difícilmente podría ser creíble. La especificidad aumenta la percepción de credibilidad y calidad.

He aquí un nuevo ejemplo: una esposa descubre una mancha de lápiz labial en el cuello de la camisa de su esposo.

"¿Qué es esta mancha? ¿Dónde has estado?"... pregunta, segura de que su marido ha estado viendo a su amante.

La única posibilidad que tiene el marido es recurrir a la técnica de la

especificidad.

"No puedes imaginar lo que me pasó hoy. Estaba en el metro, en el andén, esperando. Estaba comiendo una hamburguesa con queso sentada en un banco. A mi lado estaba un caballero de unos 50 años, si mal no recuerdo, de Filadelfia. Estábamos hablando de esto y aquello cuando escuché un grito. Me di la vuelta y vi a una mujer en el suelo. Corrí hacia ella y mientras un chico le daba el boca a boca, escuché los latidos de su corazón mientras su cabeza se acercaba a su pecho. Quizás me ensucié la camisa así. Afortunadamente, la mujer se recuperó y fue trasladada en ambulancia. Quizás esta noche hablen de lo que pasó en la televisión. Incluso me entrevistaron."

¿Puede una historia así, contada de improviso, ser falsa alguna vez?

La elección teórica

Muchos consumidores se enfrentan a una sensación de parálisis cuando se enfrentan a la elección de muchas opciones. Algunas personas puede parecer una contradicción, pero la verdad es que tienes que asegurar que la persona con la que estás hablando sienta que puedes elegir y que eres libre de hacer tu elección. Al mismo tiempo, las elecciones que hacemos deben estudiarse de tal manera que las personas hagan una elección única y precisa. Además, esta elección debe realizarse de forma rápida y sencilla para evitar la sensación de parálisis.

Imagina que estás en un bar y ves un gran cartel encima de la barra.

- Bebida pequeña \$ 2
- Bebida mediana \$ 2.5
- Bebida grande \$ 4.5

¿Qué bebida pides?

En este caso, tenemos tres opciones para elegir. La elección es libre y nadie nos obliga a hacer una en lugar de otra. Pero está claro que la única opción posible es elegir la bebida mediana.

Imaginemos cambiando los precios.

- Bebida pequeña \$ 2
- Bebida mediana \$ 3

- Bebida grande \$ 4

En este caso, todas las opciones son razonablemente válidas y hacer una elección se vuelve más difícil.

Los 7 trucos psicológicos más simples y comunes

A diario nos bombardean con mensajes que contienen las técnicas de persuasión más simples y comunes. Su sencillez los hace aptos para cualquier tipo de comunicación, desde la más corta hasta la más larga.

Echemos un vistazo rápido a algunos ejemplos.

El incluso si... técnica

Es una técnica que aprovecha tanto el deseo de una persona como su incapacidad o falta de deseo para realizar una determinada acción.

Ejemplos:

- El mejor curso para aprender a tocar la guitarra aunque no sepas nada de música.
- El método para tener un abdomen plano incluso si no quieres hacer deporte.
- El sistema para adelgazar incluso si no quieres ponerte a dieta.

Repetición

La persuasión basada en la repetición crea la ilusión de la verdad. La repetición constante del mismo concepto lleva al oyente a convencerse de la validez del mensaje. Esta técnica se utiliza mucho tanto en discursos políticos como en mensajes publicitarios más largos. De hecho, la posibilidad de repetir un concepto varias veces presupone que se dispone de mucho tiempo.

Efecto de mancha

El efecto de imperfección no es más que el uso de algunos puntos ligeramente negativos que en realidad sirven para reforzar la impresión positiva de un producto o servicio por parte del consumidor. Los puntos negativos, que siempre deben seguir a la presentación de los positivos (estos deben resaltarse primero), deben ser fáciles de superar y presentarse de manera sincera.

"Para seguir esta dieta, tendrás que renunciar a la pizza durante tres semanas." Este es un mensaje sincero, donde entendemos la dificultad que

puede tener una persona para renunciar a su plato favorito durante mucho tiempo pero al mismo tiempo es fácil de superar.

Analogía

Esta sencilla técnica está ligada al uso de imágenes. El uso de la analogía reemplaza una serie de información con un solo mensaje que puede representarla. El ejemplo clásico es el de Red Bull, que basa toda su campaña publicitaria en un único mensaje "Te da alas". Red Bull no necesita enumerar todas sus propiedades o todos sus efectos. Todo se resume en un único mensaje breve que luego se refuerza con la imagen del hombre cuyas alas brotan. Entonces, el mensaje debe transmitir directamente el beneficio, ofrecer emociones y crear imágenes mentales.

El primer paso

Cualquiera que esté seguro de la validez de su producto o servicio debe hacer una oferta irrevocable.

"Con un \$ 1 puedes probar nuestro gimnasio por dos meses."

Este paso anticipa la captación del cliente y, además de brindarnos la oportunidad de verificar el producto o servicio, nos brinda la oportunidad de entrar en contacto directo con el cliente potencial por un buen período de tiempo.

Precio exorbitante

Anteriormente hablamos sobre la ventaja de ofrecer un Ticket Alto. En este caso estamos hablando de exagerar el precio. Imaginemos que nuestro Ticket Alto es de \$ 997, el precio original podría ser de \$ 2949.

En la práctica utilizamos todos los aspectos positivos y beneficios para justificar inicialmente un precio exagerado. Pero al final el producto se vende a un precio que en la mente del cliente debe ser una ganga.

Efecto de calor

Esta técnica es muy sencilla de utilizar cuando se trata de una sola persona: ofrecer una bebida caliente. Aquellos que tienen una sensación de calor, tanto en las manos como en el estómago, son inducidos inconscientemente a

desencadenar un estado emocional positivo. La calidez recuerda a un ambiente acogedor y, en consecuencia, lleva a sentir afecto por el interlocutor. Usar una bebida caliente es una técnica excelente para usar, especialmente cuando nos damos cuenta de que el oyente está particularmente rígido y tenso.

Conclusión

Independientemente del carácter y las aptitudes de cada uno, hemos visto que no es difícil comprender las muchas técnicas que se aplican a diario en cualquier contexto.

Cualquiera, con estudio y dedicación, puede dominarlos.

Asimilar los principios y conocer a las personas con sus hábitos y reacciones es fundamental para poder aplicar estas técnicas con mayor facilidad y sobre todo con mayor éxito.

Estudio, dedicación y experiencia son los tres pasos que siempre son válidos para lograr cualquier éxito en la vida.

CLAVES EFECTIVAS PARA LA MANIPULACIÓN MENTAL

Introducción

Este libro es la continuación natural de "Claves efectivas para la persuasión", el primer libro que escribí analizando lo que llamo la cara visible de la luna. De hecho, después de haber arrojado luz sobre el mundo de la persuasión ilustrando sus principios y técnicas, ha llegado el momento de pasar al lado oscuro de la luna y adentrarse en un territorio igualmente interesante pero con mayores obstáculos morales.

Escribiré esto varias veces durante el transcurso del libro: con respecto a la persuasión, la manipulación mental generalmente no es una práctica para usar, sino una práctica para ser conocida.

Evidentemente, también hay quienes utilizan las técnicas asociadas a la manipulación mental, como en algunos casos en el PNB, con fines nobles, como conseguir que las personas dejen de fumar o liberarlas de una fobia que aflige su vida.

Por tanto, las técnicas de manipulación mental no siempre se utilizan con malas intenciones.

Sin embargo, todos sabemos que cualquier cosa también puede usarse para propósitos malvados e incluso las mejores personas a veces los encuentran malvados.

La manipulación mental es normalmente perversa, o más bien, quienes usan técnicas para manipular mentes están impulsados por un beneficio personal exclusivo.

Como todo lo que es malo y peligroso, siempre es muy útil tanto para saber reconocer lo que es malo como para poder afrontar situaciones difíciles con la conciencia de poder salir victorioso.

Sin embargo, es bueno comenzar este viaje con la conciencia de estar entrando en un territorio lleno de trampas.

Definición

Definimos manipulación mental como una conducta contraria al principio ético y dirigido a inducir en la otra persona necesidades, deseos o conductas específicas que sean independientes de su voluntad.

A menudo, la manipulación mental actúa sobre la fragilidad de la víctima (culpa o deseo de aprobación).

La persona que manipula lo hace exclusivamente para lograr un objetivo establecido, no necesariamente para hacer daño.

Manipulación y manipulación mental consciente

Para entender la manipulación mental, es necesario comenzar de nuevo desde el segundo capítulo del libro "Claves efectivas para la persuasión", donde definimos la diferencia entre persuasión y manipulación.

A algunas personas les puede parecer obvio pero, con demasiada frecuencia, las personas tienden a confundirlas entre sí y, sobre todo, las imaginan como mundos misteriosos y peligrosos, cuando en cambio muchas técnicas las encontramos frente a nosotros en nuestra vida diaria.

Hemos identificado tres diferencias principales entre la persuasión y la manipulación:

- Intenciones.
- Transparencia.
- Beneficios.

En general, la persuasión tiene un propósito positivo, la persuasión tiene en el corazón el bienestar de la persona, la persuasión es transparente y sobre todo quienes la experimentan se benefician de ella.

De hecho, podemos persuadir a una persona que vive junto al mar para que se compre una caña de pescar nueva en sustitución de la vieja, porque sabemos que tenemos un producto válido y que realmente puede ayudar a pescar más peces con menos esfuerzo porque nuestra pesca la varilla es más ligera y sensible.

En este caso, el beneficio es de ambos lados.

¿Y si pudiéramos vender la misma caña de pescar en medio del desierto del Sahara?

Bueno, lo más probable es que hayamos usado muy buenas técnicas de manejo hasta que el comprador haga algo inútil y eso no le reportará ningún beneficio.

El comprador ha realizado una acción que nunca hubiera realizado sin un factor externo capaz de condicionar su mente y por tanto su capacidad de decisión. En este caso el único que obtiene un beneficio es el vendedor mientras que el comprador sufre el daño.

Pero es necesario distinguir la manipulación de la manipulación. Ya hemos dicho cómo no toda manipulación mental es negativa y no todos los tipos de manipulación pueden tratarse de la misma forma.

Todos, para conseguir un objetivo, recurrimos esporádicamente a formas

asimilables a la manipulación. Esto es parte de la naturaleza humana; es una forma natural e inconsciente de actuar y nunca tiene la intención de abrumar o dañar a la otra persona. Está el escultor que manipula un bloque de mármol del que obtiene una espléndida escultura o un carpintero que logra sacar un espléndido caballito de madera de un baúl. No hay nada negativo en la manipulación manual, incluso un médico usa sus manos para realinear un hueso roto.

De la misma forma, la manipulación mental también puede ser positiva. Por ejemplo, podemos considerar como manipulación las enseñanzas que recibimos de nuestros padres durante la infancia, quienes nos moldean a su imagen y semejanza. Este también es un tipo de manipulación inconsciente ya que quienes la practican con niños no lo hacen de manera consciente sino solo por costumbre.

No imaginamos las consecuencias que nuestras palabras o gestos tienen en la mente de los niños, pero solo sabemos que lo que les enseñamos es bueno.

"Si me quieres, cómete de todo." Esta es una frase muy normal que probablemente cualquier mamá haya usado al menos una vez en su vida.

Una frase simple y mundana que tiene un impacto devastador en la mente de un niño. Una frase que ciertamente tiene un propósito positivo pero que en realidad es un ejemplo real de manipulación mental ya que el primer efecto es insinuar duda en la mente de los demás y un consiguiente sentimiento de culpa. Por supuesto, siempre hay excepciones en lo que generalmente se cree que es cierto: con las manos se puede construir una bomba o un padre delincuente puede manipular a su hijo para que se convierta en un asesino.

De cualquier forma, manipular a una persona es una acción que también se puede realizar de forma inconsciente.

En este libro, que es la continuación natural de "Claves efectivas para la persuasión", me limitaré a tratar con la manipulación mental consciente, es decir, el acto voluntario de convencer a una persona para que realice una determinada acción exclusivamente para su propio beneficio, sin necesariamente beneficiarlo de eso.

Psicología oscura

Puede parecer una tontería, pero conocer la manipulación mental y las técnicas utilizadas pueden ser sabio y muy útil. En general, las personas que utilizan este tipo de violencia psicológica recurren a patrones de comportamiento predecibles. Conocerlos significa ser capaz de reconocerlos y, por tanto, poder utilizarlos a su favor para defenderse.

De hecho, la manipulación inconsciente se opone al control mental, es decir, la manipulación consciente llevada a cabo por individuos desequilibrados que utilizan diversas técnicas para obtener una posición de poder.

Todos nosotros (en una forma leve) hemos sido manipulados en la vida, más de una vez y rara vez nos hemos dado cuenta de que estamos siendo manipulados. De la misma forma hemos hecho lo mismo con los demás. Cuando eres niño es normal y constantemente nos están enviando nueva información por parte de padres, abuelos, tíos... de los adultos en general. Pero incluso al crecer entre la escuela y el trabajo hay tantas situaciones en las que podemos haber sido manipulados o en las que, inconscientemente, hemos manipulado a otros.

Muchas circunstancias son de la vida cotidiana, tan normales que no notamos nada. Pero luego, cuando nos enfrentamos a eventos particulares, nos sorprende cómo pudieron haber sucedido.

Sin embargo, bastaría con modificar sólo una parte de una frase de uso común para siempre obtener un efecto completamente diferente.

"Si me amas,..."

¿Te imaginas ahora las implicaciones que puede haber detrás de una simple frase?

Algunas frases que parecen pasivas e impotentes en realidad esconden un enorme poder agresivo y quienes las conocen pueden usarlas para cualquier propósito.

La psicología oscura es el estudio de la condición humana y cómo se relaciona con la naturaleza psicológica de las personas que se ven inducidas a tener una actitud depredadora hacia los demás.

¿Cuáles son los pensamientos que impulsan a ciertas personas a comportarse así?

¿Cuáles son sus sentimientos y percepciones?

¿Existe siempre un fin racional para el uso de la manipulación mental?

El manipulador perfecto

Es posible definir cuatro elementos que caracterizan a quienes hacen uso de la manipulación consciente:

- Un manipulador usa la manipulación como la forma predominante o única de relación.
- Un manipulador tiene una necesidad urgente de poder.
- Un manipulador necesita control.
- La dominación del otro es una afirmación de la propia identidad.

Un manipulador es una persona muy hábil con connotaciones psicopáticas, caracterizada por un marcado narcisismo y que no está predispuesta a las relaciones sociales y tiene un sentido moral contradictorio.

Un manipulador tampoco siente empatía, normalmente no respeta las reglas sociales más comunes y es un individuo egoísta y centralizador, una persona interesada exclusivamente en sí mismo, su poder y sus necesidades.

Estas personas suelen estar predispuestas a la manipulación y, para ellas, manipular a los demás es una práctica inherente a su propio ser y parte de su propia naturaleza.

Su capacidad innata para manipular la mente hace que siempre estén rodeados de gente buena, ingenua y confiada, todas aquellas personas que suelen emocionarse con facilidad.

A primera vista parecería muy fácil reconocer a un manipulador pero la realidad es completamente diferente.

El manipulador nunca se presenta a sí mismo como un psicópata o sociópata. Él no llama a tu puerta presentándose como un manipulador, "¡Oye, soy un manipulador y estoy aquí para destruir tu vida!".

Un manipulador se presenta a sí mismo como la gente más amable, sensible, empático, desinteresado, prácticamente lo contrario de lo que realmente es.

Muchas veces explota la debilidad de las personas y siempre conoce sus necesidades y se interesa por ellas para ganarse la confianza y poder encajar en el espacio personal de la víctima.

Las debilidades son la verdadera fuerza del manipulador: a veces se hace pasar por un individuo débil, como una persona necesitada, para poder explotar su propia falsa debilidad para ganarse la confianza de los demás. Después de los primeros períodos, el manipulador tiende a sacar a relucir su

verdadero carácter: su característica básica es la creencia de que todo se le debe y que quienes lo rodean deben sacrificarse por él. Esta es una convicción tan arraigada que el manipulador nunca necesita agradecer los esfuerzos que otros hacen por él. Generalmente, un manipulador es un individuo ambivalente, a menudo deseable, que es capaz de lograr más de lo que inicialmente concedió. Aunque solo se preocupa por su propio bienestar y beneficio personal, se las arregla para hacer que su víctima se sienta bien. Como súcubo del manipulador, se siente amada, deseada, importante, aunque nunca haya una relación real entre las dos personas.

Las situaciones idílicas suelen verse interrumpidas por momentos en los que el manipulador muestra toda su maldad y tiende a culpar a la víctima. Esta forma de violencia psicológica lleva a la víctima a perder la conciencia, la confianza en sus propios medios y restablecer su autoestima, quedando así atrapada.

