

# Los Ojos Lo Tienen



Usa el contacto visual con prudencia para conectar con tu audiencia.

**POR RUTH NASRULLAH, ACB, ALB**  
Traducido por: Javier Córdova González

Fue el guiño visto alrededor del mundo. Durante el debate Vicepresidencial de los EE.UU. en el 2008, la candidata republicana, Sarah Palin, guiñó a la cámara a lo largo del debate con tanta frecuencia que el Internet fue un hervidero de comentarios al día siguiente. Incluso algunos comentaristas contaron sus guiños. El guiño en el debate casi eclipsó la discusión de lo que realmente dijo.

Palin causó un gran revuelo porque empleó un método clásico de comunicación: Usó sus ojos para transmitir pensamientos y emociones.

La comunicación implica más que las palabras que usamos. El programa educativo de Toastmasters enfatiza que la comunicación se mejora por el hábil uso de medios no verbales, tales como el lenguaje corporal. Por ejemplo, los oradores competentes son expertos en la comunicación a través del uso de sus ojos. El contacto visual es un medio poderoso de expresión, uno que puede ser usado con efecto positivo o negativo.

Un buen contacto visual puede ayudarte a convertirte en un orador más pulido. No obstante, para evitar ofender, los oradores también necesitan considerar el entorno cultural antes de emplear una mirada, un guiño, o un parpadeo.

Entonces ¿por qué el parpadeo de Palin es tan notable? La experta en lenguaje corporal, Tonya Reiman, dice que guiñar desata potentes asociaciones -esas asociaciones son positivas o negativas de-



pendiendo de cómo se interpreten. Un guiño intercambiado entre cónyuges, compañeros de trabajo o invitados en una fiesta puede enviar el mensaje de que "estamos juntos en esto", señala Reiman, autora de *The Power of Body Language: How to Succeed in Every Business and Social Encounter*. Pero un guiño que se interpreta como insincero puede causar molestias o incluso desastres en ambas, la comunicación interpersonal y la pública, dice ella.

Guiñar es una técnica complicada que debe usarse con precaución, especialmente al dirigirse a un público internacional.

#### ¿Qué dicen tus ojos?

Los ojos ofrecen pistas sobre los sentimientos de una persona, a menudo involuntariamente. Maggie Pazian, fundadora y presidente de Visual-Emotion LLC con sede en New Jersey y experta en interpretar el lenguaje facial, explica que los ojos trabajan en sintonía con toda la cara para expresar emociones como la excitación, el miedo o el engaño. Comenta que las expresiones emocionales negativas como ira o miedo están conectadas directamente al cerebro, lo que las hace universalmente entendidas.

Cuando una persona es sorprendida, sus ojos se agrandan, dice Pazian. "Que viene junto con las cejas levantadas", añade. "Los ojos agrandados también pueden comunicar emoción o miedo."

Ella describe cómo lo opuesto puede indicar sentimientos tal como la tristeza. "Con tristeza, los ojos están caídos", dice Pazian. "Ellos tienden a cerrarse un poco por lo que la apertura ocular parece pequeña. En la tristeza también tendrás las cejas hacia abajo".

También señala que no hay expresiones universales de nerviosismo. En general, su consejo para los oradores es que sean conscientes, 'enfocados' en lo que los delata y que trabajen en



La humorista y coach de hablar en público, Judy Carter, usa el contacto visual efectivo durante su sesión de educación en la Convención Internacional de 2013 en Cincinnati, Ohio.

peño”.

Huber también señala que en muchos países musulmanes el contacto visual directo entre géneros opuestos no se considera correcto. Su consejo a los comunicadores internacionales es investigar antes de viajar o interactuar con personas de otras culturas.

### Mirando a la audiencia

Matthew Arnold Stern, DTM, es el autor de *Mastering Table Topics: Tips and 500 Sample Questions to Help You Become a Better Impromptu Speaker*. En su experiencia, el contacto visual es crucial al hablar, porque establece un vínculo entre el orador y los oyentes. “Me hace sentir que [orador] está siendo digno de confianza y sincero”, dice Stern.

Señala que el orador no necesariamente debe seleccionar individuos a la vista. “Frente a la audiencia, mira a diferentes grupos”, dice. “Mira a uno por unos pocos segundos, luego a otro grupo. Esto hace que varias personas en la audiencia se sienten conectados contigo como oyentes. Y puedes estar

mejorar esa expresión.

### Retos interculturales

Rebecca Huber, coordinadora de viajes en grupo en Joy Tour & Travel en Cincinnati, Ohio, ha estado viajando por el mundo desde que era una estudiante adolescente como embajadora de People to People, una organización cuya misión es la de promover la buena voluntad entre las personas de diferentes países y culturas. Mirando al pasado con People to People, ella recuerda que algunos de sus desafíos más grandes de comunicación intercultural estaban relacionados en cómo el contacto visual se interpreta en muchas culturas asiáticas. Por ejemplo, bajar los ojos es un signo de humildad y una muestra de respeto. Ella experimentó esto por primera vez mientras trabajaba en Japón. Cuando estaba hablando con su supervisor, él evitaba mirarla directamente.

