

Trabajo Fin de Grado

Lenguaje no verbal en la entrevista: detección del engaño

Autor/es

Kevin Marco Dos Santos

Director/es

Bárbara Oliván Blázquez

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
2015



*“Nunca te enseñaron cómo hablar tus gestos,
pero si fuiste enseñado a hablar con palabras”.*

Paul Ekman

Contenido

INDICE DE ILUSTRACIONES	3
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. JUSTIFICACIÓN	4
2. DEFINICIÓN DE ENTREVISTA DE TRABAJO	6
3. DEFINICIÓN DE LENGUAJE NO VERBAL	12
4. LENGUAJE NO VERBAL EN LA ENTREVISTA DE TRABAJO	15
4.1. KINESIA	15
4.1.1. EMBLEMAS	15
4.1.2. ILUSTRACIONES	21
4.1.3. MANIPULACIONES	23
4.1.4. EXPRESIONES FACIALES	24
4.1.5. FILTRACIONES	27
4.2. PARALINGÜÍSTICA	30
4.3. PROXÉMICA	32
5. DETECCIÓN DE ENGAÑOS EN LA ENTREVISTA DE TRABAJO	34
6. ASPECTOS CLAVES A CONSIDERAR EN EL ANÁLISIS DEL LENGUAJE NO VERBAL Y LA DETECCIÓN DE MENTIRAS EN LA ENTREVISTA DE TRABAJO	37
Bibliografía	40

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	16
Ilustración 2	16
Ilustración 3	16
Ilustración 4	17
Ilustración 5	17
Ilustración 6	18
Ilustración 7	18
Ilustración 8	18
Ilustración 9	19
Ilustración 10	20
Ilustración 11	21
Ilustración 12	23
Ilustración 13	23
Ilustración 14	24
Ilustración 15	26

1. INTRODUCCIÓN

1.1.JUSTIFICACIÓN

Este trabajo pretende profundizar en el concepto y clasificación del lenguaje no verbal y en la adaptación de algunos aspectos del lenguaje no verbal y verbal en la selección de personal a través de la entrevista de trabajo. Existe abundante bibliografía sobre el lenguaje no verbal, pero ninguno profundiza en el aspecto que nos puede interesar como futuros graduados en relaciones laborales y recursos humanos como es la adaptación a la selección de personal en la entrevista de trabajo. Este trabajo, por lo tanto, intenta dar un primer paso para rellenar este vacío. Hay que tener en cuenta las particularidades del ámbito de la selección de personal y concretamente de la entrevista de trabajo para comprender que es necesaria esta adaptación de los conocimientos sobre el lenguaje no verbal a este ámbito.

Para ello se utilizó una metodología de revisión bibliográfica, principalmente de bibliografía de grandes estudiosos del tema y autores pioneros como Paul Ekman o Flora Davis, entre otros. Se ha buscado la adaptación de los contenidos de esta bibliografía al ámbito que nos ocupa.

Con este trabajo se pretende ayudar a los/as entrevistadores/as, ya que a través de un conocimiento profundo de la kinesia, la proxémica o de la paralingüística, y todas las implicaciones que conllevan, como por ejemplo los emblemas o las ilustraciones, van a acercarse a lo que realmente está pensando la persona que se ha presentado al puesto de trabajo.

Personalmente creo que es un tema muy interesante, ya que enriquece enormemente la información obtenida en una entrevista de trabajo para poder seleccionar a la persona más adecuada al puesto de trabajo. Es decir, se va a poder ver más allá de las preguntas que se le realizan a la persona que se presenta a la selección. También considero que estos conocimientos pueden ser de utilidad ya no solo al personal de recursos humanos, si no como un aumento del conocimiento en el ámbito de la comunicación humana. Sería muy gratificante que este primer análisis sirva de acicate para incentivar a autores a escribir sobre el lenguaje no verbal en las entrevistas, ya que como se ha dicho anteriormente, no hay ninguno que abarque este tema de forma específica (el ámbito de la selección de personal y de la entrevista de trabajo tiene mucha relevancia y cuánto mejor esté preparado un entrevistador mejor).

Hemos destacado la importancia del lenguaje no verbal en las entrevistas, pero no hay que dejar de lado el lenguaje verbal. Aparte de la información recabada a partir de las notas recopiladas en las entrevistas, estos dos aspectos, como el lenguaje no verbal y el lenguaje verbal también

pueden darte una gran información de cómo se siente la persona durante el proceso de la entrevista. A través del lenguaje no verbal, se puede filtrar información, y este es el objeto de este trabajo, que la persona de selección consiga saber esa información que esconde la persona que se presenta al puesto vacante, ya que es más difícil “controlar” el lenguaje no verbal que el verbal.

El lenguaje no verbal es un tema muy interesante y del cual se puede aprender mucho y saber muchas cosas de otras personas sin que ellas hablen y sin que estas personas se den cuenta de que están dando información sobre ellas, fijándose solo en sus expresiones faciales, sus gestos, o el tono de voz que usan cuando hablan, etc.

Este trabajo abarca diferentes aspectos que se estructuran de la siguiente manera: En primer lugar se va profundizar en lo qué es la entrevista como método de selección de personal, los objetivos que tiene y los tipos de entrevista (según el número de personas que intervienen en la entrevista, los errores que se pueden cometer en ella y finalmente las preguntas que se pueden hacer en ella). En segundo lugar abarcaremos el tema del lenguaje no verbal en general, y las tres categorías en las que se puede clasificar, como son la kinesia, la proxémica y la paralingüística. En el siguiente apartado se va a presentar la adaptación del lenguaje no verbal en las entrevistas de trabajo, es decir, la kinesia, la proxémica y la paralingüística adaptándola a una entrevista y qué aspectos pueden presentar las personas entrevistadas. Posteriormente se profundiza en el tema de la detección de engaños, que puede ayudar a comprobar la veracidad del candidato/a en la entrevista mediante lenguaje verbal. Y por último, se presenta a modo de conclusiones o de resumen, cuáles son los aspectos en los que un entrevistador/a que se tiene que fijar para saber conocer en profundidad lo que la persona que se ha presentado al puesto está pensando o si está diciendo la verdad o “medias verdades”.

2. DEFINICIÓN DE ENTREVISTA DE TRABAJO

La **entrevista de trabajo** es una de las principales técnicas de evaluación de personal y seguramente la más utilizada en el ámbito de la selección de personal en los departamentos de Recursos Humanos hoy en día. Se puede decir que es un instrumento relativamente fácil de utilizar, así que no se exige una gran experiencia en formación por parte del entrevistador, también permite recabar gran cantidad de información de los candidatos y adaptarse a las particularidades y exigencias de cada uno de ellos y los costes son relativamente escasos. Cuando se utiliza adecuadamente se puede obtener datos con una alta autenticidad y, por tanto, es un buen instrumento de evaluación, tanto para los entrevistados/as como para los entrevistadores/as. Por último, resaltar que la entrevista es un proceso de comunicación interpersonal y por lo tanto está sujeta a las normas de la comunicación humana y que su finalidad es obtener información para alcanzar un objetivo previamente establecido. (Pereda & Berrocal, 2001)

Cuando la entrevista se lleva a cabo dentro de un proceso de selección de personal, se define como una conversación preparada en la que el entrevistador, por una parte, comunica al candidato cual va a ser su puesto de trabajo y que características va a tener en ese puesto de trabajo y cómo va a ser la empresa en la que desea y, por otra, recoge información sobre el candidato, que le hace saber si el entrevistado está preparado y tiene las competencias requeridas para desarrollar el trabajo, y sus posibilidades de proyección futuras dentro de la empresa. (Pereda & Berrocal, 2001)

La **entrevista de selección** tiene como idea fundamental conseguir la mayor cantidad posible de información sobre el candidato, con el objetivo de saber si es apto para poder desempeñar el puesto de trabajo y si es idóneo para la organización. Por otra parte, si se compara con la definición de entrevista que hemos visto anteriormente, se demuestra que este objetivo es demasiado restrictivo, ya que solo se trabaja en una dirección; esto es, la adaptación del sujeto al puesto y a la organización olvidando si éstos se adaptan a los intereses y motivaciones del individuo, presuponiendo que, en todos los casos, los candidatos están interesados y motivados hacia el trabajo y a desempeñarlo en la organización demandante. (Pereda & Berrocal, 2001)

La entrevista debe perseguir los siguientes objetivos generales: (Pereda & Berrocal, 2001) (Salgado & Moscoso, 2001)

- ❖ Comprobar que el candidato reúne los requisitos necesarios para desempeñar satisfactoriamente el puesto de trabajo en cuanto a conocimientos, experiencia, competencias, motivación e intereses.