Muchas veces, un manipulador clásico puede confundirse con una persona con trastornos de personalidad o trastorno bipolar, ya que puede comportarse de formas diametralmente opuestas.

La víctima en esta situación está confundida y no puede distinguir lo que es verdadero de lo falso.

El manipulador pasa de un estado agresivo en el que critica abiertamente a su víctima a un estado de debilidad, generalmente caracterizado por mentiras y culpa falsa.

Un manipulador es generalmente una personalidad perturbada y patológica que vive de la energía de su presa y tiene actitudes que desestabilizan a sus víctimas.

Podemos identificar tres fases principales en las que se mueve:

- En la primera fase, se hace pasar por el compañero ideal o una persona que se preocupa por las necesidades de la víctima.
- En la segunda fase se centra en ganar plena confianza de la víctima.
- En la tercera fase, se aprovecha de las fragilidades y necesidades profundas del otro, comenzando a criticar, despreciar, culpar, chantajear utilizando formas de hacer vagas y contradictorias y una comunicación deliberadamente nebulosa.

De persona amable y afable se convierte en un ser intolerante y autoritario que no quiere recibir el rechazo.

También comienza a mentir y a simular malestar.

No pocas veces alterna diferentes estados de ánimo para crear un fuerte cambio emocional en su presa con el fin de desestabilizarla aún más. Por ejemplo, los insultos y las devaluaciones pueden alternar con actitudes valorativas, cumplidos o gestos de cariño y atención que pretenden tranquilizar temporalmente a la víctima.

En resumen, un manipulador:

- Siempre debe tener razón para sentirse poderoso y seguro.
- Siempre impone su propia visión del mundo.
- Es rígido, falso e hipócrita.
- Tiene un comportamiento agresivo (a veces alterna con un comportamiento pasivo).
- Es un narcisista.
- Quiere control.
- Suele ser irritable y violento.
- Puede presentar trastornos de personalidad.

Psicópatas: depredadores y parásitos.

“Dentro de la categoría de los psicópatas, tenemos dos grandes grupos, hay depredadores o parásitos... Los depredadores toman las cosas por la fuerza y los parásitos a través de la astucia y la pasividad.” - (Karpman, 1961)

Un manipulador es una persona que tiene graves trastornos mentales, un psicópata más que un sociópata.

Esto se debe a que un sociópata es capaz de sentir cierta empatía, sentido moral y conciencia. También tiene su propio sentido personal del bien y del mal.

Un psicópata, en cambio, no siente empatía, no tiene conciencia moral y no es capaz de vincularse emocionalmente con alguien. Sin embargo, es muy peligroso porque es capaz de imitar las conexiones emocionales y los sentimientos de los demás.

En comparación con la impulsividad que caracteriza a un sociópata, un psicópata no es impulsivo y actúa ponderando cada acción, de una manera muy prudente y metódica. A primera vista también parece estar bien

integrado en la sociedad mientras que un sociópata, incapaz de disfrazar su comportamiento, vive al margen de la sociedad.

“Los psicópatas son depredadores sociales que seducen, manipulan y se abren paso sin piedad por la vida, dejando tras de sí un rastro de corazones rotos, expectativas destrozadas y carteras vacías. Totalmente desprovistos de conciencia y sentimientos hacia los demás, toman egoístamente lo que quieren y hacen lo que quieren, violando las normas sociales y las expectativas de los demás sin el menor sentimiento de culpa o remordimiento.” (Robert D. Hare)

En la literatura estadounidense existe el término depredador social que indica una categoría de personas que han sido agrupadas como:

“Los individuos con personalidades psicopáticas pueden, por tanto, definirse como "depredadores sociales" que utilizan el encanto, la manipulación, la violencia, la intimidación y la violación constante de los derechos de los demás para controlar a los demás y satisfacer sus necesidades egoístas; carecen de sentido moral y empatía, por lo que intentan con frialdad tomar y hacer lo que quieren, violando las normas y prohibiciones sociales sin el menor sentimiento de culpa o pesar.” (Caretti & Schimmenti, 2012)

Las víctimas

Las personas que tienden a ser víctimas de manipulación emocional suelen ser personas débiles o con baja autoestima.



Hablaremos de este concepto más adelante en el libro, pero es difícil que una persona perfectamente integrada psicológicamente, determinada y segura de sí misma caiga en las garras de un manipulador.

Las personas con mayor riesgo son aquellas que tienen algunos puntos débiles en los que el manipulador puede encajar fácilmente.

El manipulador siempre estudia a sus víctimas con atención y con ciertas técnicas es capaz de entender cuáles son las necesidades de su víctima, cuáles son sus deseos y qué hacer para ganarse su confianza.

Las víctimas, a su vez, son personas que están dispuestas a abrirse a los demás si se les estimula de la manera correcta y con los argumentos adecuados.

Entre las personas más sensibles tenemos:

- Gente muy sensible.
- Personas que necesitan compañía y escapar de la soledad.
- Gente frágil e insegura.
- Gente demasiado empática.
- Personas que buscan modelos a seguir.
- Personas que cuidan a los demás.
- Personas solitarias
- Personas que buscan aprobación.
- Personas que temen decepcionar a los demás.
- Personas que siempre quieren mostrar una imagen positiva de sí

mismas.

Entre las personas con problemas, las personas con depresión son fácilmente manipuladas.

Una vez que caen en la trampa, no pueden salir por sí mismos y necesitan ayuda externa.

Con el paso del tiempo, las víctimas desarrollan nuevas creencias y rechazan cualquier punto de vista diferente:

- No pueden imaginar su vida lejos de la de su manipulador.
- Su propósito es cuidar al manipulador descuidándose a sí mismos.
- Confundir amor y violencia.
- Sólo quedan satisfechos si se dan cuenta de que han satisfecho al manipulador.

Propósito de la manipulación mental

Según la Psicología Oscura, en casi todos los casos, un manipulador se ve obligado a realizar sus acciones con fines personales.

Estas motivaciones pueden ser económicas, afectivas, sexuales, religiosas y en todo caso, sean las que sean, presuponen un objetivo definido desde el principio.

En consecuencia, la manipulación mental casi siempre se lleva a cabo bajo el impulso de un impulso tanto racional como emocional.

Solo un porcentaje cercano a cero (0,01%) serían casos en los que la víctima sufre manipulación mental sin un objetivo definido.

Manipulación pasiva y activa

¿Es realmente posible el control mental?

No hay una respuesta definitiva a esta pregunta.

La realidad es que la pregunta es controvertida y hay dos puntos de vista distintos:

- manipulación mental vista como un acto pasivo.
- manipulación mental vista como un acto activo.

Los partidarios de la primera teoría son aquellos que creen que el control mental es posible pero solo porque hay individuos débiles o con baja autoestima que son propensos a depender psicológicamente de otras personas.

Estos individuos débiles, abrumados por pensamientos, problemas personales y estrés, prefieren delegar su vida en otras personas que pueden tomar decisiones en su lugar.

Como resultado, es fácil para ellos ser víctimas de personalidades fuertes y líderes carismáticos, independientemente de si son líderes positivos o negativos.

Dentro de este grupo de personas débiles también están todos aquellos que necesitan pertenecer a un grupo de personas.

En la era de las redes sociales, es cada vez más habitual encontrar chicos y chicas jóvenes que desean formar parte de un grupo de personas a las que les une características particulares (ropa de moda, adelgazamiento, pruebas de valentía, etc.).

Estas personas tienden a tomar decisiones o adherirse a corrientes de pensamiento con el único propósito de sentirse parte del grupo.

En estos casos, es el propio grupo el que reconoce la autoridad, que a su vez tiene un enorme poder para poder plagiar a sus seguidores.

Podemos tomar el ejemplo de influencers que pueden empujar a cientos y cientos de seguidores a realizar una compra o adoptar una determinada actitud con una simple fotografía.

Aún más apropiado con la manipulación mental es el fenómeno de la ballena azul, un juego nacido en Rusia y difundido online a través del chat y las redes sociales y que ha llevado a algunos chicos a hacer el gesto extremo del

suicidio.

Salir de este tipo de realidad virtual es muy complejo e imposible de realizar sin una ayuda externa válida.

Las personas que suelen caer en una trampa ya son personas débiles que, con el paso del tiempo, tienden a perder totalmente la autoestima.

La segunda tesis, la de la manipulación activa, la llevan a cabo quienes creen que el control mental es posible independientemente de quién sea la víctima.

Según su idea, con las técnicas adecuadas y el tiempo adecuado disponible, es posible controlar la voluntad, los pensamientos y las acciones de cualquier persona.

Sin embargo, de la misma manera, los partidarios de esta tesis señalan que las personas que son capaces de manipular a las personas son en la mayoría de los casos individuos predispuestos con connotaciones psicopáticas.

En consecuencia, vemos que, en ambas tesis, de un lado o del otro todavía hay una persona problemática.

PNL y manipulación mental

La Programación Neuro Lingüística (PNL, concebida en 1975, con fines psicoterapéuticos, por Richard Bandler, psicólogo y experto en informática, y lingüista John Grinder) es un método de comunicación o, como lo definen algunos de sus promotores, un método de acercamiento a la comunicación, desarrollo personal y psicoterapia.

¿Se puede utilizar la PNL para manipular la mente de los demás? La respuesta es sí.

El poder persuasivo en la Programación Neurolingüística es muy fuerte, y esta técnica se usa ampliamente en diversos negocios, política, marketing, socialización, etc.

Pero, ¿alguien que conoce la PNL es un manipulador? Absolutamente no.

Lo que separa la PNL de la manipulación es la fina línea ética.

De hecho, es posible ir a una tienda y comprar un nuevo cuchillo de cocina para cortar queso.

No hay nada de malo en manipular un cuchillo de cocina siempre que no se utilice incorrectamente para dañar a otras personas.

¡Así que sepa que no todos los que usan un cuchillo de cocina son personas peligrosas!

Sin embargo, mucha gente cree que la Programación Neurolingüística es la técnica más poderosa para manipular la percepción de la realidad.

No es casualidad que desde 1975 la PNL se haya extendido a un gran número de áreas, especialmente a aquellas destinadas a la comunicación como el marketing, la formación empresarial, los medios de comunicación como la televisión y la política.

El objetivo de quienes utilizan la PNL es hacer que las personas perciban la realidad de una forma diferente a la que realmente es.

Quienes hacen uso de técnicas de PNL afirman que el mundo real (tal como se percibe) no existe pero cada persona lo interpreta según su propia personalidad o según cuál de sus sentidos esté más desarrollado.

De hecho, el gusto, el tacto, la vista, el oído y el olfato son los cinco sentidos que todos usamos para capturar información e interactuar con el entorno que nos rodea.

Cada persona es diferente a la otra y prefiere ciertos sentidos a los demás, y esto también está relacionado con el predominio del cerebro.

Una persona lógica tiene predominio del hemisferio izquierdo mientras que quien usa más el lado derecho será más original y creativo.

Visual, auditivo y cinestésico

Las personas se dividen en tres macrocategorías: la visual, la auditiva y la cinestésica.

Un ejemplo simple para comprender cómo diferentes personas pueden comportarse de manera completamente diferente en la misma situación idéntica.

¿Cuántas veces has conocido a un amigo que no esperabas conocer?

Están a cierta distancia, se reconocen, lo saludan y él les contesta así:

1. "¡Oye! ¿Tú también estás aquí?".
2. Sonríe y levanta el brazo a modo de saludo.
3. Viene a ti y te abraza.

Como puede ver, está viendo a tres personas completamente diferentes.

El primero prefiere oír, el segundo prefiere la vista y el tercero es más cinestésico.

Los visuales prefieren la vista y, por lo general, les molesta cualquier cosa que pueda distraerlos, por ejemplo, aquellos que hablan mientras se concentran en observar algo. Generalmente son inquietos pero son capaces de captar muchos detalles y tienen una ventaja en la visualización, es decir, en la técnica de visualizar imágenes mentalmente. A menudo usan notas y necesitan silencio.

A los oyentes les encanta escuchar, están relajados y prefieren situaciones en las que tienen que comunicarse y pueden seguir cada conversación mientras están ocupados haciendo otra cosa. Si bien las imágenes recuerdan bien los detalles de las imágenes, memorizan las palabras que escuchan más fácilmente.

Los cinestésicos suelen ser tranquilos, con especial predisposición a las emociones y todo lo relacionado con el tacto, el gusto y el olfato. Son muy expresivos y aman el contacto físico en general.

La mente subconsciente

De Wikipedia: subconsciente es un término utilizado en psicología para describir "cualquier contenido de la mente que exista u opere fuera de la conciencia".

Simplifiquemos el concepto e intentemos comprender un aspecto importante de nuestra mente, el aspecto que determina por qué se puede manipular una mente.

Seguro que todos los apasionados de la meditación han oído hablar de ella de forma subconsciente porque es ese nivel de la mente programada, programable y reprogramable el que determina inconscientemente nuestros pensamientos y acciones diarias.

Incluso los amantes de las técnicas de autoayuda están interesados en este aspecto de la mente humana porque una reprogramación adecuada, a través de la meditación, la hipnosis o simples cambios en el estilo de vida o las interacciones sociales, puede traer enormes beneficios.

**** En este sentido, le recomiendo a cualquiera que lea la trilogía de Wallace D. Wattles, "La ciencia de hacerse rico", "La ciencia de estar bien" y "La ciencia de ser grande". Estos son tres libros que podrían cambiar la forma en que ves el mundo que te rodea y entender que todo es posible si tan solo quieres. ****

A diferencia de la hipnosis clásica, en la que se coloca al paciente en un estado de calma para que su mente se vuelva más sugerente en los controles y pueda reprogramarse, las técnicas de programación neurolingüística pueden inducir en secreto los pensamientos de la mente inconsciente del sujeto. La mente humana está naturalmente predispuesta a procesar la información que recibe del mundo exterior (más de 100 información por segundo) y es nuestra mente subconsciente, además de la parte consciente, la que filtra estos datos. Poder intervenir en este sistema de filtrado puede llevar a la mente a recibir dicha información de otra forma.

Programación neurolingüística

La PNL concebida por Richard Bandler (psicólogo y experto en informática) y John Grinder (lingüista) se basa en la programación de la realidad a través del ingreso constante de información a través de los tres principales canales perceptivos que acabamos de ver: la vista, el oído y la cinestésica.

En la práctica, dos académicos han identificado dos cosas:

1. ¿Cuáles son los canales a través de los cuales es posible manipular la mente humana y transformar su percepción de la realidad?
2. Cuál es el medio a utilizar: idioma.

Sin entrar demasiado técnicamente en GNP (que será el tema de un nuevo libro), aquí nos basta con entender cómo funciona.

Puedes imaginar tener dos tipos diferentes de realidad con los que lidiar:

- El primer tipo es la realidad que nos rodea.
- El segundo tipo es la realidad que creamos con nuestros pensamientos, nuestras creencias y nuestras opiniones.

La primera realidad la podemos ver, podemos tocarla y podemos sentirla. Es todo lo que nos rodea y con el que podemos interactuar utilizando nuestros sentidos. La segunda realidad es una especie de realidad virtual porque físicamente no existe pero tiene una forma solo dentro de nuestra cabeza. Es precisamente en la segunda realidad donde se interesa al manipulador porque es manipulable y moldeable.

Cambiar la realidad presente en el subconsciente de una persona equivale a afectar incluso la primera forma de realidad: como consecuencia, la víctima tiene una visión distorsionada de lo que le rodea. Antes de pasar a ver algunas de las técnicas empleadas en Programación Neurolingüística, invito a quienes quieran saber más sobre el GNP a leer al que creo que es el antepasado de esta técnica y que la anticipó por más de dos décadas.

Estoy hablando de un cirujano estético estadounidense, Maxwell Maltz, que publicó un libro de obra maestra en 1960: "Psicocibernética". También considerado un precursor de la filosofía de autoayuda, M. Maltz afirmó que cualquiera puede mejorar su imagen de sí mismo, llevando su vida a un nivel más satisfactorio y exitoso.

Técnicas de PNL

Entonces, veamos cuáles son algunas de las principales técnicas que utilizan los principales expertos en PNL para manipular las mentes de los demás:

Estudiando a la persona. El primer paso para un experto en PNL es comprender qué tipo de persona se encuentra frente a él. Saber si está interactuando con una persona visual, auditiva o cinestésica es importante

para poder dar forma a una estrategia ganadora. Por eso estudian cuidadosamente todas las reacciones de una persona (movimientos oculares, dilatación de las pupilas, tics nerviosos, color corporal, lenguaje corporal, ritmo respiratorio...).

Hablar con una frecuencia sugerente para la mente humana. Las palabras se puntúan a un ritmo lo más cercano posible al latido del corazón (45/72 lpm).

Preste atención al tono de voz. Usando un estilo monótono, logran pasar por alto la mente consciente actuando directamente sobre el subconsciente de una persona.

