

TÚ HABLA QUE YO TE LEO

David Díaz Gil

TÚ HABLA QUE YO TE LEO

Las claves de la Comunicación No Verbal



José Luis Martín Ovejero

AGUILAR

Libro divulgativo acerca
de la **comunicación no
verbal**

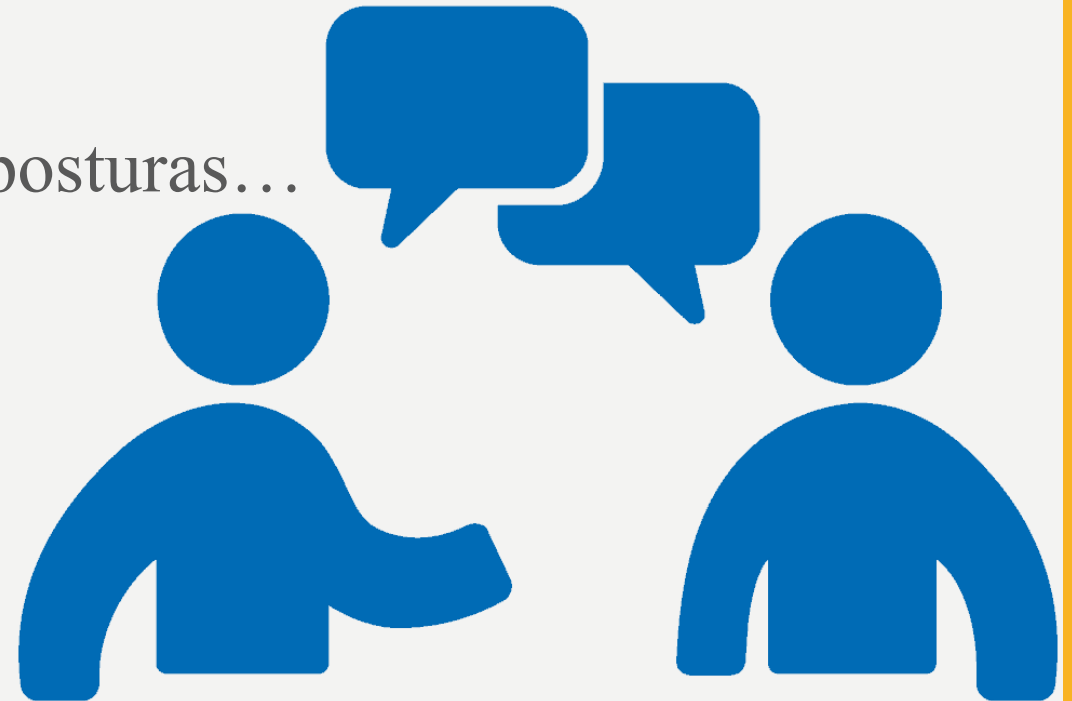


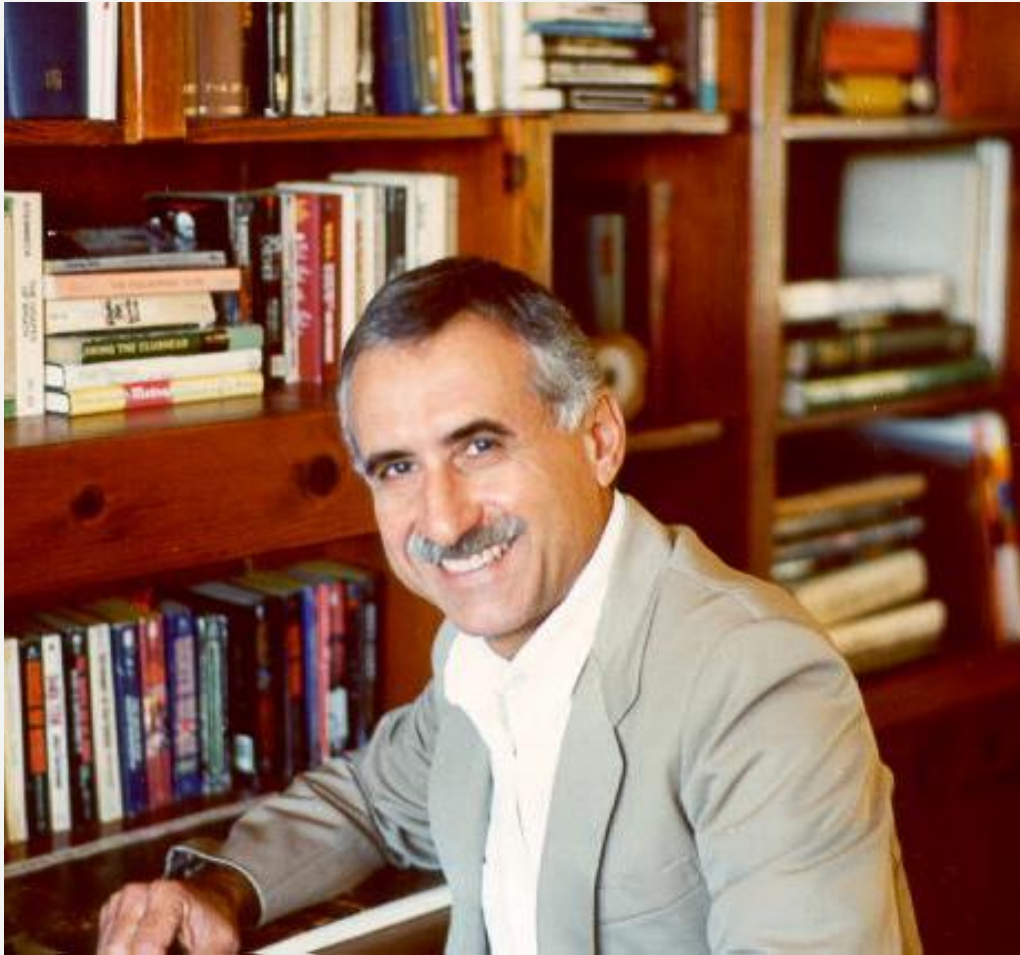
ÍNDICE

- ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN NO VERBAL?
- LA CARA
- LOS GESTOS
- EL TACTO
- LA MIRADA
- LA APARIENCIA
- LA VOZ
- OTROS ASPECTOS INTERESANTES
- LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN INGENIERÍA DEL SOFTWARE
- CONCLUSIONES

¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN NO VERBAL?

- Concepto desarrollado en la década de **1950**
- **Ray Birdwhistell** como pionero → *Kinesics*
- **Transmitir información sin hablar**
- Uso de gestos, expresiones faciales, posturas...