- ❖ Facilitar al candidato datos sobre la organización y el puesto de trabajo, para que pueda determinar si está interesado en él.
- ❖ Producir en el candidato una buena imagen de la organización, por medio de su modo de tratar al personal. Con respecto a este objetivo, el papel principal lo juega el entrevistador, debido a que es él quien mantiene el contacto personal con los candidatos y, por tanto, quien actuará como principal motivador hacia la empresa y el puesto.
- ❖ Un contacto personal entre el entrevistador y el entrevistado que les permite intercambiar información.
- ❖ La entrevista tiene mucha flexibilidad y libertad para el entrevistador para decidir si el candidato es válido y para decidir que pregunta y como lo pregunta.
- ❖ Las preguntas se hacen a razón de un análisis de puesto.
- ❖ A todos los candidatos se le hacen las mismas preguntas.
- ❖ Escalas de valoración para saber la conducta de los entrevistados.
- ❖ A cada candidato se le hace el mismo proceso por igual.
- ❖ Los entrevistadores tienen una formación dada para saber cómo hacer una entrevista.
- ❖ La decisión final se toma después se toma una vez que has entrevistado a todos los candidatos.

Los objetivos especificados tienen el mismo nivel de importancia, ya que cuando el entrevistador intenta saber información sobre el candidato al puesto para saber si está preparado para el puesto o no lo está, el candidato por otra parte intentará conseguir la información necesaria para saber si el puesto se adecua a lo que el busca, es decir, sus intereses y necesidades personales y/o profesionales. Por lo tanto, independientemente del resultado y de las decisiones tomadas en todo el proceso de selección, y de que los candidatos sean elegidos o no, la empresa tiene que dar una buena imagen de la organización. (Pereda & Berrocal, 2001)

Por lo general, se puede hablar de tres clasificaciones de entrevista en función de su estructuración, el número de personas que participan, los errores que se pueden cometer y los tipos de preguntas que se pueden realizar. Respecto a su estructuración, la entrevista puede ser estructurada, semiestructurada y no estructurada; respecto al número de personas que pueden participar, pueden ser entrevistas individuales, de grupo o de panel; respecto al tipo de preguntas, pueden ser abiertas o cerradas y por último se explicarán los diferentes errores que pueden sucederse durante la realización de la entrevista. (Pereda & Berrocal, 2001)

Según la estructuración de la entrevista, se puede hablar de tres tipos de entrevistas:

Entrevista estructurada: En este tipo de entrevista se requiere coger la información esencial sobre el sujeto para desempeñar el puesto de trabajo que se ofrece.

Para hacer este tipo de entrevista se necesita estar muy cualificado y preparado previamente ya que se le van hacer las mismas preguntas a todos los candidatos.

Lo bueno que tiene esta entrevista que al hacerle las mismas preguntas a todos los candidatos, obtienes información sobre las mismas preguntas y esto hace que puedas compararlo con el perfil de competencias de todos los candidatos y tomar una decisión acertada. (Pereda & Berrocal, 2001)

Entrevista semiestructurada: Es el tipo de entrevista más utilizado por los entrevistadores en las empresas.

En este tipo de entrevistas, el entrevistador tiene unos temas y unas preguntas determinadas que irá realizando sobre la entrevista, normalmente tiene unos bloques preparados como por ejemplo son (conocimientos teórico/prácticos, experiencia profesional, competencias, intereses, etc.) y según las contestaciones que da el entrevistado podrá ir cambiando de preguntas según le convenga más para saber la información que necesita.

Lo mejor que tiene este tipo de entrevista es que junta los beneficios de la entrevista estructurada y la no estructurada, lo que hace que tenga menos riesgos. (Pereda & Berrocal, 2001)

Entrevista no estructurada: Este tipo de entrevista es poco común y para entrevistadores con mucha experiencia en hacer entrevistas, ya que el entrevistador va solo con un guión y va haciendo preguntas según las respuestas que le va dando el entrevistado.

Este tipo de entrevista tiene un riesgo ya que se le puede olvidar preguntar algo fundamental y por lo tanto no tener información clarividente. (Pereda & Berrocal, 2001)

Según el número de personas que intervienen en la entrevista, se puede hablar de: (Pereda & Berrocal, 2001)

Entrevista individual o cara a cara: Es la más habitual de la entrevistas y es realizada por un único entrevistador a un único entrevistado.

Entrevista de grupo: Varios entrevistados son entrevistados por un entrevistador o por varios entrevistadores a la vez, esta entrevista es muy poco habitual ya que los entrevistadores se tienen que poner de acuerdo para formular las preguntas.

Entrevista de panel: Varios entrevistadores entrevistan a un único candidato, esta entrevista suele utilizarse en entrevistas de selección.

Según el tipo de preguntas en la entrevista, se puede hablar de preguntas abiertas o preguntas cerradas.

Las preguntas abiertas: Son las preguntas que tienen que contestarse con una argumentación válida, no vale decir sí o no y si se dice tiene que venir acompañado de una explicación cualificada para ello.

Los tipos de preguntas abiertas son:

De aclaración: Con este tipo de preguntas se intenta saber información sobre la respuesta que ha dado en la pregunta anterior.

De comparación: El entrevistador le hace este tipo de pregunta para tener un tipo de respuesta, pero además y más importante para que explique porque prefiere una cosa y no otra.

De sugerencia: Son preguntas en las cuales ya llevan consigo la respuesta, en cierto modo, afirman o niegan algo y el candidato tendrá que decir si está de acuerdo o no, no se deben usar mucho estas preguntas ya que las preguntas positivas las contestarán positivamente y las negativas las contestarán negativamente.

Proyectivas: Son preguntas que pueden ser conflictivas y generar mucha polémica, por eso se suelen poner en boca de otro para saber la respuesta.

Situaciones o hipotéticas: Al entrevistador le ponen en una situación concreta y tiene que decir lo que haría en ese momento.

Preguntas que se apoyan en la última respuesta: Este tipo de preguntas se realizan cuando el entrevistado quiere que se centre en una respuesta concreta.

Preguntas de elección múltiple: Es cuando al entrevistado se le dan varias opciones en una pregunta. (Pereda & Berrocal, 2001)

Las Preguntas cerradas: Son las preguntas que se contestan con un sí o un no.

Los tipos de preguntas cerradas son:

De identificación: En este tipo de preguntas se quiere saber información usando el «quién», «dónde», «cuándo», «cuánto» o «cuáles».

Preguntas de selección: Es cuando se le pide al candidato que elija entre dos o más opciones.

Definitivas: Son preguntas sobre algo concreto que su única respuesta es un «sí» o un «no».

Preguntas directas: Se usan para concretar la información que el candidato ha dado.