Creando un ancla. Al reprogramar la mente es posible crear un ancla que, por ejemplo, puede ser un estímulo externo al que la persona responderá automáticamente. Esto sirve para acceder al subconsciente de la víctima más tarde y más fácilmente.

Usando ciertas palabras. Algunas palabras tienen mayor fuerza que otras y pueden recrear sentimientos o emociones particulares. "Escucha esto", "Mira eso...", "Siéntete libre" son palabras que inmediatamente activan un cierto estado de ánimo. Esto también explica la gran investigación que hay en algunos países a la hora de elegir un nombre para un nuevo partido político, o un nombre para una lotería. ¿Compraría alguna vez un boleto de lotería "Raspe y Pierda"? Pero el mismo boleto, llamado "Tarjeta rasca y gana", tendría más éxito. Sin embargo, el boleto es siempre el mismo y las probabilidades de ganar son idénticas.

Interpersonal. Esta técnica consiste en hablar de un tema para plantar un concepto en la mente de otra persona. Imaginemos a todos los políticos hablando de trabajo, de cómo aumentar los puestos de trabajo o aumentar los salarios. Su propósito real no es resolver el problema, sino insinuar en la mente de las personas que hay un culpable de esta situación. El culpable será indicado directa o indirectamente durante el discurso (la economía china, deberes, inmigrantes...).

Técnicas iniciales de manipulación mental

El manipulador se presenta inicialmente como una persona totalmente diferente a su verdadera naturaleza y generalmente tiene una forma de actuar

bastante esquemática que rara vez se desvía demasiado de cuatro fases bien definidas.

Estos cuatro momentos iniciales son muy importantes y también nos ayudarán en la continuación del libro.

Una vez que el manipulador ha identificado a su víctima y ha encontrado la clave de acceso para intentar apoderarse de su confianza y por tanto de su voluntad, sabe que tiene que moverse según un esquema bien definido.

Calibración

La primera fase es una fase de estudio. El manipulador intenta entender cómo se mueve la víctima, intenta aprender sus gestos y posiciones.

Luego practica repitiéndolos hasta que sean absolutamente perfectos. El tono de voz y la forma en que se expresa también se analizan en esta fase.

Simetría

Tan pronto como el manipulador comprende que ha aprendido correctamente los movimientos y gestos de su víctima, toma medidas y los reproduce frente a su víctima. La sensación que debe tener esta última es la de estar frente a un espejo, de ver en el otro a una persona que es como ella y que por tanto, al ser semejante a ella, merece confianza.

Recalcular

Una vez que la víctima reconoce a su interlocutor como una persona similar a ella, el manipulador utilizando los mismos gestos y movimientos que la víctima, lleva una conversación o situación en una dirección específica, logrando ser seguido inconscientemente por su víctima.

Es una especie de baile donde, después de aprender los pasos, el manipulador comienza a guiar el baile y su víctima se adapta y comienza a seguirlo.

En esta fase se consolida el sentido de confianza hacia el manipulador.

Fomento de la confianza

Este es el momento feliz, donde la víctima consolida su confianza en su manipulador.

La relación entre los dos ahora está establecida y el manipulador intenta garantizar una confianza total. La mayor parte del tiempo la técnica utilizada es "dar para recibir".

En este último paso, el manipulador realiza una acción como la de demostrarle a su víctima que confía ciegamente en ella, entrega de manera

furtiva toda su confianza para capturar definitivamente la de su presa.
Imagina, por ejemplo, que has comprado un colchón nuevo pero, en el momento de la entrega, la simpática persona que te motivó a comprarlo te ofrece la posibilidad de probar un modelo más caro absolutamente gratis. "Confío en ti, te dejaré probártelo durante un mes".

Otras técnicas de manipulación mental

Conocer las técnicas de manipulación significa no tanto poder practicar para intentar utilizarlas sino sobre todo ser capaz de reconocerlas. Tener una buena base de conocimientos sobre técnicas de persuasión y manipulación significa ser capaz de evitar muchas situaciones desagradables que ocurren en el transcurso de la vida de todos. De hecho, recuerdo que un manipulador puede ser una persona predispuesta por su propia naturaleza a manipular y por tanto es muy fácil tanto conocerlo como no reconocerlo. Podría ser su jefe en el trabajo, su amigo de la universidad o su colega de oficina. No hay límite, ningún lugar puede considerarse seguro, ni siquiera los círculos religiosos, de los que muy a menudo escuchamos historias horribles. Reconocer estas técnicas o comprender cómo se mueve un manipulador es útil tanto para nosotros como para todos los que amamos. Por ejemplo, cuando encomendamos a nuestros hijos a la custodia de una niñera o un maestro o un sacerdote, o cuando nos vemos obligados a dejar a nuestros ancianos en un asilo de ancianos. Siempre es una gran ventaja tener la oportunidad de mirar a la persona frente a nosotros de más de una forma.

Bombardeo de amor

Entre las técnicas iniciales cabe incluir también la del bombardeo amoroso. Es una técnica que se utiliza en las primeras etapas y también es una de las que tiene efectos más duraderos. Inicialmente el manipulador cubre a su víctima con atenciones, halagos y toques físicos llenos de cariño (no sexuales). La fase inicial se caracteriza por la adulación, la seducción, el contacto corporal no sexual pero lleno de afecto. La víctima cae en la trampa, a veces empujada por otras personas que ya han sido manipuladas antes. Por ejemplo, todos aquellos que siguen los esquemas piramidales clásicos (cadena de St. Anthony).

El silencio

Saber adoptar la técnica del silencio es útil para comprender lo que realmente pasa en la cabeza de nuestro interlocutor.

De hecho, sabemos que el conocimiento profundo de nuestro interlocutor, sus pensamientos y opiniones, es una de las mayores ventajas que podemos

utilizar tanto para fines de manipulación como para saber si esta persona (un posible manipulador) nos está mintiendo. o esconder algo.

La técnica del silencio es muy sencilla de utilizar, lo importante es encontrar el momento adecuado para implementarla.

Durante una conversación, a menudo sucede que uno de los dos interlocutores "pasa el balón" al otro, utilizando un tono o frase particular (por ejemplo, una pregunta).

Pongamos un ejemplo.

"Anoche fui con unos amigos a comer a un restaurante chino. Todo estuvo muy bien y gastamos muy poco. Tenemos que ir juntos una vez. ¿Qué dices?"

Este es el momento clásico en el que la palabra debe pasar de una persona a otra y es el momento adecuado para permanecer en silencio.

En la mayoría de los casos, su interlocutor comenzará a hablar nuevamente y se verá obligado a agregar más o dar más información que había omitido intencionalmente.

Por ejemplo, podría decir "De hecho el servicio en la mesa no fue el mejor y el vino no fue bueno, ¡sin embargo gastamos muy poco! La técnica del silencio es muy utilizada por los entrenadores para controlar la mente de sus clientes para que decir lo que quieren saber.

Doble vínculo

Formulada por el psicólogo británico Gregory Bateson en la segunda mitad del siglo pasado, es la técnica de utilizar dos niveles de comunicación que se comportan de manera opuesta entre sí.

En la práctica, intentan hacer vivir a la víctima dentro de una realidad llena de paradojas, donde ya no es capaz de distinguir entre información correcta e incorrecta.

Todo esto se hace mediante el uso constante de un lenguaje verbal (explícito) que contradice el lenguaje no verbal (implícito), como las actitudes, los gestos o el tono de voz.

Luz de gas

Uno de los objetivos de un manipulador es hacer que la víctima dude de sí

mismo y así confiar completamente en él.

La técnica luz de gas, que lleva el nombre de la película de Cukor "Luz de gas", cuestiona las percepciones, la memoria y el sentido de la realidad de la víctima y sirve precisamente para aumentar este sentimiento de dependencia psicológica.

La víctima es constantemente llevada a dudar tanto de lo que ve como de lo que siente.

La repetición continua lleva a la víctima a la exasperación y a comenzar a dudar de su realidad a favor de la propuesta por el manipulador.

Técnicas conductuales

El manipulador se comporta de una manera que desorienta a su víctima tanto como sea posible.

En consecuencia, utiliza estrategias muy simples:

- Mentira. El manipulador se encuentra en todos los frentes.
- Decir medias verdades. El manipulador tiende a no decir nada en su totalidad para estar siempre en una posición de ventaja.
- Cambia su estado de ánimo con frecuencia. La víctima nunca debe estar segura del estado de ánimo de su manipulador. Estará desorientado y siempre adoptará una actitud sumisa.
- Niega la evidencia. Otra técnica utilizada para confundir a la víctima.
- Anulando la verdad. Una técnica muy común en política.
- Alabanza y regalos. De vez en cuando, para desorientar a su víctima, el manipulador le hace obsequios muy caros, lo elogia y se disculpa por su comportamiento.
- Mueva la conversación. Cambie de tema para distraer a la víctima.
- Sarcasmo. Es una técnica que se usa para bajar la autoestima. La víctima es ridiculizada y humillada frente a otras personas.
- Aislar. El manipulador utiliza cualquier forma en que pueda aislar a su víctima y cortar el contacto con las personas que le importan.

Obligaciones financieras

Es una técnica utilizada especialmente en sectas y consiste en crear una dependencia económica de sus seguidores induciéndoles a donar sus propiedades.

Pero incluso en la relación de pareja (afectiva o incluso laboral) un préstamo otorgado con amabilidad para solucionar un problema puede convertirse en un "favor personal" que vincula inextricablemente al manipulador y la víctima.

Un favor personal también puede justificar un salario tardío.

Una vez que se ha aceptado una obligación económica, la víctima no puede salirse con la suya y acepta que hay más de un cheque de pago atrasado hasta que se le pide que lo renuncie por falta de liquidez de la empresa o que se siente a la mesa para elaborar un plan de amortización que sirva para pagar las deudas más a lo largo del tiempo.

Asociación de estímulos - respuesta emocional positiva

Es una técnica particularmente compleja y requiere tiempo para ser efectiva. Consiste en asociar un estímulo específico con una respuesta precisa, pero no debe confundirse con el mecanismo del condicionamiento clásico que concibe el aprendizaje como la adquisición de nuevas relaciones entre un estímulo y una respuesta conductual.

Pongamos un ejemplo: todos los lunes un niño recibe su mesada semanal de \$ 10 al escuchar la misma frase "Con este dinero comprarás un buen helado".

Después de un tiempo, el niño asociará el momento de la asignación semanal con el helado con todos los sentimientos positivos que puede dar esta respuesta emocional.

En ese momento, continuará haciéndolo incluso el día que reciba una cantidad tan pequeña de dinero que no pueda comprar helado.

Otras técnicas con un estado de manipulación continuo

Una vez que el manipulador ha logrado atrapar a su víctima, sabe que tendrá que mantenerlo constantemente bajo control para mantener o incluso acentuar su estado de subyugación psicológica.

Es precisamente en estas ocasiones cuando el manipulador revela su verdadera personalidad, pero a estas alturas su víctima ya no es capaz de interpretar la realidad correctamente.

Hay técnicas que son mucho más sencillas que las vistas anteriormente y que

probablemente todos hayan visto aplicadas al menos una vez en la vida, incluso si fuera en una película.

- Predicciones catastróficas. Aprovechan el miedo al abandono para exasperarlo. Utilizan frases muy agresivas, por ejemplo, "no podrás vivir sin mí" o "estarás solo para siempre" hasta la frase "el día que me vaya...".
- Ofensas. Por lo general, se basan en los temores de la víctima, como no poder satisfacer al manipulador.
- Gritos e insultos. Suelen seguir los insultos.
- Mutismo. Esta técnica lleva a la víctima a la exasperación y suele terminar con una admisión y aceptación directa de la sumisión. "Háblame, haré lo que quieras".
- Distancia emocional. La distancia emocional es un castigo similar al mutismo y tiene como objetivo hacer que la víctima se sienta culpable o no amada o despreciada.
- Crítica destructiva. Significa que se prefiere a cualquier otra persona a la víctima al realizar una acción. En la práctica, critica una tarea que la víctima debería haber realizado a la perfección "no puedes criar a tus hijos" comparándola con el comportamiento de otras personas "mientras nuestro vecino es muy bueno". A los efectos de la crítica destructiva, no importa si la tarea se hizo mal o perfectamente.
- Agresión física. Esta es la etapa más brutal donde el manipulador muestra a la víctima toda su autoridad. La agresión física ocurre cuando se avanza el estado de manipulación.

Manipulación: cómo reconocerlo.

Quien es víctima de un manipulador pierde su personalidad y capacidad de decisión.

Una persona manipulada acaba viviendo su vida marcada por tres emociones:

1. El deseo de aprobación.
2. Adicción al manipulador.
3. El terror del abandono.

Para satisfacer sus deseos está dispuesta a todo, a renunciar sus propias ideas, renunciar a su propia visión de la realidad, a sufrir conductas degradantes, a aislarse del mundo y de sus seres queridos, hasta el punto de sufrir violencia verbal y física.

Con el paso del tiempo, la víctima que cae en la trampa de un manipulador comienza a mostrar claros signos de su precaria condición mental.

El manipulador degrada a su víctima y la desestabiliza profundamente.

La víctima comienza a vivir en la búsqueda incondicional de su aprobación, lo idealiza como la única autoridad y por lo tanto termina renunciando a su vida real, sus deseos y sus puntos de vista.

El hecho de estar en un estado pasivo la hace aceptar de buen grado incluso la conducta despectiva de su manipulador, cayendo cada vez más bajo y renunciando día tras día a su propia personalidad.

A medida que pasa el tiempo, más señales deja el manipulador en la mente de la víctima y reconocerlas puede ser determinante para ayudarla.

Pero incluso la propia víctima puede reconocerlos realizando un análisis sincero.

Veamos cuáles son las señales que nos envía nuestro cuerpo:

- Enfadado. La víctima puede mostrar ataques de ira, un arrebato inconsciente para intentar liberarse de las cadenas.
- Miedo o emoción. Cuando la víctima está en presencia de su manipulador, cambia de actitud y muestra miedo o agitación. El ejemplo clásico es el de la amiga que de repente cambia de actitud cuando su esposo llega a casa. Esta podría ser una señal a tener en cuenta.
- Incapacidad para recordar los detalles de una discusión con su manipulador.
- Trastornos gástricos.
- Taquicardia.
- Ataques de pánico.
- Ansiedad.
- Reconocer que hablar sobre el manipulador en términos positivos implica un esfuerzo.
- Falta de confianza en las propias decisiones.
- Opinión negativa de quienes te aman. Si un familiar o amigo

cercano tiene dudas sobre cierta relación, debes tener mucho cuidado. A menudo, una persona que es víctima de manipulación pierde el contacto con sus familiares.

- Pesadillas recurrentes.
- Angustia.
- Vergüenza.
- Estado de confusión.
- Pérdida de concentración, memoria y ralentización.
- Falta de satisfacción en las actividades diarias normales.
- Tristeza Crónica.
- Depresión.

Algunas personas que son víctimas de manipulación emocional (especialmente en las relaciones de pareja) sufren del Síndrome de Manipulación Relacional, que es una condición de malestar físico, psicológico y relacional.

Esto está fuertemente ligado al miedo al abandono y puede provocar evidentes trastornos físicos, psicológicos o psiquiátricos.

Manipulación: cómo defenderse

Varias veces he definido la manipulación mental como un método tortuoso, a veces incluso utilizado de forma completamente inconsciente, para conseguir que otros realicen acciones o gestos contrarios a su propia voluntad y destinados exclusivamente a satisfacer las necesidades del manipulador. En el transcurso del libro he dicho varias veces que el conocimiento de la manipulación mental es útil para poder reconocer a quienes llevan a cabo esta forma de violencia psicológica. Así que, es hora de entender cómo evitar situaciones desagradables.

Escucharte a ti mismo

El famoso sexto sentido que está presente en todos nosotros. Escucharnos a nosotros mismos cuando no nos sentimos perfectamente cómodos en una determinada situación puede ayudarnos a comprender qué está mal. Por eso, debemos prestar atención a las emociones y sentimientos que sentimos hacia la persona que tenemos delante.

Recuerda las técnicas iniciales

En los capítulos anteriores analizamos los cuatro pasos iniciales del proceso de manipulación mental. Por lo general, el enfoque nunca se desvía tanto del enfoque descrito y recordando cuidadosamente las técnicas utilizadas en esa situación inicial, es posible adoptar las contramedidas necesarias. Esto es común tanto a los manipuladores en serie como a todos aquellos que son inducidos de forma inconsciente a utilizar un enfoque muy similar.

Extraerte

La técnica de ver las cosas desde otra perspectiva es útil para comprender lo que un observador externo, absolutamente imparcial, podría pensar al observar una situación determinada. Este momento de reflexión sirve no tanto para comprender el comportamiento de un posible manipulador sino cómo respondiste a sus estímulos. Esta reflexión también se puede implementar mientras estás en medio de una discusión, tratando de buscar un momento para razonar cuando el cuerpo nos envía señales de malestar.