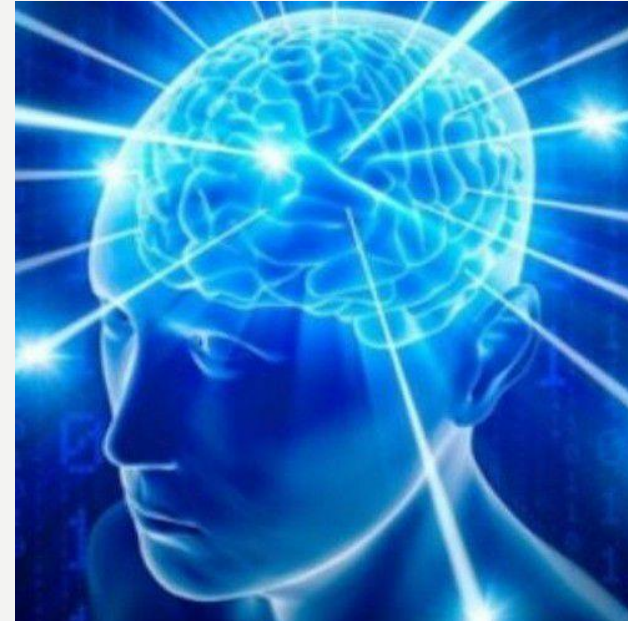


“El 93% de la
comunicación es **no
verbal**” — Albert Mehrabian

LA CARA

Contenido del apartado:

- **Sonrisas sinceras**
- **Engaña a tu mente**



LA CARA: SONRISAS SINCERAS

¿Cómo podemos saber si una sonrisa es sincera o no?

LA CARA: SONRISAS SINCERAS

Características de una **sonrisa natural** (de Duchenne):

- **Elevación simétrica** de las mejillas
- Arrugas alrededor de los ojos → **Patas de gallo**
- Duración natural

LA CARA: SONRISAS SINCERAS

Características de una **sonrisa forzada**:

- **Falta de simetría**
- **No** aparecen **arrugas** en los ojos
- Labios apretados, en **tensión**

LA CARA: SONRISAS SINCERAS



LA CARA: ENGAÑA A TU MENTE

¿Podemos influir en nuestro estado de ánimo con nuestra expresión facial?