Preguntas indirectas: Parece que quieren conseguir un tipo de información, pero en realidad quieren conseguir otra información y utilizan una pregunta concreta para obtener esa respuesta. (Pereda & Berrocal, 2001)

Errores que se pueden cometer durante la entrevista (Pereda & Berrocal, 2001)

A continuación se describen los principales errores que un entrevistador puede tener cuando entrevista a un candidato para un puesto, ya que estos errores pueden influir en sus decisiones. Estos errores son:

Efecto halo: Es uno de los errores más habituales de la entrevista, es cuando el entrevistador se ve influenciado por una cualidad buena o mala del entrevistado y su juicio de valor viene precedido por esa cualidad.

Efecto contraste: Este error viene provocado cuando el entrevistador compara responsablemente o irresponsablemente a un candidato con uno ya entrevistado.

Ideas preconcebidas: Este error viene precedido por los prejuicios que tiene el entrevistador de la interpretación que saca el de las palabras o de los gestos del candidato.

Las primeras impresiones: Es cuando el entrevistado toma la decisión solo por la primera impresión del entrevistado.

Experiencia anterior: Es cuando el entrevistador piensa que el candidato es el idóneo para el puesto solo porque ha tenido una experiencia en el puesto de trabajo que se busca, aunque luego resulte no ser el idóneo.

Proyección: Es cuando el entrevistador compara al candidato consigo mismo y toma la decisión basado en esas comparaciones.

Entrevista estereotipada: Es cuando el entrevistador hace todas las entrevistas iguales, sin importar el puesto de trabajo o el candidato que se está buscando.

Formulación de preguntas: Es cuando el entrevistador toma la decisión porque el candidato ha contestado mal a una pregunta sin tener en cuenta las demás y sin tener en cuenta que ha podido ser porque la pregunta este mal formulada o el entrevistado no haya entendido bien el significado de la pregunta.

Hacer deducciones sin buscar confirmación: Cuando le llegan unas informaciones al entrevistador y se deja llevar por esas informaciones sin preguntarle al entrevistado para que le confirme si son verdad o mentira esas informaciones.

Falta de la preparación de la entrevista: Es cuando un entrevistador va a una entrevista sin llevar un guión establecido para saber lo que tiene que preguntarle al candidato, ya que piensa que sabe lo que le va a preguntar pero luego cuando llega a la entrevista le falta esa preparación y ese guión para saber lo que busca.

No realizar entrevistas en profundidad: Este error viene tipificado porque el entrevistador hace la entrevista buscando una formación y experiencia para el puesto, y el error se produce porque tienen que desarrollar la entrevista en más niveles para saber si el candidato es el idóneo para el puesto de trabajo.

Cada tipo de entrevista nos va a permitir alcanzar unos objetivos u otros, pero en todas ellas es muy importante el lenguaje verbal, así como lenguaje no verbal, ya que puede ratificar o no las respuestas dadas por el individuo. Por este motivo, a continuación, se profundizará en el concepto de lenguaje no verbal, y cómo se puede identificar mediante la kinesia, la proxémica o la paralingüística. Estos tres son los aspectos que nos sirven para identificar sentimiento, emociones, miedos, inseguridades o incluso cuando no se dice la verdad o totalmente la verdad. De esta forma, a la hora de elegir un candidato/a para un empleo todas estas características nos ayudaran a poder tomar una mejor decisión en la selección (con la importancia que tiene el ser elegido o no para un puesto de trabajo).

3. DEFINICIÓN DE LENGUAJE NO VERBAL

Podemos decir que desde los años setenta se ha descubierto y explorado una nueva e incitante ciencia: **el lenguaje del cuerpo**. Conlleva un bagaje científico que se le ha denominado *kinesia*. El lenguaje del cuerpo o la kinesia se fundamentan en las pautas de conducta de la comunicación no verbal, pero la kinesia es una ciencia que con el paso del tiempo ha llegado a miles de personas. Estudios científicos han revelado que el lenguaje del cuerpo puede hacernos ver que de verdad se pueden contradecir las comunicaciones verbales.

El lenguaje del cuerpo puede observar cualquier movimiento, reflexivo o no, ya sea una parte o la totalidad del cuerpo que una persona emplea para enviar un mensaje emocional al mundo que nos rodea. Para comprender el lenguaje no verbal, los expertos kinésicos tienen que tener en cuenta las diferencias culturales y ambientales. El hombre acostumbrado, a que no sepa interpretar los matices culturales del cuerpo, muchas veces interpretan las cosas como ellos creen en base a sus ideas, prejuicios o incluso experiencias, en vez de interpretarlas como son en la realidad. (Fast, 2008)

“La cuestión es que en toda situación hay siempre dos elementos en el lenguaje del cuerpo el envío del mensaje y la recepción del mensaje. El lenguaje del cuerpo, además de emitir y recibir mensajes, si es bien comprendido y empleado con habilidad puede servir también para romper las defensas ajenas. En general el más rápido y evidente tipo de lenguaje no corporal es el contacto. El contacto de la mano, o de un brazo alrededor de los hombros de alguien, puede expresar un más ávido y directo mensaje que decenas de palabras.” (Fast, 2008, págs. 13-14)

El estado de ánimo de una persona se puede observar por medio del lenguaje corporal, no solo por el verbal. El análisis del lenguaje corporal es un estudio que junta todos los movimientos del cuerpo, desde los movimientos más intencionados hasta los totalmente involuntarios, desde lo que corresponden a una cultura particular hasta los que cruzan todas las barreras culturales. (Fast, 2008)

Las personas nacen con conocimientos innatos sobre una comunicación no verbal. Las personas pueden enseñar a otro ser humano impresiones comúnmente conocidas como pueden ser el odio, miedo, agrado, tristeza, etc., sin haberlo hecho nunca y sin saber cómo se hace. De esta manera se puede decir que el lenguaje de las personas es en parte instintivo, en parte enseñado y en parte imitativo. (Fast, 2008)

“*Las expresiones faciales* involuntarias de las emociones son un producto de la evolución. Los humanos comparten muchas de estas expresiones con los demás primates. Algunas al menos las

que indican felicidad, temor, enojo, repulsión, tristeza y desazón, y quizás otras emociones son universales, vale decir, son las mismas para todas las personas con independencia de su edad, sexo, raza o cultura. Ellas son la fuente más rica de información acerca de las emociones y revelan sutiles matices en los sentimientos fugaces.” (Ekman, 1991, págs. 129-130)

Esto lo sabemos porque Ekman fue el estudioso pionero de las expresiones faciales, ya que viajó a varios países e identificó que por ejemplo la expresión de miedo es igual en EEUU que en la selva africana, con esto demostró que aunque las personas sean de culturas diferentes, muchas expresiones faciales y básicamente las relacionadas con las emociones básicas, son iguales en todas las culturas y todas las partes del mundo.

