



# El poder de los gestos

Por Patricia León

Editora general de revista Perspectiva

**E**n nuestra vida diaria es innegable que todos queremos causar siempre buenas impresiones en los demás, que nuestras ideas sean escuchadas y aceptadas, que nuestros consejos no caigan en saco roto. Y esto a todo nivel: personal, familiar, profesional, entre amigos, en la sociedad en la que nos movemos.

Las buenas impresiones no se dan solamente a lo largo de una conversación: la más importante siempre es la primera y las demás van afianzando lo que se percibió en ella. Por eso es tan importante preparar ese primer momento en que tenemos contacto con una persona, desconocida o conocida.

En el contexto familiar, una conversación importante con los hijos o entre esposos parecería que no debe prepararse porque simplemente ya nos conocemos y hay confianza. Pero aún ese tipo de conversaciones deben ser planeadas –los gestos, el tono de voz, el lugar, el momento– para que en ellas se consiga el objetivo buscado.

En el plano profesional se da un abanico de situaciones en los que una primera buena impresión condiciona

completamente todo lo que ocurra a partir de ella. Y es allí donde el conocimiento del poder de los gestos y el lenguaje corporal pueden hacer la diferencia para ser escuchados y respetados.

¿En cuánto tiempo cree que las personas se hacen una primera impresión de usted? En muy poco tiempo: los expertos dicen que entre 7 y 30 segundos. Normalmente, para esta primera impresión ni siquiera es necesario haber hablado, solo lo que se percibe por el llamado “efecto halo” y que se transmite por el aspecto externo y los gestos.

Este momento es decisivo. Si lo ponemos del otro lado y en otra situación, es lo que nos ocurre a cada uno nosotros cuando tomamos contacto con un servicio o una institución. Si lo primero que vemos al llegar a un lugar es a alguien que nos recibe con una sonrisa y nos saluda, nuestra disposición hacia esa empresa será mucho más favorable al continuar con la experiencia.

Pero volviendo a lo que nosotros deseamos causar en otros por motivos profesionales, la siguiente pregunta es ¿qué puedo hacer para conseguir una mejor primera impresión a través de mis gestos?

## Las buenas impresiones no se dan solamente a lo largo de una conversación: la más importante siempre es la primera y las demás van afianzando lo que se percibió en ella.

No hay duda de que lo primero en lo que todos nos fijamos es en el aspecto externo –la ropa, el peinado, el rostro, la mirada, la sonrisa– y después en lo que dice la otra persona –su tono de voz, la velocidad con que habla, la fluidez, el contenido de lo que dice–. Por eso, el lenguaje no verbal tiene una influencia mucho mayor que el lenguaje verbal en la reacción inconsciente que se produce en los demás en ese primer contacto y que condicionará cómo lo traten a partir de ese momento.

¿Y qué es lo que las personas pensamos cuando entramos en contacto con alguien por primera vez? Según los expertos en comunicación, como Vanessa Van Edwards, investigadora y fundadora de la empresa Science of People, por cuestiones relacionadas con la supervivencia, nuestro mecanismo de defensa nos lleva a decidir, en cuestión de segundos, si debemos tener cuidado o no de la otra persona, si tendremos que luchar o huir de ella, si nos conviene escucharla o no. Y lo decidimos buscando la respuesta a tres preguntas cruciales: ¿es amigo o enemigo? ¿Es ganador o perdedor? ¿Es aliado o rival?

Lo primero que inconscientemente nos preguntamos es si es amigo o enemigo. ¿Estamos a salvo con esta persona o en peligro? ¿Debo ser cauteloso con lo que digo? Si lo percibo como amigo, no hay peligro. Si es enemigo, seguramente sí.

Por eso, inmediatamente debemos descubrir si es ganador o perdedor. Si es “enemigo” y “ganador” probablemente nos puede atacar y hacer daño. Si es “amigo” y “ganador” me interesa seguir conociéndolo. Si es “amigo” y “perdedor” no nos aportará nada.

Si pasa este segundo filtro –es “amigo” y “ganador”–, queremos saber si puede llegar a ser un buen aliado para una posible colaboración en nuestros intereses o será un rival, un competidor. Y esto se dará a lo largo de la conversación.

Es por ello por lo que conocer el poder de los gestos para causar una primera buena impresión es crucial en todas las áreas de nuestra vida, porque por ella los demás decidirán escucharnos, adherirse a nuestras ideas y estrechar lazos.



### LA AUTORA

**Patricia León González** es máster en Dirección de Empresas MBA por el IDE Business School, Ecuador, y licenciada en Sistemas de Información por la Escuela Superior Politécnica del Litoral. Es directora de Desarrollo Institucional del IDE Business School y editora general de Revista Perspectiva.