

INTERROGATORIO

TECNOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO JURÍDICO

Juan José de Lanuza Torres · Francisco Javier Lillo Campos

INTERROGATORIO

TECNOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO JURÍDICO

Coordinador: Ubaldo Boyano
Colaboradores: Alejandra Alloza, Ángel Tuñón,
Guillermo Bendicho y Vidal Vilches

DIFUSIÓN
JURÍDICA

Consejo Editorial de Difusión Jurídica y Temas de Actualidad S.A.

- José Juan Pintó Ruiz
 - Rodrigo Bercovitz Rodríguez-Cano
 - Francisco Echeverría Summers
 - Alfonso Hernández-Moreno
 - Ramón Mullerat Balmaña
 - Juan Francisco Pont Clemente
 - Juan Antonio Sagardoy Bengoechea
-

Autor

© Juan José de Lanuza Torres y Francisco Javier Lillo Campos

Primera Edición: noviembre de 2011

Editor

© Difusión Jurídica y Temas de Actualidad S.A.

C/ Recoletos, 6

28001 Madrid

NIF: A-59888172

Tel. 91 426 17 84 - Fax 91 578 45 70

e-mail: info@difusionjuridica.com

ISBN: 978-84-151502-0-6

Depósito Legal:

Fotografías: Estudio fotográfico Jorge Requejo

Dirección Editorial: Luk Comunicación. www.lukcomunicacion.com

No está permitida la reproducción de esta obra, ni su transmisión en forma o medio alguno, sea electrónico, mecánico, fotocopia, o de cualquier otro tipo sin el permiso previo y por escrito del autor.

DIFUSIÓN JURÍDICA Y TEMAS DE ACTUALIDAD, S.A. no comparte necesariamente los criterios manifestados por los autores en los trabajos publicados. La información contenida en esta publicación constituye únicamente, y salvo error u omisión involuntarios, la opinión del autor con arreglo a su leal saber y entender, opinión que subordina tanto a los criterios que la jurisprudencia establezca, como a cualquier otro criterio mejor fundado. Ni el editor, ni el autor, pueden responsabilizarse de las consecuencias, favorables o desfavorables, de actuaciones basadas en las opiniones o informaciones contenidas en esta publicación.



Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra

GRACIAS

A los que han hecho posible este libro: Juanjo, Javier (mutuamente y de mutuo acuerdo...con desacuerdos incluidos).

Especialmente a los que han colaborado activamente en el mismo: Javier, Alejandra, Hervé, Antonio, Luisa, Guillermo, Ubaldo, Dolores, Saray, Andrés, Carmen, Ángel, Javier y Juan José; a los que han colaborado inactivamente: Eva, Elena, Ángel, Juan Ignacio, Alejandra, Olga, Raquel, Silvia, Eduardo, Ana, Alejandro, Fernando, Juanma, Begoña, Víctor, Eduardo, Cristina, Arancha, Cleo y Delilah (ellos saben cómo).

A Difusión Jurídica que ha creído, desde el principio, en nosotros.

*Siempre a nuestros padres, familiares, amigos: de bien nacido es ser agradecido.
Estáis ahí y con eso nos basta.*

A todos los abogados, jueces y peritos a los que hemos consultado, a todos los que nos han enseñado (y los que no, también lo han hecho, aún sin saberlo).

A Vidal.

ÍNDICE

PRÓLOGO	11
PREÁMBULO	19
PRESENTACIÓN	23
PRIMERA PARTE	
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	27
CAPÍTULO 2. ASPECTOS GENERALES DE LA COMUNICACIÓN	39
2.1. Preámbulo	41
2.2. Partes de la comunicación	43
2.3. La proxémica	46
2.4. La comunicación efectiva	50
2.5. Reglas de la comunicación efectiva	51
2.6. Errores de la comunicación	58
2.7. La mímica universal de la comunicación	62
2.8. Aspectos generales de la interpretación gestual	64
2.9. Ejercicio de sistemas de representaciones	74
2.10. El estrado como escenario	77
2.11. Resumen	83
CAPÍTULO 3. PARALINGÜÍSTICA Y ORATORIA	87
3.1. Técnicas en paralingüística	93
3.2. Atributos de la voz	96
3.3. Trabajar la voz	98
3.4. Ejercicios para mejorar la vocalización	106
3.5. La oratoria	107
3.6. Tácticas oratorias	112
3.7. Ejemplo de alegatos finales y crítica analítica	119
3.8. Resumen	126

CAPÍTULO 4. VARIABLES DEL CONTEXTO JUDICIAL	129
4.1. Preámbulo	131
4.2. El contenido de la información. Declaraciones y alegatos	135
4.2.1. Características y estructura del dispositivo eficaz	136
4.3. Análisis de las variables que afectan a la comunicación	139
4.4. Variables que afectan al contexto	142
4.5. La díada letrado-cliente	146
4.6. La actuación del letrado	150
4.7. Resumen	153

SEGUNDA PARTE

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE LA CONDUCTA Y COMUNICACIÓN EN SALA	157
5.1. Preámbulo	159
5.2. Niveles de interpretación	160
5.3. Desarrollo y análisis de la expresión facial	164
5.3.1. Primer nivel: Respeto vs. Justificación	164
5.3.2. Segundo nivel: Racional vs Emotivo	165
5.3.3. Tercer nivel: Construcción vs Experiencia	166
5.4. Ejemplos de diferenciación en la analítica gestual	168
5.4.1. Evolución del interrogatorio (segundo nivel)	169
5.4.2. Variable esperadas (segundo nivel)	170
5.4.3. Memoria episódica o construida (tercer nivel)	173
5.5. La memoria histórica del cuerpo. Diferencias entre señales simples y señales complejas	174
5.6. Análisis holístico	175
5.6.1. Procesos oculares	176
5.7. La composición veraz	180
5.8. Resumen	182
CAPÍTULO 6. EXPRESIÓN FISIONÓMICA DE LA VERDAD	183
6.1. Preámbulo	185
6.2. Fisionomía facial	189
6.3. Cuadro evolutivo de la emoción	191
6.4. Ejercicio de identificación emocional	209
6.5. Resumen	211

CAPÍTULO 7. EL INTERROGATORIO	213
7.1. Reglas	216
7.2. Tipos de interrogatorio en el ámbito judicial	221
7.3. Incidencia postural y gestual	227
7.4. Protocolos de actuación en el interrogatorio	232
7.5. Construcciones lingüísticas	238
7.6. Habilidades y competencias del interrogador	241
7.7. La negociación	245
7.8. Resumen	269
7.9. Bibliografía	271
 BIBLIOGRAFÍA	 273

PRÓLOGO

EL FORO COMO TEATRO VITAL

La entrada de las cámaras de T.V. en las salas de Juicio con casos tan sangrantes como el de Marta del Castillo, golpean a la ciudadanía en su inocencia y credulidad.

Bueno es que la Justicia se aproxime a la sociedad, que abra sus puertas, que muestre su rigor y dificultades, que se humanice.

Pero no es menos cierto que existen riesgos cuales la vulgarización procedimental, los juicios paralelos y aún pre-juicios dictados por quien nada saben y de todo opinan en los estudios de televisión, platós que ocasionalmente buscan no sólo el morbo, sino invitan sibilinamente al linchamiento.

Qué miedo me da cuando escucho el eco del “¡No hay Justicia!” o del “¡Los menores son impunes!”. Falsedades graves que parten de la estupidez, del desconocimiento y la maledicencia.

España es un País con una Legislación Jurídica reconocida en todo el mundo como envidiable. Con unos profesionales comprometidos y en gran número estudiosos vocacionales y muy trabajadores. En España se sancionan y mucho, con distintas medidas, también privativas de libertad. Lo que ocurre es que una cosa es la Justicia y otra lo que se percibe (en gran medida dependiente de lo que se transmite).

Seamos serios, cuando se reclama Justicia, lo que se exige es que se nos dé la razón y, como se comprenderá, este es un ámbito que casi nunca puede dar satisfacción a las dos partes. Entendamos que la Justicia es falible, opinable, recurrible. No es una Ciencia Exacta, trabaja con hechos, emociones, sentimientos, pensamientos, creencias, con la expresión verbal, con la comunicación gestual, con los silencios, con el A.D.N., con suposiciones, con contradicciones, con testimonios, con pruebas irrefutables, con complejidad.

En la Justicia se entremezclan Jueces, Fiscales, Abogados, Forenses (médicos, psiquiatras, psicólogos), Criminólogos, Peritos, Miembros de las Fuerzas de Seguridad... Ciudadanos que ejercen como Jurados.

Las gentes dicen no creer en la Justicia, pero cada día acuden más a ella, incoherencias, incongruencias propias del ser humano, de este que pocas veces asume su responsabilidad, que tiene como opinión no decir la verdad, en un juego de claroscuros donde hay que desentrañar la huidiza verdad.

Implementamos normas, reglamentos, leyes, porque somos incapaces de mejorar al ser humano, de prevenir conductas que dañan ocasionalmente de forma irreparable, en otras de por vida.

Treinta años como psicólogo forense en el Tribunal Superior de Justicia de Madrid y en la Fiscalía de Menores, me ha permitido participar en innumerables juicios, entrevistar a víctimas y victimarios en el despacho de la Instancia Judicial, en las Cárceles, en los Centros de Menores.

Puedo confirmar que la Sala Judicial, tiene mucho de espectáculo teatral en el que pareciera que los actores fijan su atención en un solo público el juzgador.

Claro que el común de los ciudadanos no puede entender algunos pasajes legislativos o procedimentales. ¿Quién entendería que por un día se sea Menor o Adulto? ¿Quién aceptaría que un terrorista al que le han caído 2.000 (dos mil años) no pueda cumplir más de cuarenta? ¿Quién se explica que no exista ensañamiento en quien clava 20 veces un cuchillo, pues el médico forense confirma que la primera cuchillada mató a la víctima?

Es más, ¿es creíble el trastorno mental transitorio?, ¿lo es el miedo insuperable?, ¿existe de verdad la piromanía? La celopatía, ¿debe ser un atenuante? y ¿haber ingerido alcohol u otras drogas?

¿Es sincero el arrepentimiento de quien depone en una Sala de Justicia? ¿Cómo valoramos la credibilidad del Testimonio? ¿Hasta donde alcanzan las fallas de memoria y se diferencian de las simulaciones?

Como Dr. En psicología, como profesor de la Universidad Complutense de Madrid, he estudiado, aprendido de grandes y eminentes profesionales de las distintas ramas del saber que se dan cita en el Foro Judicial y también he dictado conferencias, escrito libros como el Tratado de Psicología Forense; Adolescentes

en Conflicto; Agresor Sexual; Víctima de Abusos Sexuales; Jauría Humana: Cine y Psicología y un largo etc. Lo que me dota para afirmar que el libro que inicia resulta oportuno, interesante y digno de reconocimiento al abordarse con sencillez y rigor.

Juan José de Lanuza como psicólogo que se desarrolla en peritajes y Francisco Javier Lillo como criminólogo nos invitan a una clase amena, didáctica, que se adorna de expresivas fotografías, de subrayados, con una lógica argumental en la que dan cabida a todos los actores que confluyen en el siempre conflictivo espacio de un Juzgado.

Agradezco profundamente su reconocimiento a la víctima. Personaje que debiera ser central, al que debiéramos dotar de apoyo, acompañamiento, respeto, preponderancia.

En el homenaje en San Sebastián al maestro y amigo Antonio Bevistain Ipiña recordé las palabras de mi también buena amiga Irene Villa “La Justicia, puede hacer justicia, pero perdonar puede sólo la víctima”.

Bueno será que trabajemos con el victimario para dotarle de conciencia, para que vivencie el sufrimiento ajeno y lo haga suyo, para que pida radicalmente perdón, sabedor de que él mismo no podrá perdonarse.

Busquemos mejorar la Justicia sancionadora, rehabilitadora, reparadora, pero volquémonos en la prevención que se llama educación, educación, educación.

El texto que tenemos entre manos habla de la comunicación y lo hace con generosidad en ejemplos de la denominada rabiosa actualidad y con criterio. Lo escrito desprende conocimiento.

Tal y como vamos adentrándonos en el hilo argumental, agradecemos sin vocación docente con austeridad en el uso de palabras y generosidad en las explicaciones aclaratorias.

Cada capítulo termina con un resumen que permite de un vistazo recordar lo anteriormente leído. Debemos destacar los cuadros que facilitan las contradiccio-

nes y la racionalidad del subtexto que deviene en una lógica explicativa con alto grado de contenido.

Los autores buscan publicar un texto referencial y desde mi criterio alcanzan el objetivo propuesto, publicando un todo que sin embargo puede dividirse por temáticas sin perder riqueza argumental. El conjunto se enriquece en sus distintos fascículos que no se pierden en innecesarias citas que ocasionalmente tanto despistan del correcto discurrir argumental.

Ciertamente, en un juicio, y más si está compuesto por profesionales, las pruebas objetivas tienen un casi inatacable peso en la sentencia, lo sostenido documentalmente, aquello que estructura el expediente, lo aportado por miembros de las fuerzas de seguridad intervinientes, lo declarado en Comisaría, los primeros testimonios tienen un peso incontestable. Y es que se sabe de la preparación para el juicio, de frases, de ademanes, gestos, indumentaria, etc.

Es bien cierto que en la Sala se escucha con suma atención lo ratificado por el perito. También es verdad que la praxis no contempla la espectacularidad de lo visionado en las películas norteamericanas, pero no es menos verdad que la puesta en escena juega un papel fundamental y en ese sentido el profesional debe, como aseveran los autores de este trabajado libro, ser cauto, prudente.

No dejen de ver la película “Las dos caras de la verdad” de Gregory Hoblit.

En esta película nos plantearemos la existencia de una personalidad múltiple
Y ...

Comienza dicho film con una voz en off: “El primer día en la facultad de derecho, el profesor nos dijo dos cosas: de hoy en adelante, cuando sus madres les digan que les quieren, pidan una segunda opinión”. Otra frase: “Si quieren justicia vayan a una casa de putas y, si quieren que les jodan, vayan a los tribunales”.

Si, esta película nos hará pensar en la simulación; la disimulación; la hiper-simulación; la sobresimulación; la retrosimulación; la metasimulación. Y es que el abogado de la película le dice al periodista: “La verdad, sólo hay una, la que yo genero en las mentes de esos doce hombres y mujeres del juzgado”.

Como presidente de la Asociación Iberoamericana de Psicología Jurídica (y van para seis años), hemos estudiado en profundidad esta escapista realidad. Hemos publicado en el Anuario de Psicología Jurídica y hemos instruido a Jueces y Fiscales en sus respectivas Escuelas de Formación.

El libro sobre Interrogatorio avanza y lo hace con distintos entrecomillados que nos sitúan ante las respuestas de los testigos, inculpados, la forma de preguntar de los diferentes operadores jurídicos.

Reitero que el libro es eminentemente pedagógico y atractivo para el lector.

Sorprende encontrar al final el pasaje del negociador también en situaciones límites de secuestros o de grupos fanáticos. Pero resulta estimulante.

Deseo felicitar públicamente a Juan José de Lanuza y a Javier Lillo por esta obra, invitarles a seguir investigando y a compartirlo.

En la historia se ha utilizado desde la tortura hasta el pentotal sódico, desde “la máquina de la verdad” hasta tener que escupir arroz para intentar conocer la verdad del otro, pero eso es imposible. Nunca un ser humano podrá entrar en la conciencia de otro, siempre un verdadero psicópata podrá engañarnos, pues no siente, no sufre, no se compadece y por ende, sus emociones no se manifiestan (no las tiene).

Quizás un día existan medios para conocer la verdad del ser humano pero ¿preservando su dignidad?, ¿respetando su intimidad? Como profesor de ética, como presidente de la Comisión Deontológica de los Psicólogos, creo que no.

Tendremos por tanto que guiarnos por lo que nos aporta la ciencia no invasiva y a ella contribuyen Javier y Juan José.

Deberemos seguir manejándonos con la duda, equilibrando seguridad y libertad.

Prof. Dr. Dr. h.c. Javier Urra

PREÁMBULO

En el ámbito del derecho, el juicio oral es el período decisivo del proceso penal en que, después de concluido el sumario, se practican directamente las pruebas y alegaciones ante el tribunal sentenciador. La oralidad es un principio básico del proceso penal, como también lo es en el proceso laboral, en los asuntos de jurisdicción voluntaria, y en el propio ámbito civil, en procedimientos como el verbal y el ordinario, en éste en sus fases de la audiencia previa y la vista. Ello es consecuente con lo señalado en el artículo 120.2 de la Constitución, que establece que el procedimiento judicial será predominantemente oral, sobre todo en materia criminal.

La oralidad, aparentemente, nos lleva a pensar en la importancia de la comunicación verbal. Lo que se dice. Como verá leyendo este libro ello es una mínima verdad.

El libro que tiene en tus manos y que tengo el placer de presentar, demuestra de manera sencilla, con ejemplos gráficos, que tan importante es lo que se dice como la manera en que se dice, pues ésta no escapa a los operadores jurídicos, y particularmente al Juez, obligatoriamente presente en las declaraciones, no sólo para oír, sino también para ver y sentir. Así lo impone el principio de intermediación que también rige en todo proceso judicial.

Soy abogado y ha sido en el ejercicio de mi profesión donde he podido conocer a los dos autores de esta obra, que me merecen, pues les he visto trabajando, la mejor de mis consideraciones, como excelentes profesionales que son. Juanjo, como psicólogo forense con vasta experiencia en Justicia (le he sufrido y tenido como perito), sabe transmitir lo que analiza psicológicamente en un lenguaje comprensible para todos; Javier, experto en criminología y comunicación, reputado coach, me ha enseñado mil formas de mejorar el mensaje que quiero transmitir cuando estoy en Sala, de comprender corporalmente el lenguaje no verbal de las personas a las que interrogo, para encauzar las propias preguntas, buscando las mejores respuestas posibles para la causa de mi cliente. Esta obra le enseñará el dominio de las formas comunicativas como vía para operar cambios en la conducta del receptor del mensaje.

Este Libro demuestra que tan importante como la pregunta, es la forma de formularla, así como la necesidad de poder evaluar, aún siendo un desconocido, a quien se pregunta en atención a lo que corporalmente transmite en ese instante.

Mediante ejemplos y técnicas expuestas con sencillez podemos mejorar el ejercicio de nuestra profesión como abogados. Pero no sólo a los abogados va dirigido.

El lenguaje no verbal está al servicio de la palabra, de lo que se dice, hasta el punto de reforzar el mensaje o minimizarlo escandalosamente. Lo que nuestro cuerpo transmite cuando hablamos, puede dotar a la palabra dicha de sentido, de coherencia, o puede desvestirla, como si quiera parecemos creer en lo que decimos. Además los propios silencios pueden ayudar a comunicar, reforzando la última idea lanzada, dotándole de fuerza, del valor de conclusión irrefutable, o pueden generar duda en el receptor del mensaje, transmitiendo inseguridad.

El juicio es una oportunidad única de comunicar al Juez lo que queremos que retenga en beneficio del Fallo buscado a favor del respectivo cliente. Quien preside el estrado es nuestro objetivo. Es quien queremos que nos oiga, es quien queremos que nos vea, es quien analiza las preguntas y las respuestas, quien observa al acusado, a las partes, al testigo, al Perito, ..., quien en su coctelera mental percibe todo lo que se pretende comunicar con mayor o menor éxito por todos los actores que interactúan en la sala de juicios (abogados, fiscales, demandante, demandado, acusado, imputado, testigos, peritos, público...), para resolver lo que legalmente se debe entender como justo.

El gran comunicador es aquel que en mínimo intervalo de tiempo logra transmitir correctamente el mensaje que pretende lanzar en la forma que el receptor mejor esté dispuesto a asumir. Este libro es una guía útil para alcanzar esa cualidad de comunicar en el sentido más amplio de la palabra, dicha, oída, sentida, vivida.

Está ante una obra pionera en el ámbito jurídico, útil para todos los operadores que interactuamos profesionalmente en una sala de vistas durante un juicio oral. Este libro es un instrumento al servicio de la “verdad” transmitida para todos los sentidos.

Le deseo, querido lector, que disfrute de este libro que ahora comienza, y que le saque buen provecho.

Vidal Vilches Vilela

PRESENTACIÓN

Cuando nos comunicamos con nuestro interlocutor le transmitimos un 15% en palabras, y el resto, el 85%, mediante los gestos y movimientos de nuestro cuerpo.

En derecho, hemos pasado de unos procedimientos eminentemente escritos, a los procedimientos en los que la oralidad es la forma básica, por eso, para el Jurista en ejercicio, es acertado conocer los aspectos básicos de la comunicación que le permitan conocer y adivinar, por los gestos y movimientos del cuerpo, la realidad de lo que quiere decir el sujeto interrogado y conociendo estas claves poder modificar “*in situ*” en su estrategia de defensa ó de acusación, tan determinante en un pleito.

Eso sólo se lo pueden mostrar dos especialistas en la materia, que son los autores de este libro, y con muchas “horas de vuelo”, un libro más de la colección de derechos especiales para que el lector lo disfrute.

Ubaldo César Boyano Adánez
Coordinador

PRIMERA PARTE
CAPÍTULO I
Introducción



*“Toda simbología jurídica nos recuerda el lugar que ocupamos
y las posibles consecuencias de nuestros actos”.*

Nota de los autores

1.1. INTRODUCCIÓN

“La víctima de este delito, expuso en el acto del plenario de forma a mi juicio automáticamente como ocurrieron los hechos, como una lección aprendida, fuera su manifestaciones en el acto del plenario. Durante la instrucción la misma no ha sido persistente en sus manifestaciones ni acusaciones, puesto que en primer momento manifestó que había sido amenazada e insultada por el acusado, maltratada físicamente, puesto que había sido golpeada violentamente contra la pared, estampada según manifestó en varias ocasiones...” “Por otro lado no parece creíble las manifestaciones de la víctima, persona a la que noté con aplomo y personalidad suficiente como para no permitir durante todo el día que ocurrieron los hechos, los insultos y las amenazas que manifiesta la misma haber sido objeto, puesto que esta podría sin lugar a dudas haber tomado alguna medida para evitar la situación de afrenta según ella”.¹

Contundente y... “¿sin lugar a dudas?” Como se puede deducir, el acusado de los supuestos hechos fue absuelto.

Este párrafo, de apenas diez líneas, ocupa aproximadamente el 30% de los fundamentos jurídicos en los que se basa el *fallo* de la sentencia que resume perfectamente el objetivo y la idea de este libro. El 70% restante de los fundamentos jurídicos en los que se apoya la absolución del acusado hace mención a la negación del mismo, la falta de testigos y a la diversa jurisprudencia existente. Por tanto, debemos de entender que, en su mayor parte, **el Magistrado Juez que decide el descargo “sin lugar a dudas”, se basa en una inferencia acerca del aspecto de la víctima**, a la que define con “*aplomo y personalidad suficiente*” y de la que anticipa el comportamiento que tendría que haber cometido ante una situación como la que relata. En definitiva, el fallo se fundamenta en el lenguaje no verbal emitido.

En base a esta “racional” suposición, el Magistrado Juez invita a deducir que cualquier persona que presente determinadas características de personalidad no puede denunciar una situación de maltrato, es más, dicha sentencia abre el camino para sentar jurisprudencia acerca de la credibilidad de testimonios prestados por personas con “aplomo y personalidad”. Vamos más allá, si la víctima a la que hace

¹ Extracto literal de una sentencia dictada por un Juzgado de lo Penal en Madrid noviembre de 2008.

referencia la sentencia se hubiese desplomado emocionalmente en el acto de la vista oral, probablemente, su Señoría lo hubiese interpretado como un signo de veracidad, aún desconociendo las habilidades y fortalezas de la persona, el contexto social y familiar de la misma, el trabajo previo que esta persona pueda haber llevado a cabo para recuperar su vida y, más importante aún, obviando que los hechos denunciados ocurrieron dos años antes de la vista oral.

Lo que aquí vamos a tratar de plasmar es la influencia y el valor de todas las formas y aspectos comunicativos en el ámbito jurídico. Cómo el valor que se asocia a una imagen condiciona e influye en la cognición humana hasta el punto de ser decisivo para determinar un arbitraje. El objetivo por derecho es exigente: tratar de dar a conocer el lenguaje específico y práctico en el ambiente judicial, facilitar herramientas para su mejora y mostrar un catálogo gestual consecuente y susceptible de interpretarse. Las tácticas y técnicas comunicativas que exponemos, permiten al buen profesional que, a través del necesario entrenamiento, analice y pronostique sentimientos y estados para aplicar este conocimiento al desarrollo de su labor profesional.

El trabajo que plasmamos en este volumen es monumental, no sólo por la pretensión de ser un manual de referencia, si no por la ingente labor previa y el tejido que los autores hemos realizado calculando minuciosamente la temática en su realización. A la hora de ser prácticos hemos mostrado inconformismo con la teoría y hemos buscado el enfoque eminentemente realizable, obviando palabras técnicas y explicaciones demasiado profundas aunque, como es lógico, mencionemos las ineludibles referencias científicas.

Pero tampoco nos hemos conformado con mostrar teoría y práctica; hemos solicitado a distintos profesionales de reconocido prestigio, su opinión y experiencia comunicativa para enriquecer el contenido. Sin marcar directrices y sin mostrar el resultado terminado de este volumen (en cuyo caso sería una paradoja de la praxis), los colaboradores han perfilado unos artículos, con plena libertad, que han podido o no coincidir con las tesis que mantenemos pero que, en cualquier caso, hemos integrado sin modificarlos. Muestran extremos comunicacionales y ciertas patologías conductuales, pero su visión, interesante a todas luces, otorga a este volumen un punto de vista singular y, como decimos, enriquecedor. Consideramos que es una parte del libro con cierto carácter responsorial.

Desde el primer momento, en el juramento o promesa de todos los actores que intervienen, se da por sentado que la veracidad en todos los testimonios es intrínseca al acto declarativo judicial, pero a lo largo de todo el procedimiento se pierde, difumina o quedan en el aire muchos aspectos fundamentales que en cambio si se verán reflejados en la sentencia final y, es que, resulta difícil imaginar que alguien pueda dejar de comportarse de una forma diferente de aquella que lleva imitando a lo largo de toda una vida. Ese comportamiento arraigado, único y sincero supone una forma de conocimiento de la persona y sus mensajes que, en ocasiones, pudiera ser incluso mayor que el conocimiento consciente que sobre uno mismo se pudiera tener.

Esta forma singular de interpretar lo que ocurre en una sala, la hemos trasladado a Jueces, Abogados, Procuradores y distintos profesionales y alumnos de derecho con los que hemos tenido la suerte de poder intercambiar nuestra opinión y, de todos ellos, siempre salía la misma sugerencia; la de que plasmásemos en un manual aquello que, bajo el punto de vista de dos profesionales estudiosos de la comunicación como somos, estábamos percibiendo.

Por ello nos embarcamos en esta aventura, con la mayor humildad, respeto y cautela que somos capaces de desarrollar y, por supuesto antes de nada, transmitimos la admiración que nos despiertan todas y cada una de las personas que trabajan en pro de la Justicia en unos tiempos en los que la imagen pública que se tiene de este noble organismo no se corresponde, ni mucho menos, con la realidad.

La diferencia fundamental de otras publicaciones que tratan el tema de la comunicación verbal y no verbal es la especificidad y la contextualización de nuestras propuestas: la psicología, la sociología, la criminología y el derecho están fundidos y entrelazados como hemos mencionado. Derivando de ello y siendo conscientes de las dificultades que entraña analizar las conductas dentro de la sala judicial, nos hemos decantado por mostrar, sin dogmatizar, las probabilidades de inferir correctamente las emociones y estados de ánimo de los partícipes judiciales para derivar un índice de veracidad. Ahora sí, una vez interpretada correctamente la emoción base, al aplicar las técnicas comunicativas que proponemos, los resultados que se obtienen, son sorprendentes. Y la puesta en práctica de este conocimiento es la mejor forma de comprobarlo.

Sabíamos que tratar el tema de la comunicación ante los profesionales del sector podría resultar un tanto repetitivo y poco innovador, pero profesionalmente y durante la preparación de este tratado, hemos presenciado innumerables horas de juicios, analizando con otros ojos y oídos los 360° de la sala como un ambiente exclusivo y ajeno al exterior. Nuestra sorpresa fue mayúscula al comprobar que un 40 % de los letrados observados desconocía o no aplicaba las técnicas comunicativas más básicas. En muchos casos, la oratoria descuidada viciaba los alegatos y no pocas veces los testigos ofrecían un relato improcedente que bien se podría haber subsanado con una breve preparación. Por todo ello, tenemos la certeza de que lo que plasmamos no es banal ni elemental, máxime cuando hemos incorporado el enfoque psicológico necesario e inherente en las relaciones sociales.

La palabra tiene poder: un poder casi mágico (“MALDITO”), susceptible (“SE EQUIVOCA”), condicionante (“SU INOCENCIA”) y motivador (“ASÍ ES”). Nuestro comportamiento no verbal refuerza o desvirtúa ese poder y precisamente esa coherencia incorpora o no características de veracidad a un testimonio. Y remarcamos que la incoherencia es más impactante que la coherencia; descubrir una mentira es más efectivo que una verdad y revelar una falsa actuación puede, de por sí, inclinar la balanza de la sentencia (si nos permiten el juego de palabras).

Las documentales fotográficas que incluimos son muestras, exageradas en muchas ocasiones, de sentimientos y emociones. Las posturas que en cualquier otro ambiente se adoptan e interpretan, no son extrapolables al ámbito judicial, no obstante las mencionamos refiriendo estas reticencias. El testigo queda absorbido por un ambiente anormal y hostil y, por ello, su conducta está de por sí condicionada: cualquier análisis e interpretación postural tiene un altísimo riesgo de ser erróneo si no se tienen en cuenta estas variables, y esto es aplicable sobre todo a los primeros minutos de la testifical. Si bien, saber cuándo siente miedo, ira o relajación, otorga al letrado la posibilidad de manipular esos estados con el fin de conseguir un testimonio válido a sus intereses.

Pretendemos sumar a la capacidad de lectura y observación, las habilidades verbales y no verbales que todo buen comunicador posee, para acometer con excelencia el desarrollo de la labor judicial. Sabemos que las miras son altas y que podríamos pecar de soberbia, pero la ciencia y la experiencia nos avalan. **La pretensión de este volumen, el producto final que el lector se puede llevar, es el co-**

nocimiento específico de la comunicación en el ámbito judicial: conocimiento sobre las emociones y su manipulación (bien entendida), conocimiento sobre las herramientas aplicables al mensaje, al interlocutor y al propio emisor, identificación de estados propios y ajenos, en definitiva, un aprendizaje global sobre la comunicación verbal y no verbal que integra los distintos aspectos que inciden en el emisor, en el receptor y en el propio mensaje. Dotar al lector de esas herramientas pasa por facilitar ejercicios y técnicas aplicables desde el primer momento, mostrar gestos precisos y sugerir interpretaciones, acercar otros puntos de vista de profesionales cualificados y ofreciendo todo este compendio, dar la oportunidad de asimilar, en toda la extensión de la palabra, lo que realmente puede resultar útil en el desarrollo de un procedimiento judicial.

Muchos son los estudios que a lo largo de las últimas décadas se han publicado entorno al estudio de la personalidad, el comportamiento, la conducta y las emociones, pero ninguno, al menos hasta donde estos autores conocen, ha tratado, de forma específica, a la persona como actor en una sala de Justicia. Y la pretensión es hablar de todos y cada uno de los participantes, desde el Magistrado Juez hasta el testigo que acude a responder a las preguntas de Jueces, Fiscal y Abogados. Nadie presta tanta atención al operante receptor y ningún tratado se ha ocupado de poner sobre el mantel las técnicas oratorias desde el punto de vista de la psicología y más concretamente desde la psicología forense.

Todo el proceso judicial, en general, se desarrolla en base a un esquema preconcebido sobre el que actúan las partes y, el valor de verdad de todo aquello que sucede queda en ocasiones enmascarado por estereotipos que desde la psicología sabemos que son falsos. Y ello es debido a que no debemos de olvidar el factor humano y por tanto emocional de todos los actores, factor que incide y condiciona de forma multidireccional e inconsciente en todo el desarrollo del acto judicial y protocolario, aún cuando este se desarrolla bajo un guión señalado tanto de forma documental, por todo lo recogido y estudiado en autos, como por el compendio preparatorio de forma específica para su justificación y defensa oral en el último de los actos.

De forma natural y semiconsciente en cualquier tipo de relación tendemos a la inferencia: ante la primera experiencia relacional nuestra cognición construye un contexto subjetivamente real basándose en estereotipos generalizados a través

del aprendizaje episódico y de aquellos procesos de la memoria que se ocupan del condicionamiento simple, los hábitos y lo relacional; esto es la memoria procedimental y semántica. Dicho mecanismo sirve y guía nuestro comportamiento ante los primeros actos relacionales y se basa en el aprendizaje y la experiencia a través de la cual inferimos estados, emociones y conductas en una primera impresión de décimas de segundo en la que se analiza a la persona en base a su forma de moverse, la vestimenta, el acento al hablar, el saludo, el status que le concedemos o el atractivo físico por citar aquellos aspectos más objetivos. Esa primera impresión condiciona la formación de un estereotipo del que difícilmente vamos a ser capaces de desprendernos en el corto espacio de tiempo y condiciones en el que se desarrolla todo el proceso judicial. Y es que **la condición humana, la más lógica y común y por tanto la más general, trata en todo momento de validar una hipótesis y no de falsearla**, y esa primera imagen que se graba en nuestra cognición supone una impronta sobre la persona que precisa ser falseada, que no contrastada, y para ello necesitamos un grado de conocimiento que supera aquel que podemos obtener en ese corto espacio de tiempo. Cuando no disponemos de un porcentaje de información suficiente como para hacer una inferencia próxima a la realidad, nuestro cerebro trata de completar y dar respuesta a esa falta de información a través de un proceso de adecuación entre el mensaje real y aquel que procesamos de forma más inconsciente y al que damos valor de verdad, es lo que en muchas ocasiones conocemos como intuición.

La intuición, como saber cuasi científico, indica un nivel y grado de experiencia que va mucho más allá de lo percibido. Pero la intuición es eso, experiencia acumulada que aporta una forma de conocimiento que la persona no es capaz de reconocer. En tareas poco complejas, la experiencia y el aprendizaje nos permiten alcanzar ese nivel de percepción sin excesiva dificultad. Cuando las tareas son más confusas, como aquella que trata de recopilar datos e inferir el testimonio y la intención de la conducta humana, toda la práctica y la pericia que podamos acumular a lo largo de la vida resulta insuficiente, pero en cambio aceptamos y consolidamos una imagen, una historia en base a esa intuición y no establecemos de forma consciente el límite entre intuición y objetividad.

En un entorno limitado en el tiempo, condicionado por la información previa, por la trascendencia de los asuntos que se resuelven, y en el que los principales protagonistas son figuras que en la mayoría de las ocasiones pasan por primera

vez por una sala de Justicia y por todo el proceso previo al acto judicial, la aparición de estereotipias, y por tanto, la posibilidad de hacer inferencias, resulta mayor que en cualquier otra situación. Y por tanto, el potenciar y maximizar toda la información que nos llega, y abrir nuevas vías de atención y conocimiento en pos de captar y aprehender el dominio de la comunicación humana tendría que ser poco menos que un hábito normalizado.

En estas condiciones, el análisis emocional resulta sencillo pues no es difícil captar la actitud de cada uno de los actores y deducir un estado emocional próximo a la realidad. Pero, aquí trataremos las emociones desde el punto de vista más sibilino, porque en determinadas circunstancias son las emociones las que precisamente hacen descubrir nuestra forma más inconsciente de comunicación, aquella que transmitimos a través de todas las vías de comunicación no verbal. Un entorno conocido y habitual permite que toda nuestra atención, de forma inconsciente, se focalice en enmascarar y diluir sutilmente todos aquellos matices de nuestro lenguaje y forma de expresión comunicativa confundiendo y haciendo inválido cualquier análisis gestual e intencional. En estos casos, para alcanzar ese conocimiento precisamos de un factor sorpresivo que impida a la persona aplicar su comportamiento habitual y que, por tanto, se encuentre a merced de la confusión y la inseguridad, dos elementos que se encuentran a grandes dosis a lo largo de un proceso judicial y que pueden ser identificados en cualquiera de las figuras que intervienen en éste, permitiendo identificar y conocer más allá de aquello que se nos trasmite de forma consciente.

La primera premisa, desde la conducta más simple a la más compleja, de la más consciente a la más inconsciente, se encuentra falta de explicación. Toda expresión de nuestro comportamiento tiene un por qué y un origen que incita a su expresión, pensar lo contrario sería admitir el azar, descartar el aprendizaje y subestimar la genética y la evolución. Algunos aspectos pueden ser controlados de forma consciente, por ejemplo el mensaje verbal que de forma intencionada queremos transmitir. Todos en alguna ocasión de forma consciente hemos dicho algo contrario a la realidad y con conocimiento de causa. Esa parte de la comunicación la controlamos, e incluso la entrenamos. Pero también es cierto que en alguna ocasión nos hemos sorprendido diciendo aquello que no queríamos o que era contrario a nuestros intereses, y es que el factor emocional en ocasiones sobrepasa todos los mecanismos de control conscientes.

Pero, ¿qué ocurre con el resto de vías comunicativas de nuestro cuerpo? ¿Somos capaces de controlarlas y manipularlas de forma consciente para que, aquello que queremos que transmitan, sea coherente con la intención de nuestro mensaje verbal?

La respuesta, de forma general, es no, porque cuando estamos en un entorno emocionalmente agresivo que nos genera inseguridad y que además escapa a nuestro control, toda nuestra cognición focaliza su esfuerzo en un único objetivo, escapar al bloqueo, y por tanto deja al descubierto decenas de señales incoherentes con la intención, pero absolutamente coherentes con el entorno y con la emoción.

Son precisamente esas señales uno de los objetivos de estudio de este manual, su relación con el entorno específico que tratamos, su manifestación y su interpretación. Aplicarlo todo, desde la primera entrevista inicial entre letrado y patrocinado, hasta el acto del juicio oral, donde las formas, el conocimiento de las emociones propias y ajenas, la interpretación de las múltiples señales que recibimos y a su vez emitimos y en definitiva la interpretación de una perspectiva holística de todo aquello que está sucediendo adquiere en ocasiones un carácter fundamental. Porque no olvidemos que en el ámbito del derecho se trata con personas y estados emocionales que obligan al profesional a conocer e interpretar para alcanzar un mayor grado de especialización.