Siempre que hablamos con otra persona las palabras van acompañadas de gestos, movimientos oculares, cambios de postura y expresión facial. “La mayoría de la gente no se da cuenta de lo mucho que se utiliza este lenguaje sin palabras a la hora de comunicarse con otras personas. Lo usan inconscientemente.” (Wainwright, 1993, pág. 9)

Podemos hablar que con el paso de los años han aparecido una serie de subdisciplinas como son la proxémica o la paralingüística, haciendo que los conocimientos sean mayores dando un resultado sobre las interacciones humanas, y muy detalladas en todos sus niveles. (Wainwright, 1993)

“El término **proxémica** lo podemos definir como el estudio del uso del espacio en la comunicación. Edward Hall acuñó el término proxémica y definió cuatro zonas en el uso del espacio. Desde cero a 0,5 metros lo denominó zona íntima, en la que las personas están realmente en contacto físico o tienen mucha facilidad para tocarse. La segunda es la zona personal y se extiende desde 0,5 a 1,2 metros; a esta distancia se pueden estrechar las manos y en este caso dos personas están separadas no más que por la longitud de sus brazos. La tercera es la zona social y va desde 1,2 a 3 metros; es la que se utiliza con más frecuencia en las actividades cotidianas de naturaleza social o profesional. La última zona se denomina pública y abarca a partir de 3 metros. Hall dividió, a su vez, cada una de estas zonas en fase cercana y lejana.” (Wainwright, 1993, pág. 82)

“La **paralingüística** se puede definir como los aspectos no verbales del lenguaje que incluyen muchos elementos. A la hora de interpretar estos aspectos hay que tener en cuenta el volumen, tono, timbre, cualidad de la voz, velocidad al hablar, acento y entonación, también se ve influido por la naturaleza y número de los errores lingüísticos. La voz nos proporciona gran cantidad de información, nos permite evaluar la edad, el sexo, el atractivo, la clase social y el nivel

educativo. También nos puede ayudar a deducir el tipo de ocupación, a decidir si creemos o confiamos en alguien y si nos gusta o no.” (Wainwright, 1993, pág. 140)

A partir de esta aproximación al lenguaje no verbal, y las diferentes subdisciplinas en las que se divide, como son la kinesia, la proxémica y la paralingüística, se va a profundizar y adaptar estos conocimientos al ámbito de la entrevista de trabajo y selección de personal.

4. LENGUAJE NO VERBAL EN LA ENTREVISTA DE TRABAJO

A continuación vamos a profundizar en la adaptación de las subdisciplinas del lenguaje no verbal mencionados anteriormente, al ámbito de la selección de personal y concretamente en la entrevista de trabajo. Es decir, que implica el lenguaje del cuerpo de la persona entrevistada, si nos está diciendo la verdad y como nos está diciendo las cosas para captar todos los matices en la entrevista de trabajo. Empezaremos por la kinesia, después la paralingüística y finalmente acabaremos con la proxémica.

4.1.KINESIA

Según algunos autores como James (2003), dicen que las palabras carecen un poco de valor cuando se compara con la repercusión del tono de voz y de las imágenes no verbales. Si una persona con sus palabras dice una cosa y con su lenguaje no verbal dice otra, está transmitiendo un mensaje contradictorio, la imagen que tiene más peso es la que se ve y además durara más tiempo en nuestros recuerdos.

En cambio, otros autores como Ekman (1991) creen que las palabras son lo más importante en el lenguaje no verbal, ya que es a lo que más se le presta atención porque es la forma de comunicación más rica, dado que se pueden transmitir más mensajes y más rápido que con el rostro, la voz o el cuerpo. Otra razón de que son las preferidas para engañar a las personas es porque es más fácil decir frases falsas con las palabras.

A continuación vamos a explicar los diferentes elementos referentes a la kinesia para identificar si una persona miente o como nos está diciendo lo que quiere decir (que hay “debajo” de las palabras). Los elementos que se encuentran dentro de la kinesia son: los emblemas, las ilustraciones, las manipulaciones, las expresiones faciales y dentro de ellas las microexpresiones y expresiones abortadas y por último las filtraciones.

4.1.1. EMBLEMAS

Un candidato en la entrevista puede mostrar rabia replegando los dedos de la mano menos el dedo medio y permanecer un tiempo efímero con este gesto y el candidato no se da cuenta de este gesto, ya que es un gesto involuntario. Este gesto de rabia puede venir precedido porque al entrevistado no le haya gustado una pregunta o una respuesta que le haya dado el entrevistador. La mentira también puede ser delatada por un encogimiento de hombros cuando por ejemplo le hagas una pregunta al entrevistado y el responda con una información falsa. “El encogimiento de hombros, que lo podemos ver en la Ilustración 1 y en la Ilustración 2; y el dedo medio alzado, como

podemos ver en la Ilustración 3, se le denomina **emblema** para distinguirlo de todos los restantes ademanes a los que recurren las personas”. (Ekman, 1991, pág. 105)



Ilustración 1

Fuente: (Cain, 2014)



Ilustración 2

Fuente: (Cain, 2014)



Ilustración 3

Fuente: (clàssiquesmir, 2014)

Los emblemas pueden sustituir a las palabras o se utilizan cuando en ese momento las palabras no pueden ser usadas. Otros emblemas que pueden ser interesantes para el entrevistador en una entrevista pueden ser: el vaivén vertical de la cabeza para decir que sí o su vaivén horizontal para decir que no cómo se puede ver en la Ilustración 4 a Ilustración 9 ; la mano puesta detrás de la oreja que significa que no se está escuchando o el dedo del medio cruzado sobre el índice para rogar que se cumpla un deseo, en este caso sería ser elegido como candidato. (Ekman, 1991)



Ilustración 4



Ilustración 5



Ilustración 6



Ilustración 7



Ilustración 8



Ilustración 9

Fuente: (Fundacionciclo, 2012)

Los emblemas normalmente se efectúan deliberadamente, la persona que lo ha hecho sabe que lo está haciendo, ha conseguido transmitir un mensaje. Hay excepciones, como pueden ser los deslices verbales que posteriormente explicaremos o los deslices corporales, es decir, emblemas que nos dan información que el candidato quiere ocultar. Se puede saber si el emblema es un desliz y no un mensaje deliberado, mediante dos maneras. La primera es que sólo muestra una parte del emblema, no el hecho completo. Por el ejemplo el encogimiento de hombros se puede mostrar de diferentes modos como son: alzando ambos hombros a la vez, o volcando hacia arriba las palmas de las manos, o con un gesto que consiste en alzar las cejas al par que se deja caer el párpado superior y se tuercen los labios en forma de U, cómo se puede ver en la Ilustración 10 o mezclando todas formas incluyendo una pequeña inclinación al costado, todo esto lo tiene que saber el entrevistador porque no siempre se van a encoger los hombros a la vez. En la segunda manera, el desliz corporal, sólo aparecerá uno de estos componentes y a veces ni siquiera se terminara de hacerlo, como por ejemplo: se alzará un solo hombro, apenas unos milímetros; se llevará hacia arriba el labio inferior solamente, cubriendo un poco el labio superior; las palmas de las manos girarán sobre sí mismas mínimamente. El segundo indicio de que el emblema es un desliz y no un movimiento optativo es que se ejecuta fuera del lugar de presentación del individuo ante el otro, normalmente la zona suele ser entre la cintura y el cuello, esto le permite una buena visión al entrevistador de cara a los emblemas que pueda hacer el candidato. (Ekman, 1991)



Ilustración 10

Fuente: (Fundacionciclo, 2012)

4.1.2. ILUSTRACIONES

Otro movimiento corporal para determinar si el candidato está mintiendo pueden ser las *ilustraciones*. A veces se confunden las ilustraciones con los emblemas, pero hay que tener bien clara la diferencia porque normalmente varían en sentidos contrario cuando se miente: los deslices corporales suelen aumentar mientras que las ilustraciones tienden a disminuir. Se llaman ilustraciones porque ilustran o ejemplifican lo que se está diciendo. Algunos ejemplos, cómo se puede observar en la Ilustración 11, que tiene que tener en cuenta el entrevistador son por ejemplo: seguir el curso del pensamiento con la mano en el aire, como si se estuviera dibujando en el espacio o se quisiera repetir o amplificar con una acción lo que se está diciendo. Casi siempre las ilustraciones se hacen con las manos. De todos modos, los párpados superiores, las cejas y todo el tronco o hasta el cuerpo entero pueden aportar algo para dar una énfasis. (Ekman, 1991)



Ilustración 11

Fuente: (Guevara, 2011)