LA CARA: ENGAÑA A TU MENTE

“No canto porque soy feliz, estoy feliz porque canto”

- Teoría del *feedback facial*
- Experimento de **Fritz Strack** (1988)

LA CARA: ENGAÑA A TU MENTE

Experimento de **Fritz Strack** (1988)



LOS GESTOS

Contenido del apartado:

- **El poder de la imitación**
- **La importancia de las manos**



LOS GESTOS: EL PODER DE LA IMITACIÓN

- Concepto de **posturas espejo**
- Utilizada como **herramienta para convencer**
- Al imitar a alguien, le hacemos **sentirse en sintonía** con nosotros
- **NUNCA** debemos **imitar gestos** → Evidencia intenciones

LOS GESTOS: LA IMPORTANCIA DE LAS MANOS

- Las manos acompañan nuestras palabras → **Gestos ilustradores**
- No debemos **exceder** la **gesticulación**
- No tomar ausencia ni presencia como pruebas fehacientes de nuestras sospechas



EL TACTO

Contenido del apartado:

- **Quien toca manda**
- **El café como herramienta persuasiva**



EL TACTO: QUIEN TOCA MANDA

- Normalmente, de estatus superior hacia quien está por debajo
- También es común entre iguales



EL TACTO: QUIEN TOCA MANDA

- Normalmente, de estatus superior hacia quien está por debajo
- También es común entre iguales



EL TACTO: EL CAFÉ COMO HERRAMIENTA PERSUASIVA

- Conjunto de personas
- A unos se les da un café → **Calor**
- A otros, un helado → **Frío**
- Aquellos que tenían **café** se mostraban **propensos a calificar como generosa** a una persona
- Podría ser útil a la hora de negociar



LA MIRADA

Contenido del apartado:

- **Cómo identificar al líder de un grupo**
- **¿Podemos saber si alguien nos miente?**
- **La importancia de la mirada en oratoria**

LA MIRADA: CÓMO IDENTIFICAR AL LÍDER DE UN GRUPO

- No tiene por qué ser quien más hable
- Será quien reciba más miradas
- Útil en reuniones donde queremos identificar a la figura con más poder



LA MIRADA: ¿PODEMOS SABER SI ALGUIEN NOS MIENTE?

- Si mira hacia la **derecha**, está mintiendo
- **No hay estudios concluyentes** al respecto
- Si una pregunta requiere acudir a la memoria, la mirada suele perderse



LA MIRADA: LA IMPORTANCIA DE LA MIRADA EN ORATORIA

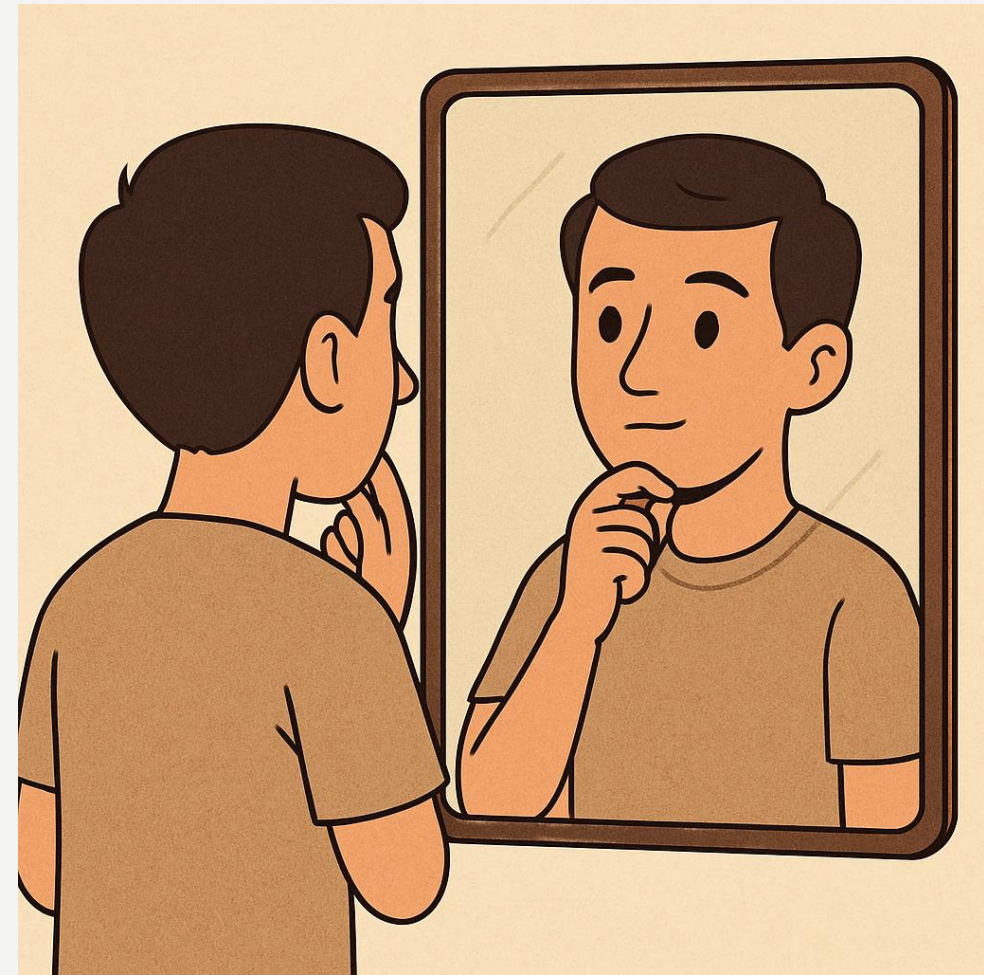
- **No centrar nuestra vista en una persona**
- Repartir el contacto visual → **Mirada en abanico**
- **Evitar leer para mantener la conexión**
- Si se lleva algo escrito → Ideas, palabras clave