Terminando con el ejemplo que empezábamos esta introducción, y que de alguna manera supuso el espadarazo definitivo para embarcarnos en esta aventura, la persona perjudicada en cuestión, a la que nos dirigiremos, con permiso de los lectores, como Melany, pudo ser valorada por los autores de este libro, y coincidiendo con lo sentenciado por su Señoría, podemos describir a Melany cómo una mujer con mucho aplomo y personalidad, y que además, cómo también pudo deducir el Magistrado Juez, con estudios universitarios, buena presencia, educada y con una trayectoria y cargo profesional de cierta relevancia, aspectos estos que, sin lugar a dudas, influyeron en la cognición e imagen que motivó, al menos, ese 30% del fallo. Pero además, entre aquellas características que sólo a partir de una valoración más profesional e instrumentos de validez científica pueden hallarse, destaca una personalidad prudente, sincera y, sin lugar a dudas, en esta ocasión sin entrecomillado ni cursiva, nada manipuladora, que, a un nivel de confianza tan elevado como toda la exhaustiva valoración profesional y científica nos permite

deducir, presentaba características de haber sufrido durante muchos años y de forma continuada episodios de maltrato, tanto físico como psicológico. No obstante, a través de una inferencia deducida del aspecto físico, la templanza y el respeto en las formas, sacamos una conclusión con un potencial de acción suficiente para condicionar un número infinito de vidas, tanto de la víctima y su entorno, por el sentimiento de indefensión y falta de fe en la justicia, como de aquellas personas que, si no se pone remedio, tendrán el azar de relacionarse con el agresor.

Melany, como tantas otras personas, fue víctima de su imagen y de su victimario. Como homenaje y agradecimiento inspirativo, hemos identificado todos los ejemplos con el mismo apodo.

CAPÍTULO 2

Aspectos generales de la comunicación

2.1. PREÁMBULO

La comunicación es una condición sine qua non de la vida humana y del orden social. Se define como un sistema de comportamiento integrado, que tiene por efecto ajustar, calibrar y hacer posibles las relaciones humanas. Constituye, de alguna manera, la “sustancia” de toda interacción y la base principal del desarrollo humano.

El ejercicio del acto comunicativo implica la presencia de varios actores que en constante interacción se transmiten, procesan y desarrollan un ingente de información que, tanto de forma consciente como inconsciente, elaboran y dan respuesta. El más común de los canales comunicativos es la palabra como expresión de un pensamiento en la mayoría de las ocasiones semiconsciente. Pero este canal tan sólo advierte de una parte mínima del mensaje que pretendemos hacer entender o que interpretamos.

Cada individuo gestiona e incorpora, a su capacidad interpretativa personal, todos los elementos informativos que se dan en una interacción. Para su interpretación, son elaborados y filtrados a través de las características intrínsecas del receptor, de la introyección y atribución de características que éste hace del emisor y del contexto emocional y episódico en el que se produce el mensaje. Es decir, un mismo mensaje, aún por conciso y claro, puede dar ocasión a múltiples interpretaciones según las variables antes comentadas, siendo la lectura de cada interpretación algo posiblemente único e igualmente válido y cierto para cada receptor del mensaje o para un mismo receptor dependiendo del contexto del mismo.

Son dos las características que mejor definen la comunicación. La primera refiere a la imposibilidad de que en cualquier tipo de relación no se produzca un acto comunicativo; más aún, define la **incompatibilidad patente entre el hecho de existir y no comunicar**; la segunda define la comunicación como un proceso dinámico y vivo que, en su desarrollo, **opera directamente en la modificación y condicionamiento de la conducta**, las emociones y la relación entre actores, y, a su vez, entre estos y su vínculo con la sociedad. Pero además, a estas dos características habría que añadir una tercera, y es que la comunicación en cualquiera de sus formas es siempre un acto declarativo en el que **de forma bidireccional se permutan, transmiten, perciben y procesan emociones e intenciones**.

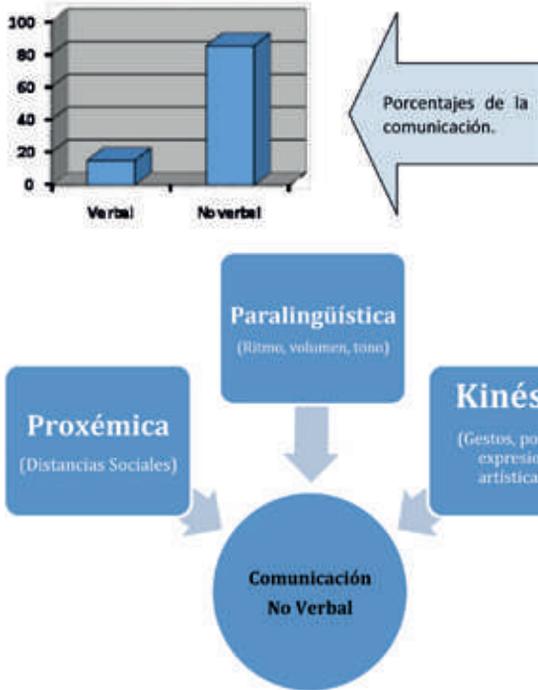
Es inherente al ser humano que, detrás de toda conducta, desde la más simple e inconsciente a la más compleja y elaborada, se encuentra una intención comunicativa que potencialmente puede establecer, condicionar y modificar la respuesta emocional y comportamental del entorno. En cualquier relación, entendiendo relación en el sentido más amplio que podamos imaginar, resulta imposible no comunicar, y de la misma forma, resulta difícil extraerse de la información que como receptores recibimos de nuestro entorno comunicativo. De común, escapa a nuestra atención la forma que tenemos de procesar la información que se nos transmite. El mensaje que, como receptor recibimos, se procesa y descodifica a través de la información que nos llega de los múltiples canales de emisión, siendo la información transmitida desde el canal verbal una parte más cuya importancia o trascendencia puede ir determinada por el énfasis o la neutralidad de la información procedente del resto de canales de comunicación. Es decir, **el mensaje que recibimos a través del lenguaje hablado es procesado y entendido en función de la coherencia percibida entre los distintos componentes comunicativos, y de la misma forma, todo aquello que tenemos intención de hacer entender precisa de una adecuada coherencia de todos los componentes comunicativos que intervienen en el mensaje.**

Así ignoramos la mayoría de los procesos a través de los que fabricamos y transmitimos nuestros mensajes. Dejamos de prestar atención a multitud de detalles comportamentales desde los que emitimos una información que se encuentra libre de filtros y manipulación consciente. Guiñar un ojo, suspirar, alzar las cejas, cruzar las piernas, esconder una mano, utilizar una palabra más que otra o variar la voz son muchas de las formas que escapan al control de nuestra intención y que tienen como función modular y completar el significado del mensaje que transmitimos. Cuanto mayor es el grado de espontaneidad de esa conducta más probable es que ésta sea más sincera con respecto a las emociones e intenciones del emisor.

Es precisamente este tipo de mensajes, que se emiten desde los canales cinésicos y paralingüísticos, los que transmiten un mayor porcentaje de información acerca de la intencionalidad, la emoción, la seguridad, el estado anímico, la veracidad o la coherencia del emisor y del mensaje que como receptor recibimos.

2.2. PARTES DE LA COMUNICACIÓN

De forma muy simple y genérica, la comunicación la podemos dividir en dos tipos: verbal y no verbal. La primera hace referencia al habla, es decir, y, aunque parezca una redundancia, es la palabra hablada.



La información procedente del habla tan sólo supone aproximadamente un 15% de la manifestación que transferimos como emisores. El 85% restante de la información transmitida lo hacemos a través de los canales no verbales, es decir, toda la comunicación que carece de un significado léxico, y que incluye la información paralingüística, la información kinésica o cinésica y la proxémica.

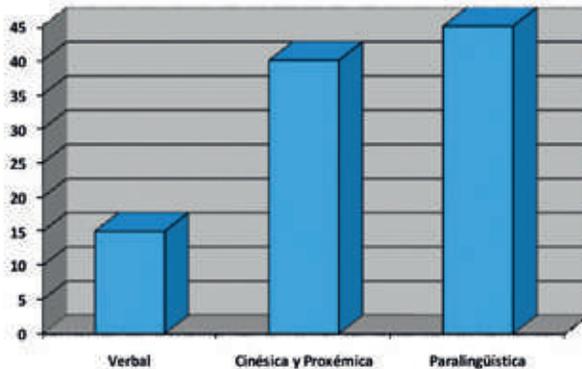
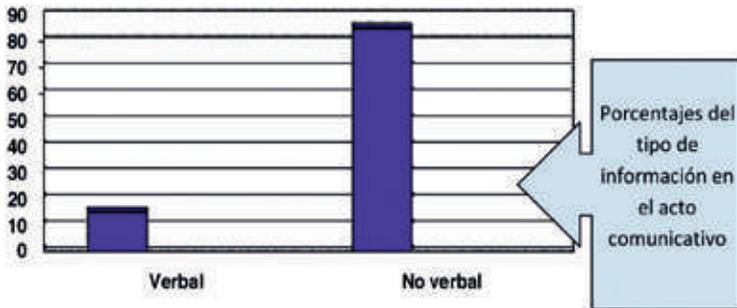
La ecuación comunicativa: el 85% al servicio del 15%.

Es decir, la comunicación verbal (porcentaje mínimo) debe imperar en el mensaje y por tanto, el 85% tiene que ser coherente con ese 15%. Al ser más explícito el mensaje verbal, es en éste donde se ha de apoyar todo el restante porcentual. Dicho de otro modo, cuando nos comunicamos, lo que nos queda, lo que persiste, es la imagen y la información paralingüística (gritaba, susurraba, hablaba deprisa,...) y tan sólo hemos asimilado un 15% en el acto de todo el extenso de información transmitida. **Reforzar el habla con el restante del componente comunicativo contribuye a que la intencionalidad de transmitir ideas sea más efectiva.**

¿Qué aporta el 85%? Coherencia. El mensaje verbal es tan sólo el 15%, el resto de comunicación, información adicional o complementaria interfiere en el mensaje o refuerza el mismo.

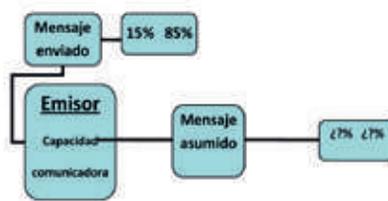
Generalmente existen consensuados unos porcentajes en cuanto a contenido dentro de la comunicación en general. Si bien, dependiendo de las circunstancias aplicables a determinados contextos y, sobre todo, a la carga emocional de situaciones complejas, estos índices pueden variar. No obstante, el predominio del lenguaje no verbal va a ser la constante en la mayoría de los contextos, más aún, **en toda circunstancia en la que se pueda suponer la presencia de un fuerte componente emocional, prácticamente toda la información que como receptores vamos a procesar, pertenece al comportamiento que el emisor transmite a través de su lenguaje no verbal.** Por tanto, estos índices pueden variar en función de las situaciones externas e internas de los participantes.

Para que conste como medida, y en una situación emocionalmente “neutra”, los porcentajes que se manejan en cuanto al potencial de transmisión de los distintos canales comunicativos son los que se reflejan en la gráfica que sigue a continuación.



Estos porcentajes reflejan la cantidad y tipo de información que transmite un emisor al tiempo que es recibida por el receptor. Como antes señalábamos tan sólo un 15% de la información que transmitimos es verbal, pero ¿qué porcentaje real será captado o asumido por un receptor? Esta pregunta no tiene fácil respuesta en tanto que las circunstancias particulares del receptor influirán directamente sobre sus niveles de atención, sobre todo aquellas que en un principio el emisor del mensaje desconoce, como son la capacidad para entender un mensaje y el interés que éste le puede suscitar en el receptor. No obstante, incluso asumiendo un interés bajo y suponiendo conservada la capacidad para comprender un mensaje, cualquier comunicación es captada en su totalidad, y por tanto, **la pregunta clave debe referirse acerca de la capacidad que tenemos como emisores de un mensaje para hacerlo entender en el sentido que pretendemos, y la habilidad**

que podemos desarrollar para potenciar la coherencia entre las distintas formas que tenemos de emitir un comunicado. Y en esto se basa una de nuestras principales tesis: la importancia de amoldar el mensaje al receptor. Por tanto, el porcentaje real que asume el receptor del mensaje queda definido por las variables comunicativas del emisor. En el siguiente gráfico se puede apreciar el resultado:



Inicialmente, el contenido del mensaje tendrá unos porcentajes próximos al 15 – 85% de lenguaje verbal y no verbal respectivamente. La capacidad de emitir el contenido del mismo de manera eficaz, corre a cargo del emisor y, correlacionado con ello, el receptor obtendrá un nuevo porcentaje de los dos tipos de comunicación. Siendo un mismo mensaje, cada individuo asume distintos contenidos y por tanto modificaciones en el contenido.

2.3. PROXÉMICA

El término fue introducido por el antropólogo Edward T. Hall (1914-2009) en 1963 para describir las distancias medibles entre las personas mientras estas interactúan entre sí. El término “proxemia” se refiere al empleo y a la percepción que el ser humano hace de su espacio físico, de su intimidad personal y de cómo y con quién lo utiliza. Hall diferenció dos espacios en el sentido del territorio propio:

Espacio fijo: es el marcado por estructuras inamovibles, como las fronteras de los países, los edificios, las habitaciones, ...

Espacio semifijo: espacio alrededor del cuerpo. Varía en función de las culturas, ya que cada cultura estructura su espacio físico. Este espacio puede ser invadido; si interactuamos con un territorio de otra persona con falta de respeto (mirar fijamente a alguien u ocupar dos asientos con bolsas cuando hay gente de pie) se da una violación del terreno y así es apreciado. Tanto el espacio fijo como el semifijo se relacionan entre sí.

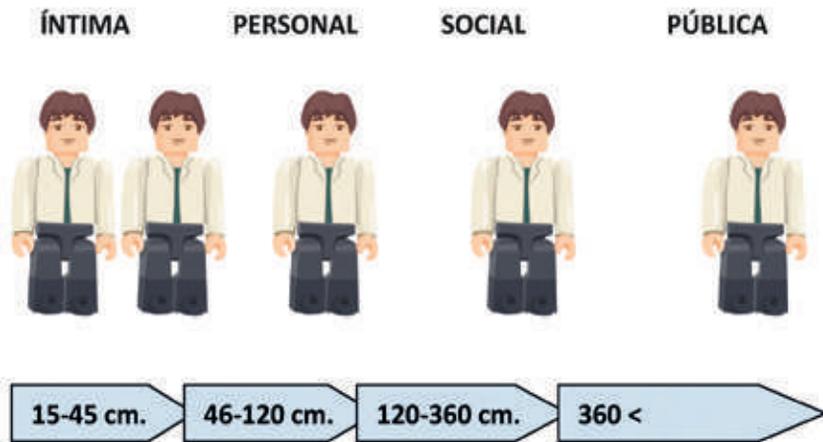
Por otro lado, la distancia social entre la gente está generalmente correlacionada con la distancia física. Describe cuatro tipos de distancia:

Distancia íntima: de 0 a 45 centímetros. Para que se dé esta cercanía, las personas tienen que tener mucha confianza y en algunos casos estarán emocionalmente unidos, pues la comunicación se realizará a través de la mirada, el tacto y el sonido. Es la distancia de los amigos, parejas, familia etc. Es la utilizada en conversaciones que buscan cierta confidencialidad. Dentro de esta franja se encuentra la zona inferior a unos 15 centímetros del cuerpo, es la llamada zona íntima privada.

Distancia personal: se sitúa entre 46 y 120 centímetros. Esta distancia es característica de lugares como la oficina, ocasiones de reuniones, asambleas, fiestas, conversaciones amistosas o de trabajo. Si estiramos el brazo, llegamos a tocar la persona con la que estamos manteniendo la conversación.

Distancia social: se da entre 120 y 360 centímetros. Es la distancia que nos separa de los extraños. Se utiliza con las personas con quienes no tenemos ninguna relación amistosa, la gente que no se conoce bien. Por ejemplo: la dependiente de un comercio, el albañil, los proveedores, los nuevos empleados, etc.

Distancia pública: se da a más de 360 centímetros y no tiene límite. Es la distancia idónea para dirigirse a un grupo de personas. El tono de voz es alto y se utiliza en las conferencias, coloquios o charlas. La distancia pública es la que se produce en los juicios.



Cuando se invaden estas distancias fuera de su contexto social, aflora un sentimiento de invasión en el espacio. Cuando alguien ocupa parte de “nuestra” plaza sin nuestro consentimiento tácito o expreso, cuando la situación social no obliga a reducir estos espacios (por ejemplo, lo que sucedería dentro del metro durante la hora punta), es cuando las emociones negativas se ponen en funcionamiento.

Pero existen ocasiones en las que se modifican estos protocolos; en un ascensor a rebosar de gente el espacio íntimo se ve amenazado pero asumido por todos. Sin embargo, en los vehículos, nuestro espacio personal aumenta. Como conductores nos molesta que otro vehículo se sitúe a unos cinco metros de distancia del nuestro en carretera. El automóvil pasa a ser una especie de exoesqueleto, una prolongación más de nuestro cuerpo que amplía el espacio personal. Por ello, siguiendo a Hall, el espacio fijo y el semifijo se relacionan estrechamente.

En los juicios, la distancia pública prevalece cuando el testigo ejerce su labor frente al Tribunal. Sin embargo, el espacio físico se ve violentado en tanto que se comparte el mismo área y la cercanía entre demandante y demandado dispara un alto índice de emociones negativas (miedo, ansiedad, rencor,...). Más aún, antes de entrar en la sala, el pasillo, el rellano o la antesala, en el mejor de los casos, obliga a compartir un limitado espacio común, salvo casos excepcionales en los que se procede a proteger a alguna de las partes o testigos.

La forma de comunicar en la sala debe de amoldarse a sus particularidades, es decir, como mencionamos en el capítulo dedicado a la paralingüística, las características del emisor se tienen que adaptar a la amplitud del espacio, a su sonoridad, a la distancia con el Juez y a la utilización o no de equipos de audio.

En referencia al espacio físico de la sala, generalmente el tribunal conforma una “U” abierta al testigo que permanece sentado o en posición vertical. Volvemos a hacer mención a ese sentimiento de inseguridad que embarga al testigo como objeto de escrutinio. La observancia del testigo se hace patente en los 360° alrededor suyo y, aunque se encuentra en una distancia social pública, toda esa atención suma en la incomodidad manifiesta.



- ◀ En cualquiera de las numerosas salas del **Tribunal Supremo** se aprecia mejor la colocación de los muebles con respecto al espacio. El Tribunal se coloca frente a la entrada física a la habitación, con tres laterales bien diferenciados y justo en el centro el Magistrado Juez. El testigo en el centro de esta estructura a la vista de todas las partes. En este caso existe una barrera física en forma de escalón que pretende separar al público y al resto de testigos que ya han prestado su declaración. El único asiento con respaldo más alto es el del Magistrado Juez, detalle para remarcar su autoridad en la Sala Judicial y la representación del Poder Judicial independiente.

2.4. LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Partimos de una premisa que jamás podemos olvidar: el que transmite un mensaje es el que quiere hacerse entender. En muchas ocasiones el receptor ni quiere ni tiene interés por lo que se le va a decir, partiendo de la base de que lleva toda la vida viviendo sin esa información, y seguramente pueda vivir 100 años más sin la misma. Por tanto, debemos de preguntarnos quién es el personaje de la ecuación comunicativa más interesado por hacerse escuchar, y una vez despejada la incógnita, fortalecer el interés de los demás, y hacerles creer que no van a poder vivir 10 minutos más sin esa información.

Al contrario de lo que podamos suponer, y quizás se empiece a desprender de las primeras líneas de este capítulo, la comunicación efectiva no implica tanto un dominio del lenguaje verbal y no verbal como del conocimiento de los destinatarios. Efectivamente, la coherencia entre las distintas formas que tenemos de transmitir un mensaje supone una parte muy importante de cara a la credibilidad de aquello que pretendemos emitir, pero puede suceder, y así es en multitud de ocasiones, que a pesar de un impecable control de toda la mecánica, la prosa y las formas académicas, el mensaje no es captado ni asumido por el receptor o receptores a los que se pretende llegar.

Transmitir un mensaje y que este sea captado, resulta más un ejercicio de escucha activa por parte del interlocutor que del dominio de la oratoria o las formas.

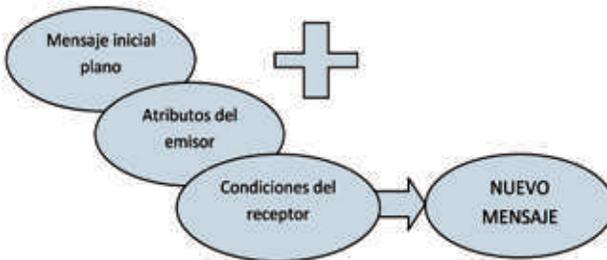
Hay que entender el mensaje como un ejercicio de seducción en el que el emisor tiene que atraer y captar la atención de un foro, y por tanto, hay que percibir y saber leer con precisión en que “frecuencia” operan mejor los receptores del mensaje. Es decir, en la comunicación efectiva debemos cuidar, mimar y estar absolutamente abiertos a escuchar y entender a la persona, dado que lo contrario implica un ejercicio tan egocéntrico como torpe que va a tarar de forma muy significativa el propósito de la información emitida.

El buen comunicador será el que transmita correctamente lo que quiere, pero en la forma que el receptor mejor esté dispuesto a asumir. No es difícil entender que cada persona es única, y por tanto, su forma de captar y procesar un mensaje es individual y exclusiva, según sus características emocionales, personales y coyunturales. En comunicación, entender a cada individuo como un ser único y diferente del resto, implica asumir que **tiene que ser el emisor el que debe de ajustar el mensaje al receptor y no el receptor el que debe de ajustar sus capacidades al emisor.** Haciendo un paralelismo con la inteligencia emocional en psicología, a esto podríamos denominarlo como “inteligencia comunicativa”.

2.5. REGLAS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

1ª. Importancia de los **componentes comunicativos**: para que exista una comunicación interpersonal, deben existir, mensaje, emisor y receptor.

El mensaje es lo comunicado. Puede ser un mensaje hablado, escrito, dibujado o interpretado, puede tratarse de una emoción, una postura, un llanto, una risa... El mensaje es llano si no se tiene en cuenta las otras dos partes del acto comunicativo que lo arropan. Los atributos paralingüísticos y kinésicos influirán definitivamente en el significado que el receptor interprete.



Mensaje inicial plano. Es el contenido llano. Por ejemplo, una frase exacta. Atributos del emisor: Hace referencia a todas las características que dotan de personalidad propia al mensaje. Condiciones del receptor: ¿Cómo y quién recibe el mensaje? Nuevo mensaje. Será único en consecuencia a la suma de los factores que lo relacionan.

La influencia de los parámetros que se pueden manejar es tan importante que el mensaje en si puede cambiar radicalmente (el tono irónico por ejemplo).

El emisor y el receptor hacen referencia al que comunica y al que interpreta el mensaje. Ambos, con la misma condición emocional, realizan la función de actores en la declaración.

Un rasgo muy importante a tener en cuenta es el nivel comunicativo en el cual las personas se pueden clasificar dentro de tres modalidades representacionales, en función de cómo gestionan la información. De este modo diferenciamos tres tipos: visual, auditivo y kinestésico. Comúnmente se conoce como sistema “VAK”. Se denominan representacionales debido a que en función del tipo predominante, la realidad comunicativa se gestiona, se asimila y se exterioriza de una determinada forma. En definitiva se representará con las características propias de cada modalidad. Tanto si se trata del emisor como si es el receptor, la manera de comunicar y de tramitar la información recibida dependerá del sistema representacional predominante en cada actor.

Modalidad visual

- Las personas catalogadas como visuales hablan rápido y escuchan también mejor cuando se les habla rápido. Su volumen de voz es sensiblemente más alto.
- Tienden a hablar mezclando los temas puesto que les “vienen a la mente” a la vez, y es común en personas que cuentan una cosa y sin haberla terminado empiezan con otra distinta. Las imágenes pasan por su mente a toda velocidad y para dar salida a todo el volumen de información, en ocasiones se atropellan las palabras.
- Sus movimientos oculares son rápidos, buscando y “observando” la información que realiza a través del análisis mental. Piensan en imágenes.

- Necesitan que las miren para saber que les están escuchando. Un contacto visual directo. Y necesitan mirar.
- Se expresan en términos visuales, es decir, con frases tipo: “No lo veo claro”, “mira lo que te digo...”, “es preciso aclarar esto”, “¡es deslumbrante!”... Hasta tal punto llega su mimetismo con el enfoque visual que queda traducido al lenguaje hablado.

Modalidad auditiva

- A diferencia de las personas visuales, los auditivos siguen un orden en sus pensamientos, sin mezclar datos o temas.
- Hablan más despacio.
- No son tan rápidas como las visuales en cuanto a pensamiento y rapidez de habla se refiere.
- Necesitan saber que les escuchan a través de la utilización, por parte de su interlocutor, de expresiones tipo “ahá”, “uhmm”, “sí” ...
- Recuerdan mejor sonidos, melodías y voces. Cuando leen mueven los labios. Aprenden escuchando o hablando.
- Se expresan en términos auditivos como: “me suena raro”, “me hace tilín”, “¿escucho campanadas de boda?”.

Modalidad kinestésica

- Son los más lentos en el habla y los que más gesticulan con el cuerpo.
- Son muy reflexivos y predomina el dialogo interno, por ello necesitan más tiempo para procesar la información. Debido a ese tiempo, abundan los silencios entre cesiones de palabra. En ese tiempo gestionan y asimilan la información (tanto la que reciben como la que emiten). Dentro del modo kinestésico, algunos autores identifican otro denominado digital, cuya característica principal es la reflexión constante en la toma de decisiones. Cualquier acto que realizan viene precedido por profundos análisis con predominancia del dialogo interno. Por tanto, la catalogación de digital, podría entenderse como un índice de intensidad kinestésica.
- Manifiestan y asimilan su comunicación mediante sensaciones táctiles, gustativas y olfativas.
- Su capacidad de concentración es la más alta.
- Su aprendizaje pasa por la acción. La práctica in situ.

- Necesitan tener contacto físico. Son personas que dan una palmadita en la espalda, ponen la mano en el hombro...
- Se expresan en términos tipo: “intuyo que hay algo más”, “siento que pienses así”.

Todo el mundo tiene parte de cada uno de los sistemas representacionales, pero uno de los tres destaca sobre el resto y es entonces cuando hablamos de personas visuales, auditivas o kinestésicas.

La importancia de conocer el marco representacional en el que encaja un interlocutor radica en el hecho de que nos otorga la oportunidad de modificar nuestro propio sistema y, ello nos permite, una notoria mejora en la comunicación. Un visual hablando con un cinestésico mantendrá una comunicación poco efectiva: el cinestésico sentirá que va demasiado rápido, no asimilará la información y por tanto no habrá entendimiento. El visual en cambio se aburrirá, pensará en otras cosas y no recibirá información efectiva.

En definitiva, esta catalogación no es inamovible. Se puede modificar la modalidad propia, ajustándola a la del interlocutor, desde el momento en el que identificamos cual es su sistema predominante. Si habla con celeridad y se expresa como un visual, el emisor deberá modificar su habla hacia una más acelerada, con contacto visual directo y expresarse en términos visuales. Si es cinestésico o digital, el emisor deberá hablar más despacio para que asimile el mensaje. De lo que se trata al fin y al cabo es de trabajar la empatía y la sincronización.

2ª. Una parte importante del proceso comunicativo es la Inteligencia Emocional, entendiéndose como tal la capacidad de reconocer emociones propias y ajenas, asumirlas y empatizar con ellas. Sentir, empatizar y sintonizar con lo que la otra persona siente facilita la comunicación entre los interlocutores y fija en el resto el interés por el conocimiento de aquello que se pretende transmitir. Si lo que decimos lleva asociada una emoción se crea una fusión que consigue mayores índices de atención y, por tanto, el mensaje alcanza con mayor eficacia su objetivo: llegar eficazmente al receptor. Pero como antes apuntábamos, resulta mucho más importante captar la emoción a través de la cual está operando el receptor del mensaje y ajustar la intensidad del mismo a los parámetros que está viviendo, que tratar de convencer de una emoción.

Interpretar correctamente, conocer, entender, comprender y, finalmente, sentir empatía con las emociones ajenas, ayuda a que el canal comunicativo sea el idóneo.

Por tanto, la sintonía que se crea a partir de la interpretación de la emoción ajena facilita la primera introducción de nuestro mensaje.

Existen cuatro emociones principales procedentes de las protoemociones malestar y bienestar, de las cuales surgen, a través de su combinación, infinidad de otras más complejas. Son las denominadas emociones primarias: el miedo, la ira, la alegría y la tristeza.

Ejemplo:

El posible autor de un delito puede mostrar una combinación compleja de emociones ante el asesinato de su jefe: culpabilidad, alivio, tristeza. En este caso, la culpabilidad podría ser una combinación de la ira resultante que deviene en tristeza y alegría. Incluso podríamos encontrar cierta cantidad de miedo en este complejo emocional. El alivio podría ser la causa de la mezcla de la alegría a resultas de la ira desatada previamente. La tristeza que siente puede estar conformada por cantidades de las otras tres emociones primarias y alguna más compleja.

Como vemos, surgen multitud de emociones secundarias de su combinación y de la composición de otras más complejas: asco, melancolía, pena, lástima, contrariedad,...y todas con sus respectivos niveles de intensidad.

3ª. A pesar de la infinidad de emociones, existe universalidad en las mismas. La alegría se traduce en sonrisas en todo el mundo. La tristeza en llantos. Cuando existe ira, la conducta es violenta. La vergüenza genera una actitud retraída. Precisamente en esta universalidad se basan las interpretaciones gestuales. Aún así, como venimos postulando, las emociones que desatará un mismo acontecimiento en todo el mundo, serán únicas en cada individuo. Esto se explica por el infinito complejo de emociones resultantes, no sólo de su combinación, sino del significado que el sujeto otorga a las mismas en base a sus experiencias y personalidad.

Lo importante de esto es que, a través del comunicado, se pueden modificar aspectos en el interlocutor como la comprensión (sensación de atención, escucha y empatía), la seguridad, la certeza de que lo que dice es lo que hay que decir, la inseguridad o la capacidad de parecer honesto y sincero.

Por otro lado, dada la diversidad e infinidad de vivencias personales, no excluye que a través del lenguaje (verbal y no verbal) podamos identificar estados emocionales. Precisamente de eso se trata: de interpretarlos de la forma más correcta en base a los conocimientos que se pueden incorporar.

Ejemplo:

El simple hecho de prestar juramento o promesa previa a una declaración, puede causar en el sujeto emociones como el miedo, inseguridad, seguridad, etc., y todo en base a experiencias pasadas. Si es asiduo a los juicios, posiblemente el trámite le resulte un tanto banal. O si alguna vez engañó bajo promesa y tuvo una mala experiencia por ello, es muy posible que el acto dispare un alto índice de estrés. De nuevo, las posibilidades emocionales son innumerables debido a las circunstancias personales del actor.

La precisión del lenguaje emocional influye de manera directa en la creación de empatía en el receptor.

Desarrollar las herramientas comunicativas que acercan el entendimiento del mensaje al destinatario está intrínsecamente ligado con la inteligencia emocional. Cuando se comprenden las emociones ajenas y el nivel o canal comunicativo se amolda al receptor, se influye de manera positiva directa y recíprocamente. Directa porque desarrollamos, utilizamos y ejercitamos nuestra propia inteligencia emocional. Y lo hacemos de manera recíproca de cara al sujeto. Recibe una re-entreno por nuestra parte, siente comprensión y afinidad que a su vez es devuelta a través de una gran cantidad de señales comunicativas por su parte.

A pesar de la infinidad de emociones, existe **universalidad** en las mismas. La alegría se traduce en sonrisas en todo el mundo. La tristeza en llantos. Cuando

existe ira, la conducta es violenta. La vergüenza genera una actitud retraída. Precisamente en esta universalidad se basan las interpretaciones de las manifestaciones externas. Si bien es cierto que existen diferencias culturales que manifiestan diferenciación en determinadas expresiones y gestos, la gran mayoría de las emociones se rigen por reglas universales.

4ª. **La emoción fija el conocimiento.** Si lo que decimos lleva asociada una emoción (tristeza por ejemplo), la combinación consigue mayores índices atencionales y, por tanto, el mensaje alcanza con mayor eficacia su objetivo: llegar eficazmente al receptor.

5ª. Lo más importante en toda comunicación es **el receptor**. Y por él y hacia él debe ser dirigido el discurso. Muchos tratados sobre la comunicación, la gran mayoría, han dado por sentado que todo el peso de la comunicación recae sobre el emisor y, es más, argumentan que el receptor tiene que ser capaz de entender el mensaje. Para ello, se insta a los comunicadores a estudiar las diversas técnicas comunicativas obviando algo que es lo más importante en comunicación: el receptor es el centro del acto comunicativo. Si el mensaje no se entiende o no se capta, no tiene ningún sentido estar hablando. Ciertamente existiría emisor, mensaje y potencialmente un receptor que no queda concretado, por lo que no habría comunicación. Todas las técnicas que tratamos a lo largo de este volumen, están supeditadas a este supuesto: crear empatía para asegurarse la recepción.

6ª. El comunicador necesita **entrenamiento**. Como si de un atleta se tratase. No es ninguna broma el hecho de ensayar gestos, posturas, discursos o entonaciones delante de un espejo. La tecnología pone a nuestro alcance cámaras de videograbación para tomar constancia de nuestros movimientos y forma de comunicar. Visionar esas imágenes ayudará a corregir o modificar ciertas conductas comunicativas de las que hasta ahora no nos habíamos percatado. Dotar a nuestra capacidad de relación social de nuevos ítems supone trabajarlos de manera que, tras el entrenamiento y asimilación, su posterior uso sea natural a nuestra condición. Si el aprendizaje requiere repetición, este punto no es una excepción de la regla.

7ª. La **oratoria** es parte importante en el entrenamiento. Entrenar la forma de hablar, de entonar, de pronunciar, el modo de desarrollar las ideas. El buen orador

conoce y domina el entorno comunicativo en el que despliega sus ideas. Es un sumatorio de las técnicas y tácticas descritas.

8ª. Asumimos **roles** establecidos. Cada ámbito, lugar, situación, zona, espacio, estrato social, etc., llevará consigo asociado una serie de reglas de comportamiento y, adosadas a ellas, un lenguaje específico. De esta forma, en un ambiente específico, las posturas corporales, las características paralingüísticas (entonación, volumen, expresión oral,...), incluso la forma de vestir, irán en concordancia a esta situación. Así, vienen establecidas las reglas, expresas y tácitas, sobre nuestro comportamiento en cada situación espacio temporal.

2.6. ERRORES DE LA COMUNICACIÓN

Siempre y cuando los resultados obtenidos sean insatisfactorios o no sean los que se buscaban, dentro de la comunicación, se habla de errores que pueden ser emitidos o interpretativos pero, dichas fallas, siempre deben ser asumidas por el emisor. El receptor nunca se equivoca. La intencionalidad de comunicar algo es del emisor y él debe amoldarse a las características intrínsecas, subyacentes y coyunturales del receptor. Si está distraído o su atención le impide entender el recado adecuadamente, el receptor tiene que saber captar su atención y hablarle con una oratoria adecuada a sus conocimientos o nivel atencional. Si lo ha entendido mal es por causa de falta de acuse de recibo, es decir, el receptor debería haberse asegurado de su completa comprensión en base a las características intrínsecas en las que se emite el mensaje.

Los errores emitidos son aquellos que se refieren a cuando el emisor quiere comunicar un mensaje. Dentro de este tipo de errores, una variable a tener en cuenta es la inteligencia emocional como capacidad de identificar y transmitir emociones propias y ajenas.

Se denominan errores en base a su pretensión ya que, no existen los mensajes correctos o incorrectos de por sí, más bien, los mensajes tienen unas características que obligan a posicionarlos en situaciones espacio temporales específicas. Es decir, el mensaje tiene que estar envuelto en unas formas adecuadas al contexto. Utilizar otras formas inadecuadas invalida ese mensaje. A continuación enumeramos dos tipos de errores emitidos:

1. No prestar importancia a las características del receptor. Despreocuparse de cuál es su sistema representacional (VAK), no prestar atención a sus emociones y, finalmente, no intentar empatizar. El emisor se preocupa más de sus palabras y gestos que del receptor.
2. Dotar al mensaje de características inapropiadas y dejarse llevar por una emoción negativa. La inseguridad puede servir de ejemplo cuando se muestra nerviosismo o inseguridad en los alegatos, de esta forma el error será emitido siempre y cuando no sea esa la pretensión.

Los errores de interpretación hacen referencia a lo que recibimos del receptor. De igual forma, la variable importante de la inteligencia emocional queda reflejada en la capacidad de interpretar correctamente emociones ajenas. Pero precisamente, la tesis que los autores mantienen en este volumen es que si no hay sincronía entre las partes, si el emisor no se molesta en amoldar su canal al del receptor, es muy posible que aparezcan estos errores.

La falta de comprensión, la desconcentración y otros factores emocionales, merman la capacidad interpretativa del mensaje, pero es el emisor el que no ha captado, porque no ha podido o no ha sabido, la atención y el interés del receptor. No obstante, desglosamos algunos errores de interpretación:

1. **Las inferencias.** Es la mayor fuente de error interpretativo. En la comunicación interpersonal, el proceso más significativo es aquel por el cual los participantes instauran reglas comunes en el rol comunicativo. Estas reglas se utilizan para la producción y comprensión de los mensajes y en la mayoría de los ámbitos son conocidas por los actores de forma implícita. Esas normas asumidas permiten modular la relación interpersonal entre emisor y receptores y crear un contexto comunicativo en el que puedan suceder distintos intercambios de roles entre los participantes. Si bien, en ocasiones, según la coyuntura de la relación, entiéndase por ello aquellas que se establecen en un marco profesional, la asignación explícita y previa de la relación, impide ese intercambio.

Más allá de un saludo amable, sobrio, cálido o profesional, lo primero que transmitimos y procesamos es una imagen, un input no verbal en for-

ma de mímica, gesto, postura, orientación del cuerpo, vestuario, o incluso el olor, que supone el primer acto comunicativo en cualquier relación, y es en base a esa tarjeta de presentación por lo que comienzan a establecerse las primeras reglas de cualquier relación.