Las ilustraciones son adquiridas, no innatas por lo que la mentira puede ser descubierta porque se estén utilizando menos ilustraciones que de costumbre. Las ilustraciones también se utilizan cuando a una persona se le atraganta una palabra o como se suele decir “tengo la palabra en la boca”, algunos ejemplos de esto son: chaquear los dedos o alzar la mano como para alcanzar algo en el aire, la busca de esa palabra o palabras le están diciendo al otro individuo que aún está buscando esa palabra que se le atraganta. Las personas ilustran menos cuando se sienten indiferentes, aburridas, tristes o ajenas a la conversación, sin embargo el entusiasmo o el interés fingido puede detectarse cuando faltan ilustraciones seguidas de las palabras, también hay pocas ilustraciones cuando el sujeto, en este caso el entrevistado no tiene decidido lo que va a decir. La

diferencia más concluyente entre los emblemas y las ilustraciones es la precisión del movimiento y el mensaje que se transmite. El emblema tiene todos los movimientos precedidos, es decir no vale cualquier movimiento, tiene que ser uno que refleje muy bien el mensaje. En cambio, en el caso de las ilustraciones, puede tener muchos movimientos pero lanzar un mensaje más bien impreciso. (Ekman, 1991)

4.1.3. MANIPULACIONES

Otro rasgo son las *manipulaciones*, que son todos los movimientos en las que una parte del cuerpo masajea, frota, rasca, agarra, pincha, estruja, acomoda o manipula de una forma a otra parte del cuerpo. Estas manipulaciones pueden ser efímeras como pueden durar unos minutos. Las manipulaciones más cortas tienen una idea clara y concisa. Algunas de ellas y en las que se va a tener que fijar el entrevistador son: ordenarse el cabello, sacarse una suciedad o un tapón de cera de dentro de la oreja, y/o rascarse algún lugar del cuerpo, como se ve en la Ilustración 12 y en la Ilustración 13. Por otra parte, las que duran varios minutos no tienen ningún objeto concreto y serían: enrollar y desenrollar infinitamente un haz de cabellos, frotarse un dedo contra el otro, y/o dar golpes rítmicos con el pie contra el suelo de forma ininterrumpida. La mano es la parte del cuerpo con las que se realizan las manipulaciones más habitualmente, pero hay otros como son el pelo, las orejas, la nariz o la entrepierna. Las manipulaciones también pueden hacerse con el rostro como serían: lengua contra mejilla, dientes que muerden levemente el labio o también una pierna contra pierna. Por último decir que hay objetos que pueden participar en la manipulación, en el caso del candidato sería su bolígrafo, lápiz o su reloj. (Ekman, 1991)

Las manipulaciones se incrementan cuando una persona se siente incómoda o nerviosa. Cuando una persona, en este caso el entrevistado, se rasca, se estruja, se pellizca, se acicala o se escarba algunos orificios concretos, estas muestras nos indican que está aumentando su malestar. (Ekman, 1991)



Ilustración 12

Fuente: (Guevara, 2014)



Ilustración 13

Fuente: (Guevara, 2014)

4.1.4. EXPRESIONES FACIALES

El rostro es una gran fuente de información, y especialmente en el tema que nos interesa como son las entrevistas de selección de personal. En una entrevista buscamos al candidato más idóneo al puesto de trabajo, y a través del rostro, el entrevistador/a puede conocer tanto lo que el entrevistado/a quiere enseñar, como lo que quiere esconder.

Las expresiones que se producen a raíz de una emoción o sentimiento real, se suelen producir de forma involuntaria, en cambio, las falsas vienen determinadas por un control voluntario del sujeto que hace que cohiba lo cierto y enseñe lo falso. Las expresiones faciales involuntarias son universales como se ve en la Ilustración 14, es decir, es la misma expresión en España, Estados Unidos o Sudáfrica como son las de felicidad, temor, enojo, repulsión, tristeza y desazón. Esto implica que sea cuál sea la procedencia de la persona entrevistada, su expresión facial de las emociones básicas será igual que las de cualquier otra persona de cualquier parte del mundo (Ekman P, 1999). Hay que resaltar también que las expresiones no son únicas para cada emoción, sino que hay varias expresiones que pueden mostrar más de una emoción diferente. (Ekman, 1991)

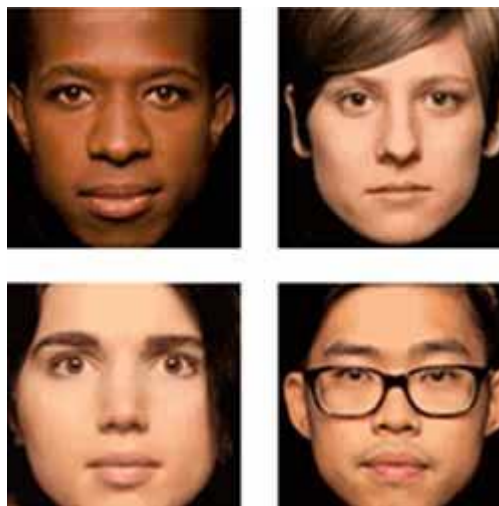


Ilustración 14

Fuente: (Rosas, sf)

Hay muchas expresiones faciales que dejan entrever algunos aspectos referentes a los que los sujetos están relatando en las entrevistas de trabajo, al responder a las preguntas del entrevistador.

Existen también emblemas faciales como son: el guiño, las cejas alzadas, párpado superior flácido, labios cerrados en forma de U invertida (esta última nos está dando a entender ignorancia), etc. Igual que existen emblemas, también hay manipulaciones faciales como: morderse el labio o chupárselo o secárselo con la punta de la lengua, inflar los carrillos.

Podemos encontrar también microexpresiones, así como expresiones abortadas. Ambas pueden dar mucha información al entrevistador pero que duran muy poco en el rostro, lo que hace que haya que estar muy atento al entrevistado. No obstante, su percepción mejora con el entrenamiento. Algunas de ellas son las que muestra la Ilustración 15. (Ekman, 1991)

“La *microexpresión* destella de vez en cuando en el rostro en menos de un cuarto de segundo. Las microexpresiones son expresiones emocionales que abarcan todo el rostro y duran apenas una fracción de lo que duraría la misma expresión en condiciones normales, como si se la hubiese comprimido en el tiempo; son tan veloces que por lo general no se las ve.” (Ekman, 1991, págs. 134-135)

Las microexpresiones son irritantes, ya que nos dan mucha información en una emoción oculta, pero las microexpresiones no suelen mostrarse en los rostros de las personas, es muy difícil que aparezca una microexpresión y que se capte. La expresión abortada, es cuando una persona va a mostrar una expresión pero se da cuenta a tiempo y la oculta con otra expresión. Las expresiones abortadas duran más que las microexpresiones pero dan menos información, ya que la microexpresión dura menos pero se ve lo que quiere mostrar y la expresión abortada dura más pero no termina de mostrar lo que quería, aunque al ocultar esa expresión puede notarse un gesto poco natural. (Ekman, 1991)



Ilustración 15

Fuente: (Fernandez, 2015)

4.1.5. FILTRACIONES

Las señales que muestra el lenguaje corporal se denominan *filtraciones*, ya que una persona puede intentar decir una cosa pero la verdad se filtra bajo la mirada de los demás.

Por ejemplo una persona estará nerviosa cuando: tenga las piernas y/o los brazos cruzados, se siente en el borde de la silla, se retuerza las manos, golpee acompasadamente con el pie, balance la pierna, juegue con el cabello o las joyas o incluso se rasque, estas entre otras son elementos que nos puede ayudar a identificar que una persona está nerviosa. (James, 2003)

Hay varias posturas de sentarse, las cuales nos expresan lo que nos está diciendo su lenguaje no verbal:

El apoltronamiento: Esta postura nos demuestra poder, ya que la persona esta reclinada con las manos detrás de la cabeza y con una sonrisa presuntuosa.¹



El <<doble cruce>>: Esta postura puede expresar que las personas se sientan tensas y puede parecer una postura de poder.



