



CIENCIAS DEL COMPORTAMIENTO

Domina la comunicación no consciente
para leer a las personas e influir en ellas

JUAN MANUEL GARCÍA 'PINCHO'



temas de hoy

JUAN MANUEL GARCÍA 'PINCHO'

CIENCIAS DEL COMPORTAMIENTO

Domina la comunicación no consciente
para leer a las personas e influir en ellas



temas de hoy

Advertencia

Todos los casos que contiene este libro son reales.

Se han cambiado los nombres de los protagonistas y algunos detalles para respetar la intimidad de las personas implicadas.

© Juan Manuel García, 2025

© por la edición, Berta Lluís, 2025

Corrección de estilo a cargo de Harrys Salswach

© por las fotografías, Iván Olivier Arnau Navarro, 2025

© Editorial Planeta, S. A., 2025

temas de hoy, un sello editorial de Editorial Planeta, S. A.

Avda. Diagonal, 662-664, 08034 Barcelona (España)

www.planetadelibros.com

Primera edición: septiembre de 2025

ISBN: 979-13-87869-00-7

Depósito legal: B. 13.379-2025

Composición: Realización Planeta

Impresión y encuadernación: Gohegraf

Printed in Spain - Impreso en España

La lectura abre horizontes, iguala oportunidades y construye una sociedad mejor. La propiedad intelectual es clave en la creación de contenidos culturales porque sostiene el ecosistema de quienes escriben y de nuestras librerías. Al comprar este libro estarás contribuyendo a mantener dicho ecosistema vivo y en crecimiento. En **Grupo Planeta** agradecemos que nos ayudes a apoyar así la autonomía creativa de autoras y autores para que puedan seguir desempeñando su labor.

Dirígete a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesitas fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra. Puedes contactar con CEDRO a través de la web www.conlicencia.com o por teléfono en el 91 702 19 70 / 93 272 04 47.

Queda expresamente prohibida la utilización o reproducción de este libro o de cualquiera de sus partes con el propósito de entrenar o alimentar sistemas o tecnologías de inteligencia artificial.



ÍNDICE

<i>Prólogo</i> , de Christian Gálvez	13
o. INTRODUCCIÓN. LAS CIENCIAS DEL COMPORTAMIENTO, EL PODER DE LOS QUE SABEN MIRAR	17
Analizar, conocer, influir	24
¿Cómo funciona este libro?	30
1. ME GUSTAS CUANDO CALLAS... PORQUE ME CUENTAS COSAS	33
El cerebro es perezoso	39
Los sesgos, los prejuicios y sus trampas	44
Ser y parecer	60
El preperfilado	64
2. ME GUSTAS CUANDO HABLAS... PORQUE ESCUCHO ACTIVAMENTE	73

Cállate un rato y aprende a escuchar	79
Ya sabes leer a los demás	89
Cómo tirar de la lengua: la obtención indetectable de información	99
 3. LAS 10 CLAVES PARA QUE LEAS CON ÉXITO	
EL LENGUAJE NO VERBAL	113
Clave 1. Aplica el principio de acción-reacción	119
Clave 2. Elabora el <i>baseline</i> o línea base	122
Clave 3. Analiza el entorno, los modificadores y los distractores	125
Clave 4. Ten en cuenta el contexto	127
Clave 5. Detecta indicios múltiples	129
Clave 6. Identifica alteraciones bruscas	132
Clave 7. Emplea el sentido común	134
Clave 8. Valora las reacciones de terceras personas	136
Clave 9. No juzgues, comprende	138
Clave 10. Detecta comportamientos universales	140
 4. MUÉSTRAME TU ROSTRO, MUÉSTRAME TUS EMOCIONES	143
De qué hablamos cuando hablamos de emociones	149
Las emociones y las microexpresiones	159
El dúo infalible para causar buena impresión: sonrisa y cejas	177
Las hemicaras: la mitad que no miente	185
Los parpadeos: el tic delator de la emoción	190

Las pupilas: sé que te gusto	194
La boca en ostra: contención	198
5. MUÉVETE, QUE TE OBSERVO	205
Tu cuerpo te delata	211
Tu inclinación al descubierto	215
Tu actitud corporal: la brújula emocional del cuerpo	221
Los ejes de la cabeza	239
Los cruces de brazos	247
Los cruces de piernas sentados	251
Los movimientos con las manos	255
Los micropicores	259
Gestos adaptadores y anclajes	268
Los apretones de manos	272
6. ENTRENO PARA LA VIDA	283
Conócete o líala	289
Di «no» sin parecer un borde	297
El balance social: cae bien sin empalagar	303
Responde con calma cuando todo arde	310
Sé tú: lo perfecto es enemigo de lo auténtico	315
7. CASOS PRÁCTICOS	323
Ejemplo 1: Reunión con un nuevo cliente	329
Ejemplo 2: Conseguir que la vecina pague la derrama del ascensor	333
Ejemplo 3: Primera cita con alguien	337
Ejemplo 4: Querer caer bien en un nuevo grupo del curro	341

Ejemplo 5: Integrarte en un grupo informal del gimnasio	344
Ejemplo 6: Entrevista de trabajo	347
Ejemplo 7: Discusión con la pareja	351
Ejemplo 8: Asistir a un funeral	355
Ejemplo 9: Reclamar un error en el cambio	358
Ejemplo 10: Preparar una presentación con público	362
<i>Epílogo</i>	365
<i>Bibliografía</i>	369

Ningún mortal puede guardar un secreto. Si sus labios callan, hablará con las yemas de sus dedos.