No obstante, son los primeros 5 minutos de contacto físico y visual los que van a marcar de forma determinante el sentido y la trayectoria de cualquier tipo de relación. **Ese primer momento visual / físico potencia el procesamiento y desarrollo inconsciente de un esquema mental confirmatorio**, es decir, no se estudia y analiza a la persona en base a la experiencia que vamos obteniendo de la relación, al contrario, tratamos de confirmar decenas de datos inconscientes obtenidos desde el procesamiento y esquema mental que se forma de ese primer input comunicativo y que implica la adquisición de cogniciones e inferencias a las que damos valor de verdad sin apenas ejercicio de razonamiento lógico. Una sola mirada nos basta para determinar si nos hallamos ante una persona simpática o peligrosa. Ese instante único y primigenio determina los primeros pasos de la relación que vamos a establecer con esa persona. Si a simple vista nos resulta agradable o atractiva, actuaremos acercándonos y tratando de atraer su atención de forma sutil e inconsciente, sonreiremos, buscaremos a la persona con la mirada y adaptaremos nuestro tono de voz con el fin de atraer su atención. Y todo ello por un golpe visual de apenas décimas de segundo en el que nuestro cerebro desarrolla todo tipo de cogniciones alcanzando semejante y sorprendente certeza sin juicio alguno. Pero lejos de adoptar una actitud analítica, la conducta siguiente focaliza toda su atención en destacar, potenciar y sobrevalorar todo estímulo que confirme esa primera impresión, limitando de esta manera la capacidad para percibir detalles contrarios a esa “irracional” idea.

Nuestro cerebro, de forma innata, se encuentra preparado para la confirmación de las primeras impresiones.

Lo vivimos todos los días, sentados en un autobús, en la mesa de un restaurante, cuando entramos a un despacho o en una tienda. La mayoría de

las veces no conocemos a casi nadie, pero sin embargo a los pocos segundos “sabemos” con quien nos las tenemos que ver. Registramos sexo, color, raza, estatura y edad aproximada de las personas. Conjeturamos sobre el estado de salud, nivel social, estado civil y profesión.

Creemos conocer con seguridad quién nos parece simpático y a quién preferimos evitar. No deja de resultar sorprendente que nuestro cerebro saque conclusiones tan rápidas al juzgar a los extraños, pues sólo se dispone de informaciones muy deficientes. Pese a ello, logra formarse, a partir de un par de apariencias, una impresión global que revela el carácter, la conducta y la historia de nuestro vecino, al menos, eso es lo que pensamos. En todo caso, **“la primera impresión” que recibimos de alguien marca de tal manera nuestras percepciones posteriores que apenas si tenemos en cuenta las informaciones siguientes que apuntan en otra dirección.** Este efecto de primacía consolida la primera impresión y, en general, persistimos convencidos de su veracidad en adelante.

Son estos conceptos preestablecidos, las creencias irracionales, las que limitan la comunicación emitida. En resumidas cuentas, se basan en incorrectas apreciaciones cuya raíz se encuentra en los prejuicios, las ideas inherentes debidas a la experiencia o incluso a la influencia de terceras personas o inferencia interpersonal.

2. **La interpretación inmediata de gestos y posturas.** Se trata de la precipitación a la hora de sacar conclusiones que puede conducir al error. Hay que contextualizar y analizar el conjunto.
3. **Superficialidad.** Muy relacionado con el anterior error. Si el actor comunica una inquietud, ¿a qué se debe realmente?, ¿existe algo más que subyace bajo esa emoción?, la mentira que detecta el receptor, ¿es causa o efecto?
4. Interpretar un único ítem aislado. Inmediatez, superficialidad y ahora **simplicidad.** En este punto, sacar conclusiones de un único atributo comunicativo que se ha identificado puede conducir al equívoco.
5. **Infravalorar** la capacidad de ocultación del interlocutor.

6. Finalmente, otro de los errores más comunes refiere a la **falta de atención** al fondo y a la forma del **mensaje**. El receptor intenta identificar e interpretar estados emocionales, sinceridad, mentiras, u ocultaciones y se olvida del mensaje. No presta la debida atención al interlocutor y esto hace que la comunicación quede mutilada. Para evitar esto, en las reglas generales en comunicación tratábamos el tema del ensayo y del entrenamiento de las capacidades receptivas. La **inteligencia intuitiva**, que es la que más se asemeja al 6º sentido, que nos indica que cuadra y que no en la tesis del interlocutor, tiene mucho que ver con la experiencia y con la práctica. Cuando se aprecia, o se siente una incoherencia entre lo que se dice y el comportamiento que acompaña el comunicado, es cuando podemos decir que hay una ocultación, una mentira o una invención. Pero si se presta desmedida atención a estos indicadores, se pierde la esencia del mensaje. Entonces, ¿cuál es la solución? ¿Prestar atención al mensaje o a los signos? La solución es que el mensaje es todo: lo que se dice y todo lo que lo acompaña. Para poder atender al todo hay que ser experto o especialista, es decir, precisa de casi completa dedicación. Eso es muy difícil y costoso. Pero afortunadamente, nuestra mente está preparada para trabajar con heurísticos. Se trata de atajos que la mente utiliza para llegar a la solución final. Un buen entrenamiento es la base de la experiencia, y la experiencia es la base de la solución heurística. Pero el heurístico es aproximativo y puede incluir error que será proporcionalmente menor en base a la experiencia.

2.7. LA MÍMICA UNIVERSAL DE LA COMUNICACIÓN

Como hemos mencionado, hay un componente universal en la exteriorización de los sentimientos. Gracias a ello, se pueden identificar emociones en los interlocutores simplemente observando el gesto facial. Los ojos (apertura del párpado, brillo, pupilas,...), su contorno (arrugas, cejas,...), la nariz (dilatación de las aletas,...), el tono de la piel y su hidratación, la boca y la mandíbula. Los cerca de 40 músculos faciales conforman unas 10.000 expresiones de las cuales unas 3.000 son interpretables. De todas ellas, normalmente, el individuo utiliza una selección que empleará a lo largo de su vida. Según se va haciendo adulto, las contracciones faciales que ha venido utilizando conforman un mapa de arrugas y pliegues faciales que denotan su expresividad. Fíjese en la expresión de las 4 emociones primarias

que a continuación representamos, desde una etapa prematura hasta una infantil más avanzada. MIEDO-ALEGRÍA-IRA-TRISTEZA



Las cuatro emociones primarias se desarrollan de igual manera en todos los seres humanos. Se van sofisticando, mezclando y complicando con el paso del tiempo hasta derivar en estructuras emocionales completas e infinitas. Recordamos que su procedencia iniciática viene del vientre materno, en el cual ya se aprecian dos protoemociones: malestar/bienestar. Y más sorprendente aún es la intencionalidad de dichas emociones y protoemociones: llamar la atención de los progenitores, demostrar agrado y querer una necesidad.

La emoción y su intencionalidad tienen relación directa con la comunicación. La emoción es comunicativa por sí misma, pretende transmitir un mensaje: “estoy triste, alegre, enfadado o asustado”. Comunicar ese mismo mensaje de forma únicamente verbal, limita notoriamente su entendimiento debido a la falta de coherencia (no hay emoción, no es creíble).

A lo largo de este volumen vamos a tratar este aspecto en profundidad ya que la emoción es componente mayoritario en toda comunicación. Veremos cómo, partiendo de las cuatro principales, se forma una combinación de las mismas creando infinitos eventos emocionales, únicos e irrepetibles. Cabe preguntarse, al ser únicos e irrepetibles, si se pueden interpretar. La respuesta es afirmativa en tanto que partimos de emociones básicas identificadas. Sabemos lo que significa la tristeza y por tanto podemos entender una pena, una depresión, la lástima, ... Pero no sólo con la variable de la intensidad si no que también con la combinación: la melancolía a resultas de sumar tristeza y alegría, el pánico de la ira y el miedo, etc. Y de las emociones secundarias, su mezcolanza darán otras más complejas aún: vergüenza, enamoramiento, sentimiento de culpa, alienación, y un sin fin etcétera.

2.8. ASPECTOS GENERALES DE LA INTERPRETACIÓN GESTUAL

En este apartado introductorio tratamos los aspectos más generales de la expresividad corporal adecuada a la situación.

Cuando hemos tratado este asunto personalmente con distintos letrados, todos sin excepción, mostraban inquietud e interés por saber lo que distingue a nivel comunicacional una buena presentación de una no tan buena. ¿Qué es lo que otorga ese componente de calidad en una buena presentación? Y la puesta en escena

no es exclusiva de los abogados ya que, los testigos, los peritos e incluso el Magistrado Juez, emiten esas señales cinésicas, transmiten una imagen que acompaña al componente hablado y que complementa la información comunicacional. Si la imagen entra en conflicto con el habla, si las señales son contradictorias o si los gestos y las posturas quedan descuidados y no se tiene en cuenta al componente más importante de toda comunicación, es decir al receptor, gran parte de las cualidades del mensaje se pierden por el camino.

Pero, volviendo al tema principal, ¿qué es un comportamiento corporal adecuado? La respuesta es simple y compleja a la vez; es el comportamiento que se adecúa al receptor. El Juez precisa seriedad, respeto, ajuste a su cargo representacional. En tanto el trato no se corresponde con lo que se requiere, pierde esos componentes necesarios. Y a la inversa sucede otro tanto; el buen funcionamiento del proceso, la correcta comprensión, la moderada empatía hacia los testigos, la necesaria, aunque más bien escasa, amabilidad, hacen que, lejos de perder ese carácter de autoridad inapelable, transmita la humanidad natural. No pretendemos ni mucho menos hacer una crítica al poder judicial ni a su representatividad, tan sólo abogamos por una justicia más amable. Respeto versus temor.

Acotamos más el asunto: ¿qué espera el Juez de los participantes? Profesionalidad, puntualidad, celeridad, orden. La imagen, las posturas, ¿pueden incidir en estas características? En su justa medida sí. Si el testigo que entra en la sala porta una vestimenta adecuada, está convenientemente aseado y cuidados los aspectos más básicos de su persona, de entrada la primera imagen que transmite es positiva. Si además sus movimientos corporales son comedidos, sin mostrar excesivo nerviosismo, apoyando los gestos a las palabras y no al revés y adoptando posturas de escucha respetuosas, la testifical cobra un valor añadido. Al margen de su contenido, el testimonio en líneas generales es más válido. Es más válido que el prestado por el sujeto que no saluda al entrar, que viste de manera demasiado informal, con clara falta de higiene, excesivamente nervioso, bebido o drogado, con las manos en los bolsillos y sin mirar a la cara de quien le habla. Todo el contenido kinésico echa por tierra un testimonio que podría ser crucial. Estos aspectos que comentamos forman parte de lo elemental y obvio aunque son ineludibles.

¿Y los abogados? La imagen de los letrados queda limitada al uso de la corbata y la toga. Los aspectos diferenciadores tienen que ver con el cuidado de las manos

y el acicalamiento de cuello para arriba. Tanto los hombres como las mujeres se identifican en estos aspectos puesto que en el espacio físico que ocupan, el resto del cuerpo queda oculto tras la mesa y, salvo contadas ocasiones, tienen escasas oportunidades de levantarse de sus asientos. Al gesticular, las personas que atienden, irremediablemente, se fijan en las manos y estas a su vez transmiten no poca información: están cuidadas, tienen las uñas pintadas, largas, cortas, mordidas, son manos finas, gruesas, peludas, ... Sólo por ello merece la pena prestar atención a este detalle. La testa, lo más representativo de la persona, es la cabeza visible, el objetivo principal atencional. ¿Lleva maquillaje?, ¿tiene el pelo limpio, peinado, graso, con caspa, con canas, teñido?, ¿sus gafas están limpias y transparentes?, al hablar, ¿aparecen unos dientes blancos, amarillos, amarillentos o ausentes?

Fijese que todo esto que mencionamos hace referencia a algo que quizás se le haya pasado por alto: el orden. Precisamente el orden es una de las cualidades que el Juez espera de los participantes en la sala.

Ahora dejamos de lado este asunto para centrarnos en la mímica y mencionar las características básicas y esenciales a la misma.

La mímica tiene que aportar el 40 % de la información comunicativa con coherencia.

Esa coherencia está en la base del acompañamiento no exagerado de los gestos de manos, la inclinación de la cabeza, las miradas y la utilización de la sonrisa empática.

Como se hacía mención en el punto anterior, son los primeros 5 minutos de una relación los que determinan el desarrollo de la misma, la primera impresión, ese atajo que utiliza nuestro cerebro para obtener información es el operante cognitivo que en una sala de Justicia se hace más patente. La relación en sala obedece a características de inmediatez y preconcepción de una imagen que en el desarrollo de la vista oral difícilmente va a poder ser modificada. Por tanto, cuidar todos los aspectos relativos a esa primera impresión puede significar la diferencia entre ser o no escuchados, el tipo de atención que se nos va a prestar, la duda o valor de verdad que puede suscitar una declaración, o el nivel profesional que se colige en un letrado o perito.

En profesionales es importante que se relacione la imagen con el orden y el respeto, pero en testigos es quizás más importante que el modelo de conducta no verbal, esa primera impresión, sea neutra con el fin de modelar las inferencias con el proceder de la declaración. Basándonos en el ese primer axioma de la teoría de la comunicación que refiere a la imposibilidad de no comunicar, la imagen neutra a la que hacemos referencia más que comunicar lo que va a ejercer en el receptor es la necesidad de prestar atención a otros detalles con el fin de formar esa primera impresión. A un testigo no le interesa que le valoren por su vestimenta o sus formas más o menos ordenadas o educadas, lo que interesa es cuidar esa primera aparición de la forma más desapercibida y trabajar la imagen a partir del comienzo en su interrogatorio o declaración, momento en el cual todo el componente no verbal tiene que correlacionar simétricamente con su interés e intención en sala.

Referimos a continuación una serie de fotografías que ilustran todo con más claridad. Mas que interpretaciones subjetivas de los gestos y posturas, que por otra parte se han tratado de extremar con el fin de captar la idea general, lo que pretendemos es referir acerca de lo que transmite determinada composición gestual y la inferencia que posteriormente puede ser tomada como referencia para la valoración de un testimonio en la declaración del testigo o en el trabajo del letrado.



- ▲ En las dos fotografías superiores se aprecian sensaciones que el actor transmite y que son cuanto menos inadecuadas al ámbito. Exageraciones o no, la chulería y excesiva confianza es una forma de reto o pulso. El testigo sugiere un trato de igualdad con la más importante de las figuras en sala.



- ◀ Tocarse el gargante, ahuecarse la corbata o el cuello de la camisa transmite sensaciones que, aunque pudieran proceder de emociones simples, se pueden evitar:

Lo inadecuado de esta forma se encuentra en la sensación de inquietud e inseguridad que transmite. Tanto si el ejecutante es un testigo o un abogado, la postura se correlaciona con una sensación de duda que de ninguna de las formas va a favorecer la credibilidad de la actuación.



- ◀ La informalidad de este gesto radica en lo impropio de alguien que testifica sobre un conocimiento de causa. El ejecutante muestra incomodidad, e inseguridad dejando ineficaz el 40% del componente comunicativo.

Tan sólo estamos teniendo en cuenta la variable técnica corporal, dejando a un lado todo componente paraverbal y verbal. Aún así, puede apreciarse lo impropio de estas imágenes que llevamos referidas hasta ahora. Esto nos sirve para apreciar la importancia, que en muchas ocasiones se pasa por alto, de los gestos y posturas y del cuidado imagen. No vale con decir la verdad, además hay de aparentarlo, o si se prefiere, además de decir la verdad, esta tiene que ser exhibida con una conducta coherente.



- ▲ Ambas imágenes muestran posturas que pudieran ser interpretadas como agresivas. Más que por la gestualización es sí misma, la agresividad se determina por lo excesivo de la mímica. Lo inmoderado se relaciona subjetivamente con la agresividad.

En la instantánea de la izquierda se aprecia el gesto de sacudirse el imaginario polvo de la manga de la chaqueta. A la derecha un cruce de brazos un tanto agresivo.



◀ En las tres posiciones que incluimos en esta página, hay empatía, respeto e interés. Muy distintas a las anteriormente referidas, puesto que en estos casos, el componente kinésico puede sumar en positivo.

No obstante, sólo la imagen de la modelo femenina tiene una composición neutra. El exceso en la forma de perdón en sala suscita duda y necesidad de mitigar el "castigo". Se apela al perdón, lo cual es una forma de confesión.





- ▲ Cruzarse de brazos es lo que la "sabiduría popular" interpreta comúnmente como una posición cerrada, defensiva, de ocultación. Es una composición habitual sinónimo del malestar y la hostilidad con la que se vivencia una declaración en sala, y que pertenece a una de las múltiples señales simples que más adelante explicaremos.

Si bien dicha postura carece de interpretación en el contexto judicial, es una pose que debe de ser evitada. Atrae mucho potencial de atención visual en detrimento de la atención que se presta a la declaración. Incidimos en la necesidad de que la mejor de las gestualizaciones es aquella que no da lugar a inferencias. La conducta no verbal, en el mejor de los casos tiene que servir para apoyar, recalcar y potenciar la narrativa de la declaración.

También queremos mencionar poses de letrados puesto que de su observancia se puede deducir componentes y valores de atención y seguridad, dejando a un lado al Magistrado Juez que como hemos mencionado, dadas las especiales condiciones de su trabajo, realizar una deducción incluso de una postura o gesto simple resulta estéril.

En los letrados es muy importante el orden y la imagen de interés y atención. Es un signo de respeto a la profesión y a la sala. Transmitir esa sensación de interés da fuerza al argumento del letrado. La desidia o los signos de aburrimiento contrarrestan la imagen de defensa de intereses legítimos. Siempre será mucho más positivo una postura erguida que recostada. Las muestras de atención se distinguen con la credibilidad.





◀ En estas tres tomas se observamos distintas posturas que en su forma tan sólo varían en lo que respecta a la posición y gestualización de las manos. El juego con las mismas es algo habitual, dado que en ocasiones no se sabe que hacer con ellas, más aún en vistas que pueden prolongarse durante varias horas. No obstante, el modelo guarda la compostura y su composición sigue mostrando atención e interés. El orden en la documentación sobre la mesa es otro de los aspectos que pueden restar valoración en la actuación del letrado.



2.9. EJERCICIO DE SISTEMAS REPRESENTACIONALES

Le proponemos dos sencillos ejercicios muy accesibles cuya finalidad es tomar constancia de los operantes con los que comunicamos y ser conscientes de la capacidad modificadora de los mismos.

Test de sistemas representacionales

Para cada una de las siguientes afirmaciones, deberá adjudicar el valor 3 a la frase que mejor le describa. Un 2 en la siguiente frase que mejor le describa y 1 en la frase que peor se adapte a su forma de ser. Las puntuaciones se pueden trasladar a una hoja aparte o, si lo prefiere, en el mismo libro hemos habilitado espacios para su puntuación. Por ejemplo 1-3, 1-2, 1-1 indica que en la cuestión primera, el sujeto aporta un valor 3 a la primera opción, un 2 a la segunda y 1 a la tercera.

1. Tomo mis decisiones importantes basándome en...

Las sensaciones que me transmite la cuestión	
Lo que me suena mejor	
Lo que veo más claro	

2. Ante una disputa, mi atención se centra en...

El tono de la voz de las otras personas	
La lógica del argumento que se expone	
El punto de vista de la otra persona comparado con el mío	

3. Puedo comunicar más fácilmente lo que me sucede mediante...

Mi forma de vestir, mi imagen	
Mis sentimientos	
Mi tono de voz	

4. Es fácil...

Encontrar el volumen y el tono ideal para un CD en el equipo de música.

Seleccionar el ambiente más cómodo y confortable.

Coger el libro que tiene la portada más bonita.

5. Puntúe ordenadamente lo que mejor le defina:

Estoy muy acoplado con los sonidos de mi entorno.

Soy muy proclive a dar sentido a los hechos y datos nuevos.

Cuando llego a un lugar lo primero que veo es la decoración y el efecto que me produce.

A continuación, y en función de las puntuaciones otorgadas en cada cuestión, de manera ordenada, se trasladan a los siguientes cuadros correspondientes a las cinco preguntas.

	1	2	3	4	5
	K	A	V	A	A
	A	K	K	K	K
	V	V	A	V	V

Finalmente, ponga el valor en cada columna y sume los resultados. El resultado final nos marcará la tendencia hacia un sistema representacional específico.

Teniendo en cuenta que todo el mundo tiene componentes de los tres sistemas, la puntuación obtenida significa la tendencia a la predominancia de uno de ellos sobre el resto.

	V= Visual	K= Cinestés.	A = Auditivo
1			
2			
3			
4			
5			
Tot.			

Con los resultados observados, y siendo conscientes del sistema que, en este sencillo ejercicio, predomina sobre el resto, el emisor y receptor puede modificar, como ya hemos mencionado, su forma de relacionarse.

Ejercicio de modificación circunstancial de sistemas de representación

Es posible que, en el anterior ejercicio, el resultado no coincida con la idea subjetiva que se tiene de uno mismo. Es posible que la catalogación se antoje demasiado simplista. Hagamos un ejercicio de autocrítica y demos por bueno el resultado obtenido. Le proponemos cambiar circunstancialmente su modo representacional de expresar. El operante a trabajar ahora es la velocidad y el ritmo, característica bien distinta en cada uno de los sistemas representacionales. Sabemos que el visual tiene un ritmo más acelerado que el auditivo y que el kinestésico. Si existiera necesidad de modificarlo en base al receptor, lo que proponemos es ejercitar esta capacidad previamente. Para ello tome grabación de audio del proceso a seguir:

1. Piense en algo que va a relatar: una película, sus vacaciones, la descripción de un cuadro, un alegato.
2. Hágalo de la forma más natural prestando atención a puntos clave de la historia, es decir, siguiendo un guión (fecha, lugar, desarrollo, fin).
3. Repita el proceso forzando un relato más pausado o más acelerado (lo que proceda dadas sus características comunicativas).
4. Escuche las grabaciones y tome nota, desde este nuevo punto de vista, de las cualidades que como narrador dota al mensaje.

2.10. EL ESTRADO COMO ESCENARIO

Artículo escrito por **ALEJANDRA ALLOZA**.

Licenciada en periodismo (Universidad Autónoma de Barcelona) y especialista en criminología (Escuela de Criminología de Cataluña). Presentadora de programas de TV.

¿Falta de conciencia o falta del sentido de la realidad? Muchos profesionales de la justicia se hacen esa pregunta cuando tienen ante sí a personas acusadas en un proceso.

Fuentes judiciales aseguran que los acusados mantienen una actitud en las horas inmediatas a su detención y otra frente al estrado. De alguna manera, el paso del tiempo desde la acción cometida o los consejos e intervención de sus abogados defensores ejercen una tarea modeladora en la manera en la que se presentan en público.

También es posible que la estancia en la cárcel, la prisión preventiva, haya contribuido a que en sus mentes, las acciones cometidas tengan otra explicación, otro significado y que los acusados necesiten dar una nueva interpretación a su propia historia.

El nuevo exhibicionismo

El caso es que la actitud en un juicio varía entre los acusados más jóvenes y los de mediana edad. Quizá porque tienen más presente el factor mediático.

Los más jóvenes son conscientes del efecto magnificador de las cámaras y también quedan más seducidos antes la discutible fama que estas les otorgan. Los maduros aparecen algo más contritos, avergonzados y deseando evitar esa sobre-exposición.

Algunos jóvenes, tristemente conocidos en la crónica negra española, parecen haber alcanzado una meta con la notoriedad que les otorga su estatus de acusado, con la atención que dedican a su persona. Los hay que parecen disfrutar en un momento tan delicado como en un juicio. Otros sin embargo, prefieren aprenderse el papel que su abogado defensor les ha recomendado y no resultar singulares si no más bien chicos corrientes, del montón, que cometieron una mala acción fruto de la casualidad.

El homicida protagonista

El caso más sobresaliente es el de **Miguel Carcaño**, asesino confeso de Marta del Castillo.

Todas las imágenes que de él se han difundido, tanto de paso al juzgado o la prisión como en el juicio, nos mostraban a un individuo inalterable. La actitud de confianza, serenidad y autocomplacencia. Se movía con solemnidad, sin ocultar su rostro ni mostrarse esquivo ante la marabunta humana que mostraba su ira a las puertas de la Audiencia.

Pero hay algo más significativo: parecía pendiente del foco. Cuando fijaba su mirada en un objetivo, dejaba entrever una actitud de desafío pero a la vez intentando resultar opaco a todo aquel que le pretendiera analizar.

Consiguió mantener la cara de póker en la ingente cantidad de imágenes que de él se tomaron. En todas tiene la boca cerrada, la actitud contenida. Incluso ladea la cabeza para favorecer la instantánea como si estuviese en un photo call de un evento promocional para una firma.

Durante el juicio mantuvo la mirada baja, procesando lo que se decía de él y conteniendo reacciones, dando muestra de tal auto-control que alejó la posibilidad de que los expertos forenses consideraran ningún tipo de enfermedad mental ante su acción.

Nadie le arrancó una expresión porque intenta que no lean en su cara. Incluso cuida su ropa que fue variada a lo largo de sus diferentes apariciones públicas. Se nota que se siente cómodo ante la exhibición.

Actor de carácter (o secundario)

Rafael García, “**El Rafita**”, co-autor de la violación, atropello y muerte de Sandra Palo pertenece a este mismo grupo. Es otro individuo muy consciente de la observación de los demás y no parece incómodo. Demostró que estaba complacido ante la atención que se le prestaba. Incluso después de salir del centro de menores

donde cumplió su pena, dejó que se le fotografiara y que España pusiera cara a uno de los culpables de aquel cruento asesinato. Se había preservado su imagen en los medios porque era menor de edad en el momento de la tortura y muerte de Sandra Palo. No dudó en dejarse hacer fotografías, conceder entrevistas y aparecer en público, siendo consciente del interés que suscitaba.

En esas imágenes, se mostraba satisfecho de poder mostrar su rostro. En las apariciones televisivas camino del juzgado se podía notar que le gustaban las cámaras y que era consciente de la observación a la que estaba sometido. No parecía incómodo.

Personaje de leyenda

José Rabadán, “**el asesino de la Catana**” concentraba sus energías en su “puesta en escena”. En este caso, la actitud estudiada o fingida era diferente. Parecía ausente, en otra dimensión, pero aparecía cuidadosamente peinado como el personaje que inspiró sus brutales crímenes.

Él había adoptado la estética del protagonista de un video-juego denominado “*Final Fantasy*” y conservó ese peinado en las primeras apariciones ante el juez para luego, por consejo de su defensor, intentar mutar su apariencia a la de un joven “corriente”. Tan sólo una vez se ocultó bajo unas gafas de sol. En el traslado del vehículo a las dependencias judiciales, acostumbraba a caminar lento, sin ocultar el rostro, consciente de la atención que suscitaba. José Rabadán quería pasar a ser una leyenda. Sus lecturas esotéricas, mezcladas con la creencia de estar llamado a mayores fines de los que la vida le ofrecía y amante del ocultismo y lo satánico, creía poder modificar el curso divino de la historia.

El criminólogo Francisco Pérez Abellán destaca de él que “*delante de las cámaras ponía media sonrisa para los fotógrafos. Nada parecido a un homicida atribulado... (...)...poseído de la sensación de ser importante, por primera vez objeto de atención preferente. Los que le conocían quedaron estupefactos porque lo suponían amargado por los remordimientos y con grave peligro de atentar contra su vida*”. Así describe su actitud ante el estrado en el libro “Pequeños monstruos” (Ediciones B) y completa el retrato de su aparición pública detallando “estar atento a su rostro, a su lenguaje corporal; en especial, cuando se apartaba el mechón de la cara, ese

mismo que bascula delante de la nariz del personaje de “*Final Fantasy*”. Enviaba mensajes a sus seguidores, guiños para que le reconocieran como la encarnación de un personaje mitológico.

En el año 2000, dos jóvenes adolescentes asesinaban a Klara, su compañera de colegio y amiga, en San Fernando, Cádiz. No negaron que José Rabadán había sido su inspiración y mantuvieron la cabeza erguida durante el juicio, hablando con absoluta entereza y convencimiento de todo lo sucedido.

“El Síndrome de Eróstrato”

Define el exceso de afán de notoriedad. En la actitud ante un tribunal, se puede percibir esta pulsión con mayor o menor intensidad. En unos casos por exponerlo abiertamente pero en otros, como los detallados, por el dominio que demuestra en su aparición en público. Son capaces de resistir los vituperios de la calle (en aquellos juicios con gran seguimiento mediático) y enfrentarse ante la justicia con las tablas de quien parecía estar esperando un momento de atención por parte de la sociedad. Parece que ese gran momento ha llegado porque no ocultan su rostro, no bajan la mirada, no consideran que están en un gran error si no que, de alguna manera, pasará a la historia. Hasta ahora, este perfil era propio de los magnicidas, que unían así su nombre al de la figura histórica a la que aniquilaban, igualándoles en fama.

La visión juvenil del mundo pasa a través de montones de imágenes. Hay muchos estudios que vinculan la existencia de nuevas tecnologías, teléfonos móviles con cámara y las redes sociales de internet, como “inspiración” para delinquir y darse así publicidad, en un afán creciente de exhibición. Y ese impulso no afecta sólo a los delincuentes si no también a las víctimas que sin saberlo, están generando material para la discordia cuando no para la extorsión. Porque cada vez más, muchos jóvenes generan una realidad paralela.

¿Mundo real o virtual?

El “*Modelo de Walters*” es una teoría de 1990 que explicaría el proceso por el cual una persona se convierte en un delincuente violento. Básicamente se autoex-

culpan de las acciones realizadas, no queda culpa ni ansiedad y tienen una serie de patrones de comportamiento que si se consolidan, les convierten en asociales.

Esencialmente, sienten indiferencia hacia las normas y las leyes. De hecho, la mayoría de los acusados sienten que están en la sala por el “capricho” de otros, no porque sientan que han transgredido unas normas comunes. Tienen la sensación de que ese código no les corresponde, no forma parte de su mundo, por lo tanto, no han sentido que quebraban nada cuando se comportaban con impulsividad, con actos violentos o abusivos.

Algo se ha quebrado en su proceso de socialización ya que las normas imperantes y que implican la convivencia de todos, les suscitan indiferencia, algunos ya desde edades tempranas. Ello facilita que sean intrusivos, abusen de los derechos y sentimientos de los demás y sean violentos si ello es necesario.

La autoindulgencia se debe a su necesidad de satisfacerse sin considerar las consecuencias de sus acciones. Tienen débiles vínculos emocionales con los otros, inestabilidad afectiva y por lo tanto, ausencia de control. La culpa la tienen siempre los demás.

Los tipos de adaptación de Robert K. Merton darían otra explicación a esta corriente. De un lado, como ya señalaba Durkheim un siglo atrás, se han acentuado las expectativas de los individuos en la sociedad actual y no los medios para conseguirlas. La “apoteosis del bienestar” ha hecho que muchos jóvenes quieran acceder a la cima que presentan los medios de comunicación en las figuras exitosas del momento. Como alternativa, la rebelión. De alguna manera, se niegan a adherirse a la estructura social, por otra, establecen un nuevo orden en su grupo más próximo. Las teorías subculturales que desde hace medio siglo tratan de explicar la figura del criminal desde la sociología.

La actitud displicente de muchos de estos acusados que parecen crecerse ante la proyección pública podría explicarse con el concepto de subcultura ofrecido por A. K. Cohen:

“Un sistema de valores y creencias que fomenta la comisión de actos delictivos, confiere rango social a sus miembros por razón de tales hechos y especifica la clase

de relaciones que se han de mantener con las personas ajenas al mundo social de los delinquentes”.

Han elaborado una cosmovisión o manera de ver el mundo con un sistema de valores autónomo al propuesto por la sociedad, plasmado en sus leyes. No les gusta el estatus o la carencia de él que tienen en su entorno y su momento. Tienen un sistema de valores directamente enfrentados a los imperantes. Su estrategia delictiva no se basa en conseguir unos beneficios económicos si no satisfacer su hedonismo, su “aquí y ahora” en lugar de postergar el placer.

Aparentando normalidad

Ricard Pinilla y Oriol Plana demostraron no tener razonamiento ni conciencia cuando incendiaron la sala de un cajero automático donde dormía una indigente, Rosario Endrical, y le ocasionaron la muerte. En el juicio, el 21 de octubre de 2008 aparecían representando un papel bien estudiado.

Los dos jóvenes aparecían ante el juez con actitud infantil, con una fingida inocencia, como un niño ante el profesor. Se encogían de hombros, ponían cara de pesadumbre, como de no haber comprendido cómo habían llegado hasta allí, con los brazos laxos a ambos lados del cuerpo, intentando no emitir ninguna señal. Fingían respeto ante un sistema y la actitud de quien se sorprende de su propia acción porque no perseguía ese resultado. Se les había ido de las manos y pedían clemencia con una mirada que reclamaba piedad.

Ricard Pinilla demostraba más control de la situación, estaba o simulaba estar, menos impresionado ante la escena mientras Oriol Plana le dirigía alguna mirada que le diera seguridad.

Los dos responsables de la muerte de Rosario, interpretaban el eterno papel de “yo no debía estar aquí”. Sin poder negar los hechos, ya que la cámara de seguridad del cajero automático los registró, no les quedaba más remedio que jugar la baza de la accidentalidad, del “*no pensé que...*”, del “*yo no quería*”.

La teoría de la neutralización de Sykes y Matza podría explicar bien esta conducta que conduce a la citada estrategia:

Estos delincuentes comparten los valores de la sociedad pero aprenden técnicas capaces de neutralizar su conciencia, argumentando y justificando sus actos. Excluyen su responsabilidad ya que siempre acentúan el poder de las circunstancias por encima de su acción, le quitan importancia a los actos realizados, niegan a la víctima como si fuera un sujeto con menos derechos (aunque no lo hagan en público) y en otros casos además, intenta descalificar la actitud de los servidores de la ley o justifican su acción por motivos “más elevados” vendiéndolo como un sacrificio.

Es decir, oficialmente, están acatando esos valores, no se sienten en un mundo paralelo como los otros perfiles descritos, pese a que sus actos hayan quebrantado esas leyes. Entonces, se tienen que mimetizar en chicos corrientes, intentando jugar la baza de la normalidad, la capacidad de poder ser uno más, jugando con los códigos y las máscaras que les identifican como un ciudadano común.

2.11. RESUMEN

- Principales características del acto comunicativo:
 - Cualquier tipo de comportamiento, inter o intra personal, lleva implícito un acto comunicativo. La comunicación es inherente al acto humano, y por tanto, es imposible no comunicar.
 - Entre las principales propiedades de la comunicación destaca la posibilidad de servir como operante modificador de la conducta. El dominio de las formas comunicativas puede ser una condición suficiente para operar cambios en la conducta de los receptores.
 - A través del acto comunicativo se establece una relación de intercambio emocional bidireccional. Cuanto mayor es la sintonía emocional, más fuerza tendrá el argumento del emisor.
- Para que exista una comunicación interpersonal, deben existir, mensaje, emisor y receptor. Los sistemas representacionales (visual, au-

ditivo y kinestésico) informan de que manera se captan y emiten los mensajes en función de una u otra modalidad predominante.

- El mensaje que recibimos a través del lenguaje hablado va a ser procesado y entendido en función de la coherencia percibida entre los distintos componentes comunicativos.
- El 15% de la comunicación es hablada. El resto del porcentaje engloba la información cinésica, la paralingüística y la proxémica. La ecuación comunicativa postula que el 85% queda al servicio del 15% y por tanto, reforzar el habla con todo el restante del componente comunicativo contribuye a que la intencionalidad de transmitir ideas sea más efectiva.
- El mensaje efectivo incluye todo el componente holístico de la comunicación. La contundencia percibida de un mensaje, y su permanencia en la cognición del receptor o receptores, va a ser equivalente al ajuste porcentual de la ecuación comunicativa + el equilibrio o sintonía emocional de los participantes en el acto comunicativo.
- En todo intercambio comunicativo el receptor es la parte más importante, y por él y hacia él debe ser dirigido el mensaje. El primer input de comunicación tiene que ser directo e informativo de los aspectos más importantes de mensaje que se pretende participar.
- En comunicación sólo existe una oportunidad. El buen comunicador es aquel que concentra una mayor cantidad de información en un mínimo de intervalo de tiempo.
- El buen comunicador será el que transmita correctamente el mensaje, pero en la forma que el receptor mejor esté dispuesto a asumir.
- La proxémica se encarga del estudio de las distancias sociales y del espacio físico en las comunicaciones. Distingue entre distancia íntima, personal, social y pública.

- La estructura espacial de la sala judicial que envuelve al testigo, contribuye a incrementar el sentimiento de nerviosismo, miedo, estrés, etc.
- La inteligencia emocional influye en la idoneidad del canal comunicativo. Amoldar la emoción contribuye a fijar el conocimiento.
- Hemos hecho hincapié a la importancia del entrenamiento que todo buen comunicador debe llevar a cabo.
- La universalidad de las emociones capacita al intérprete. Partiendo de las protoemociones y las emociones primarias, la distinta socialización, la individualidad y situaciones específicas, crean innumerables exteriorizaciones susceptibles de analizar, aunque pueda resultar una quimera.
- Entre los errores se encuentran:
 - La inferencia como la mayor fuente de error interpretativo en la comunicación. El primer contacto, la primera impresión, potencia el procesamiento y desarrollo inconsciente de un esquema mental confirmatorio, base de la inferencia. La inmediatez, la superficialidad y la simplicidad.
- Para evadir un alto porcentaje de error, nuestra mente funciona con heurísticos que sustraen el fondo de la forma y lo conciertan para dar un correcto sentido al mensaje. La base de estos heurísticos subyace en la inteligencia intuitiva.
- La comunicación no verbal debe de apoyar a todo el componente narrativo.
- Por el efecto de la inferencia, los primeros minutos de intervención son claves. Toda la comunicación en su inicio debe de buscar la neutralidad como forma de captar la atención hacia los aspectos más importantes de la declaración, y posteriormente potenciar la narración con todos los componentes no verbales.

CAPÍTULO 3

Paralingüística y oratoria

Tratamos la parte de la comunicación que se ocupa de distintos factores moduladores del mensaje hablado. El emisor integra en el mensaje parte de su personalidad y de su estado emocional que, a su vez, será interpretado por los receptores a través del canal auditivo. El volumen, la fluidez, el tono y la variedad expresiva o cultural, entre otros factores, forman en este apartado.

Integramos en este punto aspectos de la oratoria que, como herencia clásica y por su importancia, deberán ser tratados con especial atención. El poder que otorga el manejo de las herramientas paralingüísticas se ve potenciado por las distintas técnicas comunicativas que tratamos en el libro. Todo forma parte del esquema expresivo e interacciona entre sí de forma natural: lo verbal y lo no verbal.