“Al principio pensé, ¿Qué hice mal?

¿Dije algo o hice algo? No creo que le caiga bien”, recuerda Huber.

### *Algunos de sus desafíos [los de Huber] más grandes de comunicación intercultural estaban relacionados en cómo el contacto visual se interpreta en muchas culturas asiáticas.*

Después de que supo que esto no era un insulto, sino más bien una señal de respeto, se acostumbró a ello. Huber dice que evitar los contactos visuales directos refleja el fuerte sentido de jerarquía en algunas culturas asiáticas, una lección que le sirvió bien, al conducir negocios en el Lejano Oriente.

“Cuando tuve jefes que eran de Hong Kong y China, siempre tenía que ser muy consciente de no mirarlos directamente a los ojos cuando me estaban dando un reporte de desem-

mirando a una persona directamente, pero todos sienten que les estás hablando a ellos”. Stern también sugiere que hagas tus discursos a manera de esquema en lugar de redactarlos todos de antemano ya que puede fortalecer el uso del contacto visual del orador. Él ha utilizado la estructura de esquema desde hace bastante tiempo y lo ve como una mejora en la comunicación tanto para el orador como para la audiencia.

“Cuando aprendí a dar discursos con esta estructura, me permitió tener un mejor contacto visual porque no me estoy enfocando en las notas o tratan-

do de memorizar lo que escribí", dice. "Y también puedo ajustar mi discurso si veo que su atención divaga".

### Utiliza a tu Evaluador

Una de las herramientas más poderosas de Toastmasters para usar el contacto visual más efectivamente es la evaluación de discursos. Muchos, si no todos, manuales de Toastmasters abogan por el uso del contacto visual al hablar en un público. Una de las mejores maneras que puedes trabajar esto al dar un discurso es pedir a tu evaluador, de antemano, que preste atención específica a tu contacto visual durante la presentación.

En la cultura actual impulsada por la tecnología, a veces perdemos el contacto visual por completo, al mirar a nuestros teléfonos inteligentes o a lo lejos de la realidad que nos rodea.

Los Tópicos de Mesa son otra gran oportunidad de practicar la comunicación utilizando los ojos. Porque típicamente hablar de manera improvisada es más conversacional, y es más fácil hacer contacto visual, dice Stern.

Aunque hacer contacto visual con las personas es útil, es importante no lo hacerlo más de cinco segundos en promedio. Evita lo que Reiman llama la "mirada acosadora."

"Sientes la mirada acosadora cuando estás conversando con alguien y sólo te mira fijamente a los ojos y parpadea dos o tres veces por minuto", dice el experto en lenguaje corporal.

"Pudieras sentir como si te estuvieran aguantando la mirada. Pero a menudo, cuando la gente da la mirada acosadora, está concentrando intensamente".

Pazian, la fundadora de Visual-Emotion, enfatiza la importancia de la autoevaluación. Ella dice que algunas personas tienen "expresiones estáticas", lo que significa que aunque cuando no estén pensando mucho acerca de algo, su cara puede parecer triste, enojada o feliz. Tu expresión facial deberá coincidir con lo que dices –así

que usa un espejo, si te ayuda.

Grabar en vídeo tu discurso también puede ayudarte a valorar tus habilidades de contacto visual; después de todo, si haces un buen contacto visual contigo mismo -o si no- lo sabrás inmediatamente. El manual avanzado de *Comunicando en Vídeo* incluye proyectos que tienen la intención para ser grabados.

En la cultura actual impulsada por la tecnología, a veces perdemos el contacto visual por completo, al mirar a nuestros teléfonos inteligentes o ver lejos de la realidad que nos rodea. A pesar de la gran cantidad de mensajes de texto y tweets, los ojos todavía dan una idea de nuestros pensamientos. Como Reiman lo nota, los seres humanos están conectados directamente para la comunicación visual; recuerda esto cuando hables ante un grupo o entre colegas. Recuerda, también, estar consciente de los factores culturales y usar el programa Toastmasters al máximo.

No pierdas de vista el hecho de que optimizar el uso del contacto visual es un aspecto clave al hablar en público. T

**RUTH NASRULLAH, ACB, ALB**, es Secretaria/ Tesorera del Speakers R Us club en Houston, Texas. Sirve como la Gobernadora del Área P6 2013-2014 en el Distrito 56. Más información, visitar [www.ruthnasrullah.com](http://www.ruthnasrullah.com).

Traducido del artículo, "EYE CONTACT/ The Eyes Have It", Págs. 22 – 24 y 29. Revista TOASTMASTER, DECEMBER 2013.

Traducido por: Javier Córdova González, DTM. Miembro del Club Maz Líder, Mazatlán, Sin. [jacogo@hotmail.com](mailto:jacogo@hotmail.com)

**¡No te Olvide de Ver!**