

MENSAJES OCULTOS

FERRAN RAMON-CORTÉS

Jorge es un buen amigo mío. Me citó para tomar un café, ya que quería, en sus palabras, “hacerme una consulta de lo mío” (lo mío asumí que era la comunicación personal).

Nos habíamos citado a las 9.30, y llegó con más de 15 minutos de retraso. Con el móvil en la mano, me preguntó cómo estaba. Mientras yo le respondía, con un disimulo mal llevado, se dedicó a leer un WhatsApp que le acababa de llegar. Le sonó el móvil, y tras un “perdona, lo tengo que coger” se pasó los siguientes 10 minutos hablando. Yo intenté hacerme notar en un par de ocasiones con la esperanza de que abreviara.

Volvió su atención a la mesa para darse cuenta de que no había pedido nada. Con gestos impacientes llamó al camarero y le pidió un café con leche. Miró el reloj, y dándose cuenta de la hora me dijo:

- *Se me ha tirado el tiempo encima, me tendré que ir en nada. Pero te quería hacer una consulta, porque en el trabajo han pasado una encuesta de evaluación, y mi gente dice que no estoy por ellos...*

GESTOS ELOCUENTES

Nuestro comportamiento esconde un montón de mensajes, que hablan más alto y más claro que nuestras palabras. En nuestro día a día realizamos un sinfín de gestos, de pequeños actos, que dicen mucho de nosotros, y que dan a los demás mensajes muy potentes. Los hacemos sin darnos cuenta, pasando por alto que tienen un claro y contundente significado a los ojos de los demás. Y lo que ocurre al final es que la gente nos juzga por ellos.

Las interacciones personales están plagadas de mensajes ocultos que captamos con gran precisión. Sabemos perfectamente por nuestra experiencia de vivir en comunidad qué significa cada mensaje, y no nos pasan desapercibidos. Y si estos mensajes contradicen nuestras palabras, nos fijamos más de lo que observamos que de lo que oímos. Si alguien nos dice “no tengo prisa”, y lo vemos mirando el reloj constantemente, nuestro juicio es rápido y certero: “sí, tiene prisa”.

Hay una serie de gestos que tienen una interpretación muy clara: todos sabemos en el fondo lo que significan. Estos son algunos ejemplos:

- Llegar tarde: “Mi tiempo es más valioso que el tuyo”
- Responder al móvil mientras estamos con alguien: “Lo tuyo no es tan importante”
- Mirar el reloj: “No tengo más tiempo para ti”
- No invitar a sentarse: “Te voy a dedicar muy poco tiempo”
- Cambiar repentinamente de tema en una conversación: “No me interesa lo que me cuentas”.
- Cerrar ostensiblemente los ojos ante algo que me dices: “No quiero escucharlo (por miedo o porque no estoy preparado)”.
- Interrumpir al otro: “Lo que yo tengo que decir es más importante”
- Leer WhatsApps mientras conversamos con alguien: “Hay cosas más importantes que merecen mi atención”.
- Marchar precipitadamente: “Ya has tenido suficiente de mi presencia”.
- Hacer comentarios marginales: “Cambia de tema, no quiero hablar de esto”.

- Traer una tercera persona a una entrevista: “Traigo testigos, no me fio”.
- Fallar a una cita sin motivo: “No era muy importante para mi”.
- Pasear la mirada por la sala de extremo a extremo: “Me estás agobiando, dónde está la salida”
- Colocarse en la cabeza de la mesa: “yo soy el importante”

Estos son algunos ejemplos, y podríamos pensar en muchos más. Lo importante es el poder comunicativo de estos gestos, y los mensajes que dan, que son mucho más claros y pesan mucho más que las palabras. No nos tiene que extrañar que alguien salga del despacho de su jefe tras una hora de entrevista afirmando que no lo escucha, si en esa hora ha consultado los correos veinte veces.

Esta interpretación de los gestos no es universal, pues dependiendo de nuestra sensibilidad (o susceptibilidad) y de nuestras costumbres, daremos matices distintos a cada gesto. Pero la mayoría de ellos tienen un significado social común, que es bueno que tengamos muy presente pues será la base del juicio que hagan de nosotros.

DESMONTANDO HÁBITOS NOCIVOS

El primer problema al que nos enfrentamos si queremos que nuestros actos reflejen nuestras intenciones, es que muchos de estos actos los realizamos de manera totalmente inconsciente. Los hacemos sin pensar ya que los tenemos totalmente integrados en nuestras pautas de conducta. Incluso no nos parecen tan graves como algunas veces nos dicen cuando nos llaman la atención sobre ellos.