Llegar al emisor con una buena voz es tanto o más importante que causar una buena impresión visual. Observamos cómo, aquellas voces potentes y cautivadoras, focalizan toda la atención entre un grupo de personas que debaten, y se alza por encima de estas con facilidad pasmosa. Si añadimos el componente de la correcta dicción y elocución junto a una buena oratoria, las sensaciones positivas se disparan.

Podemos enumerar cuatro factores a tener en cuenta dentro de la sala.

- A. **La voz es representante de la personalidad.** De igual manera que se puede inferir que una persona está constipada por su tono de voz nasal o ronco, se pueden interpretar atributos tales como la seguridad, la modalidad (visual, auditiva,...), la honestidad, la agresividad, etc.

- B. **Se puede modificar el habla.** A pesar de que existen timbres de voz personales, influye el añadido de los diversos factores que dan carácter y aportan significado adicional al mensaje inicialmente neutro. La mejor forma de entender este punto es con un ejemplo que les sugerimos a continuación. Un ejercicio muy útil para darse cuenta de la importancia de los componentes paralingüísticos, más aún, si le fuera posible recogerlo en una grabadora de audio y comprobar los resultados posteriormente.

Diga en voz alta esta frase:

Mi defendido no estuvo ese día en el citado bar

Repítala con tono grave.

Suba y baje el tono, el volumen. Añada convencimiento. Alargue la sílabas y añada pequeñas pausas. Acelere y decelere el ritmo. Repitan varias veces la frase modificando estos parámetros y comprobará la variedad de registros y atributos que puede añadir a una simple frase.

Generalmente, una voz pausada, entrecortada, fina y temblorosa, transmite incertidumbre, inseguridad y desconocimiento sobre el tema del que se habla. Las voces firmes, contundentes y de velocidad ágil, transmiten seguridad y preparación sobre la materia que se trata. Las interrupciones tipo “emm, ejem, ah, eh...” añaden vacilación, fluctuación, duda. Las sensaciones que se transmiten son precisamente esas.

En este mismo ejercicio vamos a añadir énfasis (marcado con negrita) en las distintas palabras de la frase. Para ello, al enunciar la frase, acentuamos esa palabra resaltándola sobre el resto.

Mi defendido no estuvo ese día en el citado bar

Es mi defendido el que no estuvo ese día en el citado bar. Resaltamos el sujeto de la frase para añadir una significativa ausencia. Puede que ese día estuviera en el bar su mujer, su hermano o su amigo, pero “**mi defendido**” no estuvo.

*Mi defendido no estuvo **ese día** en el citado bar*

Ahora enfatizamos el hecho de que específicamente “**ese día**” (cualquier otro sí), no estuvo en el bar.

*Mi defendido no estuvo ese día **en el citado bar***

Pero posiblemente estuviera enfrente del mismo. Se puede apreciar el significado añadido que aporta el énfasis, algo muy a tener en cuenta a la hora de querer remarcar algo específico en un enunciado. Ciertamente esta técnica tiene un componente subliminal en el sentido de que bombea al

subconsciente un significado distinto o añadido. Con este ejemplo que exponemos a continuación se puede apreciar mejor esto último.

*El **abogado** aportó una prueba contundente y **veraz** que no posibilitó revocación alguna ante la atenta vigilancia de la parte contraria.*

Se denomina técnica de intercalado. Enfatizamos una o varias palabras y la sensación que le queda al receptor del mensaje es que el **abogado** posee la característica de “**veraz**”. El atributo “veraz” subyace como cualidad en el sujeto. Y realmente funciona. Es el momento de recordar la importancia que tienen los tres componentes iniciales en la comunicación hablada: el mensaje verbal aporta un 15% en el total de la comunicación, la información kinésica el 40% y la información paralingüística el 45% restante. Estos porcentajes pueden verse modificados, y en el caso que nos ocupa realmente así será si, como pretendemos con estas técnicas, nuestra intención es dotar al significado final del mensaje de unos matices específicos.

- C. Dentro de la sala, la fuerza, la intensidad y el tono no son análogos al volumen, es decir, utilizar un tono contundente, limpio y claro es muy distinto a gritar un enunciado.

Como hemos mencionado, el discurso plano y monótono recitado de memoria, sin pausas y a velocidad visual, puede ser ineficaz desde el punto de vista de que, aspectos importantes del mismo, pudieran pasarse por alto ante una desatención circunstancial del receptor del mensaje. El buen orador debe cerciorarse de que, al menos, la parte importante de su discurso llegue al receptor que le interesa. Para ello dispone de muy diversas técnicas aplicables a la oratoria. En el siguiente apartado trataremos las técnicas específicas a utilizar en paralingüística. Sin embargo, brevemente, mencionamos ahora la modulación como la capacidad de modificar la voz, subiendo y bajando la amplitud (lo tratamos en los atributos de la voz), el tono y la intensidad. El discurso se vuelve cautivador.

- D. Precisamente, modificar los aspectos paralingüísticos, no solamente influye en el receptor del mensaje, también lo hace en el emisor. Y es que, como siempre comentamos, **toda conducta comunicativa modificada, modifica**

también el comportamiento y, por tanto, la personalidad del emisor. Somos lo que hacemos, lo que decimos y esto, de alguna manera, acabamos creyéndolo. Si forzamos el habla hacia una más firme, el comportamiento también se vuelve más firme. Si titubeo, me vuelvo más inseguro. Pero, algo muy positivo, es que también funciona al revés: si titubeo y fuerzo mi habla a ser más segura, mi comportamiento torna en ese sentido de igual manera. Sirva como ejemplo esta técnica que a continuación incluimos:

Todo el mundo, ante el reto de hablar en público, siente cierta inseguridad y nerviosismo. El miedo, el estrés, las dudas, la ansiedad y un sinnúmero de sensaciones negativas pueden ir apoderándose poco a poco del comunicador. Y es un cúmulo de sensaciones que funcionan como defensa y que, nuestro propio cerebro inicia ante la perspectiva de enfrentarse a un peligro. El miedo es imposible de erradicar pero, sin embargo, se puede controlar. Somos emocionales por naturaleza, no podemos dejar a un lado las emociones, pero las podemos controlar y reconvertir en algo positivo. El miedo y el estrés nos mantienen alerta y nos predisponen para la acción (atacar o salir huyendo). Si somos conscientes de que es una emoción con fondo positivo, ya hemos dado el primer paso. El siguiente es reconvertir ese miedo adaptativo en posibilidades con una simple pregunta: “si he sido capaz en otras ocasiones, ¿porqué esta va a ser distinta?” Es el golpe de realidad que nos sitúa en el escenario puntual, haciendo consciente la ansiedad situacional y dejamos de lado el miedo o la inseguridad por nuestra actuación.

Repetir esta simple frase tipo, aunque parezca algo fútil, es un mensaje claro y directo que interiorizamos a distintos niveles, como si de un ancla se tratara. Existen otros tipos de comportamientos como tocarse el anillo, jugar con los botones o manipular distintos objetos. Más adelante observaremos como la gente que está bajo una situación estresante se toca el anillo, juega con los botones, manipula distintos objetos,... que al realizarlos buscando dar salida a las emociones que oprimen su estado anímico. Actúan como válvulas de escape del estrés, del miedo y del nerviosismo. Por ello, y como conclusión a lo dicho, repetir frases con mensaje positivo y motivador, ayuda a controlar las emociones y añade un componente energético hacia la conducta que, en este caso, es hablar ante varios escuchantes y comenzar el discurso con convicción. El entusiasmo y la veracidad en el

contenido pueden fingirse pero, no nos podemos mentir a nosotros mismos. Llegados a este punto, un aspecto muy importante a tener en cuenta es que, para conseguir el efecto deseado en el público que analiza el alegato, y en última instancia en el Magistrado Juez que dictará sentencia, este debe estar imbuido por la propia convicción de que, lo que se dice, es verdad y, automáticamente, las distintas cualidades que, a través de la modulación, se insuflan al texto, darán coherencia al mismo.

3.1. TÉCNICAS EN PARALINGÜÍSTICA

La comunicación es una herramienta tan poderosa que si se utiliza de determinada manera puede llegar a manipular a los receptores.

Su control permite: convencer, seducir, persuadir, hipnotizar, motivar, cambiar el estado emocional y anímico y conseguir en el oyente un estado emocional y anímico determinado, en función de lo que precisemos: se puede relajar o fomentar el temor, se puede hablar sin decir nada y hablar poco diciendo mucho, se puede decir mucho y conseguir que no se preste atención a lo que se dice y se puede también hablar mucho y conseguir que sólo aquello que queremos llegue efectivamente al receptor.

Énfasis

Se pueden enfatizar sílabas, palabras o frases. Hemos visto en el punto anterior la técnica del intercalado, enfatizando una o varias palabras como mensaje subliminal. También sirve para significar algo más de lo que se dice en el enunciado. Pero vamos a profundizar un poco más en el énfasis.

Imagínese una carretera recta sin curvas, en un paisaje llano, sin árboles, sólo horizonte y cielo azul. Usted va conduciendo su coche a lo largo de esta carretera durante kilómetros y kilómetros hasta que finalmente en el horizonte observa un cartel publicitario de una marca de refrescos. Toda su atención se va a focalizar en ese cartel ya que es lo que resalta sobre todo lo demás. Si trasladamos esto a un discurso o a una alegación, el uso que se le puede dar es el siguiente: mantener un

discurso monótono, con una misma intensidad y volumen, creará en el receptor o receptores una disminución atencional. Seguramente el mensaje no le llegará a los oyentes que estarán sumidos en el aburrimiento o en pensamientos dispersos. Pero si en un momento estratégico enfatizamos una palabra o frase, resaltará sobre el fondo del discurso y captará la atención de manera inmediata, como si de un cartel en el horizonte se tratara. Esto puede resultar muy útil cuando queremos que, de manera sutil, a un nivel por debajo o casi por debajo del consciente, el mensaje que realmente se pretende fijar sea captado y entendido correctamente.

Pero, afortunadamente, lo normal es que el discurso sea variado en cuanto a características paralingüísticas y el énfasis es tan sólo una de ellas que cumple a la perfección su función: enfatizar algo para crear emoción y, como ya hemos mencionado, la emoción fija el conocimiento.

Pausas

La primera pausa importante es al comienzo de la toma de la palabra. Con tan sólo tres segundos se puede captar toda la atención de los oyentes causando sensaciones de control o seguridad.

Con la Venia Señoría... (tres segundos)

Es un tiempo no exento de cierta teatralidad, pero, al realizar las exposiciones, no debemos de olvidar, que ponemos en escena todas las artes comunicativas que sabemos utilizar y, este estudiado silencio, puede ser una de ellas. Durante ese tiempo, el letrado captará un mayor índice atencional, creando expectativas. Durante los tres segundos, se puede mirar a los testigos, al jurado, al abogado de la parte contraria pero no a los papeles o anotaciones propios ya que, la sensación que se estaría enviando es la de no saber lo que decir o no tener preparada la exposición.

Otro tipo de pausa que se puede utilizar es la que se ejecuta a continuación de una pregunta o reflexión clave a lo largo del discurso. Una pregunta de lógica respuesta, una pregunta que se sabe inculpatoria o exculpatoria, una reflexión facilitada por su propia lógica. A diferencia de la primera pausa, en esta, durante el

tiempo que dura el silencio, se puede mirar a los oyentes con interrogación o repasar las anotaciones propias. La sensación transmitida deja de ser la de inseguridad o desconocimiento de la materia. Es un tiempo que, supuestamente, se cede para la asimilación del mensaje. Sin embargo, el fin último de este silencio es causar un mayor impacto en el mensaje emitido.

Más adelante, tratamos el tema del silencio aplicado en el interrogatorio y las preguntas de argumentación.

Ritmo

Utilizar un ritmo fijo en el discurso es monótono y tiende a dispersar las atenciones. Este factor está intrínsecamente ligado a las características sensoriales del receptor. Recordaremos como los visuales asimilan más información en menos tiempo, los auditivos algo menos y los cinestésicos figuran como los más lentos en hablar y en asimilar. Teniendo en cuenta que es posible que, a priori, se desconozcan las modalidades de los receptores, de media, se puede presuponer que un ritmo adecuado es el utilizado en el sistema representacional auditivo, es decir, ni acelerado ni lento. Dentro del ritmo auditivo encontramos distintas intensidades que se pueden intercalar en el discurso.

Pero las preguntas clave son: ¿a quién queremos que llegue el mensaje? y, ¿qué parte del mensaje queremos que llegue especialmente? La primera pregunta es importante si conocemos a que modalidad receptiva pertenece el oyente. Si es así, toda la exposición estará encaminada a este receptor. En cuanto a la segunda cuestión, el ritmo del discurso variará a lo largo del mismo desde el auditivo rápido hasta el auditivo más lento. La sensación que queda en los receptores es la de unas alegaciones dinámicas y conocimiento o control sobre la materia que se trata.

Por último mencionaremos que el empleo de los verbos en los enunciados añade un mayor dinamismo al discurso. Sugieren acción y movimiento.

Ejemplo:

Conocerán los **motivos** sujetos de mi **patrocinado** y la bondad de su **actuación** cuando ayuda a extraer el cuerpo del accidentado vehículo.

“Motivos, patrocinado y actuación” son sustantivos con cualidades verbales que sugieren movimiento, dinamismo. “Conocerán, sujetos, ayuda, extraer, accidentalado”, son los verbos que invaden una frase que imprime un ritmo acelerado en su interpretación.

Secretos

Es una técnica manipulativa muy válida. Para resaltar algo, para darle mayor impacto, para captar el máximo nivel atencional de los oyentes, sugerimos un secreto. Es decir, ralentizamos el enunciado concreto y de forma sutil bajamos el volumen (no la intensidad). Ese cambio en el tono fuerza en el receptor un mayor nivel de atención, y por tanto, el impacto en el recuerdo conseguimos que sea más contundente. Además, inconscientemente apelamos a algo tan humano como tentador, con la adecuada puesta en escena y una teatralidad comedida, lo que el receptor percibe es que se encuentra siendo partícipe de algo especial y que es preciso prestar atención a lo que se le cuentan. La atracción de lo prohibido, lo exclusivo y especial, llama poderosamente la atención.

Una vez mencionadas estas técnicas hay que combinarlas para obtener una mayor eficacia: un secreto a continuación de una pausa tendrá mayor impacto que si la técnica se emplea aisladamente.

Durante las alegaciones se pueden emplear distintos ritmos, pausas, algún secreto con énfasis en palabras claves. A lo largo del discurso, se puede mencionar en un modo monótono lo que tenemos que mencionar pero que no es preciso, o no interesa, que el receptor capte del mismo modo que el resto de información para, a continuación, añadir las distintas técnicas que con la práctica quedan asimiladas. La finalidad es crear el alegato definitivo acorde a los intereses del emisor.

3.2. ATRIBUTOS DE LA VOZ

Someramente mencionaremos los más importantes.

- Tono: en la escala de registros se distingue el tenor, barítono y bajo con sus diferentes intensidades. Los tonos de mejor calidad son los intermedios y, por otra parte, también son los más versátiles.
- Amplitud: existen voces agudas, medias y graves.
- Intensidad: nos referimos a la fuerza del golpe de voz. Es distinto al volumen. Para darse cuenta de este aspecto, puede decir en volumen bajo la palabra “fuerza” con baja y alta intensidad. Observará que la intensidad no se mide por el volumen.

Modular la voz es prestar atención al tono, amplitud y a la intensidad. Entonces es cuando hablamos de impostación. Se trata de alcanzar las cotas más altas de nuestro registro. Si tonificamos e intensificamos nuestra voz, estamos utilizando la técnica de impostación. Con ello adecuamos nuestro timbre personal y lo optimizamos. Dentro de la amplitud de voz, para obtener nuestra correcta impostación, podemos realizar el siguiente ejercicio:

Pronuncie en voz alta la vocal “a” pasando por intensidades graves y agudas. Notará que en un punto se vuelve más vibrante y es en ese punto donde estaremos utilizando la impostación. Al colocar la mano en el pecho, la vibración se hace notoria a través del tacto.

- Volumen: desde el susurro al grito.
- Timbre: la característica intrínseca de cada voz. Está compuesta por el tono y los armónicos secundarios característicos e inmodificables.



- Duración: del sonido, de las letras, sílabas y palabras.
- Alcance: en una gran sala, el tono bajo tiene menos alcance que el tenor. Esto es debido en parte a la intensidad y al volumen.
- Claridad: voces de tono bajo pueden ser claras con la correcta dicción. Si hay claridad en el habla, todos los golpes de voz se escuchan perfectamente.
- Pureza: El habla pura está exenta de atributos que interfieren o desvirtúan el mensaje. Hay que evitar la gangosidad, el tartamudeo, la nasalización, el jadeo, el ahogo, el habla sibilante, ruidos con la lengua, al tragar saliva, etc.
- Pronunciación y articulación: debe ser correcta en todo momento.
- Ritmo: como hemos tratado, hay rápido, normal y lento. Está muy relacionado con los sistemas representacionales y con la cualidad de la duración del sonido en los golpes de voz.

En general, casi todos los atributos de la voz son mejorables e incluso modificables. Para conseguir optimizar una herramienta de trabajo tan útil sólo cabe el siguiente ejercicio:

Leer, leer y leer.

En voz alta, escuchándonos y procurando pronunciar con corrección los enunciados. Escucharnos al tiempo o con una grabadora, permitirá ser conscientes de cualidades inadecuadas o especiales en el habla.

3.3. TRABAJAR LA VOZ

Hay personas que cuentan con buena materia prima desde donde comenzar a trabajar la voz personal, carismática y atractiva. Los locutores en la radio, el medio comunicativo en el que la voz es todo, sabedores de la importancia que tiene el poseer una buena voz, trabajan en ese sentido la paralingüística y son un perfecto

ejemplo que reflejan el tiempo que se debería dedicar y volcar a esta parte tan importante de la comunicación.

Hay dos piezas clave que diferenciamos en los elementos fónicos: la elocución y la dicción.

Elocución

En este apartado nos referimos concretamente a la articulación de la palabra, a su inflexión, su énfasis y acento, al tono y a la intensidad.

Estamos de acuerdo en que el timbre de cada persona es particular y muy identificativo. En una conversación telefónica se puede reconocer a la persona que llama tras unas breves palabras, y sin necesidad de que el llamante se presente puesto que inmediatamente le identificamos a través de distintos atributos auditivos.

Como hemos mencionado, se puede modificar el habla, podemos reeducar nuestra forma de hablar y hacerla habitual. Podemos dotarla de mayor intensidad, carisma, fuerza.

Cuando hablamos nuestra personalidad y estado anímico se vuelca en las frases. Subimos y bajamos el tono en consecuencia a los pensamientos que queremos, o no, expresar verbalmente.

Ejercicio

Lea en voz alta, el siguiente discurso exento de puntuaciones. Cambie el registro de su voz, añada propiedades a su tono tales como gravedad e intensidad. Module el tono y la velocidad y añada énfasis en las palabras que quiera resaltar. Pause su discurso en determinados puntos. Esta lectura puede repetirla varias veces cambiando sus registros a modo de prueba.

Con la Venia Señoría como definitivo elemento esclarecedor cabe añadir que en la realización de las oportunas diligencias de este procedimiento habrá de significar un auténtico y eficaz punto de partida de cara a una más que necesaria ampliación en la investigación preliminar

A continuación, a modo de ejemplo, incluimos el mismo párrafo con puntuación. Hemos resaltado las palabras claves que consideramos que aportan el significado que queremos transmitir y, en ellas, la voz vendrá marcada con mayor intensidad. Por supuesto, la manera en la que se vocaliza el texto puede ser muy variable y depende completamente del emisor y de sus intenciones.

*Con la Venia Señoría, como definitivo elemento **esclarecedor**, cabe añadir que, en la realización de las oportunas **diligencias** de este procedimiento, habrá de significar un **auténtico y eficaz** punto de partida de cara a una más que **necesaria** ampliación, en la **investigación** preliminar.*

Con esta lectura ha quedado patente que cualquier persona puede modificar su habla. La manera de convertir al monje en su hábito, es a través de la oración. Leer en voz alta, asiduamente, cinco minutos párrafos de diversa índole (periódicos, libros, poesía y cuentos infantiles) conseguirá que nuestra elocución se torne con el carisma que pretendemos.

Dicción

Referida a la claridad y a la calidad con que llegan los elementos fónicos. La correcta pronunciación en el discurso pasa por evitar seis defectos comunes en el habla, sin olvidar que en su moderación, si forman parte característica de la persona, son defectos que imprimen carácter y personalidad.

Temblor: se refiere a la falta de rigidez y vigor en el habla. Denota nerviosismo, inseguridad, miedo y desconocimiento sobre la materia que se trata. Para evitar la voz temblorosa, un ejercicio que resulta eficaz es la pronunciación de la vocal “a” mantenida con un mismo tono e intensidad. A menudo, la voz temblorosa va acompañada de tartamudez.

Voz nasal: se produce cuando, al emitir los sonidos, no sale el aire por la nariz. Siempre que no se trate de una patología, para evitar este tipo de dicción, hay que relajar el velo del paladar, bajar el pecho y procurar que el aire expulsado salga también por la nariz. Por tanto, es preciso mantener las vías nasales despejadas.

Voz gutural: cuando existe tensión muscular en la garganta es imposible que los sonidos se produzcan en todo su alcance tonal. Aunque es una voz muy apreciada en los cantantes de música “heavy” y “rock”, lo cierto es que es una voz limitante en el sentido de que impide que se produzcan los sonidos en toda su amplitud de timbre. Aprender a relajar los músculos pasa por la realización de ejercicios tales como el de distensión que consiste en pronunciar la “A”, en un solo golpe de voz, aumentando y disminuyendo gradualmente su intensidad. Las manos puestas sobre el propio cuello identificarán cuando hay relajación muscular y cuando no.

Voz ronca: puede ser circunstancial o permanente. Para suavizar la voz existen diversos métodos que pueden resumirse en el correcto cuidado del habla, evitando acciones que sabemos que la perjudican (golpes de frío, ambientes de humo, polución, etc.).

Voz infantil: en exceso suave y tímida. La amabilidad entendida como sumisión. Transmite inseguridad. La manera de modificar este tipo es a través de la impostación.

Voz ahogada: el diafragma es un músculo que separa el tórax del abdomen y que al inspirar aire se contrae permitiendo su entrada en los pulmones. Cuando se relaja, recuperando su volumen, el aire es expirado. En situaciones de estrés, miedo o tensión, la respiración puede llegar a ser insuficiente por causa de la contracción muscular del diafragma. Después de una comida copiosa, de igual manera, el estómago presiona el diafragma e impide su relajación, por lo que al hablar se producen ahogos y faltas de aire. Para evitar esta sensación, es recomendable realizar ejercicios que gestionan con corrección el aire así como evitar las comidas copiosas e ingestas de alcohol antes de hablar.

El siguiente ejercicio aglutina una serie de defectos en la dicción. La mejor forma de corregirlos es, previamente, ser conscientes de ellos para actuar en consecuencia a través del ensayo y la constancia.

Ejercicio

Lea, lo más rápido posible, el siguiente párrafo que exponemos sin puntuaciones. Para su análisis posterior, le recomendamos que lo guarde con una grabadora o videocámara. En su defecto, otra persona pueda prestar atención a lo que dice y luego hacerle crítica:

Con la Venia Señoría señoras y señores vamos a amenizar este discurso en defensa de mi representante el cantante internacional Rico Rodríguez realizando una exposición de los hechos lo más veraz posible para ello comienzo mostrándoles este disco que es de él y que dentro de un rato tendremos opción de escuchar con objeto de contextualizar mejor los hechos como dice la canción cuando un amigo se va algo se muere en el alma y eso es lo que ocurrió aquella noche en la Habana

Ahora, preste atención al mismo texto lleno de errores en su pronunciación e identifique aquellos que usted ha cometido:

Con lavenia Señoría, señorajiseñores, vamosamenizar este discurso en defensa de mi representante, el cantantinternacional Rico Ro-

dríguez, realizando una exposición de los hechos lo más veraz posible. Para ello, comienzo mostrándoles este djico que es del y que dentroun rato tendremos occión de escuchar con ojeto de contestualizar mejor los hechos como dice la canción cuandun amigo se va algo se muere en el arma y esoej lo que ocurrió aquella noche enlabana.

- ¿Ha cometido algún error al leer rápidamente el texto? Identifique cuántos y cuáles.
- ¿Cómo identificaría su propia voz? ¿Está satisfecho con su registro?
- ¿Cree que sería posible realizar una tercera lectura modificando aquellos aspectos que desearía cambiar?

Estas y otras cuestiones ayudan a replantearse la forma de hablar propia. En el análisis posterior del texto leído, preste también atención a la forma en cómo gestiona el aire. Estos son algunos de los errores de dicción que se cometen habitualmente y cada lector puede cometer alguno en particular o varios pero, lo que interesa llegados a este punto, es identificar la manera de hablar y analizarla desde otra perspectiva. Una vez identificados los fallos, hay que comenzar a corregirlos con una persistente pronunciación en voz alta a través de la lectura. Realizar los ejercicios en voz alta permite al actor articular los sonidos correctamente y escucharse, por lo que el efecto es doblemente eficaz.

Como hemos mencionado, en ocasiones, los errores de dicción son debidos a una defectuosa gestión del aire que entra por los pulmones. Se expulsa demasiado rápido y se inspira por la boca emitiendo un sonido de ahogo. La manera correcta de respirar cuando se habla es tomar el aire por las fosas nasales (insonoridad) y expulsarlo lentamente al proceder con el habla.

Para gestionar el aire con eficacia, le sugerimos un ejercicio de respiración abdominal: inspire aire por la nariz hinchando el abdomen (no el pecho), para posteriormente expulsarlo al tiempo que emite el sonido de la vocal “A”, subiendo y bajando el tono y volumen. Intente mantener el sonido constante, sin interrup-

ciones, el máximo tiempo posible. Si lo repite, observará como, poco a poco, su resistencia y mantenimiento del sonido sin necesidad de volver a inspirar, aumenta perceptiblemente.

El exceso de salivación, la excesiva velocidad en el habla, la falta de cuidado en la correcta pronunciación, la incorrecta gestión del aire o, simplemente, la costumbre de hablar mal que a lo largo del tiempo se hace propia y conducen a una defectuosa dicción, aunque no son detectados por la propia persona, llaman la atención de quién los escucha.

Les proponemos un ejercicio muy extendido entre todos los comunicadores: sitúese un lapicero en la boca de manera que ambos extremos sobresalgan por las comisuras de los labios. Mordiéndolo, dedique cinco minutos a recitar en voz alta la lectura que desee manteniendo el lápiz en dicha posición. La pronunciación se hace más dificultosa y nos obliga a gestionar la salivación. Ello hace que durante el tiempo que se realiza el ejercicio, esforzamos una correcta vocalización en huesos, músculos, pulmones, glándulas salivares y demás órganos relacionados con el habla.

Es recomendable que a la hora de comenzar a hablar, el emisor se encuentre sentado cómodamente en la silla, con la espalda recta, los brazos apoyados sobre la mesa y sin opresiones de cinturón o sostén. El aire debe fluir libremente a través del sistema respiratorio para colocar correctamente la voz y poder terminar las frases sobradamente.

Cuadro resumen sobre los defectos en la pronunciacion y su tratamiento

DEFECTO	TRATAMIENTO
Voz temblorosa	Realizar ejercicios manteniendo en una respiración las vocales, con distintas intensidades y durante el mayor tiempo posible.

Voz nasal	Relajar el velo del paladar e intentar que el aire expulsado salga también por la nariz
Voces guturales e infantiles	Ejercicios para impostar la voz. Leer párrafos en voz alta modificando los atributos
Gangosear	Evitar “hablar con” el paladar anterior. Forzar la correcta pronunciación de “gue”, de sorda a sonora
Unión de sílabas entre dos palabras, consonantes y vocales	Leer en voz alta obedeciendo los signos de puntuación y pausando el tiempo entre las palabras
Comerse letras, sílabas y palabras	Leer en voz alta forzando la vocalización de todas las palabras
Sesear, cecear	Forzar la correcta dicción de las palabras que contengan la “s” y la “z”
“Ucté”, “bueno día”, “pa casa”, “¿ande vas?”,... , son omisiones y cambios de letras derivados de las distintas formas de hablar provinciales	Forzar la vocalización de todas las sílabas con sus correspondientes letras
Jadeo, hablar para adentro, bisbiseo y habla sibilante	Forzar la correcta respiración y articulación

Finalmente, queremos mencionar y resaltar que, la utilización de los distintos acentos provinciales no es un error ni síntoma de una mala pronunciación siempre y cuando se respete la correcta pronunciación. Lógicamente, en nuestro vocabulario, cambiar las consonantes, las vocales o los acentos, son incorrecciones de la pronunciación y como tal deben ser entendidos.

3.4. EJERCICIOS PARA MEJORAR LA VOCALIZACIÓN

Le ofrecemos un recopilatorio de ejercicios que puede ir realizando alternativamente y que no suponen prácticamente tiempo en su dedicación. Son fáciles, rápidos y realizables en cualquier momento o situación.

- A lo largo del día, abra unos instantes lo máximo posible la boca y ciérrela repitiendo el proceso cinco veces. Saque la lengua lo máximo posible unos instantes otras cinco veces.
- Diga las vocales con toda la amplitud gestual posible, repitiéndolas cinco veces.
- Por supuesto, leer en voz alta unos diez minutos un texto, prestando atención a los tiempos, entonación, volumen, pronunciación, ...
- Lea o diga en voz alta y con perfecta pronunciación los siguientes trabalenguas. Cada vez con mayor rapidez y con perfecta pronunciación:

Un tigre dos tigres tres tigres comieron trigo en un trigal.

Los carrileros corren rápido por el carril.

El cielo está encapotado quién lo desencapotará el desencapotador que lo desencapote buen desencapotador será

Qué triste está Tristán tras tan tétrica trama teatral

- Una excelente forma de ejercitar la correcta pronunciación, es leer poesía:

*Yo lloro si lloras,
si lloras yo lloro,
tu llanto es mi llanto,
tu llanto es mi lloro,
si tú ya no lloras,
tampoco yo lloro.*

*Si verte fuera la muerte
y no verte tener vida,
prefiero la muerte y verte,
que no verte y tener vida.*

3.5. LA ORATORIA

Definimos la oratoria como la técnica para expresar, oralmente y ante un público, de manera eficaz un mensaje. Según la Real Academia de la Lengua Española, es el arte de hablar con elocuencia. La elocuencia entendida como la forma de elegir y distribuir las palabras del mensaje con el fin de conmover, convencer o persuadir eficazmente.

Sin pretender ser demasiados didácticos en los antecedentes de la oratoria, puesto que no es el objetivo de este volumen, mencionaremos, someramente, la procedencia de la época romana de esta disciplina con el fin de entender su estructura. Cicerón, el más alto precursor de la materia, distinguía en la preparación de un discurso distintas partes:

1. **Inventio:** búsqueda de la materia. Preparación recolección e información sobre los datos a tratar en el discurso.

¿Qué es lo que se pretende comunicar?

2. **Dispositio:** ordenación del material recolectado. La lógica de los argumentos debe coincidir con lo que cronológicamente se va a exponer.

¿En qué orden?

3. **Elocutio:** elección y colocación adecuada de las palabras, el ritmo y el volumen. Algo más extenso que en la diferenciación que referíamos sobre la elocución y la dicción. Es una parte importante ya que tenemos que dotar al discurso de un componente motivacional: no sólo hay que transmitir el mensaje sino que, además, hay que fijarlo con un componente emocional, convincente, cautivador. En unión, el conjunto debe apuntar a la captación sensorial y emocional del receptor individual y grupal.

¿Qué forma dar al discurso?

4. **Memoria:** ensayo y memorización de todo lo relacionado al discurso. Es la parte final que aglutina la oratoria. Es conveniente ensayarlo o recitarlo al menos cinco veces en voz alta.

5. **Actio:** puesta en escena, realización efectiva del discurso. La improvisación es efectiva en el sentido que otorga naturalidad y, bien ejecutada, dinamismo. Pero la improvisación absoluta no es nada recomendable. La preparación del alegato no es contrapuesta a la improvisación. Para la incorporación de la improvisación, en la invención y elección temática, hay que realizar un esquema, a modo de guía que por puntos dirijan la exposición. En relación a esto, se pueden diferenciar cuatro tipos de discursos: leído, memorizado, espontáneo y mixto. Dadas las especiales características del ámbito judicial, es **el discurso mixto el más eficaz**. En momentos del mismo habrá que leer determinados párrafos, hay que tener memorizados o estudiados aspectos diversos y ser espontáneo haciendo uso de la improvisación que obligan las entrevistas o interrogatorios. Todo esto no es óbice para la correcta preparación previa del mismo, que finaliza con la completa exposición ensayada, al menos cuatro veces, para tenerlo preparado. Las improvisaciones vendrán con seguridad, pero la preparación otorga una ventaja manifiesta. Hay que tener en cuenta que, como ya hemos mencionado, la sensación que puede reflejar el hecho de que un letrado continuamente esté revisando sus papeles y anotaciones, trasmite descontrol y desconocimiento sobre la materia que se trata. La completa preparación otorga la ventaja de haber hecho los deberes y permite estar atento a otras muchas señales, respuestas y conductas que se darán en la sala. Por el contrario, estar pendiente de las anotaciones propias difumina la atención de estos indicios significativos. Por otra parte, tener un absoluto conocimiento sobre lo que acontece en el juicio y tener preparado el alegato, otorga seguridad y confianza que se trasmite al resto de participantes. La improvisación fluye con mayor naturalidad, y se focalizan más las posibilidades y oportunidades de refutar a la parte contraria.

El discurso, concretado en el *actio*, se compone a su vez de:

- 5.1. Exordio: la introducción que capta y predispone la atención de los escuchantes. Integra un saludo correcto y un breve resumen de lo que tratará el alegato.
- 5.2. Narración: de los hechos, de lo que acontece, de lo sucedido.

- 5.3. Argumentación: la lógica que otorga el orador a su disertación. Tratará de convencer, a través de la deducción silogística, sobre la verdad de su tesis. Se trata de convencer, no de vencer.
- 5.4. Confirmación: basada en la argumentación, se basa en las razones del argumento, dando explicación al mismo y demostrando el porqué de su defensa.
- 5.5. Refutación: mencionar las argumentaciones contrarias y refutarlas, demostrando, una vez más, que la correcta es la que se ha confirmado. De esta manera queda demostrado el error de la tesis contraria. Se puede realizar de manera sutil, con una breve mención, o más explícitamente demostrando el error en que se basa, pero siempre otorgando a los oyentes la posibilidad de ponderar distintas argumentaciones para así transmitir la idea de que pueden elegir libremente. Si no existe refutación, el alegato puede parecer exagerado o demasiado partidista, es decir, extremo.
- 5.6. Peroración: cierra el alegato con la frase que sentencia y resume todo lo mencionado. Es la frase o resumen que debe quedar, como el eco, en la mente de los oyentes, por ello, es muy aconsejable concentrar aquí las técnicas paralingüísticas que estamos tratando.

Con el fin de dar un punto de vista más dinámico a este volumen, vamos a resumir una alegación en tres partes: introducción, desarrollo y conclusión, incluyendo en ellas las distintas partes del discurso clásico.

Introducción

Una vez fijado el eje sobre el que se asientan los alegatos, todo el discurso girará en torno a esa idea. En la introducción, brevemente, se debe hacer mención a este hecho.

Desarrollo

Es la parte de la exposición en la cual toda base debe encontrar asiento. Las explicaciones, demostraciones, referencias, o jurisprudencias conforman este apartado. Esta anotación pudiera parecer lógica e innecesaria pero no lo es tanto si entendemos que, las ideas a plasmar en este apartado, deben de desarrollarse al máximo, sin dejar puntos a la reflexión, concretando todos los hechos en las conclusiones finales (siguiente apartado). Y debe ser así ya que los oyentes quieren soluciones, quieren entender, acercar puntos de vista, de alguna forma empatizar con lo que se escucha. Es importante no dejar cabos sueltos confiando en el raciocinio o en una correcta deducción de las partes. Sabiendo las respuestas, hay que concretarlas verbalmente de manera clara. No se trata de llamar a la puerta y dejar el paquete; hay que entrar en el salón y si es necesario abrirlo delante del receptor.

Para conseguirlo, existen dos posibilidades de desarrollo que se basan en la analogía, es decir el apoyo que las leyes, peritos y testigos aportan:

- El método inductivo: partiendo de los hechos particulares, desgranando todo lo acontecido, se llega a lo general.
- El método deductivo: este sistema conduce la temática desde lo general hasta lo específico.

Ambos métodos son válidos en tanto se den las premisas que permiten su correcto desarrollo. La elección por parte del letrado vendrá marcada por el caso en concreto (*dispositio y elocutio*). Para ello hay que tener en cuenta ante todo si es un alegato de defensa o de acusación y en función de ello aplicar el enfoque de las técnicas oratorias que veremos en el siguiente punto (Ataque-Ataque, Ataque-Defensa, Defensa-Ataque, Defensa-Defensa). Hemos visto anteriormente cómo los verbos insuflan acción y dinamismo. Ahora trataremos de incluir palabras que denoten, sugieran o remarquen una defensa o una acusación. El desarrollo estratégico incluirá un gran número de adjetivos acordes a lo que se pretende: exculpar o inculpar. A modo de referencia, incluimos a continuación un cuadro con palabras que se pueden utilizar en las exposiciones de cada caso. La finalidad es llenar el alegato de adjetivos, verbos, sujetos y predicados que apunten al objetivo final. Para dar veracidad a lo que se menciona se utilizan las analogías y la jurispruden-

cia. No hay que olvidar que cuantas más facilidades se dan mayor es el porcentaje de éxito. Sabemos que es culpable o inocente, o no tan culpable o inocente; ahora hay que demostrarlo. DEMOSTRARLO es mostrarlo a un nivel exponencial, ofrecerlo preparado y listo a los receptores. Si, además de preparado, viene sazonado y acompañado de guarnición, como si de un plato se tratara, la asimilación del mensaje es efectiva,...y efectista: la emoción fija el conocimiento.

Culpable	Inocente
Inculpar, fraude, chantaje	Defender, honestidad
Dolo, malversación, estafa	Honradez, rectitud
Delincuencia, engaño, picaresca	Integridad, moralidad
Criminal, malhechor, malvado	Bondad, piedad, caridad
Maligno, maldad, indecencia...	Providad, decencia,...
Perfidia, avaricia, lujuria,...	Generosidad, entrega,...
Odio, rencor, brutalidad	Pena, lástima, compasión
Desconfianza, desapego,...	Confianza, apego,...
Temerario,...	Incauto,...
...	...