Soluciones para superar un estado de manipulación

Desafortunadamente, no siempre es posible defenderse y puede ser víctima de un manipulador. Parece difícil de creer pero ocurre con más frecuencia de lo que te imaginas y suelen ser situaciones muy comunes que abrazan la esfera emocional y puntualmente subestimadas. El primer pensamiento siempre se dirige a las relaciones sentimentales pero la manipulación mental puede ocurrir entre compañeros de trabajo, entre empleado y superior, o en las relaciones familiares. Superar un estado de manipulación no es fácil sin ayuda externa.

Sin embargo, puede haber algunos destellos que se pueden utilizar de vez en cuando para hacer un análisis de la realidad que rodea a la víctima.

En los raros casos de lucidez, la pregunta que debemos hacernos es: ¿realmente quiero que esta sea mi vida? La respuesta solo puede ser negativa porque un estado de lucidez sigue a un sentimiento de fuerte malestar.

Esta pregunta debe ser seguida por otra pregunta: ¿qué quiero de mi vida? Las respuestas a estas preguntas indican si estás experimentando o no una situación de manipulación mental, una relación antinatural con otra persona.

Aceptar que estás sufriendo una manipulación mental es el primer paso para un lento regreso a la realidad. Solo con la conciencia de que estás viviendo una situación peligrosa puedes comenzar a dar los pasos necesarios para liberar tu mente de las cadenas.

Los siguientes pasos son:

- **Reconoce la realidad.** En esta etapa, se necesita mucha fuerza de voluntad para concentrarse en su persona, sus deseos y sus emociones. Es necesario distinguir entre lo que es verdad y lo que el manipulador quiere hacer creer que es verdad. Al principio es una tarea difícil y agotadora, pero será fácil de entender cuando empieces a ver la realidad con tus propios ojos nuevamente. De hecho, los insultos y críticas continuamente recibidos parecerán inmediatamente infundados.
- **Retirarse de las conversaciones.** El manipulador no acepta lo contradictorio y siempre tiene razón. Como resultado, una vez que sus ojos están abiertos, es probable que las conversaciones se conviertan en discusiones acaloradas. En este caso es mejor abandonar la discusión porque el manipulador nunca lo soltará y

continuarlo solo causará daño. Es necesario retirarse de la discusión cuando surgen situaciones particulares (gritos, acusaciones infundadas, visiones distorsionadas de la realidad).

- **Recupera la autoestima.** Para recuperar la autoestima, es necesario comprender que las acciones propias deben estar dirigidas a la propia satisfacción y no a satisfacer los deseos del manipulador.
- **Habla con alguien.** Aprender a pedir ayuda es fundamental para poder superar incluso las situaciones más difíciles.

Una vez que se dé cuenta de que ha sido manipulado, no debe correr el riesgo de intentar razonar con el manipulador. Es una situación que se da muy a menudo porque, en el inconsciente de la víctima, se ha establecido un sentimiento de amor hacia su torturador y por tanto siempre existe un miedo al abandono que lleva a tomar decisiones equivocadas. Hay que renunciar a cualquier enfrentamiento abierto y huir de las discusiones porque estas terminarían favoreciendo al manipulador.

Violencia psicológica contra la mujer

Lamentablemente, es imposible no abordar este tema tan complejo sin dar espacio a la violencia psicológica contra la mujer.

Si bien la agresión psicológica en la pareja también la puede realizar la mujer contra el hombre, la violencia del hombre contra la mujer es mucho más frecuente. Lamentablemente, son solo aquellos casos en los que la manipulación psicológica degenera en violencia física los que son noticia, pero hay muchas situaciones que quedan en la sombra.

El manipulador emocional puede llevar distintas máscaras (el desinteresado, la falsa víctima, el mentiroso crónico, el mentor, el parásito...) pero creo que la mejor y más eficaz clasificación es siempre la dictada por el Dr. Robin Stern: el intimidante, seductor y el buen chico.

- **El intimidador** aprovecha las amenazas y apunta al apocalipsis emocional con escenas de gritos y ofensas. Tampoco faltan las amenazas de abandono y cualquier cosa que pueda llegar a golpear las inseguridades de su víctima.
- **El seductor** es inicialmente gentil y atento. No es fácilmente reconocible y a menudo se lo confunde con la pareja perfecta. Por lo tanto, puede engañar hábilmente a su víctima durante mucho tiempo con la única intención de satisfacer sus deseos. Desde fuera se le ve como una persona cariñosa y cuando la víctima se da cuenta del engaño ya es demasiado tarde. Las primeras señales de advertencia son la sensación de inadecuación o desatención.
- **El buen chico** se presenta similar al seductor y logra engañar a su víctima y a todos los que encuentra en su camino, desde sus familiares hasta sus amigos. Por lo general, su técnica se basa en seguir los deseos de la víctima con palabras, pero luego adoptando comportamientos como boicotearlos con frialdad y falta de participación. Evidentemente, la responsabilidad se atribuirá exclusivamente a la mujer.

En dos de cada tres casos podemos ver fácilmente que la violencia psicológica contra la mujer es una forma tortuosa de maltrato, a menudo invisible y silencioso, donde la mayoría de las veces las mujeres ofendidas desconocen su condición de víctima.

Mientras que la violencia física, que desafortunadamente a veces resulta en feminicidio, es fácilmente detectable, la violencia psicológica vive en las sombras. Sin embargo, esto no es menos importante. Sus consecuencias a largo plazo son devastadoras y por ello es necesario reconocerlo a tiempo y encontrar una salida.

Manipulación emocional

Cuando hablamos de violencia psicológica en pareja, hablamos de

manipulación emocional.

Crea una situación en la que las dos personas, por un lado el manipulador y por otro lado la víctima, son complementarias.

De hecho, la mujer busca cariño, aprobación, poder confiar en alguien mientras que el manipulador busca el control y necesita tener siempre la razón.

No es solo un problema que puede ocurrir dentro de la pareja, sino que también puede pasar por una manipulación emocional en el lugar de trabajo, por ejemplo por parte del jefe.

Los primeros síntomas se manifiestan con una mayor ansiedad, una sensación de malestar y en la negación de la realidad para acomodar al manipulador.

Signos de violencia psicológica

El primer paso es reconocer si es víctima de violencia psicológica.

A continuación se muestran las señales a las que hay que prestar atención, tratando de hacer un autoanálisis lo más honesto y realista posible.

Actitudes pasivo-agresivas. Su objetivo es hacer que la mujer se sienta culpable, dudar de sí misma y de sus acciones. Se manifiestan con comportamientos ambiguos, caras alargadas, frases a medio romper, tonos de acceso sin ninguna motivación y toda una serie de actitudes que tienen como objetivo hacer que la mujer se sienta culpable por algo.

Silencio e indiferencia. Estas dos tácticas son las más fáciles de usar y tienen como objetivo hacer que la víctima se sienta abandonada a sí misma, sin ninguna consideración. Los sentimientos de ansiedad e incomodidad aumentan en la víctima.

Críticas y humillaciones. La crítica libre y la humillación constante tienden a devaluar la figura de la mujer tanto física como mentalmente. Son reconocidos porque son continuos y atacan a la mujer en muchos frentes, desde la simple vestimenta hasta el trabajo o su capacidad para criar hijos. El objetivo último es debilitar las defensas emocionales de la víctima, anular su autoestima, hacerla sentir inadecuada e inculcarle un profundo deseo de apegarse aún más a su verdugo.

Luz de Gas. Hemos visto antes esta técnica, que consiste principalmente en

cuestionar las percepciones, la memoria y el sentido de la realidad de la víctima. El objetivo es aumentar el sentimiento de dependencia psicológica. Se realiza exclusivamente con palabras.

Inversión de roles. El perpetrador se convierte en víctima con el objetivo de transferir toda la responsabilidad a la mujer. Esta inversión de roles hace que la mujer se sienta culpable e intenta cumplir los deseos del manipulador para recuperar su confianza.

Celos patológicos. Esta condición que afecta al manipulador nada tiene que ver con sentimientos de amor o afecto. Para él, la mujer es de su propiedad y por ello está obsesionado con la posibilidad de que ella ya no lo satisfaga. Los celos patológicos se manifiestan con comportamientos obsesivos y reacciones violentas y exageradas, sin ninguna motivación real en la base.

Amenazas y chantajes. Estas señales son particularmente peligrosas porque pueden conducir a una violencia física real. Sin embargo, por lo general, la mujer manipulada simplemente satisface a su agresor y acepta sus demandas.

Desacredita a otros. El objetivo es aislar a la mujer de todos sus afectos y de todas sus amistades. Para ello, el manipulador desacredita a todas las personas que rodean a su pareja.

Técnicas utilizadas por las mujeres para manipular a los hombres.

Echemos también un vistazo al otro lado porque, si bien es cierto que los casos pesados de manipulación psicológica en la pareja van en detrimento de la mujer, también es cierto que las mujeres son las que, incluso inconscientemente, utilizan más técnicas de manipulación para atraer la atención de un hombre. Muestra sus fortalezas físicas. Resaltar hermosos senos, hacer ojos de cachorro, usar un par de jeans ajustados o usar un lápiz labial brillante son solo algunas de las técnicas que usan las mujeres para hacer girar la cabeza a los hombres. Es un asunto físico y el hombre no tiene defensa. Incluso una voz dulce o una palabra susurrada de la manera correcta pueden abrir la mente de un hombre tan fácilmente como puedes romper un huevo.

Llorando. Cualquier hombre (al menos un hombre normal) está naturalmente inclinado a defender a una mujer. Si una mujer tiene problemas, el hombre se apresura a entrar, si una mujer está embarazada, el hombre le cede su lugar en el metro. El llanto es la señal que envía una mujer para hacerle comprender que está en problemas, que está derrotada por las circunstancias. Obviamente, algunas mujeres lloran "cuando se les ordena" y utilizan esta poderosa arma para manipular al hombre.

Intimidad. Esta técnica es inútil de explicar y es un extremo de la primera que hemos visto.

Usando apodos. A un chico le puede parecer bonito que le pongan un apodo pero la mujer lo hace solo en dos ocasiones: cuando está feliz y todo está bien o cuando tiene que convencer al hombre de que haga algo. El hombre que está acostumbrado a estar feliz de ser llamado por un apodo no notará la diferencia entre las dos ocasiones y realizará su tarea.

Competencia. Poner al novio en competencia con los demás lo hace hacer todo lo posible para ser digno. "¡El novio de Sophia aspira la casa todas las mañanas!" Esta técnica tiende a poner celoso al novio mientras que su novia parece mirar para otro lado.

Frío. Ignorar, dejar en voz baja que algo anda mal o usar el tono correcto para decir simplemente "¡Está bien!" dejando en claro que no está en absoluto

bien. Es una técnica de manipulación antigua pero aún efectiva.

Persistente. Es la técnica que usan las mujeres para que sus hombres hagan algo que ellos no quieren hacer. El hombre es impulsado por la necesidad de levantarse de una posición desagradable y molesta, y la mujer repite la misma orden una y otra vez.

Tener la última palabra. Quien tenga la última palabra en una discusión es sin duda el elemento dominante de la pareja. No es fácil lograr esto, pero generalmente si la mujer tiene la última palabra, el hombre se enoja.

Fingiendo estar de acuerdo. Esta técnica también se puede utilizar cuando no puede obtener la última palabra. Si la discusión se prolonga, la mujer la termina fingiendo estar de acuerdo pero, por supuesto, que el hombre comprenda que no está de acuerdo en absoluto. Esta técnica utiliza tonos de voz y gestos que no concuerdan con la palabra.

Fingir ser sumisa. Esta es una técnica muy sutil que suelen utilizar las mujeres más inteligentes. Se parece a lo ya visto de "pretender ser una víctima". Pretender ser sumiso permite convencer a la otra persona de que realice una acción haciéndole creer que fue el resultado de sus pensamientos. Imagínese a una mujer aferrada a su hombre que lo llena de abrazos, haciéndose pequeña en sus brazos. Se trata de una actitud de sumisión a la que, sin embargo, puede acompañar la frase "Está bien querida, mañana me puedes llevar de compras, pero solo por una hora, no más".

Fingir ser torpe. Cuando una mujer no quiere hacer algo, simplemente puede fingir que no sabe cómo hacerlo. Todo lo que tiene que hacer es agregar algunos halagos y algunos cumplidos a su pareja que puede hacer de todo... ¡y listo!

Cómo convertirse en un buen manipulador

He escrito varias veces, desde los primeros capítulos, cómo un manipulador en su sentido negativo es una persona desequilibrada con muchos problemas personales a sus espaldas. En consecuencia, si su interés es convertirse en un manipulador, probablemente sea parte del pequeño círculo de personas listas para ser encerradas en un asilo. Si, por el contrario, te interesa porque crees que te ayudará a incrementar tu capacidad de relacionarse con los demás, a

defenderte mejor ya que frecuentas entornos particularmente negativos o simplemente por curiosidad, debes saber que existen algunos métodos muy sencillos para poner una buena base. Si has leído hasta aquí habrás entendido cómo un buen manipulador es una persona que es capaz de dominar sus emociones, capaz de mantener conversaciones ganadoras y recordar exactamente qué y cuándo realizar determinadas acciones. Estas no son cosas fáciles de hacer y se puede obtener una buena ayuda al asistir a clases de actuación y unirse a una compañía de teatro. La necesidad de identificarte con un personaje determinado te ayudará a controlar tus emociones y tomar actitudes precisas. También aumentarás tu memoria para que todos tus movimientos y palabras vayan en el momento adecuado. El escenario es siempre un gran maestro. De la misma forma es muy útil hablar en público, por si acaso durante un pequeño debate político local y tratar de convencer a la gente para que se acerque a tu lado. También puede intentar no calentar sus opiniones reales, sino tratar de convencer a los demás de algo en lo que ni siquiera cree. Si trabaja y tiene la oportunidad de estar en estrecho contacto con su jefe, puede intentar aplicar la técnica de simetría.

Tienes mucho tiempo para aprender, por ejemplo, sus gestos y tono de voz. Después de haber estudiado detenidamente a su jefe, puede intentar imitarlo mientras lo convence de que le dé un aumento en su próximo cheque de pago.

Conclusión

En estas páginas he intentado ofrecer una visión completa, pero igualmente clara y sencilla, del mundo de la manipulación.

Espero que este libro pueda ser de ayuda para todos aquellos que deseen saber más, para evitar encontrarse en situaciones incómodas pero también con la viva esperanza de que alguien pueda reconocerse en estas palabras y así emprender un camino correcto de regreso a la vida normal.

LENGUAJE CORPORAL REVELADO

Introducción

...Y así, hemos llegado a la tercera parada de este largo y tortuoso viaje hacia el descubrimiento del hombre, de su capacidad de razonar y de dejarse influir, de su capacidad de ser racional, calculador, reflexivo y luego en un instante transformarse en una persona incoherente, contradictoria y confusa. En los libros anteriores intenté de forma sencilla y directa sacar a la luz la mayoría de las técnicas utilizadas para persuadir y / o manipular a un individuo para que realice un gesto o una acción que no sea voluntaria. Para hacer esto, abordé la primera parte del camino dentro de la mente humana, destacando en particular por qué una persona reacciona de manera predecible a ciertos estímulos externos. La tercera ley de la dinámica, o principio de acción y reacción, establece que toda acción corresponde a una reacción igual y opuesta. Lo mismo parece suceder en la mente de cada uno de nosotros. Sufrimos acciones, estímulos externos que nos llevan a hacer una determinada elección en la misma dirección que el estímulo pero de forma contraria a nuestra voluntad inicial. Además, especialmente cuando me detuve en la manipulación mental, presté atención a la fase de estudio de la víctima, esa fase en la que el manipulador identifica los puntos débiles para convertirlos en puntos fuertes de su acción de manipulación. La manipulación mental requiere un conocimiento profundo de la víctima, así como las técnicas a adoptar. La persuasión requiere principalmente el conocimiento de las técnicas a utilizar de acuerdo con el grupo objetivo de personas que queramos acercarnos. Ambos presuponen acciones dirigidas a cambiar la percepción de los demás y su capacidad de elección. El aprendizaje del lenguaje corporal es un conocimiento complementario a los anteriores porque no tiene el objetivo de actuar sobre la mente de nuestro interlocutor sino de comprender cuáles son, en un momento dado, los sentimientos y emociones reales con el que estamos interactuando. Para simplificar, podemos decir que si bien la persuasión y la manipulación son conductas activas porque requieren una serie de acciones a realizar en primera persona, la lectura del lenguaje corporal requiere una actitud generalmente pasiva. No debemos hacer nada más que observar y ajustarnos en consecuencia. Podría haberte

hablado de los opuestos, por un lado el comportamiento activo y por el otro una forma de ser pasivo. En cambio, hablé de conocimientos complementarios.