Hacemos cosas que dicen poco de nosotros, y ni tan siquiera caemos en ello. Es importante pues, si alguien tiene la valentía de advertirnos, que estemos dispuestos a revisar con plena consciencia qué es aquello que hacemos de forma automática y sin darnos cuenta y que puede estar dando a los demás mensajes que no nos interesan.

Una buena medida consiste en repasar y tomar consciencia de todos aquellos actos automáticos que realizamos a diario sin pensar: ¿saludamos al entrar a la oficina? ¿saludamos personalmente? ¿qué posición corporal adoptamos cuando escuchamos

a alguien? ¿silenciamos nuestro móvil durante una entrevista? ¿qué es lo primero que hacemos cuando llegamos a casa? ¿cuántas cosas hacemos a la vez cuando estamos con otros?

Si este repaso nos muestra conductas que pueden dar mensajes que no nos interesan, tenemos que desmontarlas, y sólo lo podremos hacer tomando plena consciencia de lo que hacemos en esos precisos momentos. Podemos sustituir un comportamiento nocivo por uno positivo, pero para hacerlo debemos actuar a plena consciencia durante una buena temporada, hasta que el comportamiento positivo haya sustituido al nocivo como hábito, y podamos entonces dejar de concentrarnos en él. La sustitución de hábitos requiere un proceso de plena consciencia hasta que reprogramamos nuestro cerebro, hasta que hayamos creado un nuevo camino neuronal automático, que sustituye el que no nos interesa.

CAMBIO DE MIRADA

Muchos de los actos que esconden mensajes negativos los hacemos porque en el fondo nos convienen: nos ahorran tiempo, nos permiten hacer más cosas, y porque desde nuestro punto de vista, no hay ninguna intención negativa en ellos. Por eso es necesario cambiar la mirada, no pensar en si lo podemos hacer o no, o en como lo vivimos nosotros, sino en cómo lo viven los demás. Necesitamos entender el efecto que producen nuestros actos en los demás. Yo me puedo creer capaz de escuchar a alguien y leer un correo al mismo tiempo, pero la realidad es que no puedo hacerlo de forma efectiva, y aun pudiendo, la impresión que causaré a quién me está hablando será sin duda negativa.

También algunas veces, estos actos tienen buena intención por nuestra parte, pero en el diccionario de los otros pueden tener un significado completamente distinto. Por ejemplo, yo soy muy escrupuloso con el tiempo que me dan cuando hago una presentación en público. Intento ceñirme al tiempo asignado, y esto implica que durante la intervención miro el reloj con frecuencia. Un día, un asistente a una presentación me hizo notar que daba a la gente la impresión de que tenía prisa por terminar, cosa que no podía estar más lejos de mi intención. Al tomar consciencia de ello, he cambiado mi conducta. Hoy en día utilizo otros recursos para ser



consciente del tiempo de mis intervenciones, sin que implique mirar el reloj. Y si necesito hacerlo, lo hago transparente: “estoy mirando el reloj para no pasarme de tiempo y privaros de poder hacer vuestras preguntas”.

AYUDANDO A LOS DEMÁS

Todos vemos a diario a personas que con sus gestos dan mensajes contrarios a sus palabras. Nos pasa a nosotros, y le pasa a casi todo el mundo. En algunos casos, con personas que conocemos, acabamos justificando sus actos por el hecho de que sabemos que son un hábito: “siempre lo hace”, nos decimos. Pero lo cierto es que pasar por alto estos comportamientos no les ayuda. Es bueno señalarlos. No hace falta censurarlos ni criticarlos, sencillamente hacerlos ser conscientes del significado de su comportamiento y de cómo en algunos casos contradice a sus palabras. Es una manera de ayudarles a quitarse la venda de los ojos. Yo he podido quitarme muchas vendas de los ojos gracias al generoso aviso de personas de mi alrededor, y aunque en un primer momento no me haya hecho ninguna gracia, lo he acabado agradeciendo.

Con la única intención de ayudarle en su petición, le desenmascararé a Jorge la realidad. Repasé con él nuestro encuentro: su llegada tarde, su revisión de los WhatsApp, su llamada, su impaciencia con el camarero, y su manifestación de falta de tiempo cuando en realidad se podría decir que estaba abusando del mío.

Intentó excusarse: “mi día a día es muy complejo, no llego a todo”, “tenía que atender esa llamada, era importante”. Hasta que tuvo que salir disparado porque llegaba tarde a otro sitio.

Me volvió a citar en unas semanas. Llegué y ya estaba esperándome. Me preguntó por mi vida y me escuchó. Y estuvimos un largo rato juntos. Al terminar se despidió diciéndome:

- ¿Es así?

Si -le respondí- así de sencillo, y así de importante.