Una vez confirmados los hechos sobre los que se asienta el alegato, la refutación de la tesis contraria aporta un componente efectista y adicional, muy relacionado con la anticipación que mencionaremos en el siguiente apartado. Se trata de cerrar la circunferencia mencionando la otra postura y argumentando el error en el que se basa. Hay que tener en cuenta que la falta de confirmación en un alegato es el síntoma de la sinrazón. **Si no existe refutación se puede caer en la exageración o el extremismo.** Por ello, un discurso equilibrado debe incluir cada una de las partes con las pretensiones específicas: llamar la atención, mostrar, convencer, persuadir, etc.

Conclusión

“Como conclusión y por todo lo mencionado,...”

Es el final, lo concreto de los hechos precisados y analizados someramente en el desarrollo y, más extensamente, a lo largo de todo el proceso judicial. La conclusión ha de ser clara, simple y precisa, con propiedades paralingüísticas de intensidad, énfasis, volumen y tono adecuados al resultado pretendido.

3.6. TÁCTICAS ORATORIAS

La preparación de la materia judicial otorga tiempo y atención a otros aspectos estratégicos importantísimos dentro de la sala. En este apartado trataremos, aunque no forme parte estrictamente de la oratoria, algunos puntos a tener en cuenta en los interrogatorios que, de manera más específica y, con mayor conocimiento de los distintos aspectos de la comunicación, referimos en otro apartado.

Hemos incorporado a este volumen cuatro técnicas o tácticas que, por parte del hablante y, de manera estratégica, puede desarrollar a lo largo de un juicio. Cuando mencionamos defensa o ataque, en una estrategia, hacemos referencia con la primera palabra a la parte en la que se sitúa el orador (defensa o acusación) y, con la segunda, damos a entender la posición que utiliza (defensiva u ofensiva). Por tanto, los cuatro tipos se basan en el orador, es decir, dependen exclusivamente de él, al margen de cambios de estrategia al identificar la de la parte contraria.

1. **Defensa-Defensa:** este tipo se encausa a la rebaja de sentencias condenatorias más que a la completa exculpación. El discurso va encaminado a repeler o minimizar los efectos causados por los ataques de la parte contraria. La forma de hablar del ejecutante tiende al consenso, utilizando un tono sosegante, defensivo y exculpatorio. Uno de los objetivos buscados es despertar las emociones que tienden a comprender y empatizar con la conducta del cliente, fomentando el uso de adjetivos y vocablos adecuados (bienintencionado, ignorancia, honor, desconocimiento, dolor,...). Al ser una estrategia de defensa-defensa, se evitan los ataques contrarios y los interrogatorios hostiles. Se trata de conseguir despertar emociones que incidan de alguna

manera en la sentencia. Para conseguir el objetivo, la parte del discurso que cobra mayor importancia es la que hace hincapié en la postura propia más que la refutación de la tesis de la parte contraria.

2. **Defensa-Ataque:** se trata de refutar a la parte acusadora con un lenguaje de defensa hostil y racional. Estar pendiente a los puntos de flaqueza contrarios, permite lanzar un contraataque demoledor para desbaratar poco a poco (método inductivo) o de una sola vez (método deductivo) las tesis contrarias. Es el más eficaz de todos y el que precisa de cierta improvisación. Por tanto, el absoluto conocimiento y memorización de las alegaciones permitirá estar atento a las oportunidades de contraataque que pudieran darse a lo largo del proceso. La defensa atacante se centra en puntos que, de forma demostrable o razonable, desmienten y desestiman alegatos concretos, genéricos o específicos. Al ser una defensa racional y lógica, su valor es mucho mayor, pero su dificultad estriba en la completa dedicación atencional del letrado a todo lo que acontece en la sala (lo que se dice y lo que se hace). Y ese todo hace referencia a gestos, posturas, formas de hablar y de vestir, incongruencias, estados de ánimo, modalidades sensoriales, argumentos contrarios, etc. Dentro de esta técnica, hay que dedicar especial atención a la Anticipación: se trata de anticipar, adelantarse a un ataque o prejuicio que se sabe con seguridad que tendrá lugar. Mencionar anticipadamente el hecho resta importancia al futuro ataque de la parte contraria que a buen seguro se va a producir. En términos prácticos, se refiere a mencionar la imagen agresiva que pudiera tener un testigo propio y que no se relaciona con la realidad.

“Parece agresivo pero es simplemente su imagen”.

Con ello hemos anticipado un prejuicio general haciéndolo consciente y patente en toda la sala. Los imparciales tendrán que tener en cuenta este dato puesto sobre la mesa de manera explícita y estratégica.

3. **Ataque-Defensa:** La estrategia de esta técnica se basa en realizar preguntas que mencionan motivos de defensa contrarios para llegar al punto de emboscada. Es la técnica idónea si la otra parte está asumiendo una estrategia de defensa-ataque y, al igual que las otras, requiere de cierta improvisación. El ataque defensivo utiliza un lenguaje menos hostil, más encubierto y apa-

rentemente amable. Puede tener lugar, al igual que en el punto anterior, la anticipación.

4. **Ataque-Ataque:** sin concesiones. Dicen que la mejor defensa es un ataque. Si hacemos nuestro este dicho, entenderemos la base de esta estrategia. El lenguaje se torna agresivo, con palabras que culpabilizan a la parte contraria (culpa, mentira, daño, perjuicio, muerte, lesión, ...). Es la técnica que requiere menos improvisación. Denota seguridad, firmeza, absoluto conocimiento y control del proceso. Sin embargo, tiene un peligro que salta a la vista: su efectividad puede verse seriamente dañada si la parte contraria, asumiendo un rol de Defensa-Ataque encuentra una falla argumental o testifical importante. El Ataque-Ataque se adopta en juicios con clara sentencia condenatoria a la parte contraria pendiente de grado. La anticipación es aquí entendida como otro ataque, lanzando a la parte contraria los posibles prejuicios.

Las distintas estrategias mencionadas no son inamovibles, es decir, que se puede perfectamente cambiar de una a otra en función de la espontaneidad. Sobre todo en los interrogatorios que, como veremos en otro punto, la improvisación opera en gran parte de los mismos. Identificar la estrategia contraria puede ser de gran utilidad a la hora de adoptar o contrarrestar la propia. En nuestros cursos, con el fin de apreciar, diferenciar y poner en práctica dichas estrategias, realizamos supuestas alegaciones e interrogatorios en función del rol adoptado, sometiendo a debate las distintas actuaciones.

Ahora queremos hacer especial mención a dos técnicas muy eficaces en el ámbito jurídico:

- Inundación.
- Lógica inducida.
- **Inundación.** Básicamente se trata de reiterar un mensaje hasta calar en el receptor como muchas otras veces, subliminalmente. De tanto repetir la idea queda finalmente como cierta. Pero, claro está, que dentro de la sala, la reiteración de comunicados puede ser objeto de toque de atención por parte del Magistrado Juez.

La técnica funciona del siguiente modo: para camuflar la intención del actor, el mensaje debe permitir una amplia variedad de maneras de enunciarlo. Se deben dominar los sinónimos y los constituyentes sintácticos, previamente estudiados y analizados. Repetimos que el objetivo final es que el receptor de por cierta esa información en concreto.

Ejemplo

El imputado es inocente.

Este enunciado es la base del ejercicio que a continuación les proponemos para demostrarles que la técnica de inundación es perfectamente válida. De esta manera, a lo largo del juicio, de los interrogatorios y de las alegaciones, el letrado puede ir incluyendo los siguientes enunciados siempre teniendo en cuenta que las verbalizaciones en positivo, como ya hemos dicho, tienden a inclinar la balanza inconscientemente hacia el lado pretendido:

Estoy seguro de la honestidad de mi patrocinado.

Su beneficencia queda demostrada en este hecho.

Está probado que es un hombre integro incapaz de lo que se le imputa.

¿Es justo acusar a un inocente como es mi defendido?

La veracidad es así demostrada.

Todo lo demostrado se inclina a la desestimación.

Lo que se ha demostrado como seguro es la veracidad de mi patrocinado.

Las pruebas creen en su inocencia.

Mi defendido es veraz, honesto, íntegro, consecuente e inocente.

Se puede apreciar en todos estos enunciados una intención de calado en el inconsciente con el continuo bombardeo de enunciados defensivos.

- **Lógica inducida.** Es una técnica que manipula directamente un acto mentalmente responsorial. A través de varias afirmaciones o preguntas retóricas, de lógica aplastante, se refuerza un sentimiento de afirmación automático en el receptor. El abogado pretende que, el receptor, a través de varias preguntas previas de fácil contestación mental (si/no), se sitúe en una posición de acomodo perceptivo “regalándole” toda la facilidad para que esas contestaciones predeterminadas sólo precisen de un “SI” o un “NO”. Por inercia, por lógica inducida, al contestar varias veces seguidas “SI”, la pregunta final se da también por cierta. El escuchante da por buenas las veladas afirmaciones puesto que son de fácil asimilación. Pero en la última afirmación o pregunta, la lógica es sólo aparente puesto que, en ella, va implícito el mandato subliminal.

Ejemplo

“Cierto que mi defendido estuvo presente el día de los hechos.

Cierto que mi defendido estuvo presente en el lugar de los hechos.

Cierto que mi defendido estuvo presente a la hora que tuvieron lugar los hechos.

Cierto que estuvo acompañado por la mujer que forma parte de la acusación en este Tribunal.

Y es cierto que a pesar de ello es inocente en cuanto se le acusa por todo lo demostrado”.

Sirva este ejemplo, falto de sutileza, para mostrar el funcionamiento de la técnica. Aunque no son preguntas, requieren afirmación mental. Ahora, a través de las preguntas retóricas tratamos otro ejemplo:

“De esta parte nos asaltan unas cuantas cuestiones tales como: ¿se está juzgando la conducta del Sr. Melany? ¿Se juzga su imagen?, ¿su forma de obrar fue la correcta? Si no es así, ¿quería hacer daño?, ¿sería tan desalmado como para desear hacer ese mal?, ¿es por ello tan culpable como nos lo quieren hacer ver?”

Las principales cuestiones planteadas por el letrado pretenden crear un ambiente de confianza, de racionalidad, dando facilidades para el análisis, pero especialmente en la última cuestión planteada, la intención de exonerar queda velada por la profunda reflexión que sugiere y que, o bien por falta de tiempo o bien por la inercia de la lógica, se dará por buena la contestación que sugiere.

Otro ejemplo:

“Todos somos iguales ante la Ley, todos tenemos derecho a un juicio justo, todos tenemos derecho a una defensa y la que suscribe pretende demostrar que el Sr. Melany, por cuanto se ha visto hoy aquí, es completamente inocente en base a las testificales presentadas”.

El bolígrafo. Para finalizar este apartado, le proponemos un ejercicio basado en estudios psicológicos que buscan mayor atención en el oyente. A lo largo de un discurso, los índices atencionales pueden verse modificados por muy diversas razones. Existen mecanismos, entre el emisor y el receptor, que se ocupan de la verificación de este dato, por ejemplo, cuando se pregunta al receptor “¿entiendes?” o cuando se le ordena directamente “escucha esto”. El receptor hace partícipe de su



atención al emisor a través de gestos afirmativos, miradas, o sonidos monosílabos tipo “Ahá, si..., ya, ...”. El hablante necesita saber que es atendido y en ocasiones, de cara a algo relevante, es imprescindible que el mensaje sea recibido correctamente. Hemos tratado diversas herramientas de cara a enfatizar y llamar la atención en un momento determinado del discurso. Algunas más que otras pueden utilizarse con mayor asiduidad ya que su repetición, su abuso, puede producir efectos contrarios o no deseados en el oyente. La moderación y la diversificación de las distintas técnicas producirán, sin duda, el efecto deseado, y conocer y dominar varias de ellas,

permite al letrado una versatilidad capacitadora para el desarrollo de sus funciones.

Esta técnica se acompaña del uso de un objeto externo, como bien puede ser un bolígrafo, unas gafas o un cuaderno. El actor manipula el objeto en un momento clave de su disertación para llamar la atención. Lo muestra al oyente, de manera que se asegura que su atención queda centrada en el objeto, y lo mueve hacia un determinado lugar dependiendo de la pretensión que persiga:

- Si lo que se pretende es captar la atención del emisor, el objeto, en este caso el bolígrafo, hará un recorrido desde el señalamiento del sujeto escuchador hasta el emisor. Puede conducir su mirada hacia la boca o hacia los ojos del hablante. **Captación.** El efecto conseguido es que el objeto en cuestión pasa por delante de los ojos y automáticamente queda fijado por la mirada. Como es natural, al moverlo y dirigirlo hacia uno mismo, la mirada del receptor también se mueve y se dirige al mismo lugar. Por tanto, si la atención había mermado o estaba dispersa en algún momento de la emisión, esta táctica permite su recuperación.

- Si lo que se pretende es reconducir la atención que se presta del emisor a otra persona u objeto de la sala, el recorrido del bolígrafo será desde el hablante hasta el señalamiento de la otra persona, pared, pantalla, etc. Pretende asegurarse de que lo dicho tendrá una mayor repercusión o impacto si la atención visual queda centrada en ese otro objeto o persona.
- Finalmente, el tercer supuesto es la pretensión de manipular lo que se dice jugando con la distracción del oyente. Su mirada queda fija, de manera hipnótica, en el objeto que se pasea por delante de su cara. El hablante puede captar su atención llevándoselo hacia sí mismo o puede, como es en este caso, distraer a través de la atención visual la atención auditiva. Muestra o señala algo distinto en el momento de decir algo que pretende que no sea captado, como por ejemplo, a la hora de reconocer un hecho contrario a su tesis defensora. El bolígrafo puede conducir las miradas hacia el banco de los testigos como queriendo mostrar algo interesante que necesita de la atención visual del receptor. Esa atención merma y distrae la atención auditiva y el efecto conseguido es que se ha dicho lo que se tenía que decir pero de una manera que, seguramente, ha sido captada de acuerdo a los intereses perseguidos. En este supuesto, como es lógico, cabe recordar que la información paralingüística empleada debe ser plana, es decir, sin énfasis, con volumen monótono y velocidad moderada.

3.7. EJEMPLO DE ALEGATOS FINALES Y CRÍTICA ANALÍTICA

Gracias a la inestimable colaboración del Sr. Tuñón, que nos ha facilitado estos alegatos de defensa y acusación, podemos analizar las técnicas, las fallas y los aciertos desde un punto de vista paralingüístico y general.

Nuestro letrado nos presenta dos alegatos “reales” basados en modelos de informes de acusación y defensa. Lo que se juzga son unos hechos (nótese lo neutral de la palabra “hechos”) acontecidos durante las fiestas de una localidad. Lo primero que llama la atención es la falta de referencia circunstancial en tanto que las fiestas son propicias al consumo de alcohol y drogas. Tampoco se hace mención a una obviedad: portar un arma blanca en plena calle no entra dentro de los parámetros de la normalidad.

A continuación incluimos íntegra y originalmente los alegatos facilitados por nuestro estimado colaborador. Después pasamos a analizarlo punto por punto, sugiriendo nuestro enfoque comunicacional.

MODELO DE LOS INFORMES FINALES DE LA ACUSACIÓN Y DEFENSA

Alegatos de acusación y defensa.

Artículo escrito por **ÁNGEL TUÑÓN**.

Licenciado en Derecho.

ALEGACIONES DEL MINISTERIO FISCAL (ACUSACIÓN)

Han quedado acreditados todos y cada uno de los hechos relatados en el escrito de acusación formulado por este Ministerio Fiscal. Así, todos los testigos que han pasado por estrados han relatado que vieron cómo el día 10 de septiembre de 2006, y mientras se encontraban en la Plaza de España de la localidad de Villanueva, celebrando las fiestas de la mencionada localidad, hacia las 23 horas se iniciaba una discusión entre CARLOS, MANUEL y la novia de éste, ANA.

También los testigos han relatado como vieron a CARLOS sacar una navaja del bolsillo y propinar a MANUEL dos golpes con la misma, en el costado izquierdo, que le causaron las heridas que obran en autos y que ha valorado debidamente el Médico Forense. Además, propinó tanto al propio MANUEL como a ANA diversos puñetazos y patadas con el resultado de lesiones, a ambos, que también obran y han sido debidamente valoradas por el Médico Forense.

Los testigos Andrés, Juan y Pilar han relatado cómo vieron a CARLOS deshacerse de la navaja tirándola bajo un coche que se encontraba aparcado en las inmediaciones, cosa que hizo en el momento en que se dio a la fuga para ser detenido por la Policía minutos más tarde.

De no haberse acercado los testigos de forma inmediata, provocando que CARLOS huyera del lugar de los hechos, probablemente estaríamos lamentando hechos incluso más graves que los que a la postre ocurrieron. Quien sabe si no estaríamos lamentando la pérdida de la vida especialmente de MANUEL, a quien

CARLOS agredió con su navaja hasta que vio cómo se acercaban las personas que allí se encontraban.

Los hechos relatados constituyen sendos delitos de lesiones de los artículos 147 y 148 del Código Penal. Así, procede imponer a CARLOS las penas solicitadas en el escrito de acusación y que se traducen en 5 años de prisión por un delito de lesiones del art. 148, 1º; y 3 años de prisión por un delito del art. 147.

Asimismo, CARLOS indemnizará a MANUEL con la cantidad de 8.000 €; y a ANA con la cantidad de 3.500 €, en concepto de responsabilidad civil.

ALEGACIONES DE LA DEFENSA

Con la Venia de Su Señoría:

En estricta valoración de la prueba, esta defensa difiere del relato de los hechos realizado por el Ministerio Fiscal, y entiende que no ha quedado probado que los mismos ocurrieran como se ha descrito por el Ministerio Fiscal.

Efectivamente, en el día, lugar y hora de los hechos CARLOS se encontraba celebrando las fiestas de la localidad, junto con otras personas. En un momento dado, y sin que se haya acreditado la causa, comenzó una discusión entre éste y MANUEL. El citado MANUEL resulta ser más corpulento y fuerte que CARLOS.

En un momento determinado se acercó a ambos la novia del segundo, ANA, comenzando ésta a increpar también a CARLOS, iniciándose un forcejeo entre ambos. En este momento, tanto MANUEL como ANA se lanzaron a propinar puñetazos y patadas a CARLOS. A los dos antedichos se les unieron otras personas, que no han sido identificadas, originándose una múltiple agresión, de unas cinco o seis personas en total, que agredían simultáneamente a CARLOS, quien permanecía en el suelo, llegando a perder el conocimiento. CARLOS sufrió las lesiones que obran en autos y que han sido valoradas por el Médico Forense.

Los testigos, Pedro, Juana y Marcos han corroborado este relato, siendo especialmente importante el testimonio de Marcos, quien no conoce a ninguno de los

intervinientes, y que ha dicho textualmente que *“vio a una chica y un chico pegar puñetazos y patadas a otro que estaba en el suelo, y luego se acercaron tres o cuatro más y empezaron todos a patearle el cuerpo entero. Creía que lo iban a matar”*.

Resulta pues, que lo que se inició como una discusión verbal entre CARLOS y MANUEL, finalizó en una brutal paliza de MANUEL, ANA y hasta cuatro personas más cuya identificación no se ha realizado, los cuales propinaron simultáneamente a CARLOS puñetazos y patadas. CARLOS se intentó defender como pudo, y, actuando en legítima defensa, ante la avalancha de golpes que estaba recibiendo por parte de hasta seis personas, intentó intimidar a sus agresores con un arma blanca, llegando a herir, sin ánimo de agredir, sino de defenderse, a MANUEL.

Ninguna duda tendría que inspirar el testimonio de los Policías Locales de Villanueva XXXXXX y XXXXXX, que ratificaron su atestado según el cual cuando llegaron al lugar de los hechos, *“confirman lo indicado, observando cómo un grupo de cuatro jóvenes estaban forcejeando y agrediendo al detenido...”* (Diligencia de constancia de hechos de la Policía Local de Villanueva, folio 10 de las actuaciones).

Como consecuencia de la paliza, CARLOS quedó tendido en el suelo, inconsciente, teniendo que ser ayudado por un testigo, quien lo retiró del medio de la calzada, donde había quedado. En el momento de llegar la Policía, el acusado no ofreció resistencia, y puso las manos sobre su espalda, tal y como se le indicó.

Procede pues aplicar la eximente de legítima defensa del art. 20.4 del Código Penal, estimando esta parte que concurren los requisitos exigidos para su apreciación.

Así, existe en primer lugar una agresión ilegítima, comenzando MANUEL a propinar múltiples puñetazos a CARLOS, para, acto seguido, y una vez en el suelo, continuar ANA a propinarle patadas en el cuerpo, y llegar hasta seis personas a agredirle. Ante tal situación, mi defendido blandió una navaja para intentar quitarse de encima a las seis personas que brutalmente le estaban agrediendo, ya que estaba en el suelo, y veía inútil cualquier otro gesto, ya que no paraban sus agresores de golpearle, temiendo seriamente por su integridad física.

Por lo tanto, el medio empleado resultaba racionalmente necesario para CARLOS, pues de no haber blandido la navaja, nadie sabe cómo habría terminado la agresión, tal vez le hubiera causado lesiones importantes, como mínimo. Por último, no existió provocación por parte de CARLOS para ser acreedor de la brutal paliza que comenzó a recibir por parte de seis personas simultáneamente.

Frente a los testigos que ha esgrimido el Ministerio Fiscal, esta Defensa también ha esgrimido los suyos, y teniendo en cuenta que todos los propuestos por el Ministerio Público y ALGUNOS de los propuestos por esta Defensa son amigos y/o conocidos de una u otra parte, habrá que fijar la atención, en búsqueda de la imparcialidad y la verdad, en los testigos que no son amigos ni conocidos de ninguna de las partes. Y así, nos encontramos con el testigo Marcos, que ya hemos mencionado cómo ha relatado que vio a CARLOS en el suelo, y a varias personas propinarle patadas y puñetazos, y como después vio a CARLOS sacar la navaja y mover el brazo indiscriminadamente; y también habrá que fijarse en el testimonio, también imparcial de los Policías Locales de Villanueva que han depuesto, y que han relatado que vieron a CARLOS en el suelo y varias personas golpearle, y luego vieron un tumulto.

Nadie ha podido precisar, y por lo tanto no ha quedado probado, que CARLOS agrediera con la navaja a MANUEL como ha relatado el Ministerio Fiscal.

Tampoco nadie ha podido precisar, y por lo tanto tampoco ha quedado probado, que CARLOS propinara puñetazos y patadas a MANUEL y a ANA.

Sí ha quedado probado lo contrario: que CARLOS estaba siendo brutalmente agredido por varias personas y, temiendo por su vida y con la intención de disuadir, que no de agredir, blandió una navaja con la mala fortuna de herir a MANUEL en el costado izquierdo.

Procede absolver a mi defendido en la aplicación de la eximente de Legítima defensa del art. 20.4 del Código Penal.

Crítica

Acusación	Defensa
<p>Conserva una estructura de introducción, resumen y conclusión</p> <p>En la primera introducción, que sirve como resumen general, faltan adjetivos calificativos de peso sobre la conducta: brutal, despiadada, iracunda, cruel, violenta, ...</p> <p>La navaja da navajazos, cuchilladas, puñaladas, o profundos cortes. Describir una lesión de navaja con “dos golpes” resta impacto. Sin embargo, a la hora de relatar los golpes con las extremidades, se refleja perfectamente el informe del Médico Forense</p> <p>La reflexión sobre la oportuna aparición de los testigos, caso contrario con posibles lesiones más graves, resta fuerza y objetividad</p>	<p>Conserva una estructura de introducción, resumen y conclusión</p> <p>La Defensa-Defensa requiere mayor descripción emocional de los hechos en la persona del acusado: ¿cómo se siente cuando es agredido por tantas personas? ¿En ese tumulto llega a distinguir a un agresor de otro? ¿Siente miedo, ira, dolor?</p> <p>El alegato precisa mayor protagonismo en el testigo “Marcos”, ya que fue él quien vio la agresión múltiple hacia el acusado. De igual modo, los peritos (médico y policías) son el contrapunto de la acusación. Las tres testificales son de peso y su relevancia debe sobresalir</p> <p>Diferenciando con la crítica de la acusación, mencionar la navaja repetidas veces obliga a los escuchantes a visualizar al acusado blandiendo el arma blanca. La imagen de una navaja en la mano transmite sensación de violencia en la persona, por tanto, inconscientemente se atribuye el adjetivo de “violento” al acusado. ¿Qué clase de persona va por la calle con una navaja?</p>

Termina otorgando al alegato el respaldo normativo necesario y solicitando la pena que considera oportuna.

El hecho de que varios testigos, que han prestado declaración, le vieron esconder el arma debajo de un coche, es algo tan intencional que debería ser mencionado al final como resumen, justo antes de solicitar la pena. De igual modo, la simple premeditación de portar un arma ya indica la clase de persona que es el acusado. Mencionarlo junto a la acción de ocultar el arma va a sentar las bases para las inferencias “tipo de persona”

Termina con un imperativo futuro como solicitud de sentencia. Aunque entre dentro de las formas juristas, utilizar esta composición, imprime un carácter subliminal de orden e incluso de lógica pretendida

A priori hay una marcada desproporción pericial: la acusación presenta el informe de lesiones del Médico Forense mientras que la defensa, más extensa por ende, presenta otro informe de lesiones y el de los policías. Insistimos en que la defensa puede jugar con más contundencia verbal esta ventaja.

En resumidas cuentas, estos alegatos correctos en fondo y forma, pueden verse beneficiados de una mayor carga emocional:

- Añadiendo calificativos situacionales que faciliten comprender los sentimientos.

- Eliminar sustantivos y adjetivos que trasmiten inferencias en contra.
- Conservando la estructura reconocible en el discurso y disponiendo cada contenido en el lugar adecuado.
- Utilizar la técnica más eficaz en función del desarrollo procesal. Sabiendo que la técnica Defensa-Defensa pretende desculpabilizar, no es conveniente atacar a la acusación.
- No dando por sentado lo que es lógico y racional. La comprensión de las partes pasa por dar todo tipo de facilidades para su completa comprensión; para ello, las técnicas de inundación, el énfasis, los secretos, etc., pueden resultar muy útiles.
- En ambos casos hay una acusada falta de refutación de tesis contrarias. Aunque se menciona la supuesta amistad entre algún testigo y una de las partes, los alegatos adolecen de esa falta de razonamiento lógico y crítico que confiere más firmeza y rotundidad.

3.8. RESUMEN

La voz es representativa de la personalidad, se puede modificar el habla y al hacerlo, a través de la bidireccionalidad, se modifica la conducta, el comportamiento y por tanto la personalidad.

Las técnicas en paralingüística que tratamos, están relacionadas con el énfasis, las pausas, el ritmo y los secretos.

En la modulación de la voz intervienen el tono, la amplitud y la intensidad.

Atributos de la voz			
Tono	Tenor	Barítono	Bajo
Amplitud	Aguda	Media	Grave
Intensidad	Baja		Alta
Volumen	Alto	Medio	Bajo
	Timbre: tono + armónicos secundarios Alcance: tono + intensidad + volumen Claridad Pureza Ritmo		

La correcta pronunciación tiene en cuenta la elocución (articulación, inflexión, énfasis, acento, tono e intensidad) y la dicción (claridad y calidad de la voz).

La oratoria, según la Real Academia de la Lengua Española, es el arte de hablar con elocuencia (entendida como la forma de elegir y distribuir las palabras del mensaje para conseguir el fin deseado).

Las partes de la oratoria clásica utilizada por Marco Tulio Cicerón son:
Inventio – Dispositio – Elocutio – Memoria – Actio

El Actio a su vez se compone de: *Exordio, Narración, Argumentación, Confirmación, Refutación y Peroración.*

Existen dos métodos a la hora de crear el discurso: el inductivo (de lo específico a lo general) y el deductivo (de lo general a lo específico).

Las cuatro tácticas tratadas son la Defensa-Defensa, el Ataque-Ataque, la Defensa-Ataque y el Ataque-Defensa.

Entre las técnicas estudiadas hemos explicado la anticipación, la inundación y la lógica inducida. Una herramienta a la hora de captar o dispersar atenciones es el bolígrafo.

CAPÍTULO 4

VARIABLES DEL CONTEXTO JUDICIAL

4.1. PREÁMBULO

Vamos a tratar de forma exclusiva sobre el dominio en las formas y modos de comunicación en el escenario jurídico, y más concretamente aquellas que se vinculan con la actuación en sala.

Comenzamos el análisis con el fondo y el dominio de la comunicación de un mensaje, la estructura y la forma más eficaz en la exposición narrativa de un alegato o una declaración, basándonos en las técnicas psicológicas y de comunicación avanzada; todo ello aplicado a la dispositio del alegato.

En las páginas anteriores se ha tratado de subrayar dos aspectos absolutamente determinantes, por un lado la imposibilidad de no comunicar y por otro lado la influencia que sobre el comportamiento humano y toma de decisiones tiene las inferencias que cada persona nos formamos acerca de los demás en base a múltiples ítems, que de forma inconsciente operan en la cognición y que definen el pensamiento consciente de cada individuo.

De forma habitual manejamos parámetros inconscientes de comportamiento basado en el aprendizaje de experiencias. A modo de ejemplo, aquellas personas que conducen pueden ejecutar un mínimo de 1.000 maniobras de conducción en un trayecto urbano de media hora sin necesidad de hacer consciente cada una de esas maniobras. Es lo que se conoce como aprendizaje procedimental. De la misma forma, si bien con distintos operantes cognitivos, a lo largo de una jornada, aplicamos miles de formas de pensamiento inferido que se basan, por un lado en la intuición y la experiencia, y por otro lado en la necesidad y preparación que nuestro cerebro tiene para rellenar huecos informativos.

Biológicamente el cerebro humano no se encuentra preparado para procesar todos los estímulos informativos que recibimos. De la misma forma, tampoco se encuentra capacitado para operar con lagunas informativas, es decir, se precisa dar respuesta inconsciente a cada segundo de nuestro manejo cotidiano sin necesidad de atender o procesar a los múltiples estímulos que nos invaden. Aquello que nos mantiene en alerta o que dirige el comportamiento se basa principalmente en la experiencia. Cuando somos testigos sonoros de un accidente de tráfico, crearemos una imagen mental de la forma, e incluso, el motivo antecedente del suceso. Proce-

saremos toda la información como si hubiésemos sido testigos oculares del accidente, y en la medida que corroboremos con otros testigos oculares o sonoros esa información, nuestra cognición cobrará mayor grado de **verdad subjetiva**. Y esto es algo muy importante a la hora de tener en cuenta la veracidad con la que un testigo pudiera relatar unos hechos en los cuales sólo fue participe en cierta medida.

Los huecos informativos irán rellenándose del imaginario que, sucedido o no, integrarán la realidad subjetiva del individuo. Oyendo el frenazo y el golpe de un accidente desde una habitación de su casa, un testigo que inmediatamente se asoma por la ventana y ve al atropellado junto al paso de cebra debajo del camión puede componer como el conductor se saltó la señal y aunque intentó frenar no pudo y el golpe fue brutal. Su información sonora, que es completa pues captó todo lo acontecido, le sirve como base para crear la imagen “real” de las escasas décimas de segundo que duró el accidente. Podrá incluso aventurarse a deducir la velocidad a la que circulaba el automóvil y el lugar exacto del impacto. Si habla con otros testigos enriquecerá su testimonio más aún.

Puede resultar fantástico el que una persona construya la realidad a través de una información sensorial sesgada y el testimonio de otras personas, pero no lo es tanto cuando este hecho se produce con frecuencia en la vida cotidiana. De tanto escuchar las antiguas anécdotas de los allegados, uno no diferencia si realmente estuvo o no en aquella ocasión; vive con imágenes reales aquel “recuerdo” aunque realmente la experiencia se acumula a través de las múltiples ocasiones en las que resuena la narración en su cerebro, el cual, rellena con imágenes sacadas de otro contexto.

Esta condición del cerebro supone el principal escollo para determinar la veracidad de un testimonio. Los operantes emocionales que actúan en la vivencia emocional de un suceso subjetivo terminan por asemejarse de forma simétrica al recuerdo de un suceso real, y la expresión emocional externa, la imagen, ese 85% de comunicación no verbal al que hacemos mención, amplifica el potencial de sugestión veraz.

El componente emocional modifica la conducta, altera el recuerdo e impregna a la persona. Es la base de la credibilidad y es el primer objetivo a trabajar.

Empatizar con una emoción puede servir a dos objetivos:

1. Trabajar ese 85% de comunicación que opera directamente en el componente cognitivo e intuitivo de los oyentes o receptores de un mensaje.

El potencial del mensaje y su credibilidad varía en función de la coherencia percibida entre la narración de unos hechos y la manera en cómo se narran y la mímica de su expresión. A mayor simetría mayor porcentaje de veracidad percibida. En base a lo que brevemente hemos explicado en relación con el funcionamiento del cerebro, la persona que escucha un testimonio capta inconscientemente dos tipos de mensajes, el verbal y el no verbal. La coherencia entre lo escuchado y la expresión emocional esperada es el valor de verdad que el oyente acepta. Más aún, **la huella cognitiva será mayor cuanto más coherencia exista entre las dos vías comunicativas**. Esto es distinto de que lo narrado pueda pertenecer a una experiencia real o por el contrario a un hecho fabulado.

2. Modera los mecanismos defensivos y de alerta de la persona.

En el interrogatorio, el actor muestra un elevado índice de tensión y contención. Bien sea como testigo de la defensa ó de la acusación, o bien su testimonio pueda basarse en hechos ciertos ó no, el objetivo de cualquier interrogado es el de resultar creíble y velar por el interés de su defensa. La sincronicidad emocional relaja las defensas y permite detectar detalles en el comportamiento no verbal que discrepen con el estado base o inicial de la declaración. En estos casos, la diferencia percibida potencia el reconocimiento de posible omisión, y por tanto, resta valor de credibilidad al testimonio prestado.

Por tanto, la importancia de obrar sobre la emoción, simpatizar con un testigo, incide directamente sobre la percepción de los oyentes. Si el testigo es parte de nuestro interés, podemos potenciar el valor de verdad de su declaración. En testigos de parte contraria, el manejo hábil y sutil de la empatía durante el interrogatorio puede exponer la intención real de éste.

¿Qué importancia o valor se concede al factor emocional por las figuras más ilustres que presiden una sala de Justicia? ¿Pueden llegar empatizar completamen-

te con aquellos actores no habituales al entorno jurídico?

De forma general no, y tampoco es su responsabilidad ni parte de su trabajo. Si es cierto que la mayoría de profesionales que trabajan en, o para, Justicia entienden la ansiedad creada en cualquier persona que llega por primera vez a una sala. Incluso, son capaces de reconocer en ese momento la hostilidad y lo deshumanizado del ambiente. Pero aún así juzgamos, valoramos y sentenciamos un comportamiento en base a nuestras emociones, y en raras ocasiones llegamos a sintonizar completamente con la vivencia emocional de la persona; tan sólo tres minutos después de que el letrado se atavía con su toga y toda la comitiva judicial ocupa su correspondiente lugar, las circunstancias emocionales del actor no habitual pasan al olvido. De forma inconsciente, en ese momento, asimila bruscamente una situación que, en algunos casos, puede determinar el resto de su vida; todo el mobiliario, los equipos electrónicos, los profesionales allí reunidos, sus vestimentas, el ambiente del habitáculo, absolutamente todo gira en torno a él. Olvidamos el contexto y su singularidad, y se opera e interpreta desde mecanismos que por su familiaridad pertenecen al sentimiento y la emoción propia.

Cómo en el ejemplo de Melany que abre este manual, asociamos la entereza de los otros a la falta de sufrimiento o daño menor, la ansiedad a la ocultación o la mentira, el llorar y la pose victimista al sufrimiento veraz, o la sinceridad a la verdad. Y no digamos ya los estereotipos y creencias más irracionales como son las derivadas del género, la raza, la posición social, la procedencia provincial. E incluso, modificamos nuestra creencia o “intuición” de la persona si esta lleva de forma visible cualquier atributo o seña con la que podamos identificarnos o simpatizar, léase símbolos religiosos, deportivos o distintivos de arraigo. Y no es menos cierto, que la mayoría de los lectores estén negando la posibilidad de dejarse determinar por este tipo de asociaciones, pero de forma inconsciente toda esa información que nos llega determina nuestra forma de procesar al individuo, y ello no hace más que confirmar aquello que precisamente nos hace humanos: la capacidad de influir y dejarnos influenciar, porque, volvemos a recordar, nuestra esencia y naturaleza más distintiva es emocional.

Es por ello por lo que ejecutamos una serie de comportamientos estereotipados que obedecen a creencias “universales” que en su retroalimentación cobran mayor fuerza y valor de verdad. En el contexto judicial, resulta muy difícil rom-

per con estas creencias, es más, cualquier conducta novedosa incita a la duda, y esta, ante la reflexión más o menos serena, termina por imponer su criterio multiplicando la posibilidad de error. Esa creencia obliga a la ejecución de un comportamiento más propio del teatro que de la forma habitual que tenemos para desenvolvemos en nuestro ambiente cotidiano. Se cuidan las formas, los gestos ó la expresión del vocabulario más allá de una forma educada y correcta de comportamiento, perdiendo aquello que hace genuina y diferente a cada persona. Se pierde la coherencia en la conducta, la naturalidad. La persona se muestra como un patoso actor interpretándose a sí mismo, y lógicamente, lo que se transmite y se percibe es ocultación, o al menos, duda.

Además, por lo específico del contexto, entendemos que la ocultación y la mentira son factores que acompañan a los argumentos de testigos, procesados, letrados y peritos, es más, el propio código penal vigente recoge el derecho del denunciado a no decir la verdad, lo cual no deja de ser una paradoja (“voy a decir mentiras”). Interpretar los gestos, conductas y emociones en actores ajenos al entorno judicial resulta del todo estéril, y por tanto, la posibilidad de error es exponencialmente mayor que la probabilidad de acierto, más aún, si ponemos en juego la forma innata que tenemos de procesar, registrar e interpretar toda la información que recibimos.