Le daré un ejemplo simple: suponga que está proponiendo un producto para vender a un cliente potencial.

1. ¿Crees que sería ventajoso saber si has logrado atraer la atención de esa persona después de utilizar algunas técnicas persuasivas?
2. ¿Le interesan los argumentos que está presentando o le molesta?
3. ¿Sería una ventaja saber el momento exacto para realizar una venta?

Incrementar las habilidades en el conocimiento del proceso de comunicación a través de la comprensión y el análisis de los gestos, conduce inevitablemente a una enorme ventaja en muchas situaciones, todos los días y no solo en el trabajo. De hecho, esto no solo se aplica a los vendedores. En la vida cotidiana todos nos enfrentamos a diversos problemas, desde la falta de comprensión de las penurias de nuestros hijos, hasta las inseguridades hacia nuestra pareja, desde las discusiones en el lugar de trabajo y hasta los malentendidos con los amigos. El lenguaje corporal dice más de lo que puedes creer. Aprender los conceptos básicos también significa poder interactuar positivamente con todos. Investigación en U.C.L.A. (Universidad de California, Los Ángeles) ha demostrado que solo el 7% de la comunicación se basa en las palabras que decimos. En cuanto al resto de la comunicación, el 38% proviene del tono de voz y el 55% restante del lenguaje corporal. Aprender a tomar conciencia e interpretar que el 55% nos puede dar una gran mano a la hora de interpretar a quien está frente a nosotros. Saber leer en el cuerpo de otra persona significa no solo aumentar nuestras habilidades, sino también volvernos más humanos y poder reflejarnos en nuestros semejantes.

Kinésica

La kinésica estudia "cualquier acción capaz de enviar una señal visual a un observador [...] y de comunicarle cualquier información".

(Desmond Morris)

A diferencia del lenguaje verbal, el lenguaje corporal, al no ser voluntario, no permite la ambigüedad o la ironía. Salvo algunos casos particulares de personas expertas en señales corporales, como políticos o buenos vendedores, siempre comunica autenticidad y verdad.

El gesto corre paralelo al lenguaje verbal e, inconscientemente, lo enfatiza, reduce o incluso lo contradice.

Gesticular no es un simple hábito, no es un conjunto de movimientos sin sentido, los gestos contribuyen a la elaboración de significados verbales en el cerebro.

La kinesia (del griego kinesis, movimiento) es la ciencia que estudia el lenguaje corporal.

Por lenguaje corporal entendemos toda la gestualidad que somos capaces de expresar, ya sea fácilmente observable, como un gesto de la mano, o más sutil, como cambiar el tamaño de la pupila.

El conjunto de todos los gestos se divide en cuatro áreas macro:

- Gestos ilustrativos.
- Gestos déicticos.
- Gestos reveladores.
- Gestos analógicos.

Los gestos del ilustrador son aquellos que a través de la imagen describen el concepto.

El ejemplo más simple de comprensión es el del cine mudo, donde los actores, ante la ausencia de posibilidad de diálogo, debían expresarse exclusivamente en gestos.

Los movimientos deictícticos son movimientos coverbales y son gestos indicadores que suelen acompañar a palabras como "aquí", "esto", "yo", "tú", etc. Pueden ser tanto movimientos voluntarios como involuntarios e indicar algo concreto.

Los gestos reveladores son formas de deslizamiento de la lengua que suelen estar condicionadas por la cultura a la que se pertenece.

El gesto analógico es el que en cambio se origina en nuestro inconsciente, de nuestros pensamientos y emociones, el gesto que realmente revela lo que somos al instante.

Este último será el que vamos a analizar.

Cómo adquirir la capacidad de leer gestos

Comencemos esta tercera parte del descubrimiento de la mente humana entendiendo una cosa fundamental: ¿cómo adquirimos la capacidad de leer el lenguaje corporal?

“Es más fácil para un italiano gesticular sin hablar que hablar sin gesticular.” (*Jean-Paul Malfatti*)

Si eres italiano entenderás bien cómo conocer el lenguaje corporal puede ser incluso más importante para ti que un ciudadano de cualquier otra nación y creo que el pensamiento de Jean-Paul Malfatti es perfecto para comenzar este viaje con realismo y un toque de ironía.

Pero comencemos desde el principio.

¿Cómo llegamos a mapear los gestos de una persona a identificar esos sutiles matices en una mirada o una sonrisa que aún hoy nos permiten reconocer su significado?

A fines del siglo XIX, Henry Morton, presidente del Instituto de Tecnología Stevens, pasó a la historia con una declaración de solo tres palabras: "¡Un completo fracaso!

¿A qué se refería uno de los científicos más conocidos de la época?

¡Nada menos que la invención de la bombilla de Thomas Edison!

Henry Morton estaba seguro de que sería imposible canalizar y transportar electricidad a grandes distancias.

Pero este es solo uno de los grandes errores de juicio de la historia.

A principios de la década de 1900, la invención de la bicicleta ya parecía haber llegado a un callejón sin salida, porque según los expertos era un medio de transporte peligroso e incluso poco práctico para el uso del día a día.

¿Y qué hay de las predicciones del New York Times? En 1902 afirmó que el coche tampoco era práctico y que su precio nunca sería asequible. Pero en 1985 fue aún más lejos, prediciendo la futura inutilidad de las computadoras portátiles debido a su peso, costo y poca duración de la batería.

El propio gol de Kodak de 1995 también fue rotundo. No todo el mundo recuerda que la Kodak DC40 fue la primera cámara digital que apareció en el mercado, pero fue inmediatamente retirada del mercado y la empresa decidió seguir centrándose en la película. En 2012, Kodak se declaró en quiebra solo porque no había probado su revolucionario producto durante el tiempo suficiente.

Pero también hay ejemplos de lo contrario.

¿Quién no conoce Coca Cola, por ejemplo?

La bebida más famosa del mundo no está libre de rotundos errores. En 1985 Coca Cola lanzó al mercado New Coke con un sabor diferente y más dulce de lo habitual. La reacción de los consumidores fue tan inmediata que New Coke fue retirada del mercado después de solo tres meses.

Todos estos casos particulares nos hacen comprender que nada es seguro hasta que tengamos la oportunidad de obtener una determinada respuesta: nuestras opiniones deben ser confirmadas en el mundo real para salir del campo de las hipótesis.

Del mismo modo, el estudio del lenguaje corporal es el resultado de un largo proceso de estudio y pruebas no solo en el laboratorio sino en la vida cotidiana.

El mejor ejercicio que se puede hacer para aprender este arte, luego de aprender lo básico, es observar a todos los que nos rodean, posiblemente yendo a lugares donde se pueda conocer a diferentes personas.

El camino a recorrer será largo y exigente, a veces divertido, triste o lleno de sorpresas.

Cuando esté en el camino correcto, lo notará fácilmente.

¿Recuerdas lo que escribí al final de la introducción?

Saber leer en el cuerpo de otra persona significa no solo aumentar nuestras habilidades, sino también volvernos más humanos y poder reflejarnos en nuestros semejantes.

Repito: reflejarnos en nuestro prójimo.

“El inconsciente de un ser humano puede reaccionar ante otro sin pasar por el consciente” (*Sigmund*

Freud)

¿Por qué a veces reaccionamos impulsivamente a un gesto sin siquiera darnos cuenta? Sigmund Freud, neurólogo austriaco y fundador del psicoanálisis, lo explica en su teoría del inconsciente.

Obviamente, este no es el momento ni el lugar para abordar toda la teoría del inconsciente, pero podemos extraer algunas lecciones de lenguaje corporal.

Inconscientemente el ser humano es capaz de reconocer los gestos de un prójimo y de ellos comprender pensamientos e intenciones. Si reconoce en él una intención hostil entonces su subconsciente se activará automáticamente para ofrecer una respuesta adecuada que puede ser tanto defensiva como ofensiva (según el grado o tipo de hostilidad detectada).

Esta teoría ha sido probada varias veces y, durante determinadas pruebas de laboratorio, se ha observado a personas que inconscientemente logran ponerse en el lugar del otro, incluso sintiendo las mismas emociones.

Piense en todas las ocasiones en que, sentado en un banco en el parque, observó a una persona reír y se dio cuenta de que usted también sonreía. O ese momento en el que observó una situación violenta y sintió que sus ojos se apretaban en una mueca.

Imagínese durante una película de terror, en el momento exacto en que una mujer pálida y asustada, en medio de la noche, camina sola hacia una vieja casa abandonada. Su rostro está en primer plano y muestra todo su terror. De repente, un ruido agudo detrás de ella, se da la vuelta y el reflejo de un cuchillo golpeándola... mientras aprietas los puños o te agarras a la manta.

Inconscientemente sufres las mismas emociones que el protagonista de la escena y reaccionas con tu cuerpo como si estuvieras en el centro de la escena.

Pero, ¿qué pasaría si vieras esa escena diez veces?

Con cada nueva visión podrías captar algún detalle nuevo y, al mismo tiempo, comenzarías a razonar, es decir, solo usarías la parte consciente de tu mente. Observarías la escena de una manera cada vez más desapegada y, ahora desprovisto de ese estado emocional inicial, podrías concentrarte racionalmente en cada aspecto: la música, los gestos de la chica, el entorno.

Volvamos a la pregunta inicial: ¿cómo adquirir la capacidad de leer el lenguaje corporal?

Respuesta: prueba y practica.

Limitarse a la teoría es como poner en el mercado un nuevo snack de miel sin haberlo probado con un grupo de niños y esperar, cruzando los dedos (gesto de expectación), el feedback definitivo del mercado.

Pero, ¿cómo es posible probar y practicar?

La forma más sencilla de realizar la prueba es con familiares o amigos cercanos. Con ellos puedes ser franco e intentar adivinar sus pensamientos, entender si un amigo está realmente interesado en lo que dices o si tu pareja tuvo un mal día en el trabajo. Con ellos puede ser honesto y directo y tener cierta retroalimentación sobre sus habilidades de lectura corporal.

Puedes hacerlo en cualquier lugar, pero el consejo es que elijas lugares donde puedas encontrar diferentes personas y personalidades.

Por ejemplo, podría ir al mercado, sentarse en un banco y mirar.

Es posible que desee echar un vistazo a un puesto vacío donde nadie se ha detenido durante demasiado tiempo. Detrás del soporte de exhibición, sentada en una silla, hay una mujer con los dedos entrelazados y los pulgares bailando entre ellos. Ella mira hacia abajo y probablemente esté reflexionando sobre el hecho de que hoy no traerá el día a casa. El suyo es un flagrante estado de nerviosismo porque se complementa con una postura tensa, espalda recta y tobillos tensos.

En cambio, todavía no es una mujer derrotada y está pensando en cómo resolver sus problemas. Ella no está aburrida ni desanimada; su espalda no está curvada y sus codos no descansan sobre sus piernas como si estuvieran cargando demasiado peso para ella.

Entonces, la mirada podría llevarte a otro lugar.

De pie junto a la puerta frente a ti, descansando de espaldas, con una pierna en el suelo y la otra doblada y con la suela pegada a la pared, hay un chico, muy cómodo mientras habla por su teléfono móvil. La cabeza inclinada del costado donde está el teléfono y el hombro un poco levantado, casi protegiendo el celular, delata el hecho de que, muy probablemente, está

hablando con su novia. Su rostro está sereno, sonríe y sus ojos se entornan. Está abrazando su teléfono celular como si tuviera a la persona con la que está hablando a su lado. En este caso puedes llegar a imaginar cómo ella también, muy probablemente, está muy enamorada de él.

Luego hay un cliente parado frente al puesto de frutas asintiendo con la cabeza hacia su teléfono móvil y señalando de una caja de frutas a otra. De vez en cuando, levanta la cabeza, como si estuviera molesto, luego regresa con la barbilla en el pecho para asentir. Obviamente está aburrido, no puede quedarse quieto y cambia su peso de un pie al otro. Aunque asiente constantemente, le gustaría terminar esa conversación lo antes posible. Probablemente esté hablando por teléfono con su esposa dándole los últimos consejos sobre compras, o con uno de sus compañeros de trabajo quejándose de algo. Si hubiera sido su superior, habría asumido una postura más rígida, con los pies firmemente en el suelo y habría asentido con la cabeza en alto, pero muchas menos veces, porque habría prestado más atención a lo que escucha. Como si su jefe hubiera estado allí para verlo.

¡Ahora mira!

Una señora se alejó de ese puesto con un pequeño sobre en la mano. En el puesto sonríe y se frota las manos. En ese sobre puede haber algo pequeño pero muy caro, así que está contento porque hizo una buena venta. Pero su mirada no está en la caja registradora, sino que sigue a la dama mientras se aleja. Ella pasa frente a ti y notas que tiene las mejillas rojas, estira el paso y, sonriendo, se pasa la mano derecha por el cabello. Quién sabe, tal vez la felicidad del encargado del puesto dependa de otra cosa...

Ahora, eso es lo que quiero decir con práctica.

Al principio seguro que te verás reflejado en las personas que observas, te encontrarás moviendo tus labios al observar sus labios, o mostrarás gestos de nerviosismo cuando tengas frente a ti a una persona que tiene que hacer una decisión difícil, o si la observa mientras está sentada en la sala de espera de un dentista.

La práctica sirve no solo para aprender el arte del lenguaje corporal sino también para aprender a utilizar más la parte consciente que la inconsciente de nuestra mente, para observar mejor en lugar de reflejarnos en los gestos de otras personas.

Poder observar con espíritu desapegado te permitirá cometer menos errores de evaluación porque no te dejarás guiar por los sentimientos sino que analizarás las situaciones que pasarán por delante de tus ojos utilizando la parte racional de tu mente.

Gestos y gesticulaciones aislados

Podemos definir el conjunto de gestos como un lenguaje involuntario real y muy bien podríamos compararlos con el alfabeto que todos conocemos.

Pongamos un ejemplo.

Sabes que A, E y O son tres vocales.

También sabes que F, H y M son tres consonantes.

Estas letras aisladas unas de otras, no pueden darte más información. Las conoces, pero no tienes idea del mensaje que quieren darte.

Pero cuando se presentan juntos y en el orden correcto, "TENGO HAMBRE", tienes una idea clara del mensaje recibido.

Del mismo modo, un gesto debe analizarse dentro de un conjunto de gestos.

Ver a una persona saludarte de lejos con dos dedos, índice y meñique, bien estirado y con expresión seria tiene sentido. Sin embargo, si ese gesto va seguido de una sonrisa, adquiere un significado completamente diferente.

Me mantendría alejado de la primera persona.

Más simple aún: si una persona se despide de ti con la mano abierta, nunca podrás decir si está feliz de que te vayas o por el contrario, lo lamenta, sin mirar la expresión de su rostro. .

La despedida con las manos abiertas es un gesto de cortesía pero no siempre lo que ves a primera vista... es.

De hecho, los gestos también pueden ser opuestos entre sí, como una risa nerviosa o un grito de alegría.

El ejercicio constante es la base tanto de la comprensión del lenguaje corporal como de la capacidad de comprender las señales que se nos envían en el

menor tiempo posible.

De hecho, cuanto menos tiempo disponemos, más difícil es interpretar a la perfección lo que inconscientemente quiere decirnos nuestro interlocutor.

Sin embargo, antes de pasar al ejercicio práctico, es necesario tener una visión general de los principales gestos con los que enviamos señales involuntariamente al mundo exterior, una base sólida sobre la que podemos construir nuestra capacidad y técnica en la lectura corporal.

Gestos básicos para aprender

Como todo en la vida, cuanto más sepamos, mejor, cuanto más estudiemos, mejor será nuestro rendimiento, cuanto más escuchemos, aprendamos, mejor serán nuestros resultados de competencia.

Lo mismo es cierto si desea alcanzar un buen nivel en el conocimiento (o en el reconocimiento) de los gestos involuntarios.

Sin duda, el estudio y la formación le traerán buenos resultados, pero hay otra buena noticia: pensé en dividir este libro en varias partes para evitar que se sienta sobrecargado de información.

A veces las personas más perezosas (puedo asegurar que cada uno de nosotros tiene un buen porcentaje de pereza!) luchan por comprometerse porque no pueden obtener resultados inmediatamente evidentes.

Dificultades, largos periodos de tiempo y la tendencia a procrastinar hacen que incluso los proyectos iniciados con las mejores intenciones se abandonen.

Para evitar esto, empezaré hablando de los principales gestos básicos que puedes entrenarte a reconocer de inmediato y que te darán una satisfacción inmediata cuando intentes leer a la gente entre la multitud.

Brazos y piernas cruzados

Indican una clara resistencia a sus ideas. Los brazos y piernas cruzados son barreras físicas que sugieren que la otra persona no está abierta a lo que está escuchando o recibiendo. Es una señal tan importante que supera con creces cualquier otra señal que la gente pueda intentar enviarle.