El acto de desaparecer: Esta postura demuestra nerviosismo y la persona se esconde detrás de un objeto, por ejemplo una mujer pondrá delante su bolso, para intentar “desaparecer”, también muestra inseguridad si la persona se sienta al borde del asiento o si se aferra mucho al sillón.

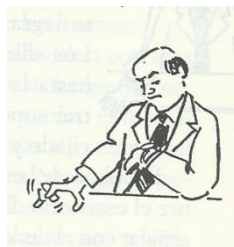
¹ Todas las ilustraciones son de (James, 2003)

El pensador: Esta posición la cual se está con los codos apoyados en los brazos del sillón, las manos enlazadas y el torso un poco hacia delante nos puede mostrar que la persona está escuchando atentamente. Si se acaricia el mentón con el dedo índice está a punto de tomar una gran decisión.

El desacuerdo: Esta postura como su propio nombre indica es cuando la expresión de las personas muestran desacuerdo, la postura más común es entrecerrar los ojos, pero también se puede interpretar cuando una persona se quita las gafas y mordisquea la patilla o frunce el ceño.



Indiferencia o fastidio: Las personas cuando se sienten irritadas suelen hacer movimientos rápidos y repetitivos, como por ejemplo golpetear el pie o jugar con un bolígrafo, también que las personas suspiren, crucen los brazos o miren en varias ocasiones el reloj.

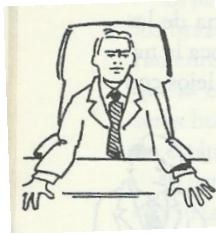


Confianza o confort: Cuando a una persona le falta confianza suele tocarse el cabello porque le tranquiliza y cuando se dice algo de lo que no se está seguro las personas suelen ponerse la mano alrededor del cuello o taparse la boca con las manos.



Superioridad: El sillón será el que marque la pauta de la superioridad, cuanto más grande y más alto sea el sillón, más superioridad se entenderá que muestra, como podemos ver en el anuncio de televisión, en el cual una mujer baja todas las sillas menos la suya, entonces cuando llega el

momento de la reunión es ella la que más alta esta y demostrando superioridad frente a los demás.
(James, 2003)



4.2. PARALINGÜÍSTICA

Una vez analizado el lenguaje del cuerpo, vamos a profundizar en los que nos dice la voz de la persona que está realizando la entrevista. Es decir, la paralingüística se ocupa del estudio de la entonación, las pausas, vacilaciones, etc. En este apartado vamos a intentar mostrar como el entrevistador descubrirá si el candidato está mintiendo o está diciendo la verdad a lo que se le ha preguntado o se está hablando en esa entrevista, mediante su voz.

Se entiende por “la voz” todo lo que incluye el habla, disipando de las propias palabras. Los indicios vocales que suelen mostrar si una persona está engañando son las pausas demasiado largas o frecuentes. La vacilación cuando se empieza hablar, sobre todo cuando se responden preguntas, puede hacer que la gente sospeche de ti, también pausas más cortas en un discurso si se hacen con demasiada frecuencia. (Ekman, 1991)

Otras pruebas son las que vienen dadas por interjecciones como pueden ser (“¡Ah!”, “¡oooh!”, “esteee...”), repeticiones (“yo, yo, yo quiero decir en realidad que...”) y/o las palabras parciales (“en rea-realidad me gusta”). Estos errores y pausas pueden ser por dos razones que además están vinculadas entre sí. Por una parte, puede indicar que el entrevistado/a que quiere ocultar una información no había preparado la entrevista para cuando le preguntaran por ese tema, pero también puede indicar que, aun habiéndolo preparado, puede haberle “pillado” una pregunta por sorpresa. De todas maneras, incurrir en vacilaciones o errores vocales, puede suceder aunque se lleve todo muy bien preparado. (Ekman, 1991)

Otro aspecto a tener en cuenta es que el 70%, de los sujetos tiene el tono más alto cuando están en una perturbación emocional. Éste hecho es más llamativo cuando la perturbación viene dada con un sentimiento de ira o de temor, ya que algunos datos demuestran que el tono baja con la tristeza o el pesar. (Ekman, 1991)

“Un tono más elevado no es signo de engaño; es signo de temor o rabia, puede que también de excitación”. (Ekman, 1991, pág. 97)

No obstante, hay que tener en cuenta que el análisis del lenguaje no verbal no es una ciencia exacta y puede suceder que a veces en la voz no se ve evidencia de ninguna emoción. Esto no quiere decir que sea así y que el sujeto no esté experimentando emociones, si no que hay personas que no muestran sus emociones en la voz. (Ekman, 1991)

Por último decir que hay unas máquinas capaces de detectar de forma automática y concreta las mentiras, a partir de la tensión o el estrés de la persona, ya que hoy en día no hay nada que puede decir con un 100% de veracidad mediante la voz si una persona miente o no. (Ekman, 1991)

4.3.PROXÉMICA

A continuación, profundizaremos en el concepto de proxémica, que se puede definir como el espacio que dejan las personas entre sí, y que nos hacen sentir cómodos o incómodos. Hay que tener en cuenta este aspecto en la entrevista de trabajo, tanto de cara al entrevistador como de cara a la persona que realiza la entrevista.

Edward Hall, fue el pionero de la proxémica. Para Hall la proxémica es “el estudio de cómo el hombre estructura inconscientemente el microespacio.” (Davis, 2006)

Uno de los aspectos de la proxémica que más preocupaba a Hall, son los malentendidos que se pueden crear cuando las personas de diferentes países interaccionan entre sí, porque se establecen en sus microespacios de forma distinta. Este hecho hay que tenerlo en cuenta en la entrevista de trabajo, especialmente si las personas implicadas, entrevistador/a y entrevistado/a, son de culturas y países diferentes. Por ejemplo, a los norteamericanos les gusta una distancia de 60 cm, mientras que las personas de origen árabe tienen preferencia por una distancia menor (cuanto más cerca, te mira a los ojos o te toca mejor); lo que puede conllevar un problema porque el norteamericano se puede sentir cohibido y el árabe ofendido, por lo tanto hay que intentar establecer una distancia que no perjudique la entrevista desde la primera toma de contacto entre el entrevistador y el entrevistado. (Davis, 2006)

Existe también una diferencia de género respecto al uso y percepción del espacio. Cuando hay varios hombres en una habitación pequeña se sienten más amenazados y combativos; mientras que en las mujeres se crea como un vínculo de confianza o de amistad en el que hacen que hablen más entre ellas y se sienten más cómodas. (Davis, 2006). Por lo tanto en una entrevista de trabajo si es una entrevista grupal en una sala pequeña con varios hombres harán que se sientan incómodos, en cambio, si son mujeres, harán que se sientan más cómodas y consigan hablar con soltura y confianza en esa habitación.