De lo introducido hasta ahora, parece quimérico, o al menos resulta delicado, pensar que se pueda romper con toda una milenaria historia de estereotipos y creencias arraigadas que se encuentran asociadas a todo el teatro legal. Y ciertamente, no vamos a ser nosotros los que poniendo encima de la mesa algo que, sin duda, es sabido por la mayoría, cambiemos esta estereotipia. Pero desde el análisis molecular de algunas de las variables más importantes, vamos a intentar dar las claves para una interpretación y forma de comunicación más efectiva en base al conocimiento que tenemos, tanto de la conducta humana, como del comportamiento protocolario, reglado y jerarquizado de la Justicia.

4.2. EL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN. DECLARACIONES Y ALEGATOS

Si tuviésemos la oportunidad de acceder a distintos grupos de personas en conversación, sería fácil distinguir aquella que resulta espesa y aburrida de la que

suscita nuestro interés, independientemente del contenido de las conversaciones. Podemos reconocer interlocutores que con una sola frase aportan mayor información de aquellos que se pierden en diatribas locuaces que, aún con un fondo interesante, pierden su contundencia por una exposición larga y excesivamente introductora. Captar la atención, motivar el interés, estimular la participación es la clave que determina la posibilidad de ser escuchados o simplemente oídos. El mensaje eficaz es aquel que no esconde el argumento, es el que aplica toda su contundencia en el primer input. Se trata de sorprender, de despertar al oyente, de impactarle y obligarle a entrar en el debate.

Los profesionales de la comunicación tienen perfectamente estructurado la forma y el fondo de un mensaje para que este capte la atención del oyente. Tan sólo tenemos que coger como ejemplo lo que sucede y como se estructuran la información que se nos ofrece desde distintos medios de comunicación, prensa escrita, radiofónica o televisiva. Estos medios ofrecen píldoras informativas que tratan de captar al destinatario. Estos saben de la impaciencia del receptor y la necesidad de estimular el interés en el menor tiempo posible. Este seguramente es el ejemplo que más se asemeja a lo que sucede en una sala.

De todos es sabido que la primera de las dudas que se plantean antes de una vista oral es la limitación de tiempo que puede imponerse en las declaraciones y alegatos. En muchas ocasiones los profesionales jurídicos se ven sorprendidos por el nerviosismo y la inseguridad de no poder contar con el tiempo mínimo que precisan para sus defensas. Sucede que la premura de tiempo en una vista se ve condicionada por retrasos en el horario de señalamiento y un exceso de los mismos en fecha, que lejos de hacer del sistema judicial algo eficaz, lo que provoca es un aumento en la probabilidad de error, si bien, este no es achacable a lo firmado en una sentencia sino, más bien, a las condiciones en las que los profesionales están obligados en su actuación. Por ello, la capacidad de síntesis, o mejor dicho, la habilidad en la configuración del guión en un interrogatorio o en un alegato puede resultar definitiva para el resultado final.

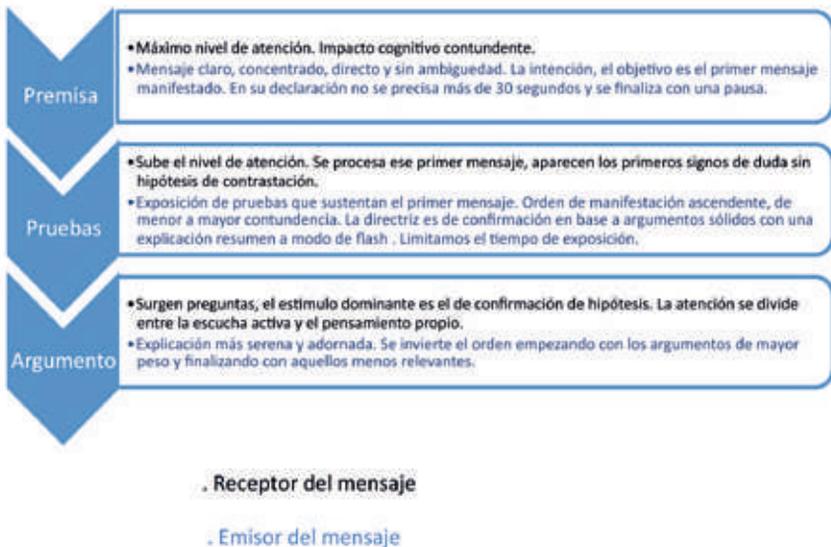
4.2.1. Características y estructura del *dispositio* eficaz

Anteriormente hacíamos mención al tratamiento de la información que se utiliza en los medios de comunicación. La estructura es tan simple como eficaz;

un encabezado impactante que desvela la intención del mensaje es seguido por un resumen de todos los aspectos más importantes y contundentes de la noticia. Aprovechan la única oportunidad que van a tener para atraer la atención y sorpresa del oyente. En tan sólo 30 segundos adecuadamente explotados se consigue el impacto deseado, creando expectación desde la introducción.

De nuevo, esta estructura es la misma que se exige en el sistema universitario anglosajón. El soporte, la lógica sobre la que descansa el argumento de una tesis, no puede estar escondido detrás de tres largos minutos de brillante elocución o un folio de cuidada lectura. Captar la atención es fruto de un impacto inicial y contundente que sigue la siguiente forma: **El qué; el cómo, y en base a...**

En la oratoria romana, una parte importante del discurso es la colocación de palabras y frases en el mismo; nada se deja al azar. La introducción, en breve espacio y tiempo, resume el asunto que se va a tratar y es en este resumen, en esta introducción, dónde se debe poner todo el componente seductor, hipnótico y atractivo. El oyente tiene que sentir la atracción y el interés necesario para que los niveles atencionales no dejen de crecer.



La lógica que sigue es muy sencilla a la vez que eficaz, desconocemos el tiempo que disponemos para decir aquello que se pretende; desconocemos con qué nivel de atención el oyente o lector se dispone a escuchar; y sabemos que la atención disminuye de forma proporcional al impacto y al tiempo que discurre en el interrogatorio o alegato. En la cognición del oyente lo que permanece, la información más accesible, es aquella en la que el nivel atencional fue mayor. Por tanto, incluso en el supuesto de disponer de tiempo suficiente para adornar la actuación, la síntesis en el discurso continúa siendo la herramienta más eficaz.

La premisa principal tiene que ser el primer mensaje escuchado. Por su importancia y la forma de exposición tiene que cumplir los siguientes requisitos:

- Dirigido.
- Contundente.
- Limitado.

Se busca un primer impacto que estimule un curso ascendente en el nivel de atención del oyente cuidando la forma pero sin dar pie a la ambigüedad o la duda. Para ello el argumento tiene que ser contundente, impactante. Finaliza con una leve pausa que introduce la base o pruebas que sostienen esa primera afirmación.

En un segundo nivel, se exponen las hipótesis o pruebas. El orden ascendente, de las menos contundentes a las más decisorias, es importante en el sentido de que el receptor del primer mensaje se encuentra terminando de procesar las dudas o ideas que surgen de la primera intervención. El propósito es ir contestando a esas dudas haciendo el argumento cada vez más rotundo en su hipótesis. Conducimos la actuación desde una forma telegráfica a un fondo detallado pero de conceptos resumidos.

En una tercera fase damos explicaciones más detalladas y adornadas. El orden se invierte, la atención en el oyente disminuye, y por ello se argumenta en primer lugar las hipótesis menos discutibles. Las refutaciones causan un pico de mayor atención que prepara al receptor para la conclusión. Nótese que la estructura se amolda perfectamente a la oratoria romana resumida en presentación, desarrollo y síntesis o conclusión. El cuerpo central une y da sentido a los extremos.

Con esta estructura se persiguen dos objetivos:

- Maximizar el potencial de un argumento en el pico de mayor atención del oyente.
- Excitar un recuerdo de mayor acceso en los receptores del mensaje.

4.3. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES QUE AFECTAN A LA COMUNICACIÓN

La posibilidad de conseguir un objetivo superior es potencialmente mayor en tanto más se conozcan y mejor se gestionen aquellos detalles menores, que por su simplicidad recuerdan la esencia del trabajo y que por su demostración suscitan la admiración y el reconocimiento de los demás.

Y de esto vamos a escribir, de los pequeños detalles que por la dimensión de la labor del jurista pasan a un plano secundario y no se les presta el interés que merecen.

Entendiendo de la dificultad de algunas de las cuestiones que a continuación se van a plantear, y a pesar de que muchas puedan parecer muy evidentes, vamos a tratar de revisar y dar respuesta a las distintas variables que, de forma directa o indirecta, afectan a la comunicación en sala, si bien, en éste capítulo, la comunicación va a ser tratada como un proceso de transmisión de información inferida, sensitiva. Es decir, esos otros aspectos comunicativos que se transmiten desde la sensación y la percepción de una labor íntegra más allá de lo explícito en sala, y que intervienen en la necesaria decodificación que el Magistrado-Juez tiene que hacer del conjunto del proceso. Hablamos de operar sobre la cognición global que sobre el proceso se infiere. En el que todos los detalles suman e intervienen en la última de las decisiones.

Partimos de la base de que un proceso es mucho más que la actuación en la vista oral. El éxito de un caso, entendiendo éxito como cumplir el objetivo de defender los intereses de un cliente al límite de las pruebas con las que se cuentan, pasa por todo el trabajo documental y de despacho previo a la vista. Muchos procesos se dirimen por ese trabajo y en muchos otros casos la labor en sala determina la sentencia. Sin ir más lejos, en los países anglosajones existen dos

tipos de defensores jurídicos, por una parte trabajan los gestores documentales, y por otra lo representan aquellos letrados especializados en el trabajo en sala, que curiosamente son económicamente más demandados. Y esto es así porque se conoce la importancia que en determinados casos puede tener una adecuada puesta en escena y presentación de toda la información documental que se trata de probar.

En todo proceso existen, al menos, dos partes que van a tratar de defender sus alegatos. Lo pretendido por cada equipo de letrados es utilizar todos los mecanismos jurídicos a su alcance para suscitar la duda en la persona que finalmente tiene que dar desenlace al proceso. En circunstancias poco claras y a falta de pruebas muy evidentes, la decisión suele definirse por pequeños detalles, y en un sistema tan protector y garantista como el sistema judicial español, lo que sucede en sala es determinante para el resultado final.

Lo que el Magistrado Juez se lleva a su despacho para la meditación serena es una descomunal cantidad de información documental, la cual procesa a través del canal visual, mientras que todo lo sucedido en sala es procesado a través de los canales visual y auditivo, tamizado por los sentimientos y emociones, por tanto, con mayor fuerza en la huella cognitiva y memorial. El procesamiento visual/auditivo tiene un impacto de impresión mucho más fuerte y duradero que lo procesado a través del canal visual; a modo de ejemplo, resulta más efectivo aprender un texto si además de leído se dice en voz alta. La explicación apoya y da fuerza al mensaje que tratamos de transmitir, y si la persona, o el equipo, que ofrece esa explicación dotan de sentido, fundamento y credibilidad al contenido, esa huella tiene un impacto de permanencia que perdura más accesible y sensible a la activación consciente ante cualquier recuerdo o estímulo asociado. Es decir, a través de un recuerdo escénico la evocación se hace más probable y su huella, por asociación de estímulos y el efecto de doble mensaje, impone en la persona un recuerdo más cierto y permanente. Por tanto, **en el momento de valorar datos, lo que permanece en la memoria, lo que queda, es ese recuerdo enriquecido.**

En aquellos procesos en los que no se cuenten con pruebas lo suficientemente contundentes, e incluso en la defensa de pruebas contrarias al interés propio, lo que sucede en una vista oral, la preparación de la misma y la capacidad para

sorprender con la profesionalidad y convicción del trabajo expuesto puede ser determinante para lograr el objetivo trazado en la estrategia. Por ello, empezaremos tratando los pequeños detalles que, en principio, pudieran parecer de escasa importancia, pero que de su cuidado y mejor tratamiento depende la base de un continuo de información holística que trabaja directamente sobre el desarrollo de los operantes cognitivos de los receptores del mensaje o la imagen que se pretende transmitir, esto es, el cuidado de estos pequeños detalles va a permitir reconducir las inferencias que un Magistrado, Fiscal o simplemente oyente en una vista oral, puedan desarrollar sobre un testigo o sobre la defensa de una causa. Y el cuidado de esos detalles comienza desde el primer contacto que profesional y cliente tienen; es un ejercicio de simetría, y esta no puede ser alcanzada en su totalidad si no es trabajada desde el primer contacto cliente/letrado, hasta el mínimo detalle de actuación en sala.

Tomemos como ejemplo lo que sucede en el ajedrez, un juego estratégico donde todas las piezas se distinguen en su valor, siendo la clave del juego la adecuada utilización de todas ellas, es más, de común, aquel que mejor gestiona la utilización de las piezas de menor valor, es el que termina haciéndose con la partida, siendo incluso los peones los que en ocasiones terminan por dar el jaque mate. Es un juego de estrategia y gestión, donde el experto procesa el tablero y sus piezas de forma global, no como un conjunto inconexo de figuras. Todas aportan y sirven a una función común, el juego de un peón modifica la estrategia del resto del tablero y en ocasiones el sacrificio de la reina beneficia el objetivo final. Puede suceder que la diferencia de poseer un simple peón más que el contrincante defina la victoria.

En los procesos legales pasa lo mismo. El equipo jurídico cuenta con determinadas armas, cada testigo, cada gesto, cada documento ó cada línea de información puede determinar el desarrollo de la causa. Aquellos letrados más expertos conocen **el principio que refiere a la imposibilidad de que exista un testigo malo, sino una mala utilización del mismo**. Es un trabajo en el que la experiencia de un gran letrado por si mismo no garantiza el éxito de lo que se pretende conseguir dentro de los márgenes del código a aplicar, más bien se trata de dotar de sentido a todo el proceso e involucrar a cada actor en su papel concediendo la misma importancia a todos ellos. Tan sólo hay que conocer el alcance de cada testigo y explotar su juego.

Por ello, el rol de letrado experto y diferenciado resulta del todo inadecuado. El experto jurídico es una figura más del proceso, tiene que ejercer de lo que se le supone a su titulación y experiencia, pero no sólo en materia legal, también como estrategia. Debe de conocer con que armas cuenta y como utilizarlas, y para ello, lo primero, y casi más fundamental, aparte de sus conocimientos jurídicos, es conocer a su cliente y lo que éste le aporta, tanto a nivel técnico como emocional.

4.4. VARIABLES QUE AFECTAN AL CONTEXTO

El contexto jurídico es potencialmente tan específico como inexpertos los actores fundamentales “invitados” al mismo. Los principales protagonistas de este acto, aquellos que dan sentido y por los cuales se pone en marcha toda la maquinaria de Justicia, no son los profesionales jurídicos, sino aquellos invitados, en su mayor parte esporádicos, que vivencian de un forma casi traumática la experiencia de tener que ir a que cuestionen su testimonio con las preguntas cuasi-inquisidoras de letrados, Ministerio Fiscal o Magistrado Juez.

Resulta muy habitual que testigos, tanto de la defensa como de la acusación, comenten dificultades para dormir la noche anterior a la vista oral. En algunos casos el sueño se reduce a un par de horas, y a éste le precede una jornada en la que el 90% del pensamiento se encuentra centrado en la cita judicial, es más, por asociación, el comportamiento y las cogniciones de la persona se encuentran proporcionalmente condicionadas desde una semana antes a dicha cita. Es entonces cuando se pone en marcha una especie de cuenta atrás en la que la tensión exponencialmente crece hasta la fecha del juicio. A modo de ejemplo, entre aquellas personas no habituales que tienen que acudir a declarar a una sala, si una vez pasada la cita judicial tuviésemos la oportunidad de someterlas a un cuestionario en el que tuvieran que relatar su vida cotidiana los siete días previos a la declaración, encontraríamos un lenguaje genérico, pobre y escaso de detalles fruto de las muchas dificultades que tendrían para recordar y resumir rutinas y comportamientos habituales pero envueltos en una nebulosa emocional.

Este comportamiento afecta de la misma manera tanto a los actores de la parte acusada como de la acusadora, y muy al contrario de lo que podríamos intuir este

efecto tiene tanto que ver con los hechos que se van a juzgar, como con el escenario y la importancia del contexto judicial. En lo emocional, el simple hecho de prestar juramento o promesa previa a una declaración, puede causar en el sujeto emociones como el miedo, inseguridad, tensión... y todo en base a experiencias pasadas. Si es asiduo a los juicios, posiblemente el trámite le resulte banal. O si alguna vez engañó bajo promesa y tuvo una mala experiencia por ello, es muy posible que el acto dispare un alto índice de estrés. De nuevo, las posibilidades emocionales son innumerables debido a las circunstancias personales del actor.

El efecto del contexto se puede ver de forma muy clara en las declaraciones de actores que, habitualmente, se encuentran fuera de toda duda y cuya palabra prevalece y tiene valor de verdad; hablamos de los miembros de los distintos Cuerpos de Seguridad del Estado. Un agente de la Policía Nacional, Municipal o de la Guardia Civil, puede declarar como testigo en decenas de juicios al año. Su testimonio es "fácil", tan sólo tiene que relatar lo rellenado en un parte; no hay condicionamiento emocional, no se les va a juzgar, sólo declaran por el ejercicio de su trabajo. En rara ocasión se les cuestiona, y su declaración se encuentra apoyada por la de sus compañeros y el valor de verdad que se les supone como garantes de la Ley, y aún así, en muchos de ellos, se les observa movimientos nerviosos, tonos dubitativos, errores en la dicción y gestos que denotan cierto grado de ansiedad y tensión. Esta conducta no tiene nada que ver con lo que se juzga en sala, se observa tanto en simples procedimientos de faltas donde la condena a imponer puede ser de 30€ o en procedimientos penales que dirimen la libertad de una persona. Es lo mismo, el ámbito y contexto judicial, toda la liturgia que rodea a este mundo, tiene esa particularidad, condiciona e infunde un respeto casi sobrecogedor, y cuya emoción asociada actúa independiente a particularidades asociadas a determinadas creencias, contextos culturales o históricos, y por tanto puede ser considerada como una emoción universal.

Una parte importante de esa emoción es innata a la situación, como hemos tratado de explicar con los ejemplos arriba escritos, pero existe un componente emocional sobre el que los profesionales jurídicos pueden trabajar y que ayuda a reducir cuantitativamente la ansiedad de los actores ajenos a Justicia.

Son pocas las personas que ajenas al ámbito judicial conocen a lo que se enfrentan cuando entran en una sala. Quien más y quien menos ha tenido oportunidad de ver en cine o televisión películas en las que se celebran juicios siendo

esa la única experiencia que tienen en esta área. Imaginan salas llenas de gente, un estrado en el que ellos tienen que subir a declarar. En algunos casos incluso imaginan un jurado popular. Desconocen dónde se tienen que situar, a quién se tienen que dirigir, el orden de una sala y la presencia de las figuras a las que se va a encontrar. No pueden distinguir entre Juez, Secretario o Fiscal ni a quién se tienen que dirigir cuando hablan.

Todas esas dudas ocupan una parte muy importante de sus pensamientos y, el motivo por el cual se encuentran en un juzgado, pasa a un segundo plano. Entran en juego otros factores emocionales como son la vergüenza, el miedo y en algunos casos un sentido del respeto en el que, subjetivamente, la persona visualiza y posiciona al Juez en un plano casi divino.

Cuando entran en una sala se sorprenden, nada es como imaginan, pierden durante unos instantes todo potencial de atención y se encuentran absolutamente desubicados. A duras penas aciertan a escuchar las primeras palabras y el pico de tensión alcanza su máximo nivel, pero no por la situación en sí, sino por el desconocimiento y la desorientación en la que se encuentran. Es en esos momentos cuando más suele ocurrir las llamadas de atención que, lejos de reducir la ansiedad, contribuye a mantenerla e incluso hacerla permanente. Se produce un efecto en el que la propia torpeza consciente retroalimenta la ansiedad de la persona e invalida parcial o totalmente su capacidad de actuación coherente.

En el testimonio que se presta, las primeras respuestas que ofrecen sirven para descargar toda la tensión. En esos momentos podemos observar un fenómeno que ocurre en multitud de ocasiones: la persona que comienza a declarar trata en su primera respuesta de explicar todo lo sucedido de una forma muy atropellada, tiene prisa por reducir la ansiedad y necesita decirlo todo cuanto antes por miedo a que parte de la información pueda ser olvidada. No obstante, la declaración se encuentra condicionada por dos factores asociados a la ansiedad:

1. Existe una pérdida de información por olvido.
2. La declaración de la información no olvidada pierde la mayor parte de su potencial por la inadecuación de factores paralingüísticos y de comportamiento no verbal.

Si bien la situación que se relata parece extrema, lo cierto es que cada actor esporádico que acude a una sala de Justicia soporta una tensión similar. Entre los distintos tipos de testigos, se pueden distinguir aquellos que tienen una pose más calmada y que transmiten una mayor seguridad y tranquilidad, y aquellos otros en los que su comportamiento objetivo les delata. Pero el componente emocional es el mismo para todos, el concepto de Justicia despierta un sentimiento vivencial universal.

Por tanto tenemos que asumir que parte de la tensión no va a poder ser trabajada desde ningún plano. Pero otra parte muy importante de la vivencia sí que puede ser trabajada e incluso eliminada.

En raras ocasiones un letrado “pierde” su tiempo en explicar a su patrocinado y testigos los pasos que le conducen hasta su declaración y cada detalle del funcionamiento de la vista oral. Aquello que más preocupa a los letrados es la declaración de sus testigos y por tanto, trabajan para que memoricen y recuerden ese testimonio y las posibles preguntas de la parte contraria. Se sitúa a la persona en un campo que desconoce. Es como una macabra broma que se gasta al propio patrocinado: se le pone una venda en los ojos y tan sólo se la quita cuando llega al estrado, le asalta la sorpresa y además se le exige, por su bien, que lo haga bien. Pensamos que algo falla, ¿no?

La familiaridad, la experiencia y el conocimiento son aspectos que se pueden trabajar y que reducen notablemente la ansiedad. Se trata de fabricar un “experto virtual”. Cuanto mayor grado de conocimiento sobre el funcionamiento y todos los aspectos colaterales y propios de la vista oral se proporcione al testigo, mejores resultados se van a obtener de su papel en el proceso. **Instruir a todos los testigos es necesario**, dado que el beneficio exponencial que se puede obtener es notablemente mayor.

Referirnos a la comunicación y a sus formas implica tener en cuenta todos los modos que tenemos de comunicar. La “experiencia” y el conocimiento permite a la persona mostrarse natural, coherente, permitiendo que su actuación se base en argumentos expresados de forma libre y, ante todo, espontánea. El compendio de emociones transmitidas comunicará veracidad y toda esa experiencia será consecuente y asociada a esos hechos vividos. Facilitar esa expresión es tan sencillo

como liberar a los testigos, sobre todo aquellos que más interesantes resulten para lo pretendido, de cualquier emoción ajena a lo que se va a juzgar. Instruir a estos del contexto, significado, fondo y forma de lo que se van a encontrar el día de la vista oral, facilita esa expresión y permite que la persona se centre en lo que realmente es importante.

La posibilidad de acudir previamente a una vista real, capacita a que el principal testigo pueda ir conociendo como se desarrolla el acto del juicio, el que éste pueda conocer el papel por el que los miembros de una sala se significan y, sobre todo, las formas y el fondo de todo lo que envuelve a la vista, con toda su explicación posterior. Esto es algo que está al alcance de cualquiera y que resulta a todas luces recomendable.

Con todo, el testigo debe ser aleccionado, instruido y ejercitado con el fin de conseguir eficacia en su testimonio.

4.5. LA DÍADA LETRADO-CLIENTE

Existe un lenguaje que va mas allá de las palabras que nos ayuda a comprender las emociones ajenas. La sutil capacidad de saber leer ese lenguaje sólo está al alcance de aquellas personas que a su labor le añaden una pizca de humildad y sencillez teniendo presente una de las condiciones más elementales de ser humano, aquella que nos recuerda que nuestro conocimiento es fruto de una experiencia única y no de una habilidad propia.

El ejercicio de la abogacía implica la necesidad de que sus profesionales se preparen en la detección y trato con determinados estados emocionales, y decimos trato que no tratamiento. Es parte de la acción profesional, ser conscientes y consecuentes con la condición emocional en la que una persona solicita de su labor.

Desde antes de producirse el primer contacto, la persona que interesa de asesoramiento legal ya está comunicando un determinado curso emocional, una

necesidad que parcialmente condiciona su estado natural. El cliente que acude al despacho por primera vez se encuentra invadido por dos emociones negativas, la propia por la cual solicita asesoramiento, y la de encontrarse frente a una persona desconocida a la que va a dar acceso a su intimidad, exponiendo toda su problemática y suministrando una información sobre su vida y situación que incluso, en algunos casos, es desconocida por su entorno más cercano. Es el primero de los obstáculos a salvar de cara a facilitar el trabajo propiamente profesional.

Como en múltiples ejemplos nos ha demostrado la medicina, el desarrollo de una adecuada capacidad de empatía del profesional hacia el paciente, ejerce un efecto decisivo en el proceso de la enfermedad. El simple hecho de reconocerse escuchado, entendido y acompañado en su problema, genera en el enfermo una actitud de compromiso que incita la puesta en marcha de todos los recursos más adaptativos en la lucha por la supervivencia; no hay nada mágico o sobrenatural, es una condición de base genética y predeterminada que va más allá del ánimo positivo o la fe en el profesional y la recuperación. De la misma forma, el desarrollo legal puede verse facilitado o dificultado por la relación letrado-cliente. Si bien, la responsabilidad de trabajar y facilitar esta relación es del propio letrado, dado que es éste el que acepta patrocinar la defensa de los intereses del cliente, y segundo, porque, siendo el experto, el especialista, el profesional al fin y al cabo, el cliente depositará en él toda su confianza (y así ha de ser).

La persona que acude al experto jurista, aplica un comportamiento determinado por el grado de intimidación subjetiva que suscitará la relación, el estereotipo formado sobre él mismo y, como señalábamos anteriormente, la coyuntura del problema en cuestión. Por tanto, en su relación con el letrado, todos estos factores, y aquellos debidos a la personalidad base, son susceptibles de influir y retroalimentar en la relación cliente-letrado y el proceso de la causa.

El trato simétrico a la vez que profesional, adaptar el grado de calidez y amabilidad que el cliente está dispuesto a admitir, la confianza, el interés y, sobre todo, reconocer y hacer saber que la persona a la que se dirige el letrado puede estar poniendo su vida ó libertad en sus manos, en algunos casos así de literal, son las claves que facilitan la implicación del cliente y el preciso desarrollo de todo el proceso.

El resultado final que llega en forma de sentencia es fruto de un trabajo de cohesión y coherencia de todos los argumentos e instrumentos jurídicos con los que se cuenta, desde las pruebas documentales que se aportan en la causa, como la credibilidad que se transmite por medio de las declaraciones y argumentos en la defensa de los intereses. Con todo, la variable más influenciada y que mayor margen de mejora admite es el trabajo que se desarrolle con el interesado y testigos. La correcta sinergia del profesional con su cliente y declarantes puede resultar fundamental para el desenlace, siendo el propio letrado la figura responsable de abrir puertos de entendimiento con todos los implicados que forman parte del proceso. Trabajar el *rapport* sin que ello implique involucrarse en otro aspecto que no sea el profesional, facilita la comunicación global y la imagen de defensa. No tratamos una relación personal ni social; la relación es exclusivamente profesional y finaliza cuando resuelve el Magistrado Juez. Pero en este ámbito se roza lo emocional y lo personal, y por tanto, es una herramienta más de la que sacar partido.

Renunciar al perfil crudo de jurista y relacionarse a un nivel de trabajo en el que se admita un acceso emocional y humano simétrico, establece la base de una comunicación bidireccional constructiva.

Desde la correcta identificación de las emociones del representado y testigos se pueden corregir errores e incluso transmitir el espacio de sosiego necesario, si además permitimos que los actores propios conozcan detalles de nuestras expresiones más naturales, cuando estos entran en sala bajo el desconocimiento de lo que allí está sucediendo, podemos informarles con un gesto personal qué necesitamos y a qué se exponen. Una mirada de nuestro cliente nos puede informar de la necesidad de seguir preguntando a un testigo o de ahondar en un tema específico. Puede revelarnos que se siente incómodo y que necesita suavizar el interrogatorio. En el mismo interrogatorio, la utilización de una expresión natural incita al recuerdo de aquella declaración trabajada. Llegar a ese nivel de relación profesional precisa de un trabajo previo en el que el letrado tiene que saber transmitir su complicidad desde una posición básicamente emocional, elaborando una estrategia en la que testigos y cliente sientan ser los protagonistas principales del acto, situando en un segundo plano la experiencia, dotes y excelencia propias del letrado. Es una

inversión de roles, el éxito del proceso pertenece a los actores ajenos e inexpertos en el contexto legal, y el fracaso es responsabilidad única del letrado o equipo legal.

El cómo afectan estas pinceladas a la comunicación en el trabajo previo y, por encima de todo, en la exposición última de la vista oral, es obvio; se transmite cohesión, credibilidad, naturalidad y defensa de intereses lícitos. Es un aspecto más con el que se “inunda” al Magistrado Juez y que influye en su cognición. De la misma forma que aquellos letrados más bregados tienen en cuenta el número de juzgado y la persona que lo preside, si es hombre o mujer, si tiene tendencia a una determinada postura o a otra, igualmente se puede intervenir en la emoción del más riguroso Magistrado. Jugamos con el factor humano, y por tanto emocional de la más ilustre figura: la que decide y sentencia.

La emoción, es intrínseca al género humano, muchos de los errores que se cometen en sala pasan por el burdo intento de manipulación emocional de las figuras que presiden. A la víctima se le aconseja e incita a que muestre su dolor y al inculpado a que transmita inocencia, pero en un ámbito como el judicial en el que la manipulación y la intencionalidad de engaño son tan antiguas como la propia Ley, resulta un ejercicio complicado si la credibilidad no se comunica desde una postura emocionalmente coherente.

Muchos de los posibles errores reflejados en forma de sentencias finales, como posiblemente sea el ejemplo que abre el libro, obedecen a la mala gestión de la comunicación emocional. La defensa lícita de los derechos es un argumento jurídico con base legal y legislada, la defensa de esos derechos precisa de toda la fundamentación jurídica necesaria pero, en su exposición, puede llegar a tener tanto peso la evidencia legal como la demostración emocional desde un posicionamiento más personal, que no pasional. La esencia del derecho procesal es la defensa de los principios fundamentales y la fe en la justicia, y la mayoría de sus profesionales son vocacionales. Por tanto, reducir el ejercicio de la defensa a los argumentos jurídicos-legales es un error en tanto que no se envuelve toda la excelencia del conocimiento técnico y profesional con un halo de coherencia emocional, en el que el letrado y sus testigos adaptan la intensidad de su compromiso en la defensa de lo legítimo. Y esto tan sólo sucede cuando desde ese primer contacto se acepta tanto el reto técnico como aquel que compromete el aspecto más humano.

4.6. LA ACTUACIÓN DEL LETRADO

Aunque hayamos hecho mención a la correcta adecuación del letrado en los aspectos generales de la interpretación gestual, ahora tratamos el asunto desde un punto de vista más específico. Es el último de los aspectos formales a cuidar y el primero de los exigidos es el compromiso con los principios de una profesión de raíces milenarias. La humildad, la dignidad en la preparación, el control de las formas, la imagen y la tradición, constituyen la base del universo Jurídico. Es un mundo formal, ritual y perfectamente jerarquizado que trata sobre aquello más elemental, la defensa de las garantías y derechos fundamentales de todo ciudadano. Al legista se le prepara para que en el desempeño de su profesión sea fiel a estos principios, y por tanto el ejercicio en sala del letrado tiene que comunicar un mínimo de exigencia que hacen del desempeño de su profesión una labor de respeto y compromiso hacia la excelencia y la seriedad de su profesión.

Resulta sorprendente encontrar a un abogado que físicamente conoce a su cliente en el pasillo del juzgado el día de la vista, puede darse el caso en actuaciones de oficio y aquellas que por su inmediatez no han dado pie a una presentación más pausada, aún así, algunos profesionales entran a sala, no a pedir un posible aplazamiento, sino a defender a su cliente sin dar a conocer semejante circunstancia. De la misma forma, es corriente que problemas de agenda o distintos compromisos obliguen a que sea un compañero del titular el que defienda el caso en la vista oral con una instrucción “cogida por los pelos”, como si de un examen parcial de carrera se tratara. Mucho más habitual resulta encontrar a letrados que mantienen el primer contacto con peritos el mismo día de la vista, tratando de preparar una declaración, y entender una labor sumamente técnica y probablemente desconocida para el letrado, treinta minutos antes de la hora señalada y en la cafetería más cercana al juzgado. Con algunos testigos sucede exactamente lo mismo, y lo más cómico, incluso llegan a preguntar si tienen claro lo que deben declarar. Estos y otros muchos ejemplos han podido ser observados a lo largo de la experiencia de quienes escriben.

No cuesta imaginar lo limitado que el profesional va a encontrarse en su exposición en sala ante este tipo de circunstancias. Los interrogatorios resultan enlatados, fríos, temerosos, sin margen para la espontaneidad y sin posibilidad de aportar datos que despierten el interés de Juez o Fiscal. Aquello que se declara se encuentra aportado en las pruebas documentales y por tanto lo único que se

consigue es aburrir, cuando de lo que se trata es de sorprender, y si nos lo permiten, entretener al Juez, motivarle razones que le obliguen a pensar, e incitarle la duda para el repaso sereno del caso. Pero esto no solamente pasa en circunstancias como las descritas, más comunes de lo que parecen; también hay letrados que, aún muy instruidos en la causa, resultan torpes en cuanto a la puesta en escena, la exposición visual y oral del caso y de los testigos.

La actuación en sala es la ocasión perfecta para transmitir una imagen de profesionalidad en la labor desempeñada. Es el momento de sorprender, de romper con un esquema negativo ó confirmar toda la efectividad del trabajo de instrucción previo. Es la imagen última, la que va a calar la huella más profunda en la cognición de la figura que decide. Por eso la vista oral nunca es un trámite formal, como en ocasiones pudiera parecer, antes bien es donde se pierden o se ganan los casos. El hecho de patrocinar una defensa implica gestionar jurídicamente el más factible de los objetivos. Aún en aquellos procesos más claros y cuya sentencia pudiera parecer escrita por la contundencia de las pruebas, es en sala donde debe de ser defendido ese propósito, tanto si es el “trámite” de pasar un juicio previamente ganado, como si es el intento de conseguir una condena en condiciones más favorables a los intereses del cliente. Todo lo que suceda en sala, tanto de forma implícita como explícita, tendrá su reflejo en el resultado que como sentencia pone fin al proceso. En capítulos anteriores se hablaba de las inferencias y la importancia de estas en la cognición humana, y es eso precisamente lo que el letrado debe de inducir en sala.

Normalmente aquello que con más cuidado se prepara y en lo que se pretende ser realmente brillante son las alegaciones. Pero estas suceden al final de la vista, cuando todos los presentes se han formado una imagen de los letrados en base al desarrollo previo. Si, hasta entonces, no se ha sido capaz de asombrar a la sala, mejor expresado, a la figura que la preside, es difícil que el alegato final llegue con la intensidad que se proyecta.

Es improbable solucionar un defectuoso proceso con un brillante alegato final.

Jugamos de nuevo con el factor psicológico del Juez y de los presentes. Todo aquello que el letrado transmita durante la actuación previa a las alegaciones va

tener su reflejo en el momento cumbre de la vista, es más, también va a calar en la cognición de su Señoría al momento de pararse a pensar en la sentencia. Si en los interrogatorios el abogado resulta aburrido o su actuación se limita a la lectura o repaso de todo aquello que cualquiera, con acceso a la documental, ya conoce, esa imagen va a operar y disminuir la capacidad de atención del resto de oyentes en sala. Si por el contrario, durante la acción, el abogado ha sido sorprendente en su exposición, dinámico en la actuación y brillante y profesional en los interrogatorios, su intervención va a estimular el interés de los presentes y el mensaje va a tener un alcance más allá de lo pretendido.

Si hablamos de comunicación, cumplir con el estereotipo tradicional y más formal de abogado es la primera de las maneras de comunicar. Si lo que se pretende es obtener el respeto de la sala la puesta en escena es fundamental. En ninguna profesión como en la de jurista las formas son tan importantes. Seguir el guión de todos los aspectos más representativos en cuanto a los modos es el primero de los retos. La elegancia, el cuidado de la estructura y el respeto digno del recién licenciado, junto con el conocimiento adquirido de la experiencia, es la composición magistral, aquella que se asegura el respeto y reconocimiento de toda la sala.

Resumiendo, nos referimos a que desde el saludo educado, el respeto por cada una de las figuras y actores, el orden documental y temporal en su tribuna, la perfecta preparación del caso, la oratoria, el vocabulario, la dicción, la mirada atenta ó la escucha activa, son algunas de las premisas que inferen en los demás una imagen de sobriedad, elegancia y respeto a unos valores que cimientan todo aquello que circunscribe al derecho legal. El ejemplo a seguir en pos de perseguir esa imagen hasta su evolución en hábito bien pudiera ser nunca dejar de sentirse como ese recién licenciado que por primera ocasión enfrenta sus conocimientos y su hacer en una vista pública. En esa primera exposición, el letrado temeroso y cauto, por inexperto, se impregna de todo lo que acontece al caso. Conoce a sus testigos probablemente más allá de lo necesario, controla cada testimonio, cada documento. Memoriza casi cada pregunta y cada palabra a decir. Si en esa primera actuación precisa de peritos se ilustra tanto como los propios expertos. No pierde atención sobre todo lo que sucede en la vista y trata de aprender de lo que allí acontece. El respeto a la sala y a la figura que la preside es casi sublime, se dirige al letrado de la parte contraria con consideración, y a los testigos de ambas partes los trata de forma educada y simétrica terminando el interrogatorio agradeciendo su colaboración.

Esta descripción pudiera parecerse a la primera de las intervenciones en sala de cualquier letrado. Pero ese cuidado, humildad y respeto todavía se sigue observando en aquellos juristas que por su labor son reconocidos por sus propios compañeros como grandes letrados. Estos, son respetados tanto por sus compañeros como por Jueces, Fiscales o Secretarios y cualquiera de los Tribunales en los que de común puede actuar. Y son respetados tanto por sus conocimientos reglamentarios y manejo de las leyes, como por la virtud en cuanto cuidado de la imagen y valores que infunde el modelo Universal de la Justicia.