Incluso si sonrían y fingen tener una conversación agradable, sus brazos y piernas cuentan otra historia.

El experimento realizado por Gerard I. Nierenberg y Henry H. Calero logró resultados inequívocos. En una muestra de más de 2.000 negociaciones seguidas, ninguna terminó en un acuerdo positivo cuando una de las personas involucradas cruzó las piernas durante la negociación.

Psicológicamente, las piernas o los brazos cruzados indican que estás frente a una persona que está apegada mental, emocional y físicamente a lo que se le ofrece. Cruzar los brazos o las piernas no son gestos intencionales sino que

son una reacción automática de nuestro cuerpo ante una situación particular y se consideran señales fuertes y reveladoras.

Sonreír

“La vida es como un espejo: te sonrías si le sonrías.”

(Jim Morrison)

A lo largo de los siglos, los artistas nos han mostrado la estrecha relación entre los ojos y el corazón, destacando la capacidad de transmitir, por ejemplo, alegría o tristeza a través de una mirada.

En la cita de Jim Morrison queda claro cómo una sonrisa real es la que comienza con los ojos.

No nos dejemos engañar por la imagen estereotipada de una gran sonrisa con dientes blancos: la boca puede engañar.

Las sonrisas reales hacen que los ojos se arruguen, creando las famosas patas de gallo, las pequeñas arrugas que parten de la punta exterior del ojo y se extienden hasta la sien.

Es imposible mentir con tus ojos.

A menudo encontrarás sonrisas falsas en el camino, aquellas de circunstancias en las que los labios se abren mostrando tus dientes: un ojo descuidado podría caer en una trampa.

La próxima vez que quieras saber si la sonrisa de alguien es genuina, busca los pliegues en las esquinas de los ojos. Si no están ahí, esa sonrisa esconde algo.

El efecto espejo

Conocer este gesto corporal involuntario en particular puede ser muy útil, especialmente para todos los vendedores o para aquellos que a menudo están en condiciones de negociar o tratar con otras personas.

Puede que no lo hayas notado ya, pero seguramente habrás experimentado muy a menudo que tu interlocutor ha comenzado a copiar tus gestos. A menudo te habrá pasado lo mismo, es decir, encontrarte replicando los gestos de otras personas.

Es como tener una especie de espejo frente a ti.

Una persona se pasa una mano por el cabello y la otra hace lo mismo, una se cruza de brazos y la otra persona hace lo mismo.

Darnos cuenta de que la persona con la que estamos hablando ha comenzado a copiar nuestro lenguaje corporal es algo bueno.

De hecho, el reflejo del lenguaje corporal es algo que hacemos inconscientemente cuando establecemos un vínculo positivo con la otra persona. Es una buena señal de que la conversación va bien y que la persona con la que estamos hablando es receptiva a tu mensaje, sintonizada en la misma longitud de onda.

Anticipé que esta forma particular de gesto sería muy útil para los vendedores: de hecho, cuando está negociando, el efecto espejo puede mostrar el momento exacto en que la persona con la que está negociando está lista para cerrar un trato de manera positiva.

Postura

Las señales provenientes de la postura son probablemente las más fáciles de detectar, son las que nos dan una impresión general de la persona que tenemos frente a nosotros.

Una cosa que quizás no sepa es que el cerebro humano está configurado para comparar el espacio ocupado por una persona con el poder que ejerce.

Una postura erguida con el pecho hacia afuera y los hombros hacia atrás es un ejemplo clásico de una persona poderosa. Sin duda es una persona que está tratando de maximizar el espacio que ocupa y mostrarse de una manera impresionante.

Muchos animales se comportan de la misma manera e inflan una parte de su cuerpo como arma defensiva, para parecer más grandes y más difíciles de derrotar. El gorila en el reino animal usa la misma actitud e infla el pecho. La imagen del gorila golpeándose el pecho con los puños y haciendo grandes gestos con los brazos es una clara ilustración de la necesidad de ocupar el mayor espacio posible para mostrar una imagen aún más impresionante (¿alguna vez has visto la película King Kong? Incluso en la ficción se exalta la combinación de los tres movimientos: de pie, pecho extendido y trazos amplios, a estos se suman otros gestos que veremos más adelante como rechinar y mostrar los dientes).

Por el contrario, una persona que aprieta los hombros muestra poca personalidad pero también desconfianza hacia el mundo exterior. Una persona que se inclina (no por problemas físicos) Es una persona que se derrumba sobre sí misma, que pierde su forma, ocupa menos espacio y muestra su debilidad.

¿Es suficiente una postura perfecta para ser un líder? No, pero una postura correcta es suficiente para exigir respeto.

Contacto visual

Si una persona miente, lo verá a través de sus ojos.

Ese es un viejo dicho que se aplica aún más hoy que entonces. ¿Por qué? Probablemente se deba a que ahora todos conocen el hecho de que una persona que miente no puede mantener la vista en su interlocutor.

*“La lengua puede ocultar la verdad, pero los ojos, ¡nunca!”
(Michail Bulgakov)*

Hace mucho tiempo se pensaba correctamente que una persona que apartaba la mirada de los ojos de su interlocutor durante una conversación era una persona que no tenía claridad y que probablemente mentía.

Pero ahora es tan bien sabido que los "mentirosos en serie" utilizan la técnica inversa para dar más fuerza a sus palabras, manteniendo su mirada mucho más tiempo de lo que lo haría un antiguo mentiroso.

Como citó Michail Bulgakov, ¡los ojos nunca mienten!

Entonces, a menos que esté mirando a un artista de mentiras, podría distinguir fácilmente una mirada natural de una mirada forzada que generalmente se caracteriza por el hecho de que no parpadea y sus ojos están abiertos y fijos a la fuerza.

Por lo general, frente a este tipo de mirada, sin embargo, el cuerpo percibe una sensación de malestar que debe escucharse de inmediato como una probable llamada de atención.

Cejas

Si miras las cejas de una persona, estas pueden revelarte mucho más de lo que crees. Las cejas levantadas pueden indicar que una persona se encuentra en un estado de incomodidad o está sorprendida por una determinada

situación. Si, por el contrario, una persona está preocupada o asustada, sus cejas tienden a arrugarse más cerca de su frente. Entonces, cuando miras a una persona desde la distancia, puedes saber por el movimiento de sus cejas si está experimentando un estado emocional particular. La combinación de los gestos restantes de la cara o el cuerpo en general puede ayudarlo a reducir su hipótesis a la real. Importante es entender que, durante una conversación amistosa, las cejas no se mueven. Trate de darse cuenta de esto la próxima vez que hable con un amigo o familiar suyo. Intente criarlos usted mismo mientras charla tranquilamente con alguien: no es una cosa fácil de hacer porque no es natural. Entonces, si nota durante una conversación que la persona con la que está hablando está moviendo las cejas sin motivo aparente (asombro, incomodidad, preocupación o miedo) relacionado con la discusión, entonces puede haber algo diferente detrás de esas palabras.

En general, la clave siempre es estar consciente de la discrepancia que puede existir entre lo que dice una persona y lo que le dice su lenguaje corporal.

Asentir

Asentir es el gesto clásico que todos hacemos de forma involuntaria durante una conversación y generalmente significa que estamos de acuerdo con lo que nos dice nuestro interlocutor.

También es un gesto útil para ganarnos la confianza de la otra persona, por ejemplo si estamos negociando la venta de uno de nuestros productos. A la gente le gusta hablar y confiar en otras personas que están de acuerdo con ellos. A menudo, los vendedores también están de acuerdo en situaciones en las que lo ideal sería exactamente lo contrario. En este caso asienten pero luego contraatacan con un "Sí, pero..." o "Estoy totalmente de acuerdo contigo, pero...".

Pero si observáramos a una pareja charlando desde afuera, sería más fácil observar tres tipos diferentes de asentir desde afuera.

1. Asentir lentamente significa prestar atención, a veces indica una disposición a fingir ser atento. La concentración no es tanto en lo que estás escuchando sino en el movimiento tranquilo impuesto por la cabeza. Está asintiendo con la cabeza a propósito para mostrar un interés falso.
2. Asintiendo a velocidad media: quienes asienten a velocidad media están realmente de acuerdo con su interlocutor y su

interés es tal que el movimiento en sí es muchas veces semi-voluntario, es decir, se inicia involuntariamente y luego se acentúa voluntariamente, como si quisieran enfatizar aún más su interés.

3. Asentir con la cabeza exagerada indica ansiedad por la aprobación. Cuando le dices algo a alguien y asiente demasiado, significa que está preocupado por lo que piensas de él o que, por ejemplo, dudas de su capacidad para seguir tus instrucciones.

La mandíbula

Una mandíbula apretada es un signo claro de estrés y es un signo de malestar considerable. No está necesariamente relacionado con la situación instantánea porque puede ser una reacción del cuerpo a un pensamiento que está más allá del momento actual. Una persona puede fingir estar escuchándote, pero en realidad, tiene un pensamiento que la fastidia y se manifiesta como un signo de estrés.

Palmas de las manos

Abrir las palmas de nuestras manos apuntándolas hacia arriba es un movimiento involuntario que hacemos cuando demostramos ciegamente a nuestro interlocutor que puede confiar en nosotros, que somos personas honestas y sinceras. Es un gesto que fortalece nuestras palabras y nos entrega desarmados al otro, con las manos abiertas casi rogando al otro que nos asegure su confianza en lo que hemos expuesto. Mantener las palmas de nuestras manos hacia abajo, o colocarlas sobre la mesa, es un gesto que indica autoridad, fuerza y poder.

¿Cuál es el punto de poder leer el lenguaje corporal?

“Toda falsedad es una máscara, y no importa qué tan bien hecha esté, siempre se puede distinguir de la cara.”

(Alexandre Dumas)

¿Quieres apostar que probablemente te daré una respuesta que no esperas?

Por lo general, pensamos que saber leer el lenguaje corporal puede ayudarnos a comprender a los demás. Normalmente, podría responder de una de estas formas:

- En la vida, puede ayudar a saber si una persona miente.
- En el trabajo, puede ayudar a saber si una persona está dispuesta a comprar un producto mío.
- Puede ayudar a descubrir en quién confiar.
- Puede ayudar a averiguar si debo meterme en una situación que estoy observando desde lejos.
- Puede ayudar a averiguar si mi pareja me engañó.
- Puede ayudar a averiguar si mi pareja me dice la verdad.
- Puede ayudar a averiguar cuándo es el momento adecuado para pedirle un aumento al jefe.
- Etc...

Estas cosas son absolutamente ciertas.

Saber leer el lenguaje corporal puede ayudarnos en nuestra vida diaria en nuestra relación con los demás.

Es verdad. Pero no tenemos que ver esto como una calle de un solo sentido.

Conocer el lenguaje corporal ayuda a relacionarnos con los demás.

Comprender cómo funciona nuestro cuerpo y cómo reacciona a nuestras emociones significa que podemos controlarlo en parte.

Esto no significa que tengamos que ser buenos mintiendo controlando nuestros gestos. Ciertamente, para un vendedor esto también puede ayudar a cerrar una negociación.

Lo que quiero decir es mucho más ético y útil en la vida cotidiana.

Un gesto nuestro siempre refuerza un estado de ánimo, un pensamiento propio.

Tomemos el ejemplo de un vendedor que llama a nuestra puerta. ¿Quién de nosotros se alegra cuando nos encontramos frente a una persona que viene a ofrecernos un nuevo producto o un nuevo contrato de electricidad? Prácticamente nadie. Nuestro cuerpo envía inmediatamente señales de cierre y solo si el vendedor es realmente bueno puede comenzar su discurso. Llegando a este punto es muy probable que ya nos hayamos cruzado de brazos, como para reforzar el hecho de que, diga lo que diga, de todos modos no compraremos nada.

Lo mismo puede suceder cuando mantenemos una animada discusión con un amigo sobre política o temas importantes. Crucemos los brazos y tomemos una posición definitiva sobre nuestra idea y nos cerremos.

¿Sabes cuántas veces te habría convenido darte cuenta de que te habías equivocado de actitud y habrías acertado al escuchar?

Para ello, solo necesitas estar atento a la reacción de tu cuerpo y, en ocasiones como las que acabamos de describir, solo necesitas hacer un esfuerzo y eliminar los brazos cruzados para prepararte mejor para escuchar.

La próxima vez que des una señal de cierre intenta eliminarlo y verás que comprenderás mucho más sobre ti y la función de tu lenguaje corporal, cómo también puede afectarte inconscientemente.

Pero hay muchos ejemplos que podría darte de situaciones en las que harías bien en controlar tu lenguaje corporal.

No siempre hacemos gestos solo cuando estamos frente a una audiencia. Piense en quién tiene una conversación telefónica. Todos hacemos gestos en el teléfono, pasándonos el teléfono de una mano a la otra en función de los gestos que tengamos que hacer, como si la persona del otro lado del teléfono pudiera vernos.

En realidad, nuestro interlocutor no puede vernos, pero los que nos rodean sí pueden, controlar los propios gestos en estas situaciones nos expone menos a la posibilidad de que una tercera persona intercepte, por ejemplo, las señales que emitimos durante una conversación que deberían permanecer en privado.

¿Otro ejemplo? Aquellos que todavía usan un mouse con cable en su computadora tienen una gran posibilidad de encontrarlo todo retorcido. Recuerdo que a menudo tenía que desenchufar el mouse para estirar el cable correctamente. Cada vez que tenemos un cable o un objeto conectado a un cable en nuestras manos, tendemos a moverlo involuntariamente en nuestras manos, tan involuntariamente que a menudo nos preguntamos "¿Cómo se torció así?".

La consistencia: conocimientos

Toda falsedad es una máscara, y no importa lo bien hecha que esté, siempre consigues, con un poco de atención, distinguirla del rostro.

(Alexandre Dumas)

No es posible adquirir fácilmente buenas habilidades lectoras, tanto de forma rápida como sin margen de error, en el lenguaje corporal.

Hasta ahora he destacado repetidamente lo importante que es entrenar tanto nuestra capacidad para detectar las señales que está enviando un cuerpo como para desarrollar la capacidad de analizar todas las señales en una visión global que tenga en cuenta la relación entre ellas y su relación con el momento en que se revelan.

- Una persona puede sonreír y ser feliz.
- Una persona puede sonreír, pero si su risa es nerviosa, está lejos de ser feliz en la situación en la que se encuentra.
- Una persona puede sonreír nerviosamente durante una conversación con amigos y luego puede tener otros pensamientos en su cabeza que están fuera de la situación en la que se encuentra.

Comprender la coherencia de los gestos con una situación determinada es fundamental para descubrir la actitud de una persona y dar sentido a sus acciones.

Al principio puede que le resulte muy fácil leer los gestos individuales, pero tenga la seguridad de que, sin poder evaluar el conjunto, una determinada señal puede amplificarse o confundirse con la exactamente opuesta.

Entonces, un segundo consejo que quiero darte, antes de ser aún más específico, es que no tengas prisa y no llegues a conclusiones obvias de inmediato.

Es cierto que todos estamos inclinados a querer alcanzar el máximo resultado de forma rápida y (posiblemente) con el mínimo esfuerzo, pero siempre es preferible dar los pasos adecuados para conseguir buenos resultados.

Por ejemplo, es posible que desee concentrarse todos los días en una sola señal, como mirar a los ojos de las personas o la postura de todos los que

pasan a su lado. Puede intentar sentarse en un banco y mirar desde la distancia a todos los que están sentados en las mesas del bar y ver si puede ver el efecto espejo mientras conversan entre ellos.

Imagina que tuvieras que hacer un examen en la universidad: ¿leerías todo el libro de una vez o estudiarías capítulo tras capítulo?

En este caso, el principio es el mismo.

Solo cuando seas consciente de que has aprendido un cierto dominio en la identificación de los principales gestos, podrás esforzarte para evaluarlos en su conjunto para comprender mejor las señales reales que libera involuntariamente el cuerpo humano.

Como ya se mencionó, habrá dos tipos de congruencias para analizar:

- Congruencia gesto-gesto.
- Congruencia gesto-palabra.

La evaluación de la congruencia entre los gestos y lo que se dice requiere mucho ejercicio, sobre todo si nos enfrentamos a una personalidad fuerte.

Imagínese un político o un vendedor experto: estas personas difícilmente mostrarían inconsistencias obvias entre los gestos y las palabras, especialmente cuando están dirigiendo la acción, como podría suceder en una rueda de prensa o durante una presentación de producto.

Es diferente cuando el político se ve sometido a preguntas inesperadas (no necesariamente incómodas) o cuando se le señala a un vendedor un defecto obvio en su producto. En estos casos el lenguaje corporal (que es el más veraz) se muestra con mayor claridad y un buen observador es capaz de valorar si existe congruencia entre palabras y gestos.