SIGMUND FREUD

Era un domingo por la tarde y estaba en casa preparando una presentación para la formación que tenía en unos días. PowerPoint abierto, diapositivas en blanco, estructurando ideas y buscando recursos visuales que hicieran la sesión más atractiva.

Mientras buscaba el clip perfecto de felinos adorables, mi hijo se acercó a la pantalla y, con una sonrisa de superioridad infantil, soltó: «¡Te he pillado, estás procrastinando!». Imagino que estaba tomando notas para el futuro, cuando tuviera que hacer los debe-

res y, en vez de eso, estuviera enganchado al móvil. Pero no pensaba darle esa ventaja, así que le saqué rápido de su error: «¡Qué va, estoy trabajando!». Me miró con las cejas en alto, soltó un suspiro de resignación y se fue. Si hubiera sido la primera vez que me ve «trabajando» mirando vídeos habría insistido, pero ya lleva unos cuantos años comprobando que, a veces, mi trabajo se parece bastante a hacer *scroll* infinito en internet.

Sin embargo, su observación me dejó pensando: ¿Por qué había asociado «ver gatitos en internet» con procrastinar? Su reacción tenía que ver con los **sesgos y prejuicios**, es decir, con la forma en la que nuestra mente toma atajos para interpretar la realidad sin que nos demos cuenta. Pero no nos adelantemos.

Unos días después de aquel episodio con mi hijo, me llamaron para dar una formación a una gestora de fondos de inversión. Se trataba de un grupo exclusivo de banqueros, gestores de grandes fortunas, y la sesión sería en un hotel privado en La Moraleja, una de las zonas más exclusivas de Madrid. Cuando hablé con la persona encargada de la formación, me dijo: «Mira, es una charla de una hora y pico sobre comunicación. Haz algo que les pueda interesar». Antes de la sesión, pregunté quién dirigía el grupo. Me dieron su nombre y, como buen investigador, decidí hacer una pequeña búsqueda en redes sociales. Encontré su perfil en Facebook. Se trataba de una mujer de unos sesenta años, con algunas fotos y *posts* sobre sus intereses que me dieron muchas pistas sobre cómo enfocar mi charla.

Cuando llegó el día, en mitad de la sesión y delante de un grupo de unas ochenta personas, pasé una diapositiva y, de repente, en la pantalla apareció un vídeo de gatitos adorables. Tras un instante de desconcierto, la sala estalló en risas. Entonces les planteé:

—Imaginaos que estáis en una presentación y, de repente, en la pantalla aparece una foto o un vídeo de gatitos siameses. Si alguno de vosotros tiene gatos siameses en casa, seguramente pensará: «Anda, como yo».

Pausa dramática.

—Imaginaos ahora que alguien os envía un currículum y, en su fecha de nacimiento, pone 28 de febrero de 1980. Si alguno de vosotros también cumple años ese día o cerca, podría pensar: «Anda, casi como yo».

Hice una pausa y recorrí la sala con la mirada.

—Por cierto, ¿hay alguien aquí que tenga varios gatos siameses y que cumpla años el 28 de febrero?

Silencio. Una mano se levantó. Era la jefa del grupo.

Me miró con una ceja levantada y dijo:

—Lo de los gatitos te compro que lo sacaras de las redes sociales, pero la fecha de nacimiento no, nunca he publicado nada sobre mi cumpleaños. Estoy convencida de que la sabes porque eres guardia civil y tienes acceso a esos datos.

Sonreí.

—No, lo encontré en tus redes sociales. No lo tienes en tu perfil, pero cada 28 de febrero vi que la gente te escribía «Felicidades». Solo tuve que atar cabos.

Se rio y el resto del grupo también. Al terminar la sesión, ya me estaban diciendo que querían repetir con-

migo el próximo año. Pero ¿qué había operado en todo esto y qué tiene que ver con la comunicación no consciente? ¿Por qué logré caerle bien a la jefa con un simple vídeo de gatitos? La respuesta está en el cerebro y los sesgos cognitivos, enseguida te lo explico.

EL CEREBRO ES PEREZOSO

Adentrarse en la comunicación no consciente significa comprender las emociones y, para no empezar la casa por el tejado, primero debemos entender qué papel juega el cerebro. ¿Cómo se relacionan cerebro y emociones? ¿El cerebro toma decisiones de forma emocional o racional? ¿Son incompatibles ambas cosas? Sin comprender todo esto y asentar las bases, se nos va a complicar mucho la tarea de leer a las personas.