4.7. RESUMEN

- El recuerdo puede pertenecer a experiencias reales y vividas por la persona o a procesos de realidad subjetiva que incitan el desarrollo de comportamientos semejantes a los que pueden darse ante la reminiscencia de un hecho real.
- El funcionamiento del cerebro implica la participación de procesos inconscientes basados en la intuición y la experiencia como formas de rellenar lagunas informativas.
- El componente emocional modifica la conducta, altera el recuerdo e impregna a la persona. Es la base de la credibilidad.
- El comportamiento no verbal supone el 85% de la expresión comunicativa y opera como un amplificador de la emoción subjetiva de la persona.
- La coherencia existente entre el lenguaje verbal y su expresión no verbal esperada, determina el grado de credibilidad percibido por el receptor o receptores de un mensaje.

- A través de la empatía podemos reforzar la imagen de credibilidad de un testigo propio ó mermar los mecanismos defensivos de testigos contrarios con el fin de alertar o descubrir incompatibilidades en sus componentes comunicativos no verbales.
- La observación que sobre la conducta y el comportamiento ajeno se realiza por parte de personas “no expertas” en esta ciencia, implica un análisis basado en estereotipos y creencias irracionales en las que se equivocan determinados signos del comportamiento con indicios de veracidad. El enfrentamiento o intento de discusión de dichas señales refuerza la imagen que el emisor pretende con su actuación. Romper la estereotipia es un ejercicio de confirmación y no de enfrentamiento.
- Los componentes sensoriales principales en el acto de un Juicio son de tipo visual y auditivo, la sinergia y el impacto en la huella del recuerdo y la cognición es mucho más potente que el procesamiento simple del canal visual que actúa como operante sensorial principal durante el estudio de diligencias. Por tanto, lo que sucede en sala, la forma de transmitir, la imagen del equipo jurídico, de la relación de este con los testigos y clientes, y la capacidad de sorpresa, puede condicionar y desequilibrar la forma de una sentencia.
- La ansiedad influye de manera directa en la pérdida de información y en la inadecuación de factores paralingüísticos y de comportamiento no verbal.
- La capacidad del letrado para empatizar con el cliente facilita la relación con el mismo, confiere autoridad al profesional y genera una actitud mayor de responsabilidad y compromiso del cliente.
- La relación cliente-letrado debe de sostenerse en un principio de profesionalidad y de correlación simétrica. El traspaso emocional bidireccional permite la transferencia de una imagen de cohesión, naturalidad, credibilidad y defensa de intereses lícitos.

- Tanto el trabajo previo, como la imagen de la defensa, influye directamente en los operantes cognitivos del Magistrado-Juez al momento de valorar la sentencia a dictar. La valoración inconsciente puede verse influida en cuanto al grado de flexibilidad que pueda adoptar.
- La imagen que en sala se va a percibir de un equipo jurídico se construye desde el primer contacto entre profesional y cliente.
- En su actuación el letrado debe de demostrar el compromiso con los principios de su profesión. La excelencia, la seriedad y el respeto son argumentos fundamentales a desarrollar y demostrar.
- El fondo y la forma de una declaración o alegato debe de captar la atención, motivar el interés y estimular la participación activa de los oyentes. Sólo de esa forma se garantiza la posibilidad de ser escuchado y valorado.
- Un letrado o un testigo nunca sabe con qué tiempo dispone en su intervención. El esquema en la narración tiene que seguir una estructura descendente:
 - Mensaje inicial contundente.
 - Explicación.
 - Argumento.
- Sólo de esta forma nos aseguramos que el grueso de información más importante es escuchado y procesado.

SEGUNDA PARTE
CAPÍTULO 5

Análisis de la conducta
y la comunicación en sala

5.1. PREÁMBULO

Este capítulo es pura interpretación y como tal debe ser entendido. Persigue un objetivo tan ambicioso y excitante, como susceptible de mucha discusión. Tratamos de captar el elemento emocional que se encuentra detrás de una determinada disposición anatómica con el fin de intuir aspectos concretos de la intención. Para ello, vamos a sumergimos en un ejercicio de subjetividad amparados en técnicas y estudios que respaldan las apreciaciones que los autores realizan de las exposiciones fotográficas, pero con la dificultad de leer e interpretar el lenguaje corporal en una sala de Justicia, un contexto en el que la naturalidad queda al servicio del interés, en el que todas las personas aparecen disfrazadas, coartadas e inhibidas y en el que dejan de ser ellas mismas para interpretar un papel que para algunos puede llegar a ser “el de su vida”.

Por tanto, el riesgo en la interpretación invita a la cautela, la misma que el observador debe de aprender. Leer el comportamiento humano es un ejercicio de entrenamiento aplicado en el que debemos de acostumbrar a nuestros ojos a buscar señales, mensajes que necesitan ser contrastados en un escenario no natural, en el que lo aparente trata de confundir la realidad, en el que los actores, la mayoría ocasionales, se preparan para seguir e interpretar un guión predeterminado en un entorno hostil.

La correcta asimilación de lo que a continuación vamos a tratar precisa de alguna matización:

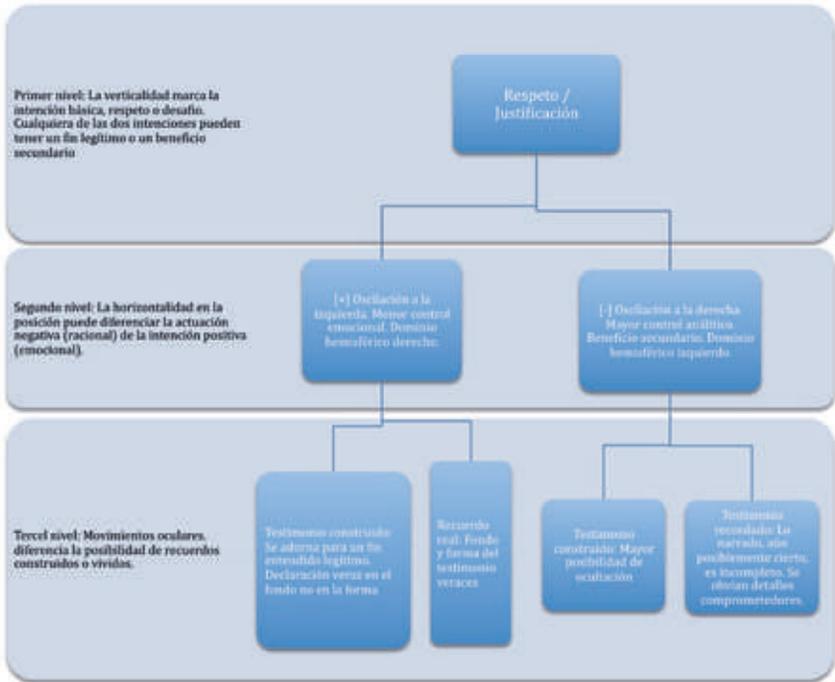
- La limitación que supone capturar a través de una imagen los matices emocionales que pretenden ser proyectados. En las imágenes que componen este capítulo se ha pedido expresamente a los modelos la exageración de los gestos que componen el catálogo fotográfico. La sutileza del comportamiento no verbal es el fragmento que debe de captar el entrenado observador, el detalle que esconde la emoción puede ser en su gestualización una variación del estado base de apenas milésimas de segundo.
- Se precisa un entrenamiento constante y agudo para poder percibir las variaciones y los detalles del lenguaje no verbal. Hay que entrenar al ojo para captar el fragmento gestual.

- El primer golpe visual se valora como una hipótesis de intención. La probabilidad de lo interpretado tiene que ser contrastada a través de la evolución en el comportamiento y el resto de parámetros de información que concretan la intervención.
- El análisis grueso e intuitivo de esa primera imagen espontánea permite identificar las claves para el tratamiento más eficaz en el interrogatorio a realizar. Posteriormente trataremos los caracteres faciales y su congruencia con la posibilidad de un testimonio veraz.

Muchas de las expresiones emocionales son reprimidas u ocultadas como mecanismo de autodefensa. Algunas de esas emociones pueden permanecer bajo control consciente, pero la lectura de la combinación de caracteres expresivos puede orientar la hipótesis interpretativa. La división que efectuamos en este capítulo sigue un orden jerárquico en cuanto a la observación y búsqueda de detalles congruentes. Partimos de una hipótesis en nuestro trabajo: la actuación en una sala de Justicia induce de forma universal un mismo sentimiento por encima de cualquier otro, y ese sentimiento se concreta en el rechazo. Y podemos traducir ese rechazo como oposición, miedo, respeto, indefensión, desamparo, ambigüedad, duda, ... Los adjetivos pueden ser múltiples, pero la emoción base, y ante la que la persona se defiende, es de rechazo. No obstante, los operantes que condicionan la actuación de cada persona en una sala de Justicia son intrínsecos al papel puntual que condiciona su actuación y las características exclusivas de su personalidad, desde el profesional que actúa a diario en sala, hasta el actor que de forma ocasional se enfrenta a una testificación. Conocer que la emoción base es la misma, es el fundamento para poder leer y anticipar el comportamiento de cualquier actor, desde el más Ilustre que preside la sala, hasta el testigo más circunstancial que pasa por la misma.

5.2. NIVELES DE INTERPRETACIÓN

La cabeza es el centro de operaciones, en ella y desde ésta se sitúan las emociones y parten las señales que dan forma a la composición física de las mismas. Es el punto de partida sobre el que comenzamos a leer a la persona y su intención.



Para una primera lectura debemos centrar la atención en dos aspectos. La posición en los ejes vertical y horizontal y los movimientos y variaciones oculares. El objetivo es distinguir a través de las distintas composiciones que pueden darse una mayor probabilidad de propósito veraz o fingido, con el fin de amoldar el interrogatorio y la estrategia en el mismo al lenguaje no verbal del actor en sala. Para ello distinguimos tres niveles que desarrollamos a partir del siguiente esquema:

Primer nivel: La verticalidad en la posición de la cabeza indica una postura de sumisión o de justificación.

- En su génesis primaria obedece a la emoción básica de malestar/bienestar. La disposición defensiva (sumisa) se encuentra más relacionada con la intención de suscitar la empatía de la sala, apela a la indefensión y la pena, el actor argumenta su guión y lo defiende desde un posicionamiento de víctima. La

huella emocional es más contundente y facilita el interés de la “víctima”. El interrogatorio precisa de grandes dosis de habilidad y destreza, el número de preguntas permitidas y el tiempo del que disponga el letrado va a ser inferior a lo habitual, por tanto, es preciso empatizar con el testigo y adoptar una posición en la que no se cuestione al actor. La estrategia más adecuada es la de tolerar que en un principio se desarrolle la intervención bajo sus reglas y parámetros, permitir que envuelva todo su discurso con el lenguaje no verbal y buscar el error que permita corregir la disposición emocional del testigo. La agresividad en el interrogatorio tiene que estar supeditada al posible error; captar y saber transmitir la incoherencia desmonta la declaración y su intención e induce en la sala una sensación de falso testimonio.

- La posición altiva de la cabeza se relaciona con el desafío, la autojustificación y la legitimización. El mensaje emocional que se transmite en sala es un principio menos empático. El desafío o la autojustificación es una forma de falsa seguridad en la que el declarante adopta una actitud de reto pero con un propósito defensivo. Para el interrogatorio el entrevistador cuenta con un número mayor de posibles estrategias para desmontar los datos inverosímiles, así mismo, el carácter de duda que impregna esta postura permite que el letrado pueda desarrollar una dosis mayor de agresividad y provocación durante el cuestionario. Con este tipo de testigos el tiempo permitido por el Juez durante el interrogatorio suele ser mayor, no obstante, si en el proceso de la declaración no se logra desmontar al testigo, la impresión que deja su actuación es la de un testimonio veraz. Por tanto, el letrado debe valorar con cautela si con la contundencia de sus preguntas y argumentos puede deslegitimar al testigo o puede ser más conveniente dejar pasar al mismo. Las herramientas que como autores proponemos si se pretende atacar esta posición quedan reflejadas en el capítulo del interrogatorio.

Segundo nivel: Las variaciones horizontales pueden sugerir la posibilidad de una alegación emocional o racional. Se relaciona con la diferenciación hemisférica, no obstante, este punto puede ser objeto de mayor susceptibilidad. Se parte del supuesto que diferencia un posicionamiento hemisférico derecho relacionado con la emoción y un dominio racional del hemisferio izquierdo. Por tanto, la oscilación hacia la izquierda (dominio del hemisferio derecho) puede indicar un menor

control emocional, y la oscilación a la derecha (dominio del hemisferio izquierdo) puede indicar un análisis más racional y controlado.

- La disposición emocional, tratada aquí como positiva, es coherente con un lenguaje no verbal acorde al sentimiento subjetivo de un testimonio real. Es decir, independientemente del contenido de la declaración, la persona puede estar creyendo realmente aquello que está diciendo. Por tanto, todo el análisis del comportamiento no verbal puede resultar engañoso. El interrogatorio cobra una especial importancia porque a través de este se puede dar mayor importancia a la imagen que se está transmitiendo (testigos de parte interesada) o se posibilita el intento de deslegitimar la intención (testigos de parte contraria).
- La conducta racional, o negativa, informa de un mayor control en la testificación. El actor mimetiza su intención, es posible que actúe movido por un beneficio secundario. Precisa de una actuación en el interrogatorio más agresiva y de la observación de otras señales que pudieran indicar si tras su actuación se esconde la posibilidad de estar ocultando datos contra su provecho o simplemente es un factor de personalidad más racional.

Tercer nivel: Continuando con la diferenciación hemisférica, ahora se analiza la posibilidad de testimonios contruados o recordados en base a los movimientos oculares. El **hemisferio cerebral derecho** se relaciona con los procesos de imágenes, sensaciones o recuerdos **vivididos**, es el intuitivo y fantástico. Posee la cualidad imaginativa. Por el contrario, el **hemisferio cerebral izquierdo** obedece a la **construcción** de procesos, sensaciones o recuerdos. Es el hemisferio lógico y de pensamiento lineal. Diversas investigaciones señalan que es en el hemisferio izquierdo donde se activan las tareas que tienen que ver con el lenguaje.

Es la tercera de las variables a tener en cuenta y la que dota de sentido al resto de niveles. En base al análisis del posible recuerdo construido o vivido, el interrogatorio puede precisar de un nivel mayor de profundidad o por el contrario, en el mismo se deberá de fortalecer y destacar el valor de lo declarado. La combinación de los tres niveles de análisis implica formas diferentes de actuación en la valoración del testigo. Puede darse una coherencia perfecta en los tres niveles o un doble lenguaje que obligue a la búsqueda de otras señales que permitan distinguir la intención del actor.

5.3. DESARROLLO Y ANÁLISIS DE LA EXPRESIÓN FACIAL

A continuación vamos a tratar de detallar en imágenes los tres niveles comentados y sus hipótesis de interpretación.

5.3.1. Primer nivel: Respeto vs Justificación



- ◀ La sumisión revela inseguridad. En su forma positiva puede deberse a un sentimiento de miedo, un factor de personalidad o una intención legítima de respeto a la sala. Cuando el respeto es una acción construida, el actor trata de impactar a la sala y desviar la atención.



- ▶ El orgullo es una forma de autolegitimización. La persona se reafirma bajo una pose de falsa seguridad. Puede indicar ira o transparencia, pero siempre es una forma de desafío.

Visualmente es la posición más clara. Las formas neutras son habituales en testigos de poco calado o con un interés menor: Cualquiera de las variaciones obedece a un patrón de personalidad que diferencia el mayor grado de seguridad en sí mismo. No obstante, la inseguridad siempre es la base de emocional en los testigos con interés en el proceso.

5.3.2. Segundo nivel: Racional vs Emotivo

- ▼ La imagen de la izquierda transmite mayor calidez y empatía, propia de estados con mayor carga emocional. En la imagen de la derecha la sensación de calidez es menor; el comportamiento y la actuación se rige por parámetros de análisis racional.



- ▲ Correlaciona en el desarrollo de la actuación de forma positiva con una conducta de respeto o subordinada del primer nivel. En el tercer nivel la coherencia se completa con la posibilidad de un recuerdo vivido.
- ▲ La intención analítica puede ser legítima a cualquiera de los parámetros citados en el primer nivel. El porcentaje de coherencia viene determinado por la solvencia del testimonio y la localización de accesos oculares a recuerdos no contruidos.

El análisis opera a dos niveles. El objetivo es dirigir el interrogatorio según las señales percibidas en el testigo. La ecuación de comportamiento coherente en cualquiera de sus dos atributos es signo suficiente para un interrogatorio escueto y pasivo. Según se detecten señales de incongruencia en el comportamiento no verbal la carga ofensiva en el interrogatorio puede aumentar proporcionalmente aun manteniendo una posición empática con los atributos de personalidad sugeridos.

5.3.3. Tercer nivel: Construcción vs Experiencia

La exploración de las variables de tercer nivel enlaza con un grado de análisis que compromete la probabilidad de certeza adquirida en los factores de personalidad intuidos en los anteriores niveles. Por ello, es necesario profundizar en los conceptos que refieren a la diferenciación hemisférica.

La hipótesis de trabajo en este tercer nivel implica la posibilidad de modificar el interrogatorio en base a la coherencia percibida. El nivel de riesgo que se asume puede ser trascendente para el desenlace del objetivo a perseguir, por tanto, la inseguridad en la opción a seguir siempre será síntoma de cautela, o al menos, de una valoración de expectativas a la baja.

Ni la construcción es síntoma suficiente de ocultación, ni la experiencia signo necesario de veracidad. Ambas posibilidades pueden darse en un mismo testigo y en distintas fases de la declaración y de manera asincrónica, por ello, el ejercicio de atención precisa de una base mínima de seguridad que no complique el trabajo posterior. La diferenciación hemisférica propone un punto de partida en el que sensaciones, recuerdos o imágenes activan diferentes zonas del cerebro.

La parte frontal de nuestro cerebro se denomina lóbulo frontal. En ella se almacenan imágenes y recuerdos. En los lóbulos temporales (a la altura del canal auditivo) se encuentran los archivos auditivos. Cuando alguien quiere recordar un sonido, por milésimas de segundo, su mirada se dirigirá hacia su propio canal auditivo. Cuando busca imágenes mirará hacia arriba. Ahora bien, partiendo de la diferenciación hemisférica que antes mencionamos, en la parte izquierda del cerebro se situarían los recuerdos y en la parte derecha la imaginación.

El sujeto intentará recordar una melodía intentando acceder con su mirada fugaz al archivo memorial situado en el lóbulo temporal izquierdo. Se imaginará el fin de semana de campo mirando arriba a la derecha y, de igual modo, conducirá su mirada a la misma zona cuando invente una situación con imágenes. Para acceder a sensaciones táctiles, gustativas, olfativas o emociones, los ojos irán hacia abajo: cuando se reflexiona sobre algo los ojos se dirigirán hacia abajo a la izquierda, como cuando se desenfocan fijos en el horizonte. Cuando se indaga en los sentimientos propios, la mirada es baja y central.



Por tanto, la posibilidad de hipótesis que pueden darse en los accesos oculares se resume en la siguiente imagen:

No obstante, este hecho no es inamovible (se ha comprobado que en lesiones sufridas en determinadas zonas, se desarrolla la capacidad menguada en el otro hemisferio) y sucede que en personas zurdas con diferenciación hemisférica cruzada, las capacidades diferenciadoras están invertidas. Pero, la interconectividad existente entre ambos lados, hacen que sus conexiones se crucen resultando que las capacidades del hemisferio derecho se manifiestan en el lado izquierdo del cuerpo y las del izquierdo en el derecho.

A modo de referencia, en la situación más común a la mayoría de las personas en la que no se da diferenciación hemisférica cruzada, en el siguiente cuadro referimos capacidades y cualidades diferenciadas en los hemisferios:

Hemisferio izquierdo	Hemisferio derecho
Analítico y lineal	Holístico: actúa por heurísticos
Realista, formal y literal	Fantasmioso, lúdico y simbólico
Lógico, deductivo	Metafórico, imaginativo
Intelectual	Sentimental
Racional, deductivo	Irracional, imaginativo
Consciente	Inconsciente
Verbal	No verbal
Lineal	Aleatorio

5.4. EJEMPLOS DE DIFERENCIACIÓN EN LA ANALÍTICA GESTUAL

A modo de integración de los tres niveles expuestos, vamos a tratar de construir diferentes hipótesis basándonos en ejemplos tomados de imágenes:

▼ **Justificación / Respeto**

Primer reconocimiento de intenciones. El dispositivo gestual puede ser apenas imperceptible, en forma no consciente el actor adopta una actitud que puede ser interpretada. Sólo es susceptible a la interpretación el primer golpe visual, aquel anterior a la declaración, durante la misma las variaciones carecen de interpretación.



- ▲ En esta imagen se pueden observar los rasgos prototípicos de un gesto desafiante o autojustificativo. Mentón levemente alzado y expresión fría.



- ▲ La pose muestra un gesto facial contenido y neutro. La ligera inclinación del mentón indica una forma primaria de respeto.

A través de este primer golpe visual podemos anticipar la intención del actor y amoldar el comienzo del interrogatorio hacia lo que la persona espera. En ambos casos la estrategia más adecuada pasa por tratar de relajar la posible actitud defensiva del testigo con el fin de incitar la aparición de un comportamiento más espontáneo. Ante un testigo que presenta una pose de respeto en el interrogatorio, lo práctico es potenciar lo que el testigo pretende mostrando calidez y ejercitando la empatía para hacerle entender que se comparte la emoción de fondo.

En el caso contrario, y aun partiendo de la base de que en todo momento nos referimos a testigos contrarios al interés de la defensa del letrado, ante la lectura de un testigo cuya intención podemos interpretar como desafiante o justificativa, moderar la actitud precisa argumentar y defender aquello que subjetivamente el testigo entiende que es legítimo. En ambos casos, se alimenta la emoción del actor. El letrado se posiciona profesionalmente de forma imparcial, pero adornando su intervención con detalles que se alineen con la causa del testigo desde un modo más personal.

5.4.1. Evolución del interrogatorio (segundo nivel)

EMOCIONAL



- ▶ En estas imágenes se puede observar como la direccionalidad en la posición la cabeza sugiere un razonamiento de tipo emocional (dominio del hemisferio derecho). Ya no atendemos a la oscilación en la verticalidad. La emoción es indicativa de un nivel de defensa menor; el testigo actúa desde una postura más frágil y susceptible de atacar. La intención base puede estar apelando a la búsqueda de la empatía de la sala o un testimonio veraz.

ANALÍTICO



- ▲ Dominio del hemisferio izquierdo, más analítico y racional. Implica una actitud más defensiva. El testigo va a concederse mayor tiempo de meditación en sus respuestas. Estas se basarán en un análisis más racional con independencia del grado de veracidad. El testigo muestra un mayor nivel de seguridad que puede aconsejar acortar el interrogatorio si durante el mismo no se consigue menoscabar esa imagen, la cual se percibe en sala como compatible con la verdad.

Al comienzo del interrogatorio el actor atiende al mismo desde una posición analítica determinada. Es el segundo nivel de análisis. Por el contexto de la situación y el factor emocional que predomina al inicio del interrogatorio, es posible que la primera alternativa del actor sea desde una posición más emocional. Por tanto, es necesario que el interrogatorio comience con preguntas de carácter neutro con el fin de posicionar la intención del actor e ir calibrando el desarrollo del proceso cognitivo que subyace en su intención.

5.4.2. Variables esperadas (segundo nivel)

De forma general, los procesos cognitivos que se dan al inicio de un interrogatorio son semejantes en cualquier tipo de testigos, desde aquellos más neutros a los que tienen un interés superior en la causa. En testigos sin interés conocido, o con un interés menor, las inferencias que se realicen de su comportamiento no verbal

carecen de sentido. Es lógico pensar que todo aquello que envuelve al entorno de una vista oral es susceptible de animar respuestas de carácter tensional, por tanto, estas carecen de valoración en los actores más secundarios del proceso.

Del mismo modo, la incomodidad, la inseguridad o respuestas de un calado más emocional, pueden ser lógicas y esperadas en cualquier testigo. La base de la interpretación no es esa primera respuesta; lo que tiene significado y es susceptible de interpretación es la evolución y desarrollo durante la testifical del estado inicial del declarante. Es decir, **valoramos el cambio, de un curso y la lógica esperada en el mismo en base a dos tipos de señales:**

- **La evolución del proceso emocional.**
- **La manifestación en el comportamiento de señales simples o complejas.**

La evolución emocional la tratamos de forma más profunda en el capítulo siguiente, pero a modo de introducción, refiere al proceso evolutivo lógico que sigue cualquiera de las emociones primarias. Es decir, al inicio de la declaración, el testigo opera con un determinado estado emocional que tiene como raíz una de las cuatro emociones básicas. La evolución de un estado genuino, sigue un curso lógico y dependiente de esa raíz primaria. Cualquier variación ilógica o imposible, informa de un estado fingido. A modo de ejemplo, la tristeza, como raíz de un estado emocional, sigue un proceso evolutivo en el que según una primera derivación, puede darse determinado estado emocional lógico, por ejemplo desánimo, y en una segunda evolución puede que la persona muestre una actitud apática o de desinterés. Por el contrario, ante un estado inicial de tristeza, el testigo no puede terminar con una actitud que pudiese indicar un sentimiento de orgullo, confianza o rencor, por citar unos ejemplos. Dicha evolución sería un indicador suficiente para sospechar el intento de engaño o la falsedad de la emoción mostrada.

Las señales simples o complejas son manifestaciones inconscientes de pequeñas conductas que pertenecen al catálogo intrínseco y genuino de cada persona, y cuya aparición va a ser habitual durante el interrogatorio siendo su interpretación distinta según el predominio de unas u otras. Las señales simples son conductas que carecen de interpretación, en su expresión son discretas y tienen forma de “tic” característico y particular de cada persona. Pertenecen a la memoria histórica del

cuerpo, y en su origen servían a la misma función que las señales complejas, es decir, como manifestaciones de un estado puntual de ansiedad.

Diferenciar lo que puede ser un comportamiento aquí llamado complejo, de una conducta estereotipada del sujeto no es una tarea fácil. No obstante, podemos imaginar aquellas conductas que pudieran ser apropiadas o habituales en edad infante, como por ejemplo llevarse la mano al pelo o jugar con las manos como si no supiese donde ponerlas, y por el contrario, otras más adultas como abrocharse y desabotonarse una chaqueta, ahuecarse el nudo de la corbata o coquetear con el pelo de forma seductora.

- ▼ En estas dos imágenes se puede observar un lenguaje de carácter analítico. El resto del conjunto no verbal indica una conducta simple ó histórica.



En el desarrollo del interrogatorio es imprescindible prestar atención al resto de señales físicas que completan la interpretación del lenguaje emocional. El correcto manejo de la técnica de interrogatorio consigue centrar la atención del testigo en las preguntas y modera la defensividad de entrada. Aparecen los primeros signos de espontaneidad que pueden sugerir el curso del interrogatorio. Más allá de lo declarado, se trata de invadir la cognición de los asistentes a sala con una determinada

imagen que es la que puede tener el peso sobre el valor de verdad concedido al testigo. El letrado tiene que tener la flexibilidad suficiente para cambiar de un estilo más empático a otro más agresivo si lo que el testigo transmite es inseguridad. De forma contraria, la solvencia aconseja minimizar el impacto sacrificando parte del interrogatorio.



- ▶ En ambas imágenes los modelos adoptan una pose emocional. La inseguridad se refleja en la aparición de señales no arraigadas, y por tanto complejas.

5.4.3. Memoria episódica o construida (Tercer nivel)

El análisis de los accesos oculares es el tercer pilar de la interpretación, la cual tenemos que entender desde su conjunto.

Inferir a través de los accesos oculares la posibilidad de que una narración pueda pertenecer a un recuerdo construido o histórico es en principio, y cuanto menos, una temeridad, y por eso mismo, no podemos perder el concepto del análisis que aquí estamos tratando. Al igual que en el resto de niveles comentados, las hipótesis que manejamos pueden emplazar a un cambio de orientación y forma estratégica en el suceder del interrogatorio.

De los tres niveles desarrollados, el de los accesos oculares es el que mayor soporte científico tiene tras de sí. La localización hemisférica de determinadas partes del cerebro que se activan ante el recuerdo episódico o construido es un hecho comprobado desde múltiples investigaciones realizadas en las últimas décadas. La parte izquierda del cerebro parece estar relacionada con procesos de recuerdo histórico, y la parte derecha con los procesos de recuerdo construido, por tanto, la búsqueda y el movimiento inconsciente de los ojos hacia una posición u otra, puede inferir una determinada probabilidad de búsqueda y acceso a recuerdos históricos de naturaleza construido o experimentado. Lo que no se puede determinar es si el recuerdo, al que se tiene acceso, pertenece a un hecho realmente vivido, o a través de la sugestión se ha corregido un proceso fabulado en histórico.

5.5. LA MEMORIA HISTÓRICA DEL CUERPO. DIFERENCIAS ENTRE SEÑALES SIMPLES Y SEÑALES COMPLEJAS

Dentro del complejo entramado de análisis de interpretación gestual es imprescindible la diferenciación entre lo que aquí denominamos señales simples o históricas, de las señales más complejas o situacionales.

Las señales simples son aquellas que carecen de interpretación. Pertenecen a la memoria histórica del cuerpo, son comportamientos arraigados que el sujeto utiliza de forma inconsciente como forma de escape o pausa y que históricamente tiene su raíz en los primeros usos que la persona utilizaba para dar salida a un excedente de ansiedad simple. Es lo que en muchos casos se conocen como “tics”, si bien, la simpleza y neutralidad de este comportamiento desaconseja su consideración como tal.

Estas conductas son fácilmente reconocibles, en las imágenes anteriores se reflejaban dos de las múltiples formas que pudieran ejemplarizar este tipo de comportamientos. La principal característica y diferencia con las señales más complejas es que no consume recursos atencionales, es decir, el sujeto no lo utiliza como un intervalo para la elaboración. Son más susceptibles de aparecer en los procesos analíticos, dado que en los emocionales, precisamente por el carácter de los mismos, se reflejan o dan salida a conductas más complejas, no obstante, aún más

probable en desarrollos de pensamiento más racional, su espontaneidad puede darse en cualquiera de las situaciones.

Las señales complejas o situacionales tienen un componente menos arraigado en la memoria histórica del cuerpo. Es una evolución de los mensajes simples y sirven al mismo propósito original de estos, es decir, dar salida a una situación de características ansiógenas. Su expresión es más agresiva y menos acompasada con el resto del cuerpo y el contexto situacional, salpica el mensaje de cierta incoherencia como signo de un estado de dismoción. Es el componente susceptible de interpretación del lenguaje no verbal. Refleja un estado de escalada de tensión e inseguridad relacionado con la acción del interrogatorio. El testigo expresa una incipiente necesidad de reconstrucción, y por ello, a diferencia de las señales simples, conlleva un desvío de atención dado que la persona es consciente de la falta de control. **Es el momento de mayor debilidad del testigo y que mejor debe de ser aprovechado por el letrado para desacreditar la imagen de éste.** Independientemente de que pueda recomponerse durante el transcurso del interrogatorio, la huella que deja la actuación del testigo es de duda, y su valor de credibilidad negativo.

Esta conducta es más probable de aparecer en una actitud cuyo dominio pertenece a la forma emocional. No obstante, cuando la imagen es analítica y aparecen este tipo de señales, el descrédito del testigo anula casi por completo su declaración.

En base a lo que podemos leer en un testigo en su evolución emocional, o la aparición de señales en su comportamiento, se puede ir adaptando la forma y el modo del interrogatorio con un doble objetivo. El primero, más ambicioso e improbable, el que la persona pueda desmoronarse y entrar en incoherencias en su declaración. El segundo de los objetivos, el que aquí tratamos, es el peso de la imagen que el testigo transmite y la inferencia cognitiva que de la misma extrae el auditorio.

5.6. ANÁLISIS HOLÍSTICO

Ahora lo que vamos a hacer es tratar de sacar hipótesis orientativas de imágenes que conjuguen los tres niveles desarrollados. Analizaremos lo sugerido por los

accesos oculares para después hacer una interpretación más profunda y resuelta cuyo objetivo, insistimos, sólo puede ser tomado a nivel de hipótesis estratégica.

En páginas anteriores hacíamos mención a que el posicionamiento vertical de la cornea pudiera estar relacionado con los canales visual, auditivo o sensitivo. Si bien somos conscientes de la dificultad que conlleva acceder a ese nivel de percepción en una distancia pública como es en la que se sitúa un testigo o el letrado de la parte contraria dentro de una sala, también conocemos que en la medida que se ejercita y estimula la observación, no resulta tan difícil inferir la posición de los ojos, tanto en la horizontalidad como en la verticalidad.

5.6.1. Procesos oculares

CONSTRUIDO



RECORDADO



Estas dos instantáneas ejemplarizan el acceso ocular a recuerdos de tipo construido o vivido. En el resto de elementos faciales muestran una composición de tipo neutro, no obstante, si se observan detenidamente ambas fotografías la imagen de la derecha suscita una deducción más real y creíble que la instantánea de la izquierda.

No obstante, la información que ofrecen los procesos oculares, no puede ser reducida únicamente a la oscilación de los mismos. El acceso o búsqueda inconsciente de respuestas en el cerebro es un golpe de apenas alguna décima de segundo, más aun en el contexto de un interrogatorio donde se exige, y la persona debe de encontrarse preparada para la inmediatez en su respuesta. Pero el procesamiento de una imagen “real” puede determinar una respuesta física en la musculatura facial tan inconsciente como incontrolable.

El recuerdo episódico suscita siempre y de forma inmediata una imagen potencialmente suficiente para la evocación de respuestas emocionales de manifestación semejante a la original. Esto es, la imagen de un recuerdo vivido incita la aparición de respuestas similares en forma, intensidad e inmediatez.

La memoria construida no siempre va a asociarse a una representación iconográfica, e incluso, en el caso de formarse una consolidación espejo (asociación de imágenes prestadas de la historia propia o de otros, que pudieran tener semejanza en el hecho en sí pero que no pertenecen al caso concreto que se cuestiona o se pretende), el proceso a través del cual se crea una señal en la musculatura facial va a ser de la misma forma “prestado”. Dado que no existe reminiscencia, el potencial de evocación es menor y la respuesta emocional más lenta.

En la siguiente tabla mostramos de forma esquemática la evolución del proceso emocional ante una pregunta que suscite un recuerdo histórico o construido:

Estimulo	Procesamiento	Respuesta	Latencia	Intensidad
Historico	Visual/sensorial	Emocional/física	Inmediata	Alta
Construido	Auditivo/visual	Emocional alterada	Baja/media	Creciente

El procesamiento siguiente a una pregunta que suscite un recuerdo histórico episódico será de carácter visual y sensorial, es decir, el recuerdo se procesa a través de imágenes almacenadas en la memoria episódica que a su vez estimula la evocación sensorial facilitando una respuesta emocional inmediata y a continuación física.

El recuerdo construido se procesa a través de la memoria auditiva (si se construye a través de un hecho narrado) o visual, en forma secundaria asociando imágenes de experiencias propias o ajenas que guarden cierta similitud. La primera respuesta comparte características emocionales y fabuladas. El testigo es consciente de que necesita alterar la respuesta forzando su aparición. Pueden darse procesos de exageración y hasta teatralidad excesiva. El tiempo de respuesta es alto, y la intensidad irá en aumento según se consolide la respuesta.

- ▶ Acceso ocular al hemisferio derecho.
Expresión facial tensa, forzada.

Compatible con la construcción de un recuerdo.



- ▶ Tanto el acceso ocular como la tensión y expresividad de los músculos faciales sugieren la posible evocación de un recuerdo episódico.



La estrategia a seguir en el interrogatorio es clara en aquellos testigos que pueden responder de forma coherente a un recuerdo vivido. En testigos de parte, fo-

mentar el recuerdo intensifica la respuesta y su grado de veracidad. En testigos de parte contraria se sugiere la empatía y la sintonización emocional como forma de alienar a la sala.

En base a las señales comentadas, en aquellos testigos desfavorables cuya declaración pueda evidenciar la posible fabulación del testimonio, lo que se debe de perseguir durante el interrogatorio es la no consolidación de las respuestas emocionales y físicas. Dado que conocemos que las características de las mismas siguen un curso ascendente, intensificar el interrogatorio con un curso inconexo de preguntas en que se mezclen preguntas triviales, pero que impliquen una alta participación narrativa, con preguntas muy directas cuando, de los supuestos hechos que puedan incitar esa respuesta posiblemente fabulada, se tenga que interesar, boicotea la intención manipulativa del testigo y no permitir que éste consolide una respuesta que su intensificación pueda confundirse con un testimonio veraz.

Otro de los aspectos que pueden arrojarnos información sobre el tipo de proceso que subyace en la narración de un recuerdo, se encuentra relacionado con la modalidad representacional a través de la cual el testigo gestiona la información. En el capítulo 3º (Aspectos generales de la comunicación) tratábamos sobre las distintas formas de procesamiento de información y la importancia de reconocer que canal comunicativo era el dominante en el receptor de un mensaje (sistema VAK). Es la forma representacional a través de la cual se procesa, asimila y gestiona un mensaje, tanto en su recepción como en su emisión. Todas las personas manejamos la información en cualquiera de los tres canales (Visual, Auditivo o Kinestésico), si bien, se da un mayor dominio de uno de ellos dependiendo de la forma de procesamiento del sujeto particular. Un hecho curioso que suele suceder en personas con un mayor dominio del canal visual y con un procesamiento principalmente analítico es que, tanto en el procesamiento de información como cuando acceden a un recuerdo, ese instante inferior a un segundo es acompañado de un ostensible parpadeo continuo y muy rápido.

Por tanto, teniendo en cuenta que usamos un determinado canal dependiendo del tipo de procesamiento que pueda sugerirnos a través del lenguaje o la forma de utilización del mismo, invadir el interrogatorio con información de tipo visual puede modificar hacia ese mismo canal la gestión de información que el testigo

hace de las preguntas. Cuanto mayor sea la exigencia analítica y mayor sea la atención que se logre captar del testigo, más posible es que se pudiera producir esta gestión en el almacenamiento. Si bien, la aparición de este comportamiento sugiere que el testigo en su narración es subjetivamente veraz y, el que no se diese este comportamiento, no tiene porque ser un signo de falta de veracidad.

5.7. LA COMPOSICIÓN VERAZ

A modo de ejemplo, vamos a tomar como muestra una serie de imágenes que pudieran reflejar algunos de los aspectos más característicos de los testimonios subjetivamente veraces. Pero antes dos matizaciones que ya hemos comentado anteriormente, la primera la que hace referencia al valor de verdad subjetivo: una persona puede realmente estar creyendo una fábula hasta el punto de incorporarla a su experiencia “vívida”, por tanto, determinar una probabilidad de certeza o interpretación en el modo de su comunicación es poco menos que un ejercicio de azar. Y el segundo matiz tiene que ver con la dificultad de reflejar en un documento gráfico todos los aspectos que destacan la coherencia comunicativa. No obstante, creemos que las imágenes que a continuación siguen reflejan perfectamente lo que pudiera entenderse como una composición mímica veraz.