Esta es una de las razones por las que las preguntas siempre se acuerdan durante una entrevista: esto le permite tener más control sobre sus gestos. A una pregunta inesperada, el pensamiento se centra en formar la mejor respuesta, pero esto deja al cuerpo libre para expresarse.

Los gestos de los políticos se clasifican en psicología y psicoterapia como movimientos batónicos co-verbales y se caracterizan por estar estrictamente ligados al ritmo del habla y otorgan a las palabras, con movimientos del brazo y de la mano, una estructura temporal, enfatizando la fuerza de impacto

del tema. Preste atención a esto la próxima vez que vea a un político hablando a la multitud.

Recuerda: observando y tomando conciencia de los gestos, al cabo de un tiempo será bastante sencillo, pero interpretarlos será bastante diferente.

De hecho, otro ejercicio que tendrás que hacer es poder evaluar a otras personas, dejando de lado tus reacciones emocionales, tus hábitos, tus gestos. La persona que observe tendrá sus propios hábitos y manías, por lo que debe intentar estudiarlos sin prejuicios.

Leer personas no es un juego: una vez que hemos definido a una persona y la hemos catalogado en nuestra mente (por ejemplo, en el archivo de personas falsas), difícilmente seremos capaces de mirarla de otra manera.

Expresiones faciales

*“Aprenderás por las malas que en el camino te encontrarás con millones de máscaras y muy pocas caras todos los días.”
(Luigi Pirandello)*

A su manera esta frase se te ha repetido varias veces desde que naciste: nunca te fíes de la primera apariencia.

Si bien es cierto que una expresión facial puede transmitir mucha información sobre una persona, también es cierto que la primera impresión no siempre es la correcta.

Las expresiones faciales son las primeras que nos impactan cuando nos enfrentamos a una nueva persona y, precisamente por eso, si la persona es buena fingiendo, son las expresiones que más nos pueden desviar en su valoración.

Hay personas a las que se les da muy bien llevar una máscara que oculta sus verdaderas intenciones, sus pensamientos.

Por eso, siempre debemos estar atentos a los pequeños signos de inconsistencia que se abren paso entre los clásicos signos que nos envía una cara: por ejemplo, una sonrisa puede indicar aprobación o felicidad, un ceño fruncido puede indicar desaprobación o infelicidad.

En algunos casos, nuestras expresiones faciales pueden revelar nuestros

verdaderos sentimientos sobre una situación particular o dar información sobre nuestro estado de salud. Mientras nos aseguramos de que nos sentimos bien, nuestras expresiones faciales pueden decir lo contrario.

Estas son las emociones que podemos transmitir con el rostro:

- Felicidad.
- Tristeza.
- Enfado.
- Sorpresa.
- Disgusto.
- Miedo.
- Confusión.
- Emoción.
- Deseo.
- Desprecio.

En general, la expresión facial más confiable y amigable implicaba un leve alzamiento de cejas y una leve sonrisa. Según un estudio, esta es la expresión que emana de una persona que ha comenzado a confiar en lo que le decimos.

Como formas de lenguaje corporal universal, las expresiones faciales han sido objeto de numerosas investigaciones. Algunos estudios sugieren que:

- Es posible emitir juicios sobre la inteligencia de una persona en función de su rostro y expresiones.
- Las personas que tienen una cara más estrecha y una nariz más prominente tienen más probabilidades de ser percibidas como inteligentes.
- Las personas con expresiones sonrientes y alegres generalmente se consideran más inteligentes que aquellas con expresiones enojadas.

Saber analizar las expresiones faciales en su conjunto puede determinar la transición del fracaso al éxito.

Imagina que estás intentando realizar una venta. Seguramente poder entender el momento exacto en el que es más probable que nuestro interlocutor confíe

en nosotros es un extra.

¿Cuáles podrían ser algunas de las señales que nos envía un cliente potencial?

- Si nota que los ojos de un cliente potencial están bajados y su cara hacia afuera, tenga la seguridad de que no es un buen momento para proponer un contrato. Probablemente tomó el enfoque equivocado o no usó bien las técnicas de persuasión o no es un cliente objetivo con el producto que ofrece.
- Si notas que su boca está relajada, que no tiene una sonrisa mecánica, que su barbilla está hacia adelante, probablemente esté considerando tu artículo.
- Si sus ojos se fijan en los tuyos durante varios segundos con una ligera sonrisa, está sopesando tu propuesta.
- Si tu cliente empieza a seguir tus movimientos con la cabeza (efecto espejo), su sonrisa es relajada y sus ojos transmiten entusiasmo, entonces la venta está prácticamente hecha.

Ojos

Cuando se participa en una conversación con otra persona, tomar nota de los movimientos oculares es una parte natural e importante del proceso de comunicación.

Anteriormente he mencionado la importancia de mirar. No en vano se les llama a los ojos las "ventanas del alma" porque son capaces de revelar mucho sobre lo que una persona siente o piensa.

Aquí están las principales señales a tener en cuenta cuando observamos los ojos de nuestro interlocutor:

1. La mirada.
2. Los párpados.
3. Las pupilas.

La mirada

La mirada puede mostrarnos si una persona está interesada en nuestra compañía y conversación. En este caso la mirada debe estar fija en nuestros ojos o al menos mostrar que estamos prestando atención. Está bien si apartas la mirada de vez en cuando, esto aún puede indicar una situación de confianza y relajación. De hecho, una mirada demasiado larga podría ser una señal amenazante. Pero si la mirada se desvía con demasiada frecuencia, entonces nuestro interlocutor tiene pensamientos más urgentes y apremiantes que lo distraen o puede sentirse incómodo durante la conversación porque puede tener algo que ocultar.

Una persona que miente, si no está bien preparada, es incapaz de soportar la mirada de la otra persona.

Los párpados

Todos parpadeamos. Este es un movimiento natural que nos ayuda a limpiar y humedecer constantemente los ojos. Pero la frecuencia con la que cerramos y abrimos los ojos puede darnos algunas señales:

Si las personas parpadean más rápido, definitivamente se sienten angustiadas o incómodas. Sin embargo, parpadear ocasionalmente puede indicar que una persona está tratando intencionalmente de controlar los movimientos de sus ojos. Por ejemplo, un jugador de póquer puede parpadear con menos frecuencia porque intenta intencionalmente parecer no emocionado.

Las pupilas

Uno de los signos más sutiles de la comunicación no verbal es el tamaño de la pupila.

Al igual que los párpados, este está sujeto a movimientos naturales a medida que aumenta o disminuye de diámetro según las condiciones de luz.

Pero la pupila también puede variar ligeramente de tamaño según las emociones y, a menudo, una pupila dilatada se asocia con la presunta disponibilidad sexual de una persona hacia otra, o en cualquier caso, una pupila dilatada sin intervención de luz generalmente muestra interés.

La boca y los labios

Las expresiones y los movimientos de la boca también pueden ser esenciales en la lectura del lenguaje corporal. Hay diferentes músculos que corren para modificar las expresiones de nuestra boca pero sin duda el factor más visible, el que se destaca de inmediato en los ojos, es el aporte que dan los labios.

Por ejemplo, masticar el labio inferior puede indicar que la persona está experimentando sentimientos de preocupación, miedo o inseguridad.

Cubrirse la boca puede ser un signo de buenos modales al bostezar o toser, pero también puede ser un intento de tapar un ceño fruncido de desaprobación.

Una sonrisa es quizás uno de los mayores signos del lenguaje corporal, pero una sonrisa también se puede interpretar de muchas maneras. Una sonrisa puede ser genuina o puede usarse para expresar falsa felicidad, sarcasmo o incluso cinismo.

Al evaluar el lenguaje corporal, se debe prestar atención a las siguientes señales, tanto de la boca como de los labios:

- **Labios apretados:** apretar los labios puede ser un indicador de disgusto, desaprobación o desconfianza.
- **Morderse los labios:** las personas a veces se muerden los labios cuando están preocupadas, ansiosas o estresadas.
- **Cúbrase la boca:** cuando las personas quieren ocultar una reacción emocional, pueden taparse la boca para evitar mostrar sonrisas o expresiones de asombro / miedo.
- **Subir o bajar los lados de la boca:** estos suelen ser cambios leves, pero son indicadores importantes de lo que siente una persona. Cuando están ligeramente elevados, puede significar que la persona se siente feliz u optimista. Por otro lado, si está boca abajo puede ser un indicador de tristeza, desaprobación o incluso una mueca.

Brazos y piernas

Por lo general, cuando hablamos, estamos ocupados procesando nuestros

pensamientos y las pocas veces que buscamos la retroalimentación de nuestro interlocutor lo hacemos directamente (verbalmente, preguntando) o más raramente indirectamente. En este último caso en casi todos los casos nuestra atención se centra en las expresiones faciales.

De hecho, los brazos y las piernas también pueden ser útiles para transmitir información no verbal.

El cruce de brazos puede indicar que la persona se ha puesto a la defensiva.

Una persona que cruza las piernas y observa a otra desde la distancia puede indicar disgusto o malestar hacia esa persona.

Extender el pecho y empujar los brazos hacia afuera puede ser un intento de parecer más grande o más imponente, mientras que, por otro lado, mantener los brazos cerca del cuerpo puede ser un esfuerzo para minimizarse o para tratar de salir del campo de atención.

Entonces, veamos a qué señales debemos prestar atención:

- Los brazos cruzados pueden indicar una persona que está a la defensiva, se protege a sí misma o se cierra. Ciertamente, lejos de ser receptivo, una persona con tal actitud requiere mucho trabajo para abrirse.
- Pararse con las manos en las caderas puede indicar una persona segura, pero en algunos casos también puede ser un signo de agresión.
- ¿Ha visto la actitud clásica de una persona que pone las manos detrás de la espalda y las aprieta? Mantener las manos detrás de la espalda indica que la persona se siente aburrida, ansiosa o incluso una señal de que está enojada.
- Tocarse los dedos rápidamente y estar inquieto puede ser una señal de que una persona está impaciente o frustrada. Si los movimientos son más lentos, la persona se aburre.
- Las piernas cruzadas pueden indicar que una persona se siente incómoda, se siente cerrada o necesita privacidad. Sin embargo, este es un gesto que puede malinterpretarse fácilmente, ya que a veces las piernas se cruzan por costumbre y por necesidad (una mujer con una falda demasiado corta). Si una persona cruza las piernas inmediatamente después de sentarse, este gesto también

puede ser un hábito (no confundir con comodidad). Por el contrario, si el gesto se realiza durante el transcurso de una conversación, acompañado de otros signos de insatisfacción, entonces ciertamente es un gesto de cierre.

PD. Diferencia entre un gesto habitual y un gesto de comodidad: una persona que a menudo tiene un carácter incómodo puede haber adquirido el hábito de cruzar las piernas y lo hace incluso en situaciones en las que no es necesario. Sin embargo, cruzar las piernas ciertamente no es un gesto cómodo y así lo demuestra el hecho de que después de cierto tiempo nos vemos obligados a cambiar de posición.

Veamos a qué movimientos de brazos, manos y piernas debemos prestar atención:

- *Sube la manga:* su función es lucir tus músculos como una amenaza para usarlos o como una invitación a actuar.
- *Manos en las caderas y piernas separadas:* las piernas firmemente plantadas en el suelo denotan confianza y las manos en las caderas añaden una sensación de desafío.
- *Sostener la mano en las caderas y extender el otro brazo* hacia la otra persona es un signo directo de agresión ya que el brazo extendido hacia la otra persona invade su espacio. Es una señal de desafío muy fuerte.
- *Piernas separadas y manos detrás de la espalda:* la persona se encuentra en estado de alerta apoyado en una agresión controlada y seguridad por sus propios medios.
- *Frotarse nerviosamente los dedos o las manos, frotar un pie con el otro, mover el cuello de la camisa con los dedos, pellizcarse las mejillas o cualquier otra parte del cuerpo donde la piel esté blanda:* todos estos son signos que indican un estado de ansiedad. y malestar. Pueden ir acompañadas de un aumento repentino de la sudoración.
- *Frotar la zona del desgarro:* este es un signo de sufrimiento. En este caso el lenguaje corporal intenta hacernos entender que el sujeto es moral o psicológicamente doloroso.
- *Protección de los órganos genitales:* este gesto indica que el sujeto se siente inconscientemente amenazado por algo de lo que quiere defenderse.
- *Agarrar el tobillo y mover nerviosamente el pie:* este gesto

indica un estado de agresividad reprimida y muestra que hay voluntad de actuar o de alguna manera pasar a la acción.

- *Mano en la boca o mano en la oreja*: son gestos que expresan la posibilidad de poder decir más pero con la voluntad de no hablar más o de no escuchar más.
- *Apoyarse en un objeto o sujetarlo con firmeza*: es un gesto de derechos territoriales, indica que ese objeto es propiedad de la persona.
- *Inclinarse hacia atrás con las manos entrelazadas detrás de la cabeza* es un gesto de superioridad.

Tobillos cruzados

Las personas que tienen fuertes sentimientos y grandes emociones asumen la posición de tobillos cruzados. Esto sucede, por ejemplo, en situaciones desagradables como un examen dental o cuando está tenso durante una entrevista de trabajo.

Por lo general, este gesto va acompañado de un apretón de manos.

Cruzar los tobillos es un signo obvio de tensión porque no es natural.

Postura

La postura **no** es solo la posición que asume nuestro cuerpo en una situación determinada.

Analizar la postura de un individuo también significa examinar físicamente el cuerpo de una persona, incluida la forma física general de un individuo.

Observar la postura de un individuo en su totalidad puede darnos mucha información sobre cómo se siente esta persona, pero también sugerencias sobre las características de la personalidad. Puedes entender si estás mirando a una persona segura de sí misma, o si es abierta o sumisa.

Si miras a una persona sentada erguida, por ejemplo, puede indicar que está concentrada y prestando atención a lo que está sucediendo. No solo están interesados, sino que intentan captar todo lo que se propone u observa.

Una persona sentada con el cuerpo inclinado hacia adelante puede implicar que está aburrída o que la situación la deja indiferente a lo que está sucediendo.

Entonces veamos las principales señales a observar:

- La postura abierta implica mantener el tronco del cuerpo abierto y expuesto. Este tipo de postura indica amabilidad, sinceridad y amabilidad, pero también cierta confianza en la capacidad de evaluar. La persona escucha y, al mismo tiempo, es consciente de su capacidad para recibir información correctamente.
- La postura cerrada (curva) consiste en ocultar el tronco del cuerpo, a menudo inclinándose hacia adelante y manteniendo los brazos y / o piernas cruzados. Este tipo de postura puede indicar dos tipos de personalidad. La mayoría de las veces puede ser un indicador de hostilidad, cierre, falta de simpatía y ansiedad. Pero también puede mostrar inseguridad: en este caso, la persona puede necesitar más tiempo para reflexionar. Él o ella no confía en sus instintos probablemente debido a malas decisiones en el pasado.
- La postura de cara al interlocutor indica una gran apertura y disposición. Indica el momento en que la persona ha ganado confianza en nosotros y está decidida a escuchar nuestros consejos.
- Por el contrario, una postura que tiende a alejar el cuerpo muestra una extrema falta de confianza. Si esta postura se da al inicio de la reunión entonces nos encontramos ante una persona prejuiciada por naturaleza pero que aún puede estar convencida de la bondad de nuestra propuesta. Si, por el contrario, esto ocurre durante la reunión, es necesario comprender de inmediato qué desencadenó esta reacción si aún queremos tener alguna posibilidad de llegar a un acuerdo.

Proxemia

Es la disciplina semiológica que estudia los gestos, el comportamiento, el espacio y las distancias dentro de una comunicación, tanto verbal como no verbal, y es una de las varias subcategorías en el estudio de la comunicación no verbal, incluyendo háptica (tacto), kinésica (movimiento corporal), vocalidad (paralingualismo) y cromémica (estructura temporal).

¿Alguna vez has tenido que lidiar con una persona tan insistente que las sientes físicamente en ti?

El término fue acuñado por el antropólogo estadounidense Edward Twitchell Hall y se refiere a la distancia que se crea entre las personas mientras interactúan.

Este elemento puede resultarle muy útil a la hora de evaluar a distancia la relación entre dos personas que interactúan entre sí, especialmente si son libres de moverse. La situación ideal es cuando interactúan de pie.

En su estudio, Edward T. Hall definió cuatro niveles de distancia social que ocurren en diferentes situaciones:

- Distancia íntima.
- Distancia personal.
- Distancia social.
- Distancia pública.

Distancia íntima

Una distancia de 15 a 45 centímetros se define como "distancia íntima" e indica una relación de gran comodidad entre los individuos. Suele ocurrir con contacto íntimo como abrazar, susurrar o tocar.

Distancia Personal

Una distancia de 45 a 120 centímetros se define como "distancia personal" y generalmente ocurre entre personas que son familiares o amigos cercanos. Si durante la interacción las personas están paradas y libres para moverse, el espacio entre ellas determina el nivel de su intimidad.