LA APARIENCIA

Contenido del apartado:

- **Primera impresión**
- **Los colores comunican**
- **Te sientes como te vistes**



LA APARIENCIA: PRIMERA IMPRESIÓN

- Los primeros 10 segundos son determinantes
- La primera impresión tiende a perdurar y es difícil cambiarla
- No se ve qué eres, sino qué pareces
- **Mostrar seguridad**, mantener una velocidad de conversación estable

LA APARIENCIA: PRIMERA IMPRESIÓN

“Nunca hay una
segunda oportunidad
para una primera
impresión”
















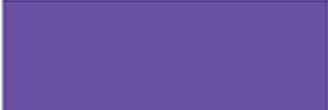


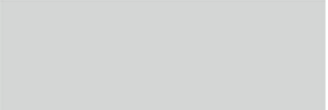

-Oscar Wilde



LA APARIENCIA: LOS COLORES COMUNICAN

- Los colores actúan como **detonantes psicológicos**
- **Cada color transmite una sensación** distinta
- Crucial en ámbitos como el comercial → Color en logotipos

LA APARIENCIA: LOS COLORES COMUNICAN

 * Pasión, Amor, Poder, Confidencia	 * Confianza, Energía, Alegre, Optimismo	 * Felicidad, Esperanza, Alegre, Divertido	 * Paz, Naturaleza, Armonía, Renovación	 * Tranquilidad, Calma, Inteligencia, Confianza
				
 * Realeza, Sabiduría, Compasión, Creatividad	 * Optimismo, Innovación, Creatividad, Feminismo	 * Modernidad, Sofisticación, Fuerza	 Mercedes-Benz * Neutralidad, Calma, Sabiduría, Profesionalismo	 * Natural, Estable, Amistoso, Cómodo
				

LA APARIENCIA: TE SIENTES COMO TE VISTES

- Nuestra **apariencia** puede **influir** en nuestra **seguridad** y **determinación** a la hora de afrontar un trabajo
- Existe variedad de investigaciones y experimentos al respecto



LA APARIENCIA: TE SIENTES COMO TE VISTES

- Experimento de Adam Galinsky:
 - Si decía que la bata era de un **médico**, quien se la ponía **mejoraba** su **agilidad mental**
 - Si decía que era de un **pintor**, no mejoraba



LA VOZ

Pero, ¿qué tiene que ver con la comunicación no verbal?

LA VOZ

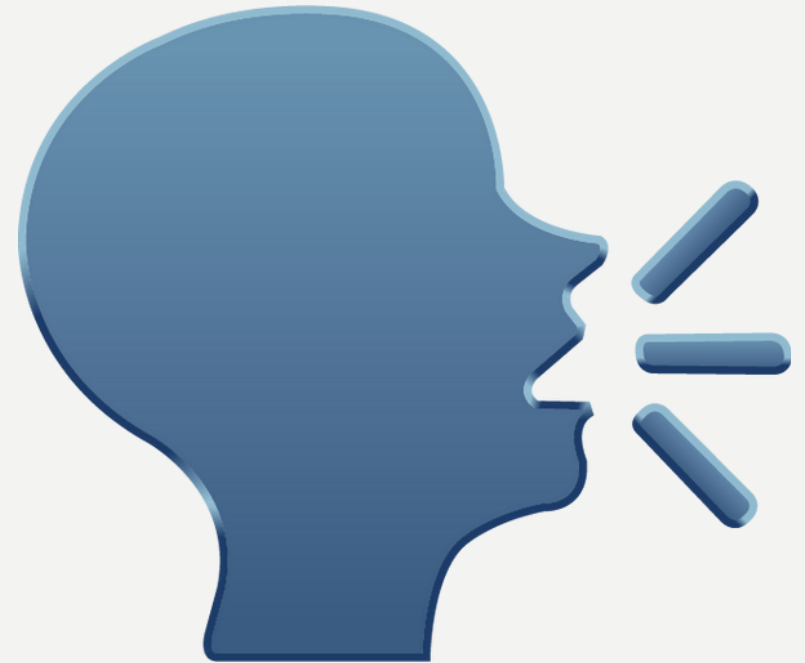
- No importa lo que se dice, sino **cómo se dice**
- Volumen, velocidad, **tono, silencios...**
- Concepto de **paralenguaje**