Hay estudios psicológicos que dicen que las personas suelen acercarse más a las personas que les agradan y se alejan de las que no les agradan. Este hecho trasladado a la entrevista de trabajo implica que si el candidato/a ha tenido una primera toma de contacto hará que el espacio corporal sea menor que si no han tenido ninguna toma de contacto anterior y se ven por primera vez. También si durante el transcurso de la entrevista se agradan mutuamente puede ser que el espacio entre ellos se vaya reduciendo. Por otro lado, si al entrevistador/a no le está agradando o no

está conforme con el entrevistado/a o viceversa, puede que el espacio entre ambos se vaya ampliando conforme se desarrolla la entrevista. (Davis, 2006)

El espacio también puede demostrar estatus. Hay dos claves de tiempo y de distancia que nos pueden indicar el estatus que se le otorga a la persona que realiza la entrevista. Un ejemplo puede ser el tiempo que tarda la persona que realiza la entrevista en contestar cuando han llamado a su puerta, cuánto tarda en ponerse de pie o ir hasta dónde entro el entrevistado/a. Cuanto más se aproxima, más importante es. El estatus decrece cuando el que está detrás del escritorio no le presta atención a la otra persona. De una forma subconsciente, el individuo hace ver que su estatus es superior a la de la otra persona. Por lo tanto en la entrevista de trabajo si el entrevistador tardara en atender al candidato, o hiciera que no le escucha en la propia entrevista al entrevistado, estaría demostrando su superioridad (aunque también se podría decir que demuestra una falta de empatía). (Davis, 2006)

En un experimento llevado a cabo en una biblioteca de universidad, que analizaba la reacción de las personas cuando estaban sentadas sola y con asientos vacíos alrededor y una persona se le sentaba al lado. Esto, en teoría, viola reglas implícitas, ya que si hay varios sitios libres normalmente se suele ocupar un asiento que mantenga la distancia y espacio interpersonal. El sujeto, en esa situación, actuaba con gestos y cambiando de posturas o incluso se intentaba apartar, además si la persona que se sentaba al lado, se le arrimaba, el sujeto se llegaba a ir. Adaptando este hecho a las entrevistas de trabajo, hay que ser consciente en todo momento del espacio interpersonal que utilizamos y lo que estamos provocando, de cara a ver cómo reacciona el sujeto en situaciones incómodas, etc. En las entrevistas grupales es interesante observar también el sitio que eligen los sujetos que se les entrevista, por ejemplo, si una persona se sienta en una esquina para estar sola y se le sienta alguien al lado, ya que ha elegido ese lugar para intentar quedarse sola en ese espacio. (Davis, 2006)

5. DETECCIÓN DE ENGAÑOS EN LA ENTREVISTA DE TRABAJO.

En este apartado vamos a profundizar en la parte del lenguaje verbal que nos puede ayudar a detectar el engaño a lo largo de una entrevista de trabajo, es decir, si no está diciendo la verdad o toda la verdad. Esto nos ayudara a seleccionar al candidato más idóneo para el puesto de trabajo.

El hecho de que una persona no tenga planeado lo que va a decir o hacer, es uno de los motivos por los que se cometen deslices que ofrecen pistas de que la persona, en este caso el entrevistado/a está engañando. El engañar implica una dificultad como es ocultar las emociones o inventar emociones falsas. Esto no quiere decir que toda mentira vaya con una emoción, pero las mentiras que sí que llevan consigo una emoción pueden crearle problemas al entrevistado. Una emoción demasiado marcada nos describe un comportamiento fuera de lo normal. Cuando una emoción va surgiendo poco a poco y además está en un tono bajo hace que el comportamiento sea fácil de ocultar si se está dando cuenta de la emoción que está sintiendo. Cuando una emoción tiene escasa magnitud y está regulada es más fácil ocultarla que cuando la emoción es potente ya que es más difícil ocultar los cambios que hay en el rostro o en resto del cuerpo. (Ekman, 1991)

El miedo que tiene el entrevistado a ser descubierto, le puede hacer que este más atento para no equivocarse en su mentira, pero si tiene mucho miedo este, puede producir rasgos conductuales que pueden ayudar al entrevistador a descubrir su mentira. Por otra parte el entrevistado puede tener un sentimiento de culpa por engañar por haber engañado al entrevistador, sentirse mal por haber dicho una mentira, no por el acto de mentir. Por último el placer de engañar a otro puede ser tan satisfactorio que muestre alguna señal en su conducta de que está mintiendo. (Ekman, 1991)

A muchos “mentirosos” les han traicionado sus palabras porque se han descuidado, no es porque no supieran disimular o que no lo intentaran, pero no se preocuparon de inventar una historia con cuidado para que no tuviera fallos. El más cuidadoso de los mentirosos, puede ser traicionado por lo que se denomina desliz verbal, que son actos fallidos en la vida cotidiana como son por ejemplo que se te olviden nombres propios conocidos o errores en la lectura o escritura, y fallos de este tipo, que expresa algo que no se quiere decir, con lo cual de una manera te estas traicionando a ti mismo. De la forma en la cual el desliz interviene, puede ayudar a saber si la persona está mintiendo o no. De todas formas debe evitarse el error de creer a alguien solamente porque no comete deslices verbales, ya que hay muchas mentiras que no incluyen un desliz verbal. (Ekman, 1991)

Hay un elemento como son las peroratas enardecidas, que pueden ayudar a saber si el candidato está mintiendo, ya que comete un error y da más información de la que quería o debiera.

“**Las peroratas enardecidas** son otra manera de traicionarse a través de las palabras. Una perorata enardecida difiere de un desliz verbal cuantitativamente: la torpeza abarca más de una o dos palabras. La información no se desliza, se vuelca como un torrente. El mentiroso se ve arrastrado por sus emociones, sin advertir sino mucho más tarde las consecuencias de lo que está revelando. A menudo, si hubiera permanecido en una actitud más fría no habría revelado esa información que lo perjudica; lo que no impulsa a sacarla a la luz es la presión de una emoción avasalladora”. (Ekman, 1991, págs. 92-93)

Hay que decir, que hay personas que al hablar utilizan estos métodos en el día a día y no están mintiendo, ya que cualquier conducta que podemos juzgar como que nos está intentado engañar, puede ser la conducta habitual de otra persona. A esto se denomina riesgo de Brokaw, es decir, se juzga a estas personas por tener la posibilidad de haberse equivocado al hablar. (Ekman, 1991)

La verificación de las mentiras nos van ayudar a reducir los fallos de la credulidad e incredulidad. Una mentira es fácil decirla si no tienes que esconder emociones o falsearlas o si se ha tenido tiempo para prepararla. (Ekman, 1991)

Una emoción cuando va surgiendo poco a poco y no de repente y además comienza en un bajo nivel, al ser cambios pequeños se podrán ocultar si la persona se está dando cuenta de los sentimientos que está teniendo en ese momento. Por el contrario si la emoción se ha vuelto fuerte es más difícil controlarla y ocultar los cambios en el rostro, el cuerpo o la voz, aunque se consiga ocultar esa emoción, nos darán pistas sobre el engaño. (Ekman, 1991)

“Las mentiras más difíciles son las relativas a emociones que se experimentan en ese momento; la mentira será tanto más difícil cuanto más intensas sean dichas emociones y cuanto mayor sea el número de emociones distintas que debe ocultarse.” (Ekman, 1991, pág. 252)

Es decir, si durante la entrevista, el entrevistador le hace alguna pregunta o le dice algo que no entraba en “los planes” del entrevistado le será más difícil fabricar una mentira que si ya tuviera algo preparado por si le preguntaban por un tema específico. Este hecho hace que sea más fácil para el entrevistador saber si el candidato ha mentido o ha dicho la verdad.

Si el entrevistado es de otra nacionalidad y no se comparte lengua materna, saber si miente es más difícil, ya que el entrevistado si ejecuta algún fallo (deslices verbales, pausas excesivas, errores en el habla) a lo largo de la entrevista, puede disimularlo y mientras el entrevistador está

traduciendo lo que le está diciendo y lo que le va a responder mentalmente, el entrevistado tiene tiempo para pensar en cómo va a continuar con su mentira. (Ekman, 1991)

El entrevistador aparte de todo lo anteriormente dicho, tiene que fijarse en los cuatro impactos visuales como son la expresión facial, el lenguaje corporal, la vestimenta y la pulcritud, estos impactos visuales ayudarán al entrevistador a conocer mejor al entrevistado.

Hay cuatro impactos visuales:

La expresión facial: En los cuales se encuentran el contacto visual, la sonrisa o el ceño fruncido, que se podría decir que son de los mensajes más importantes para nuestra comunicación visual.

El lenguaje corporal: Necesitamos saber que expresan nuestros gestos y posturas para los demás.