Nuestro cerebro, siempre buscando ahorrar energía, ha desarrollado dos sistemas de pensamiento que nos ayudan a procesar la información de manera eficiente. Originalmente, estos sistemas, denominados **Sistema 1** y **Sistema 2**, fueron idea de los psicólogos Keith Stanovich y Richard West, y Daniel Kahneman los acabó popularizando en su libro *Pensar rápido, pensar despacio*.

- El sistema 1 es rápido, automático y opera con poco o ningún esfuerzo consciente. Es el encargado de generar impresiones y sentimientos de manera instantánea, basándose en experiencias previas y asociaciones mentales. Este sistema está más relacionado con nuestros instintos animales y responde de forma inmediata a estímulos externos. Por ejemplo, cuando vemos una araña y sentimos miedo al instante.
- El sistema 2 es más lento, deliberativo y requiere atención y esfuerzo consciente. Se activa cuando realizamos tareas que demandan concentración, como resolver un problema matemático complejo o tomar decisiones importantes. Este sistema nos permite analizar situaciones de manera lógica y ordenada, pero consume más recursos mentales y puede fatigarse con facilidad.

Estas dos formas de pensar corresponden a diferentes áreas del cerebro. El sistema 1 está asociado con estructuras más primitivas, como la amígdala y otras partes del sistema límbico, que gestionan las respuestas emocionales y automáticas. El sistema 2, en cambio, se relaciona con el neocórtex, especialmente la corteza prefrontal, responsable de funciones ejecutivas como el razonamiento, la planificación y el control de impulsos.

Este enfoque dual de pensamiento, lejos de presentar una separación estricta entre emoción y razón, muestra que ambas se complementan. Tradicionalmente, se nos ha hecho creer que el pensamiento racional es una

especie de torre de marfil, pura y aislada de todo lo demás, y que las emociones no son más que un estorbo que nos lleva a cometer errores. Pero la realidad es otra. **Emoción** y **razón** no solo coexisten, sino que se entrelazan hasta el punto de que, sin emociones, la toma de decisiones sería un desastre.

Para entender esta interacción, volvamos a los dos sistemas de pensamiento. Como ya hemos visto, el sistema 1 es rápido, intuitivo y automático, mientras que el sistema 2 es más lento, racional y deliberado. Estos sistemas no funcionan de manera independiente. Mientras estamos despiertos, ambos están en marcha, cada uno con su rol bien definido. El sistema 1 actúa sin esfuerzo, generando impresiones e intuiciones, y el sistema 2 reflexiona y toma decisiones más meditadas. Pero aquí viene el truco: aunque el sistema 2 puede intervenir para corregir o cuestionar lo que propone el sistema 1, muchas veces no lo hace, porque, para qué engañarnos, pensar cansa. Así que, por *defecto*, solemos aceptar lo que nos dice nuestro piloto automático... salvo que algo nos saque de ese modo «ahorro de energía» y nos obligue a encender el modo analítico.

Sin emoción no hay decisión ni motivación

En el día a día, las emociones influyen en nuestras elecciones sin que lo notemos. Desde decidir qué plato pedir en un restaurante hasta juzgar si una persona nos inspira confianza en una negociación,

nuestras impresiones y sensaciones previas moldean nuestras respuestas. Y lo más curioso es que, en la mayoría de los casos, esto nos ayuda a tomar decisiones acertadas sin que tengamos que gastar recursos cognitivos en analizar cada detalle. Por supuesto, esta dinámica tiene su riesgo, pero eso no significa que las emociones sean un problema. Al contrario, sin ellas, nuestra capacidad de decisión se vería gravemente afectada.

En su libro *El error de Descartes*, Antonio Damasio cuenta el caso de personas con daño en las zonas del cerebro que procesan emociones. Seguían siendo inteligentes, racionales... pero no podían decidir. Tardaban una eternidad en elegir entre dos fechas para una reunión o entre pollo y pescado. ¿Por qué? Porque sin emoción, todo da igual. Nada pesa más que nada. Las emociones nos ayudan a filtrar. No eliminan la razón, la complementan.

Sin la sensación de pérdida, no aprenderíamos de los errores; sin la anticipación del placer, no tendríamos motivación para actuar; sin emociones, nuestra razón estaría perdida en un mar de opciones sin rumbo claro.

Por lo tanto, incluso cuando pensamos que estamos siendo «racionales» no somos tan objetivos ni fríos. La razón, este sistema 2, está tejida con hilos de emociones y sentimientos (el sistema 1), y eso no es ne-

cesariamente malo. Nuestro cerebro, con su tendencia a la pereza, ha encontrado en este modelo una forma eficiente de funcionar.

Pero, por supuesto, no todo es perfecto. Que emoción y razón trabajen juntas no significa que siempre lo hagan de manera eficiente o sin errores. La mayoría de las veces, esta dinámica nos ayuda a movernos por el mundo sin tener que analizar cada detalle, pero en otras... nos juega malas pasadas.