“Todo lo que sucede en la cabeza y en el corazón se manifiesta en nuestra voz”

LA VOZ

Contenido del apartado:

- **El tono de voz**
- **El silencio**
- **Darle vida a lo que contamos**



LA VOZ: EL TONO DE VOZ

- **No resulta fácil controlar nuestro tono de voz** de forma consciente
- Cada tono transmite sensaciones diferentes:
 - **Tono bajo grave** → Seguridad, autoridad, credibilidad
 - **Tono alto agudo** → Inmadurez, nerviosismo, inseguridad

LA VOZ: EL TONO DE VOZ



Grave > Agudo

LA VOZ: EL SILENCIO

- El silencio es **un elemento más** de la comunicación
- Principales funciones:
 - Generar expectativa
 - Demostrar atención
 - Señalar aprobación o contradicción
 - Hacer hablar



LA VOZ: EL SILENCIO

- Es un **arma de doble filo** según cuándo, cómo y para qué se use
- **No debemos restarle importancia** por no escucharlo
- Siempre hay un motivo para callar

“Somos esclavos de nuestras palabras y dueños de nuestros silencios”

LA VOZ: DARLE VIDA A LO QUE CONTAMOS

- Encontramos **menos atractivas** las **voces planas**, monótonas
- La **entonación** y la “**personalidad**” producen **mejores impresiones** en los oyentes
- Esto es **clave** para que **nuestro mensaje** sea **recordado**

LA VOZ: DARLE VIDA A LO QUE CONTAMOS

- **Hacer sentir** lo que estamos contando
- Uso de **silencios**, **cambios** de volumen, velocidad...
- **Imaginar** que estamos **viviendo** aquello que contamos es muy útil