La vestimenta: La ropa hace que las demás personas vean nuestros gustos, personalidad o la actitud que tenemos frente al mundo.

La pulcritud: Nuestro cabello, las manos o el olor es algo importante que se crea para nuestra imagen. (James, 2003)

Si una persona no se siente seguro en determinadas situaciones, su lenguaje no verbal puede que este expresando hacía los demás que no tiene confianza en sí mismo.

6. ASPECTOS CLAVES A CONSIDERAR EN EL ANÁLISIS DEL LENGUAJE NO VERBAL Y LA DETECCIÓN DE MENTIRAS EN LA ENTREVISTA DE TRABAJO

Dado que hay existe abundante bibliografía sobre el lengua no verbal, pero no hay ningún manual ni libro centrado en el ámbito de las entrevista de trabajo, a modo de conclusión o resumen se ha elaborado un apartado en el cual reflejar los aspectos clave a tener en consideración en el análisis del lenguaje no verbal y respecto a la detección de mentiras durante la entrevista de trabajo en el proceso de selección de personal.

A continuación se presenta una serie de puntos clave que el entrevistador/a debe conocer a la hora de realizar la entrevista de trabajo y que le ayudaran a seleccionar a la persona más idónea para ese puesto de trabajo.

- 1) Fijarse en los gestos que hace la persona entrevistada, para ver lo que su lenguaje no verbal está transmitiendo tanto en el rostro, como en el cuerpo para ver si hay algún emblema, expresiones faciales, microexpresiones o expresiones abortadas.
 - Por ejemplo, sí el/la entrevistador/a ha hecho una pregunta incómoda, el candidato/a, puede tener expresiones faciales de incomodidad o utilizar algún tipo de emblema.
- 2) Prestar atención a las posibles manipulaciones o ilustraciones que el candidato/a pueda hacer a lo largo de la entrevista.
 - En este caso, se puede ejemplificar en el caso de las ilustraciones cuándo se le hace una pregunta al candidato/a y este no sabe cómo explicarse. Entonces puede ayudarse con la mano para ejemplificar lo que quiere decir, como por ejemplo, cómo has venido hasta aquí, si es la primera vez que va, la persona que opta al puesto, se puede ayudar con la mano para explicar el recorrido. Por otro lado las manipulaciones pueden aparecer cuándo una persona se rasca o se pellizca porque no le ha gustado mucho una determinada pregunta, como por ejemplo sería el motivo por el cual abandono su último puesto de trabajo, ya que al resultarle incómoda puede haber una manipulación.
- 3) Escuchar atentamente lo que dice y cómo lo dice por si hay alguna perorata enardecida o desliz verbal.

- Por ejemplo, si el/la entrevistador/a le pregunta al candidato/a algún dato en concreto de su antigua empresa y el/la candidato/a dice que no se acuerda puede estar mintiendo, porque igual quiere ocultar esa información.
- 4) Preguntarle algo varias veces con distintas preguntas para ver si ha dicho la verdad y coinciden las dos versiones.
- Por ejemplo, el/la entrevistador/a le puede preguntar al candidato/a que tareas desempeñaba en su antigua empresa y tres o cuatro preguntas después, cuáles eran sus responsabilidades en su antigua empresa, analizando las coincidencias entre ambas respuestas.
- 5) La primera toma de contacto, tener en consideración cual es el espacio corporal entre el/la entrevistado/a y el/ entrevistador/a.
- En el momento que tomen la primera toma de contacto, se puede observar si la persona es tímida o asertiva viendo cuánto se aproxima al entrevistador/a o con qué grado de fuerza da la mano. Según el grado de fuerza con el que de la mano, nos puede mostrar la seguridad que tiene el/la candidato/a.
- 6) Fijarse a ver si repite alguna palabra, el tiempo que duran las pausas o si enfatiza más una palabra que otra, cuándo se le ha preguntado algo concreto.
- Por ejemplo, si el/la entrevistador/a le pregunta, si estaría dispuesto hacer otras labores aparte de las que se especifican en la oferta de empleo y el/la entrevistado/a contesta “yo, yo, yo, estoy dispuesto a todo” o “en rea-realidad estoy dispuesto a todo”. Ésto nos puede ayudar a que el/la entrevistado/a no está diciendo la verdad o toda la verdad.
- 7) La postura adoptada durante la entrevista.
- Por ejemplo, si la persona está nerviosa adoptara la postura denominada como el acto de desaparecer, es decir, se intentará poner algún objeto delante para que le intente cubrir o si por el contrario, está con las manos entrelazas y el torso hacía delante puede estar mostrando verdadero interés y emoción sobre la entrevista.
- 8) Si cambia de postura durante la entrevista o si mantiene la misma en todo el proceso de entrevista y si este cambio se produce como reacción a una pregunta específica del entrevistador/a.

- Por ejemplo, cuando ha empezado la entrevista el/la candidato/a puede estar nervioso y adoptar una postura de acto de desaparecer, pero mientras está transcurriendo su entrevista, puede sentirse más tranquilo y cambiarla a una postura de desacuerdo porque ha contestado a una pregunta y el/la entrevistador/a le ha dado otro punto de vista al de su respuesta.

9) La vestimenta o la pulcritud de la persona si es adecuada para la entrevista y para el puesto vacante.

- Para una entrevista de trabajo, se requiere una vestimenta adecuada para el puesto, es decir, si se está buscando un/a ingeniero/a industrial, lo normal es que el/la candidato/a venga en traje o arreglado/a informalmente, ya que la vestimenta y pulcritud nos influyen mucho en las primeras impresiones sobre una persona (que además estas impresiones son difíciles de modificar).

Bibliografía

- Cain, O. (29 de Noviembre de 2014). *Youtube*. Recuperado el 9 de Junio de 2015, de <https://www.youtube.com/watch?v=68DBbalPPAc>
- clàssiquesmir. (22 de Octubre de 2014). *ayllonja.wordpress.com*. Recuperado el 9 de Junio de 2015, de <https://ayllonja.wordpress.com/2014/10/22/el-dedo-corazon/>
- Davis, F. (2006). *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza.
- Ekman, P. (1991). *Cómo detectar mentiras*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Fast, J. (2008). *El lenguaje del cuerpo*. Barcelona: Kairós.
- Fernandez, J. M. (9 de Enero de 2015). <http://jorgemoscardo.es>. Recuperado el 9 de Junio de 2015, de <http://jorgemoscardo.es/2015/01/09/microexpresiones/>
- Fundacionciclo. (10 de Noviembre de 2012). *Youtube*. Recuperado el 9 de Junio de 2015, de <https://www.youtube.com/watch?v=SqEsWFdzBRQ>
- Guevara, J. M. (31 de Octubre de 2011). <http://enbuscadeantares.com/>. Recuperado el 9 de Junio de 2015, de <http://enbuscadeantares.com/2011/10/31/presidenciables-gobernar-para-que-enrique-pena-nieto-imagen-y-lenguaje-corporal/>
- Guevara, J. M. (26 de Marzo de 2014). <http://enbuscadeantares.com/>. Recuperado el 9 de Junio de 2015, de <http://enbuscadeantares.com/tag/lie-to-me/>
- James, J. (2003). *El lenguaje corporal: proyectar una imagen positiva*. Barcelona: Paidós ibérica.
- Pereda, S., & Berrocal, F. (2001). *Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: Centro de estudios Ramón Areces, capítulo 6.
- Rosas, J. E. (sf). <http://lenguajecorporal.org/>. Recuperado el 9 de Junio de 2015, de <http://lenguajecorporal.org/microexpresiones-test/>
- Salgado, J., & Moscoso, S. (2001). *Entrevista conductual estructurada de selección de personal*. Madrid: Pirámide.
- Wainwright, G. (1993). *El lenguaje del cuerpo*. Madrid: Pirámide.