Distancia social

Una distancia de 120 a 360 centímetros se llama "distancia social" y se usa a menudo entre personas que son conocidas, con las que uno tiene buenas relaciones pero que no se conocen lo suficientemente bien. Además, en este caso el nivel de conocimiento está determinado por la distancia entre las dos personas.

Distancia pública

Una distancia de 360 centímetros a 10 metros se llama "distancia pública" y se usa a menudo en situaciones en las que tienes que hablar en público.

Sin embargo, las distancias pueden variar durante una conversación. Acercarse a otra persona es visto como un gesto de aceptación por parte del individuo que cierra la brecha, acercarse físicamente a ella muestra un interés común por compartir con confianza.

Esto también puede suceder durante una conversación entre dos personas que no se conocen. Imagine una oferta de trabajo, una que generalmente no se ve favorablemente como ganancias rápidas y fáciles. Inicialmente, tiende a mantener una cierta distancia para mostrar su escepticismo también. Sin embargo, cuando una persona se entusiasma mucho con la propuesta, se acerca más y más a medida que aumenta su entusiasmo.

Visto desde fuera, el gesto de una persona acercándose a la otra durante una conversación también se puede interpretar como un deseo de hacer entender a los demás presentes que la conversación es cerrada y no abierta a todos.

Si, por el contrario, intentas acercarte a una pareja que está hablando y tienden a alejarse, la señal indica que la conversación está abierta. En estos casos, es fácil llegar a una posición circular en la que varias personas participan en la misma discusión.

Movimientos que indican liberación tensional

Veamos cuáles son algunos de los gestos habituales que nos pueden ayudar a definir el estado de ánimo de una persona.

Perplejidad

Una persona está perpleja:

- Si levanta las cejas.
- Si usa sus dedos para levantar las cejas...
- Si comienza a rascarse en el centro de la frente.
- Si empuja la piel de su frente hacia arriba con los dedos.

Esto significa que esa persona no está convencida de lo que está diciendo y, por lo tanto, necesita más explicaciones. La próxima vez que se encuentre en tal situación, notará fácilmente la aparición de un ligero picor en el centro de la frente, que es la señal que el cuerpo le envía cuando está desconcertado.

Desacuerdo

Una persona en desacuerdo no puede quedarse quieta para escuchar y generalmente hace algunos gestos reconocibles:

- Empieza a buscar el pelo de su camisa y sacudirla...
- Empieza a desempolvar su ropa.
- Si las usa, levanta sus gafas y a menudo las limpia (como para significar que quiere ver mejor).

Son signos claros de que la persona no solo está perpleja sino que incluso tiene un punto de vista contrario al de su interlocutor. Si, por el contrario, estás sentado en una mesa y la persona empieza a quitar polvo o migas de la mesa (independientemente de que estén ahí o no) entonces estás en una posición de claro rechazo.

Intolerancia o rechazo agresivo

Una persona se muestra intolerante cuando empuja un objeto, combinando este movimiento con una expresión de desprecio en el rostro. La expresión facial es importante para no confundir este gesto con asombro o timidez.

Si, por el contrario, el objeto es empujado en dirección al interlocutor, entonces es una señal de rechazo muy agresiva la que determina el cierre definitivo.

Enfado

Por lo general, una persona muestra su enojo cuando tiene algún objeto en sus manos o, en ausencia de un objeto, está apretando los puños.

Actitudes comunes

En esta sección vemos algunas actitudes muy comunes que son fáciles de notar e interpretar.

Empujar la barbilla hacia adelante: este es un gesto que pertenece a la categoría de signos de desafío e invitación a la acción. La persona tiene tanta confianza que muestra descaradamente una parte vulnerable de su rostro. Además de una gran confianza en los propios medios, también denota una baja consideración del oponente.

Entrecerrar los ojos: si no hay condiciones de iluminación particulares que justifiquen este gesto, los ojos entornados durante una conversación son una expresión de desafío, desprecio o escepticismo.

Señalar con el dedo índice a la persona con la que estás hablando: es un signo de competencia y, aunque esté dirigido a una persona en concreto, puede indicar todo el grupo de personas que está representado por esa persona. Por ejemplo, señalar a un periodista durante una conferencia de prensa puede indicar a todos los periodistas o a todos los periodistas que trabajan en el mismo periódico.

Romper un trozo de papel o romper el capuchón de un bolígrafo o algo así: es un comportamiento que revela un impulso destructivo inconsciente. El gesto manifiesta simbólicamente una voluntad de demoler a través del papel, a nosotros mismos o lo que estamos expresando.

Mordisquearse las uñas: es un deseo inconsciente de negación.

Golpear un diente con la uña y hacer ruido: es una señal contraria a la

anterior y representa el despliegue de los propios medios de agresión. Rechinar los dientes es un gesto muy común en el mundo animal.

Aclare su garganta o haga toses rápidas y secas: estas son señales paralingüísticas (vocales) y sirven para aliviar la tensión.

Empujar la lengua dentro de la mejilla: es una señal que representa rechazo o molestia.

Gestos de derechos territoriales

Desmond Morris, zoólogo y divulgador científico británico, que examinó la teoría de los derechos territoriales expresados por animales y humanos, se le atribuye el análisis de los gestos del derecho territorial.

En este sentido, recomiendo leer su libro *The Naked Monkey: Estudio zoológico del animal humano*.

Explica que los machos, cuando proclaman derechos territoriales, orinan o defecan, marcando sus fronteras con sus olores. Evidentemente, el ser humano se comporta de otra manera, pero también utiliza gestos para dejar claro, incluso inconscientemente, cuál es su territorio. Cada vez que ponemos un pie en un objeto, estamos reclamando la propiedad.

¿Pondrías tu pie en el parachoques del auto de tu amigo? No. Pero si es tu auto, el gesto también es algo natural para descargar algo de peso. Lo haces porque es tu coche e inconscientemente estás reclamando la propiedad (puedo hacerlo porque el coche es mío). O cuando ves que tu pareja están molestos o simplemente están charlando con otra persona... ¿qué haces? Te acercas y te involucras en la conversación, pero no antes de poner tu brazo alrededor de la mitad del cuello. Una vez más, está reclamando su propia propiedad.

¿Quién pone los pies en el escritorio sino el director de la oficina? La oficina es mía y lo demostraré poniendo mis pies donde tú no puedas.

A veces ampliamos nuestros derechos territoriales a lo que el psiquiatra británico Humphry Osmond llamó "espacio socio-refugiado".

En la práctica distribuimos nuestros objetos personales fácilmente reconocibles con la esperanza de que nadie invada nuestro espacio.

¿Nunca has hecho eso?

Imagina que te invitan a una cena con mucha gente. No hay asientos reservados en la mesa por lo que la gente comienza a colocar varios objetos sobre las sillas (abrigos, bolsos, etc.) para poder ocupar los asientos. Los estudiantes de las grandes aulas universitarias distribuyen sus libros en los pupitres para ocuparlos.

¿Alguna vez has notado cómo en un ascensor las personas intentan alejarse lo más posible unas de otras ocupando espacios específicos, generalmente las cuatro esquinas?

Humphry Osmond acuñó los términos "sociopétalo" y "sociofugal" para describir la ocupación de lugares que fomentan o desalientan la interacción social.

Gestos que indican nerviosismo y/o estados de ansiedad.

Ya hemos visto cómo el carraspeo es un gesto útil para aliviar tensiones y presupone nerviosismo o ansiedad. Esto sucede debido al moco que se forma en la garganta, una reacción natural como ocurre, por ejemplo, con la sudoración. Para las personas muy nerviosas este gesto puede incluso convertirse en un hábito y realizarse de forma continua incluso sin una necesidad física real. Las personas que más aprovechan este gesto son los varones adultos. Veamos otros.

Silbido: es un gesto que puede indicar diferentes estados de ánimo pero que se suele utilizar para exorcizar un estado de ansiedad.

Columpiarse en la silla: es un gesto de nerviosismo que indica que una persona está pensando demasiado y que sus pensamientos le traen ansiedad.

Subirse los pantalones: es un gesto que se suele hacer cuando uno está sentado e indica que una persona está tomando una decisión importante. El gesto termina en cuanto se toma la decisión. Es un gesto revelador que es muy útil para quienes, por ejemplo, están tratando de hacer una venta porque entienden que la persona aún ha optado por considerar comprar, pero aún muestran que están nerviosos y aún no están seguros de su elección.

Rebuscar en los bolsillos: es un gesto de nerviosismo que suele ser gratificante si encontramos algo dentro de los bolsillos que hace ruido, como dinero o un manojito de llaves. Especialmente hurgar el dinero en el bolsillo hace pensar en una persona con problemas económicos o preocupaciones económicas.

Tocar con frecuencia el lóbulo de la oreja es un gesto que oculta la ansiedad si se repite con el tiempo. En cambio, un toque rápido podría ser un gesto de interrupción que veremos en el próximo capítulo.

Rascarse la cabeza o frotarse la nuca con frustración: este es un gesto que muestra a una persona enojada y nerviosa porque no es capaz de expresar sus

sentimientos directamente.

Gestos de interrupción

Se trata de gestos importantes que deben ser reconocidos especialmente por todos aquellos que están inmersos en una conversación de confrontación, es decir, cuando no hay tiempos de conversación fijos pero cuando es posible intervenir en el discurso en cualquier momento. Entonces esto sucede durante una conversación con un amigo pero también durante una presentación para la venta de un producto.

Repetidamente he señalado en el libro "**Persuasión, principios y técnicas**" lo importante que es escuchar a la otra persona para poder preparar sus contraataques.

Por tanto, escuchar es importante, pero siempre es muy difícil dejar la palabra a los demás. Cuando estamos inmersos en una conversación, ninguno de nosotros quiere abandonar su posición de orador. Ceder el paso a los demás es perder la posición dominante e inconscientemente tendemos a mantener el control de la palabra.

Pero todos, cuando nos encontramos del otro lado, es decir, del lado del oyente, solo somos capaces de mantener nuestra posición de silencio y escucha por un corto tiempo si tenemos la oportunidad de intervenir activamente en el discurso.

Es necesario para poder entender que debemos dar el derecho de palabra y dejar hablar a nuestro interlocutor. Para ello es bueno saber reconocer los gestos de interrupción, es decir, aquellos gestos que hacemos, muchas veces de forma inconsciente, para advertir a la otra persona de que queremos hablar.

La mayoría de ellos derivan de un gesto ancestral que todos aprendimos en nuestra experiencia escolar: la mano levantada. Si tienes que ir al baño, levanta la mano y pide permiso, si quieres hablar o responder la pregunta, levanta la mano y espera a que te llamen.

A menudo, durante un discurso, la persona que quiere hablar inconscientemente levanta la mano y solo cuando está bien levantada, nota el gesto que está haciendo.

Entonces, ¿qué debería hacer? ¿Continuar levantando la mano como lo hizo

en la escuela? Claro que no.

Luego, la mano suele terminar su recorrido hacia el lóbulo de la oreja o hacia los labios, como para reprimir la propia voz. Luego, la mano vuelve a su lugar.

Aquellos que reprimen estos gestos de interrupción generalmente solo mueven la mano hacia arriba unos centímetros y luego la dejan caer hacia atrás.

Los gestos de interrupción se pueden repetir varias veces sin que se pronuncie una sola palabra.

Reconocer un gesto de interrupción es importante por varias razones: por un lado, el oyente te confirma inconscientemente que está interesado en el discurso, que lo está siguiendo de cerca y que tiene su propia opinión. . Por otro lado, le dará la oportunidad de hablar y ganar una gran confianza de su parte para la continuación de la conversación.

Gestos de aburrimiento

Ofrezca lápiz y papel a alguien que esté escuchando. Si comienza a garabatear, puede estar seguro de que está aburrido.

En algunos casos, puede notar fácilmente esta situación, por ejemplo, un maestro puede ver a un alumno garabateando en el escritorio durante el horario de clase. Pero, por supuesto, no siempre puedes darle lápiz y papel a la persona que tienes delante.

Otro indicador de aburrimiento es la mirada vacía, la mirada que te hace darte cuenta de que una persona está completamente ausente y pérdida en sus pensamientos, que está dormida con los ojos abiertos.

Esta mirada es reconocible por el hecho de que las pupilas están fijas y no insinúan movimientos y además los párpados parpadean mucho menos de lo habitual, como si estuvieran en trance.

Ambos gestos son muy comunes entre los estudiantes que "se quedan dormidos" durante las lecciones escolares. En consecuencia, son señales que los docentes deben reconocer tanto para llamar la atención como para cambiar su estilo de comunicación si esto ocurre con demasiada frecuencia.

Gestos de expectativa

Una persona que tiene una expectativa puede demostrar esto de varias maneras:

- Se frota las manos (con el mismo movimiento que suele hacer cuando se lava las manos).
- Frota las palmas de las manos contra un pañuelo (si las palmas están mojadas, el aumento de la sudoración es una indicación de nerviosismo asociado con la expectativa). Los hombres suelen frotarse las palmas de las manos contra los pantalones a la altura de los muslos.
- Cruzar los dedos (dedo medio sobre dedo índice). Los dedos cruzados son un gesto supersticioso que generalmente indica la esperanza de que algo vaya bien. Pero en algunos casos pueden indicar una unión sentimental entre dos personas.

Curiosidad por los gestos más obvios y habituales

Son muchos los gestos que podemos hacer con nuestras manos que son más familiares pero hay que tener cuidado con el contexto y cómo se realizan.

- Un puño cerrado puede indicar enojo en algunas situaciones o solidaridad en otras.
- Los pulgares hacia arriba y hacia abajo se utilizan a menudo como gestos de aprobación y desaprobación.
- El gesto OK, que se hace al tocar el pulgar y el índice juntos en un círculo y extender los otros tres dedos, se puede usar para indicar que todo está bien. En algunos países de América del Sur, el símbolo es en realidad un gesto vulgar.
- El signo de la victoria, creado al levantar los dedos índice y medio y separarlos para crear una forma de V, significa paz o

victoria en algunos países. En el Reino Unido y Australia, el símbolo adquiere un significado ofensivo cuando el dorso de la mano mira hacia afuera.

Conclusión

La clave de todo es observar y practicar, observar las señales que salen del cuerpo y relacionarlas con la situación en la que te encuentras.

Evalúe si están de acuerdo o en desacuerdo.

Si están de acuerdo, es decir, si son inherentes a la discusión que se está produciendo, entonces podemos utilizarlos para comprender los sentimientos, emociones, intenciones reales de nuestro interlocutor. Evaluar si están interesados o desinteresados, aburridos o felices de escucharnos, listos para completar una compra o si necesitan más tiempo para convencerse, evaluar si hay márgenes en una negociación o incluso entender a quién acudir dentro de un grupo de personas (que tiene el control del grupo).

Si, por otro lado, las señales son discordantes con la situación que está experimentando, entonces existe una discrepancia entre lo que dice la persona y lo que comunica su propio lenguaje corporal. En este caso, ya sea un signo de malestar (el interlocutor está pensando en algo negativo) o un signo de confort (el interlocutor está pensando en un hecho positivo), la persona con la que se está conversando no está interesada en el tema.

Por tanto, hay que aprender a unir todo, los diversos gestos y relacionarlos con la situación.

Nunca puedes leer los pensamientos exactos de una persona, pero puedes aprender mucho de su lenguaje corporal, y esto es particularmente cierto cuando las palabras y el lenguaje corporal no coinciden.

COMUNICACIÓN PERSUASIVA

Copyright ©2020 - Hayden J. Power

© Copyright 2020 – Todos los derechos reservados.

El contenido en este libro no puede reproducirse, duplicarse o transmitirse sin el permiso directo por escrito del autor o el editor.

Bajo ninguna circunstancia se responsabilizará legalmente al editor ni al autor de ningún daño, reparación o pérdida monetaria debido a la información contenida en este libro. Ya sea directa o indirectamente.

Aviso Legal:

Este libro está protegido por derechos de autor. Este libro es solo para uso personal. No puede modificar, distribuir, vender, usar, citar o parafrasear ninguna parte o el contenido de este libro sin el consentimiento del autor o editor.

Aviso de exención de responsabilidad:

Tenga en cuenta que la información contenida en este documento es solo para fines educativos y de entretenimiento. Se han realizado todos los esfuerzos para presentar información completa, precisa, actualizada y confiable. No se declaran ni implican garantías de ningún tipo. Los lectores reconocen que el autor no participa en la prestación de asesoramiento legal, financiero, médico o profesional. El contenido de este libro se ha derivado de varias fuentes. Consulte a un profesional con licencia antes de intentar cualquier técnica descrita en este libro.

Al leer este documento, el lector acepta que bajo ninguna circunstancia el autor es responsable de las pérdidas, directas o indirectas, que se incurran como resultado del uso de la información contenida en este documento, incluidos, entre otros, errores, omisiones o inexactitudes.