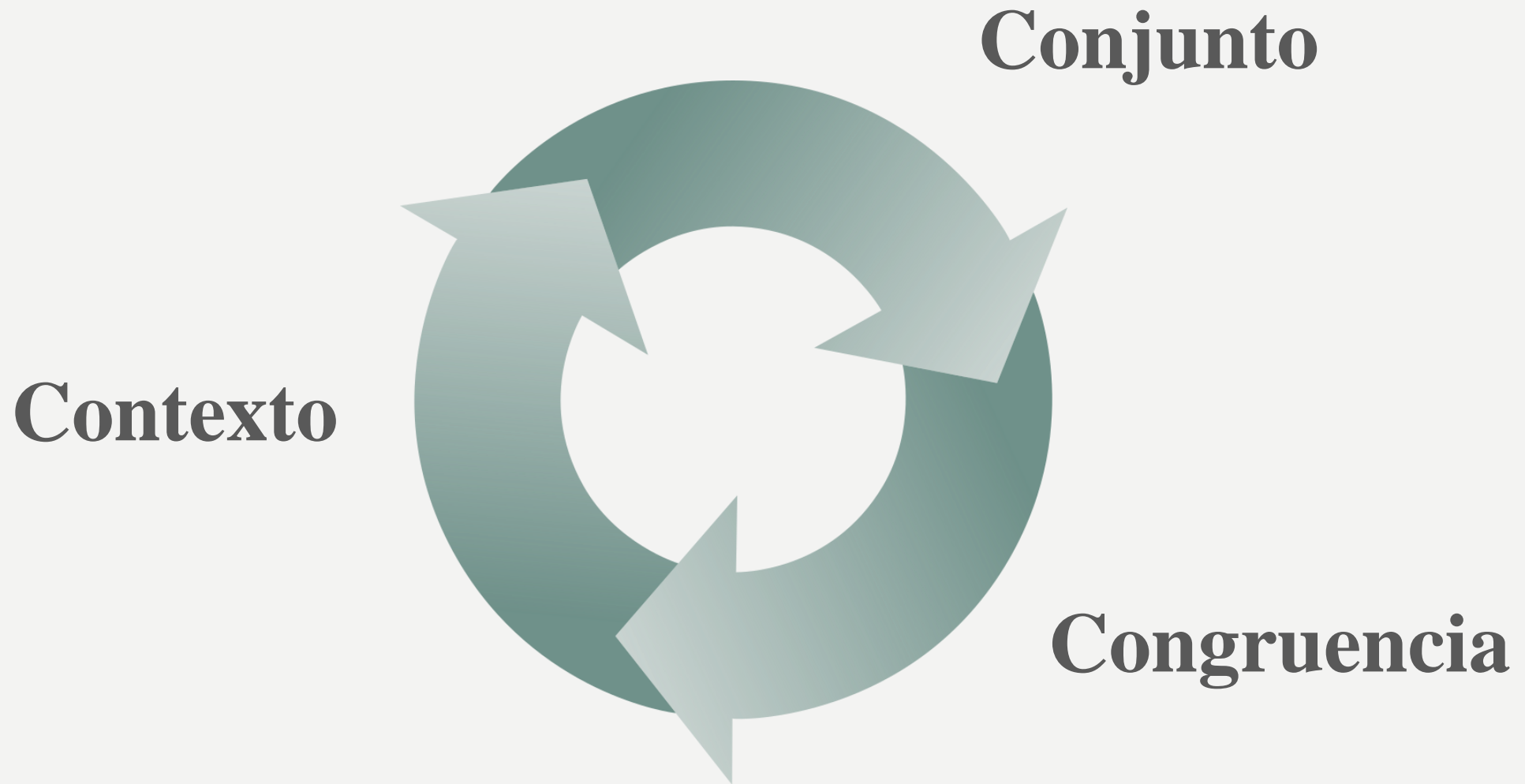


OTROS ASPECTOS INTERESANTES

- Las 3 reglas de oro
- Diferencias culturales
- ¿Genuino o forzado?



LAS 3 REGLAS DE ORO

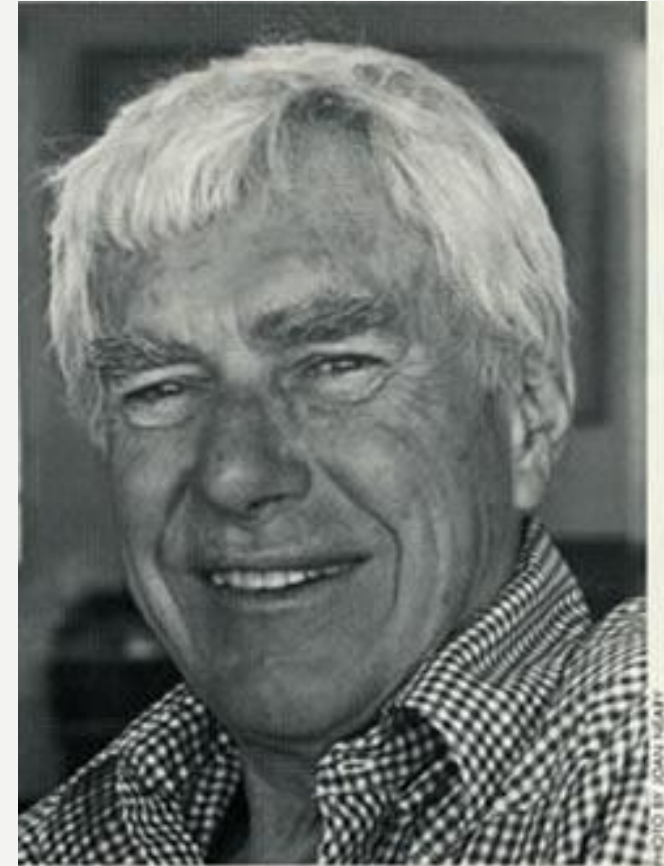


LAS 3 REGLAS DE ORO

- **Contexto** → ¿En qué circunstancias se da?
- **Conjunto** → Rostro, mirada, gestos...
- **Congruencia** → ¿No verbal = Verbal?

DIFERENCIAS CULTURALES

- **No todos somos iguales**
- **Según Edward T. Hall,**
existen 2 tipos de cultura:
 - **De alto contexto**
 - **De bajo contexto**



DIFERENCIAS CULTURALES

Cultura de alto contexto:

- Gran **importancia** a la **comunicación no verbal**
- **Subordinar** las **tareas** a las **relaciones**
- Énfasis en la **iniciativa colectiva**



DIFERENCIAS CULTURALES

Cultura de bajo contexto:

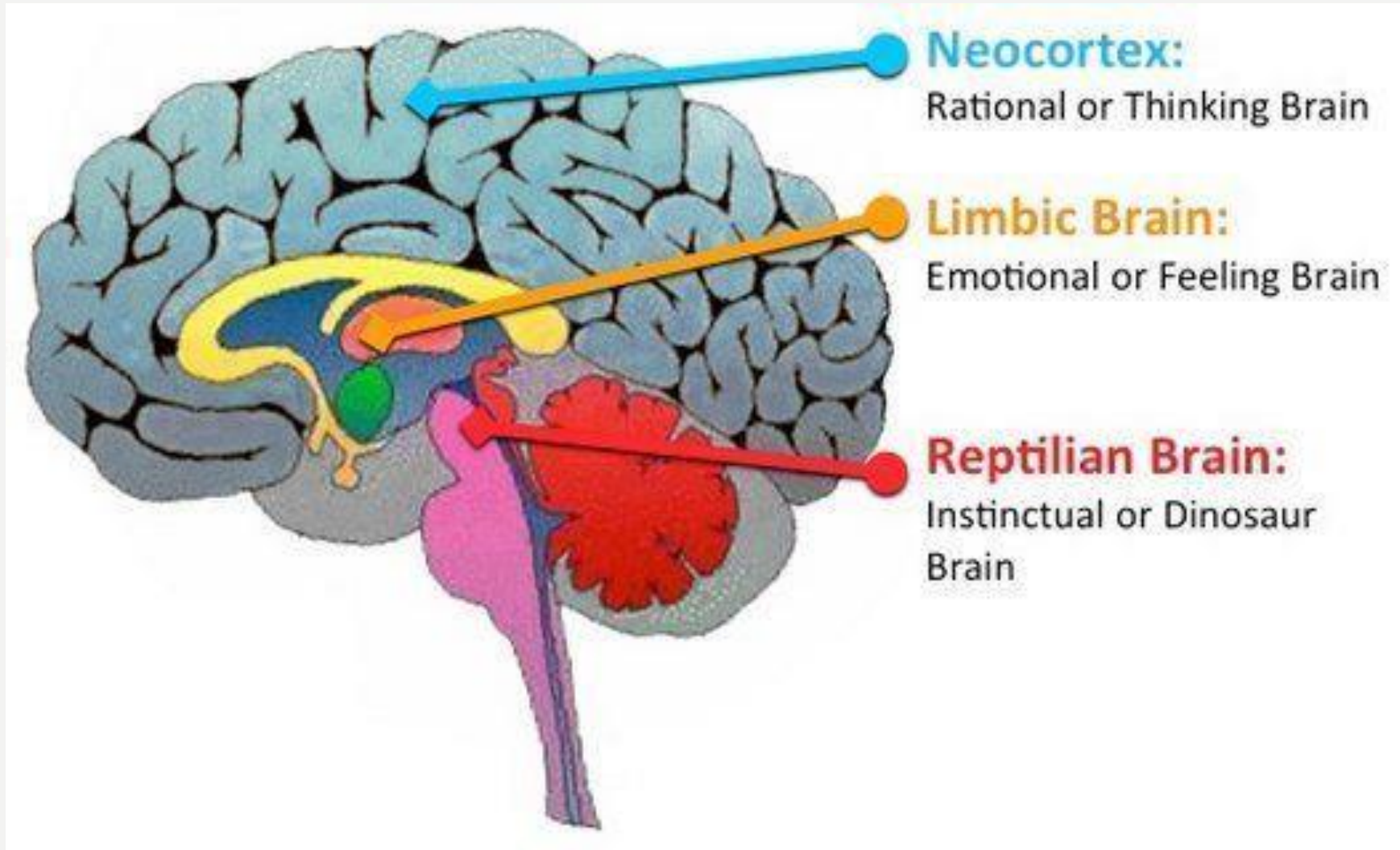
- Poca o nula **importancia** a la **comunicación no verbal**
- **Separación de tareas y relaciones**
- Énfasis en **iniciativas individuales**



¿GENUINO O FORZADO?

Con todo lo que sabemos hasta ahora, podríamos modificar nuestra comunicación no verbal a placer para conseguir lo que queramos, ¿cierto?

¿GENUINO O FORZADO?



¿GENUINO O FORZADO?

- **No es posible** controlar nuestras reacciones **en su totalidad**
- Deberíamos ser conscientes en todo momento de: rostro, postura, gestos, voz...
- Una **reacción genuina** se produce de forma **instantánea**. Una forzada, no

Reuniones de equipo

Presentación de proyectos

Negociación con clientes

Entrevistas de trabajo

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN INGENIERÍA DEL SOFTWARE

Reuniones de equipo

Detectar si algo no va bien

- Evadir contacto visual
- Posturas cerradas
- Expresiones faciales

LA
COMUNICACIÓN
NO VERBAL EN
INGENIERÍA
DEL
SOFTWARE

Presentación de proyectos

Transmitir confianza a *stakeholders*

- Contacto visual
- Postura abierta
- Tono de voz seguro

LA
COMUNICACIÓN
NO VERBAL EN
INGENIERÍA
DEL
SOFTWARE

Negociación con clientes

Conectar con el cliente

- Detectar a tiempo señales no verbales de duda en el cliente
- Postura espejo
- Efecto anclaje

LA
COMUNICACIÓN
NO VERBAL EN
INGENIERÍA
DEL
SOFTWARE

Entrevistas de trabajo

Causar una buena primera impresión

- Actitud
- Adaptar nuestra apariencia
- Efecto halo

LA
COMUNICACIÓN
NO VERBAL EN
INGENIERÍA
DEL
SOFTWARE

A decorative wavy line in yellow and white, running vertically along the left side of the slide.

CONCLUSIONES

- PUNTOS POSITIVOS
- PUNTOS NO TAN POSITIVOS
- ¿RECOMENDARÍA ESTE LIBRO?
- SOBRE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

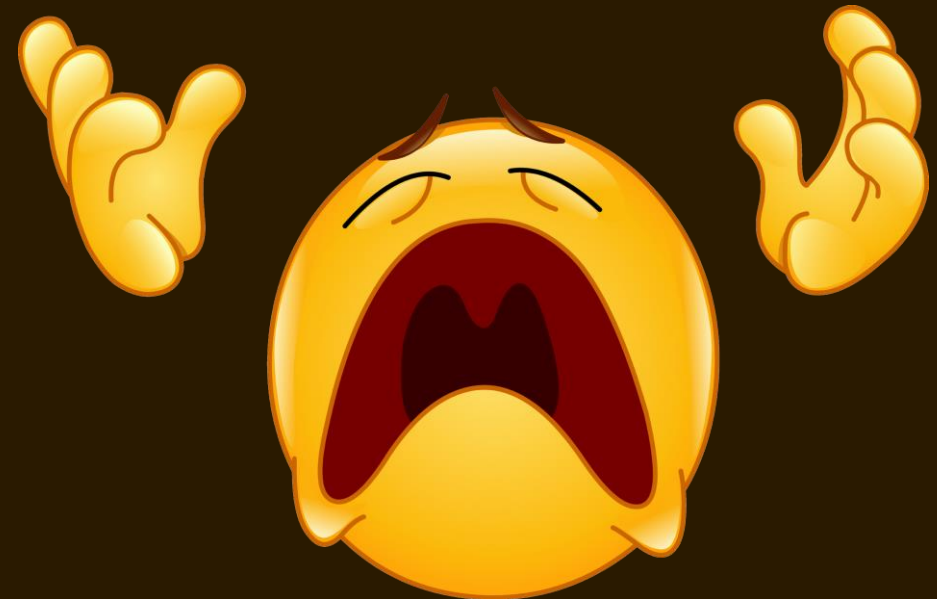
PUNTOS POSITIVOS

- EXPLICACIONES CLARAS
- CONTENIDO ÚTIL Y APLICABLE
- FÁCIL LECTURA



PUNTOS NO TAN POSITIVOS

- ALGO BÁSICO
- NO PROFUNDIZA EN INVESTIGACIONES
- AUSENCIA DE ENFOQUE EN COMUNICACIÓN DIGITAL



¿RECOMENDARÍA
ESTE LIBRO?



¿RECOMENDARÍA
ESTE LIBRO?



A decorative wavy line in yellow and white, resembling a stylized flame or a liquid splash, runs vertically along the left side of the slide.

SOBRE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

- LA
COMUNICACIÓN
NO VERBAL ES
UNA
HERRAMIENTA
MUY POTENTE
EN NUESTRO DÍA
A DÍA
- NO DEBEMOS
DEJARNOS
LLEVAR POR LO
QUE VEAMOS, EL
CONTEXTO ES
MUY
IMPORTANTE

TÚ HABLA QUE YO TE LEO

David Díaz Gil