TRISTEZA VERAZ



ALIVIO VERAZ



5.8. RESUMEN

- La combinación de caracteres expresivos puede orientar una hipótesis interpretativa acerca de la intención del testigo y su manejo en el interrogatorio.
- Diferenciamos tres niveles gruesos de interpretación a través de la composición en la expresión facial:
 1. Corresponde a la entrada en sala y el posicionamiento del testigo desde una intencionalidad de respeto o desafío.
 2. Se analiza el posible proceso de pensamiento. Analítico vs Emocional.
 3. Acceso a recuerdos contruidos o episódicos.
- Las posibles interpretaciones que del comportamiento inconsciente se infieren pueden indicar la modificación en la forma y el tiempo del interrogatorio.
- La finalidad de los niveles de análisis es la construcción o deconstrucción de una imagen que puede permanecer e invade la cognición de los asistentes a sala.
- La veracidad es un concepto subjetivo. Indica el valor de convencimiento subjetivo del testigo.

CAPÍTULO 6

Expresión fisionómica de la verdad

6.1. PREÁMBULO

Partiendo de la base emocional básica, se producen innumerables gestos y en función de la evolución contextualizada de estos trataremos la probabilidad de veracidad en el testimonio.

Ser realistas implica conocer y aplicar, consciente de sus limitaciones, todos los conocimientos adquiridos en la interpretación gestual, por ello, dado el marco específico en el que se desarrolla y teniendo en cuenta lo arriesgado, por lo mucho que hay en juego, ser cautos es primordial. La cautela a la que nos referimos es pisar sobre seguro al aplicar un sencillo cuadro en el que hemos trabajado para simplificar al máximo la captación de vías gestuales originarias de las básicas. En tanto su evolución toma uno u otro camino, es cuando se puede hablar de probabilidades de verdad.

En el anterior capítulo hemos tratado los tres niveles de análisis que ahora también, como es lógico, hay que aplicar. La expresividad, como vehículo de comunicación, consciente, inconsciente, tácita, expresa, intencionada o sin intención es el lienzo sobre el que se refleja la emoción interna de cualquier persona. Es un cuadro abstracto que expresa más de lo que su protagonista quisiera dar a conocer a los ojos del mundo.

En el ámbito que nos compete, vamos a utilizar esta herramienta como un modo de conocer el recorrido que tiene un testigo durante el interrogatorio. Con su análisis, podemos determinar una serie de hipótesis que pueden ser contrastadas a través de una adecuada estrategia en el interrogatorio de acuerdo a una determinada probabilidad de certidumbre en cuanto a la sincronía entre lo relatado y la manifestación esperada.

La manipulación y la mentira son tan antiguas como la vida misma. El hábil manejo de las impresiones es una actitud tras la cual puede existir un principio básico de supervivencia dentro de un mundo relacional tan complicado como el del ser humano.

El proceso de elaboración de un relato construido implica la participación de múltiples mecanismos contrarios a la expresión natural y espontánea de la con-

ducta. Como todo comportamiento, la evocación de un recuerdo que no pertenece a una vivencia real, implica la participación de operantes emocionales que actúan a nivel intrapsíquico con una respuesta física y observable.

La relación entre procesos emocionales y su manifestación externa ha sido ampliamente investigada desde diversos paradigmas y corrientes científicas. La emoción, entendida en este punto como el proceso mental elemental a una conducta secundaria, ha tratado de ser estudiada desde la expresión íntegra del comportamiento, no obstante, dichos estudios llegan a conclusiones de escasa contundencia para un objetivo tan ambicioso como es el de descubrir el proceso emocional que subyace a la exhibición puntual de una conducta. El comportamiento más grueso y público es susceptible de entrenamiento y control, por tanto el grado de manipulación y desinformación es muy alto, a modo de ejemplo pensemos en un actor de cine.

Sin embargo, emoción y comportamiento concurren y tienen una manifestación pública cuyo grado de expresión puede ser tan sutil como incontrolable por la persona, y es en la expresión de la mímica facial donde el reflejo emocional tiene una mayor probabilidad de ser identificado como se demuestra a través múltiples estudios realizados. Así, desde la antropología se contribuye con distintos estudios acerca de la universalidad de las emociones básicas y la semejanza transcultural en la expresión mímica. La sociología aporta datos en los que se recoge la posibilidad de poder determinar el grado de calidad de vida en una ciudad a través de la expresión facial de sus habitantes. Y actualmente, en psicología, se estudian las microexpresiones del rostro y su vínculo con la activación de distintas zonas cerebrales relacionadas con procesos emocionales y su relación con la activación recuerdos históricos o construidos.

Ahora, la bidireccionalidad de los procesos emocionales refiere a la posibilidad de incitar y proyectar señales emocionales de forma positiva o negativa. La forma positiva sigue un curso espontáneo, natural y coherente con un hecho histórico. El proceso se inicia en la cognición a través del recuerdo y estimula la aparición de señales corporales cuya composición es única y exclusiva a la emoción primigenia. La respuesta corporal no es únicamente muscular, sino que además puede tener componentes somáticos más profundos. Por ejemplo, ante una respuesta de miedo se puede dar simultáneamente una res-

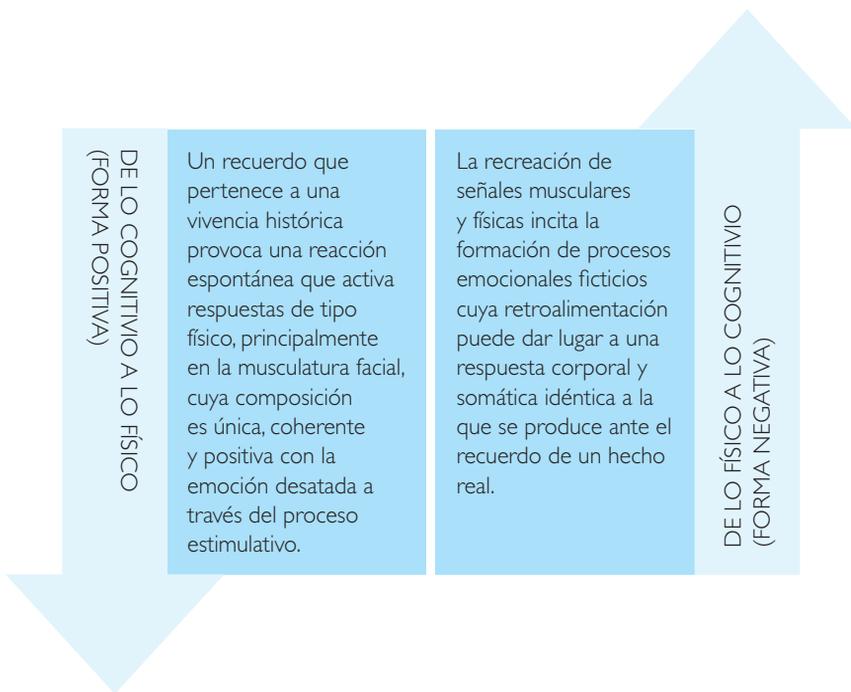
puesta muscular, excitación de glándulas sudoríparas y secreción hormonal. La forma negativa sigue un proceso de construcción artificial y con trayectoria invertida. La recreación de determinada posición muscular activa el sistema nervioso simpático el cual remite información errónea al cerebro incitando el inicio de un proceso emocional coherente a una composición muscular guiada y de fácil ejercitación.

En su inicio la única señal es física, el proceso emocional no es inmediato y es en esta primera fase donde puede ser identificada la intención ficticia. En cuanto el continuum de señales llegan al cerebro éste elabora respuestas que retroalimentan la ejecución cada vez más especializada, y por tanto más coherente con una respuesta de características reales. Este proceso de falsa emoción puede adquirir una forma tan efectiva que en su última fase puede estimular la aparición de señales de características somáticas.

La bidireccionalidad emocional en su forma negativa puede comprobarse a través de un ejercicio muy sencillo. Si apretamos con los labios un lapicero durante unos minutos la contracción de los músculos labiales hacia arriba, semejante a una sonrisa, suscita el envío de señales al cerebro de satisfacción. Conforme se mantiene la posición muscular, el cerebro estimula la secreción de los neurotransmisores que operan en un estado de ánimo positivo que, a su vez, retroalimentan una señal muscular más relajada y espontánea.

En el ejemplo comentado, la simple activación de un porcentaje mínimo de musculatura facial influye en un cambio sutil, pero efectivo, en el estado de ánimo. Pero en la medida que se fuerza un mayor porcentaje de recursos musculares, la fuerza de las señales incitará una respuesta cognitiva más rápida, eficaz y semejante en su naturalidad y espontaneidad a la de una emoción positiva, es decir primigenia y genuina.

La ira, el miedo, la alegría y la tristeza componen el paquete básico y elemental de emociones del ser humano. De su mezcla, grado de expresión y procesos de desarrollo cognitivo resultan el resto de emociones con las que se operan: la venganza, el resentimiento, la melancolía, la envidia ó la satisfacción, por nombrar tan sólo algunas, son emociones secundarias a las básicas, evolutivas en el modo historia.



La principal dificultad que encontramos al momento de reconocer y distinguir una determinada probabilidad de verdad en un relato a través del comportamiento no verbal, radica en la facilidad con la que las emociones pueden ser manipuladas, si bien, **cada emoción admite un grado distinto de manipulación** y éste, a su vez, puede variar en cuanto a la capacidad de ser manejado por el entrevistador o el entrevistado.

El hábil manejo del interrogatorio puede incitar a respuestas coherentes con cualquiera de las emociones básicas y sus derivaciones naturales, (en el siguiente capítulo tratamos sobre las cualidades de un buen interrogatorio).

Cualquier emoción puede ser manipulada desde el interrogatorio. El objetivo es la búsqueda de un comportamiento no verbal y facial coherente con la inten-

ción del testigo. En la forma que esas señales pierdan coherencia, podemos determinar un cierto grado de veracidad en la intención del testigo. Para ello, en el interrogatorio, se deberá localizar y potenciar la emoción raíz que manifiesta el testigo. Es decir, y a modo de ejemplo, la frustración puede ser común a una base emocional triste o airada, lo que se trata es identificar a que raíz pertenece y potenciar la base emocional.

6.2. FISIONOMÍA FACIAL

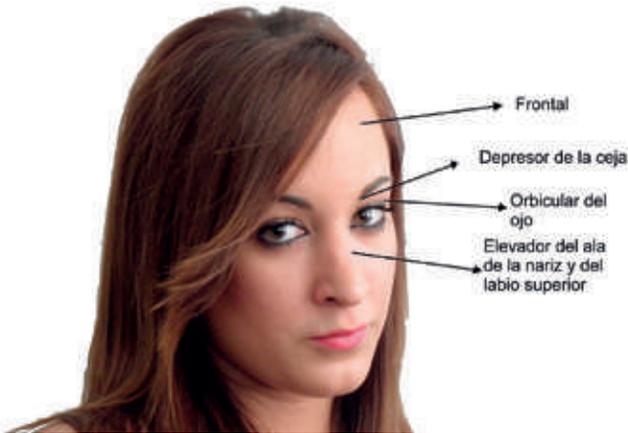
Los pliegues del rostro hablan de la gestualización que más utiliza la persona en particular. Son las vías comunicativas más empleadas. Aunque la gran combinación de las decenas de pares musculares da como resultado miles de gestos, lo cierto es que cada persona tiene su propio repertorio limitado de los mismos: estas son las denominadas **vías gestuales**.

Los músculos que intervienen en los gestos combinan su actividad para comunicar las emociones al exterior (o justo al revés). Su contracción posibilita el cambio facial, que en muchas ocasiones puede ser mínimo y, sin embargo, la emoción expresada es completamente distinta. Reprimir un gesto, evitar sonreír, llorar, no mostrar la furia del rostro, es eficaz hasta cierto punto. Reprimir la risa lleva consigo el escape de una pequeña sonrisa, una contracción del bucinador durante apenas un segundo o la presión o mordida de los labios para evitar que se escape.

Hemos mencionado que el control completo de cara a la ocultación o la mentira, pasa por controlar todos los músculos que intervienen en la expresión en cuestión, la postura, la forma de hablar y el contenido del comunicado. Tanta observancia es imposible y siempre hay sutilezas, más o menos perceptibles, que se escapan y descuadran el marco del actor.

Incluimos en las dos fotografías la localización de la musculatura más característica de las cuatro emociones primarias. Sabemos que para que se ejecute una expresión de alegría básica deben de contraerse los músculos bucinador, orbicular de la boca y orbicular del ojo. Entonces aparecen las características patas de gallo que suelen quedar ausentes cuando la sonrisa es falsa.

Nótese como, con la simple contracción del depresor de la ceja, desde el interior hacia arriba, puede aparecer un gesto de tristeza. La misma tristeza se intensifica cuando, de manera automática, el depresor del labio y el mentoniano ejercitan una espasmódica contracción (el temblor del mentón típico de los sollozos).



En los accesos oculares, la musculatura que interviene en el movimiento ocular es en gran medida incontrolable cuando se accede a la información. Le proponemos un sencillo ejercicio para comprobar este hecho: cuente una historia frente al espejo e intente no mover los ojos. Preste atención a la historia y a los movimientos oculares. Observará que el control de ambos ítems puede ser posible al principio, pero con el paso de la historia se vuelve un imposible. Ahora sume el resto de signos, de movimientos de características comunicacionales que hasta ahora hemos tratado y se dará cuenta de cuán difícil es mantener un control absoluto del conjunto corporal. Aquel que no presta atención a este tipo de señales porque no le importan o porque sabe que dice la verdad, se concentra en el contenido y el continente actúa con naturalidad manifiesta (aunque no siempre sea lo más recomendable).



La piel se amolda, con el paso de los años, a los pliegues musculares. Como cualquier camino al andar (vía), se marca una arruga con el gesto recurrente.

6.3. CUADRO EVOLUTIVO DE LA EMOCIÓN

La lógica evolutiva señala caminos de probabilidad emocional y de ello queremos hacernos eco en estos cuadros informativos.

Las protoemociones derivan en emociones primarias y de la combinación de estas surgen innumerables posibilidades que a su vez se combinan y dan como resultado infinidad de vivencias. Existen caminos o procesos emocionales de mayor lógica y probabilidad y, en un contexto emocional tan acotado como es el que se da en una sala judicial, vamos a intentar interpretar el proceso lógico con el riesgo de que esa lógica pueda no cumplirse y la derivación emocional siga otra de las innumerables vías de salida. Volvemos a hablar de probabilidades lógicas y, en los cuadros que incorporamos a continuación, damos las claves de esos procesos probables.

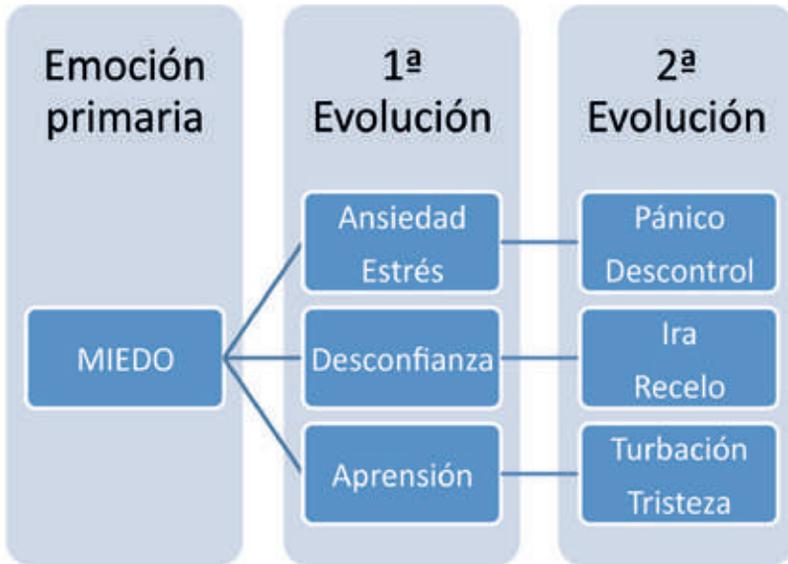
DESARROLLO GESTUAL DE LA EMOCION MIEDO

El miedo es una expresión que obedece a características únicas, espontáneas e irrepetibles. Es la emoción que en su recuerdo sigue una evolución más diversificada. En el desarrollo de un interrogatorio, ante la presencia de estímulos presenciales o el recuerdo de un hecho pasado, el miedo veraz queda enmascarado detrás de sentimientos de recelo, aprensión, desconfianza o turbación.

En su expresión fisionómica tenemos que diferenciar esa primera reacción original y única, fácilmente reconocida, de la que puede darse ante el recuerdo de aquella situación original por la que se interroga. El shock, o bloqueo emocional, es el principal componente del miedo, y su manifestación es un estado de ansiedad de difícil control, por tanto, la descarga de dicha ansiedad puede ser muy diversificada, desde la risa nerviosa hasta expresiones de ira o tristeza depresiva. En un interrogatorio, intemporal a los hechos, **lo que distingue la expresión veraz del miedo es la liberación emocional y no la contención.**

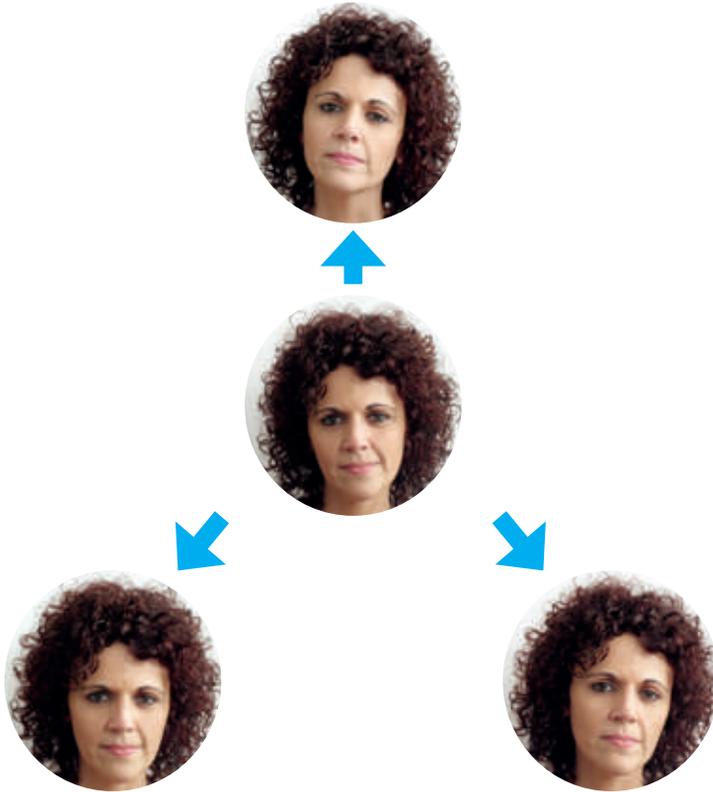
Esta emoción, en su forma simulada, pretende suscitar en el entorno sentimientos de compasión y protección, con el fin de alienar a la sala hacia un interés no legítimo. No obstante, por las características de espontaneidad y originalidad que tiene el miedo, su expresión no veraz se va a distinguir por un exceso de dramatismo y teatralidad. Con el interrogatorio lo que se debe perseguir es el desarrollo de esa emoción y determinar la lógica forzada del mismo para sacar a la luz la pretendida falacia.

Durante un interrogatorio, en su desarrollo veraz, como procesos más lógicos, la más templada de sus evoluciones puede desembocar en un cuadro de estrés situacional o leve, y en su forma más agresiva el estallido emocional puede ser múltiple y muy variado, siendo la aparición de un cuadro de ataque de pánico la más infrecuente y agresiva de las manifestaciones.



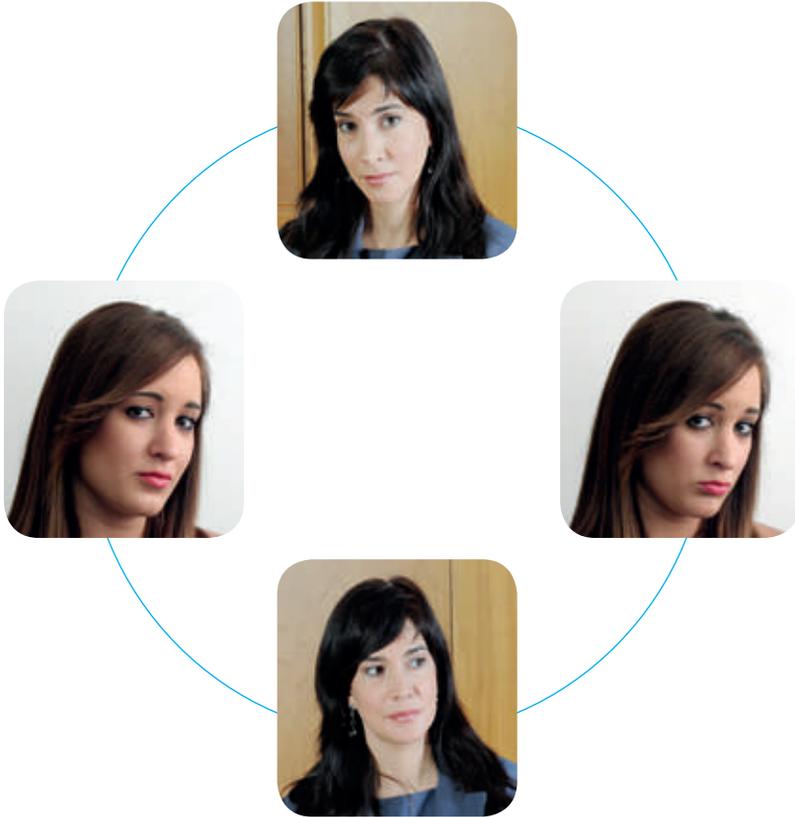
El cuadro refleja alguna de las evoluciones más características del miedo. No obstante, como ya se ha comentado, lo más significativo en la evolución del miedo, es su posible derivación hacia múltiples emociones, que en su expresión va a mostrar una composición corporal y mímica que puede derivar desde la contención al descontrol.

Derivaciones del miedo veraz



La suspicacia, el recelo, la desconfianza o la melancolía son algunos de los posibles desarrollos del miedo. En cualquiera de los casos, se puede observar la tensión de los músculos faciales. En el miedo fingido, a través del interrogatorio el testigo tiene que simular esa tensión. La incoherencia puede ser observada en el contraste entre lo que describe y la ausencia de tensión facial.

Miedo fingido



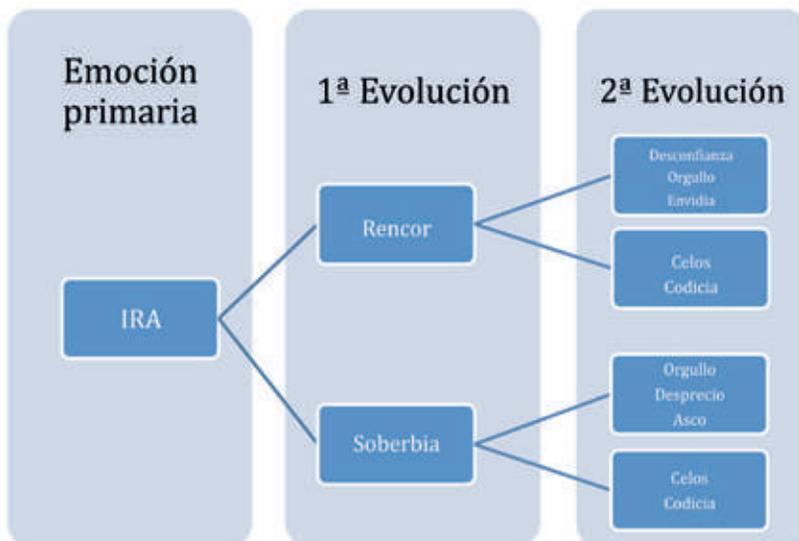
Las imágenes reflejan distintas poses en las que el testigo fuerza un gesto relacionado con el miedo. Como puede observarse, los rostros carecen de expresión. Aun siendo ejemplos que pueden parecer extremos, el temor sin base, es la más difícil de las emociones fingidas, y por tanto, puede carecer de un componente expresivo adecuado.

DESARROLLO GESTUAL DE LA EMOCIÓN IRA

Su derivación emocional es tan amplia que resulta imposible abarcar todas las posibilidades, es por ello por lo que hemos incorporado un elenco como muestra de posibilidades derivacionales con el fin de mostrar este hecho.

La ira, como emoción primaria y principal que se da en el contexto judicial, deriva en un sin fin de emociones sin que ello implique o signifique una variación en la probabilidad de veracidad. Es decir, el que un testigo o imputado se ría o llore partiendo de la base de esta emoción, debe interpretarse como una relajación de la misma.

Hay que tener en cuenta que la bidireccionalidad a la que ahora nos referimos, no sólo interviene en la probabilidad de veracidad del testimonio, si no que también trasmite al propio actor el sentimiento referido. De esta manera, cuando se simula la indignación, la aversión o el asco, posiblemente acabe por sentirse de esa manera aunque no sea lo pretendido. Por ello, la simulación de la emoción lleva consigo la emoción aunque no se desarrolle con la misma intensidad como lo haría de forma natural.



PROBABILIDAD DE FRANQUEZA

PROBABILIDAD DE FALSEDAD



En las dos tomas que referimos a continuación, ambas idénticas en su mitad superior, apreciamos la sutileza de las variaciones posibles:



▲ Los músculos orbitales de la boca marcan una frialdad que acentúa el sentimiento de ira.

▲ Existe una ligera contracción en la boca como inicio de una leve sonrisa, síntoma de cierta empatía o comprensión.

A modo de ejemplo incluimos una serie de emociones relacionadas con esta primaria:

DESDE
VERGÜENZA
RENCOR

DIFIDENCIA
ENVIDIA
APATÍA

AVERSION
ORGULLO
RESENTIMIENTO

ASCO
CODICIA
CELOS

DESCONFIANZA
LUJURIA
INJUNDIA

ODIO

Todas relacionadas y todas con posibilidad de desembocar o proceder de la ira, como emoción primaria. El endurecimiento de la mirada, la seriedad del rostro, la contracción muscular de la boca, el retrotraer los labios, enseñar los dientes, etc., indican conatos de ira. Como ya hemos mencionado, la bidireccionalidad y la manipulación de esta emoción son muy remarcados y aunque cada persona vivencia

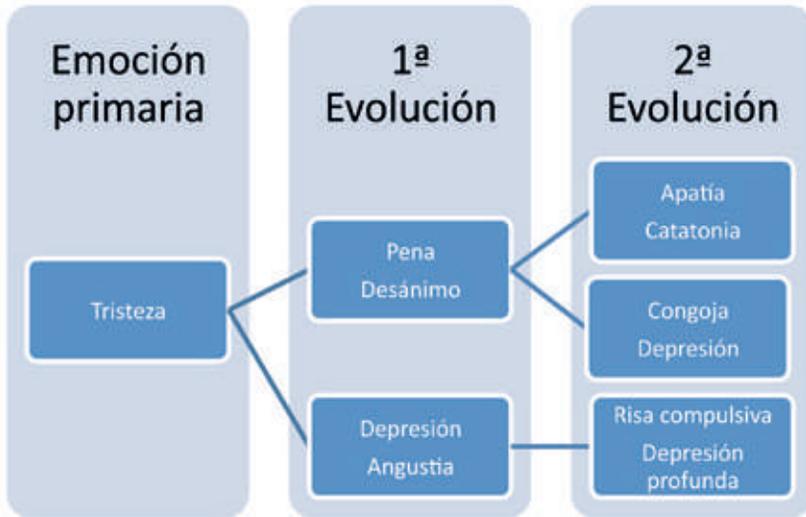
la emoción a su modo y la exterioriza de una determinada manera, cierto es que de común, los signos muestran la puerta a su manejo. Intensificarla o minimizarla, hacer que desaparezca o permutarla por otra más acorde a los fines, son posibilidades al alcance del que sabe identificar rápidamente la emoción.

DESARROLLO GESTUAL DE LA EMOCIÓN TRISTEZA

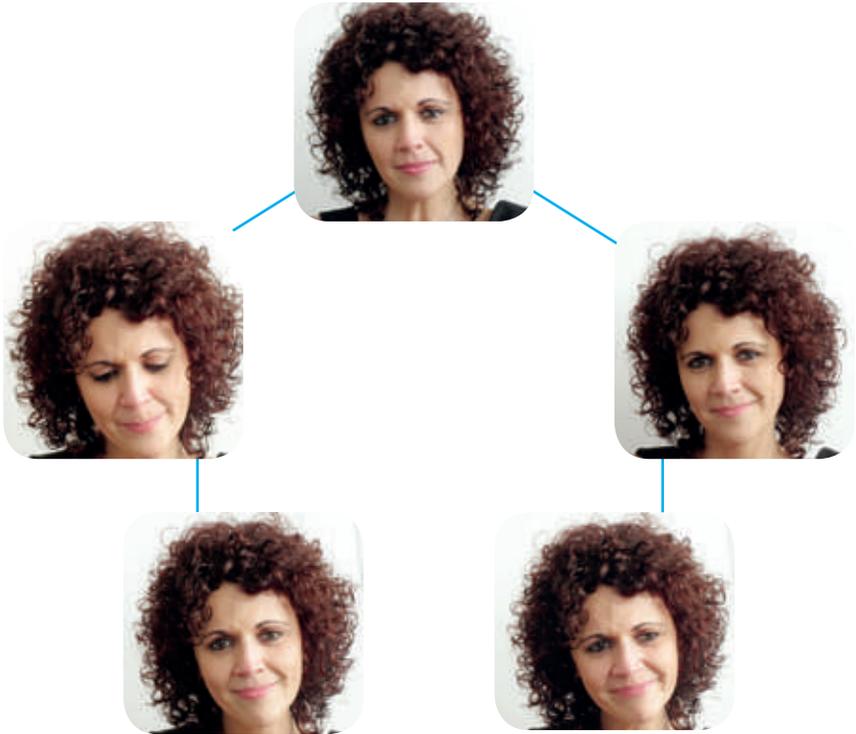
La tristeza, la expresión de la víctima es, posiblemente, la más simulada de las emociones. Apelar a la pena, al consuelo, conmover y buscar la empatía a través del desconsuelo resulta adaptativo. Por ello, la tristeza resulta la más complicada de las emociones a interpretar. Su evolución puede ser ilimitada, y su simulación sencilla. Es la emoción que todo ser humano lleva ensayando desde su origen.

La aparición de señales faciales es inmediata, la persona apenas tiene que forzar ese sentimiento; ante la situación como la que acontece en una sala de Justicia, el reflejo puede ser casi automático. Por tanto, determinar una hipótesis de veracidad resulta extremadamente complicado. Sin embargo, si atendemos a la posible evolución de la tristeza, en sentido veraz o simulado, el desarrollo puede ser idéntico. Por tanto, el letrado y las figuras cuyo cometido es el de impartir Justicia, deben de aislar ese sentimiento a través de las técnicas de interrogatorio apropiadas. El aislamiento emocional supone la herramienta más adecuada en estos casos. El dolor de la víctima es intrínseco a su papel, y con la pena o desconsuelo del supuesto “agresor” sucede lo mismo.

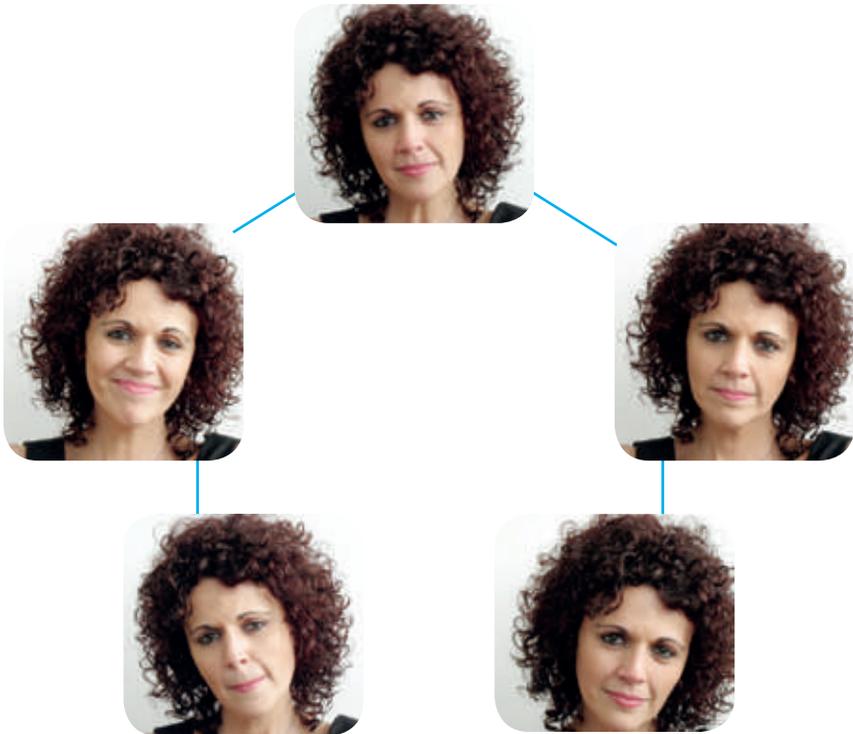
En el cuadro que a continuación desarrollamos, se muestran algunos de los ejemplos más probables en el desarrollo de la tristeza.



La risa como respuesta exteriorizada, aunque parezca que está en las antípodas de la emoción que tratamos, es una evolución muy frecuente.



Tristeza, pena, lloro desconsolado, dolor y contención en la emoción. Cuando el sentimiento se inicia, la manipulación propia o ajena puede incrementar esa tristeza hacia la depresión, o en un intento por controlarla, forzar la detención para evitarla. Por tanto, en estas tomas fotográficas, la emoción evoluciona en intensidad manteniendo los mismos atributos que la caracterizan.



En este caso, la tristeza original permuta sus características distintas escapando al control personal y por tanto mostrando información que pudiera no estar acorde a los intereses seguidos.

En estas derivaciones fotográficas se puede observar frustración, inquina, represión y conformismo. En la toma superior izquierda aparece una sonrisa en la boca pero, de nuevo, observando las mitades superior e inferior por separado se aprecian los dos componentes subyacentes: tristeza y alegría.

DESARROLLO TIPO 1 GESTUAL DE LA TRISTEZA



Cuadro explicativo

Observamos en estas tomas fotográficas un desarrollo gestual que parte de la emoción primaria tristeza, y se producen estimulaciones que provocan contracciones musculares y secreción lagrimal. La bidireccionalidad entre emoción y respuesta física marca el continuo al que deriva la intensidad de respuesta, es decir, siente la tristeza y esta se retroalimenta intensificándose y comprometiendo a más músculos. Observe el músculo frontal, el depresor de la ceja, el labial superior (orbicular de los labios) y el mentoniano. La veracidad se basa precisamente en la relación emocional (que no en la muscular) facilitadora de que todos los componentes operen al unísono sin incongruencias.



Hipótesis interpretativa

Teniendo en cuenta lo anteriormente dicho, el testimonio que se presenta tendría un soporte físico gestual que apunta a una mayor probabilidad de veracidad. Durante las respuestas al interrogatorio la persona está accediendo a una zona cerebral estimulada por una vivencia subjetiva histórica, es decir, puede ser vivida o no, pero la persona no está ocultando el recuerdo real, por tanto, todo el testimonio va a manejarse bajo experiencias que probablemente son ciertas y espontáneas. Por tanto redundar en el interrogatorio va a suscitar en sala la imagen de un testimonio veraz.

Es un dato sumatorio en la lectura general y se ha de tener en cuenta en el concierto interpretativo.

DESARROLLO TIPO 2 GESTUAL DE LA TRISTEZA



Cuadro explicativo

En este caso, la emoción primaria tristeza, evoluciona de fuera hacia dentro, es decir, teniendo en cuenta la bidireccionalidad, el desarrollo emocional se inicia en el gesto y pasa a la emoción. Pero no sólo eso, la evolución toma otros derroteros cuando lo que aparece en el rostro son signos de enojo (por músculos labiales y frontales) que desentonan con una impresión de dolor. Los labios apretados, pueden indicar una represión de la auténtica emoción que subyace durante el interrogatorio. La tensión muestra que el sujeto se ve desbordado por un torrente de sentimientos que no puede controlar del todo.

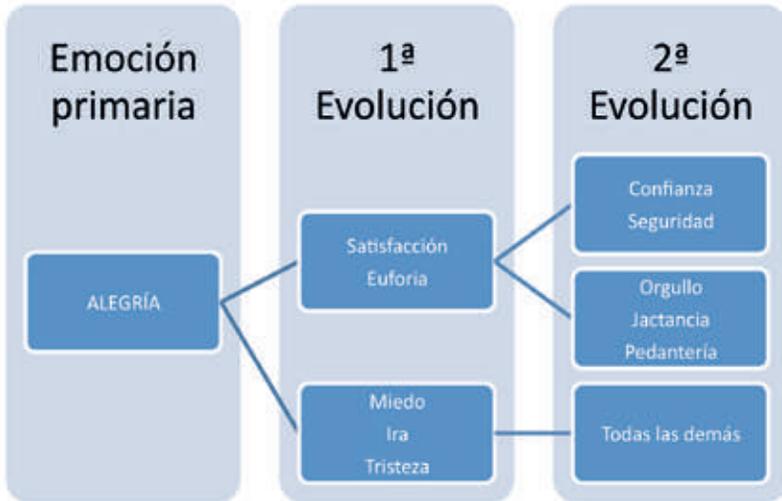


Hipótesis interpretativa

La probabilidad de mostrar emociones contrarias a los intereses del testigo es mayor cuando las emociones originales derivan en otras bien distintas tales como los casos que, en la parte superior; quedan reflejados: represión, ira, ocultación, intención de agravio, ... Cuando se pretende mostrar algo artificial, es casi imposible prestar la debida atención a todos y cada uno de los componentes físicos que intervienen. Por el contrario, cuando se produce de forma natural, todo se desarrolla de igual manera, antes bien, surgen pequeñas activaciones que pretenden frenar la intensidad emocional (contención). Por tanto, llegar a una conclusión en este caso precisa de un interrogatorio fino y agresivo enfocado a derribar la barrera represiva.

En estos casos, por tanto, hay menor probabilidad de veracidad.

DESARROLLO GESTUAL DE LA EMOCIÓN ALEGRÍA



Como hemos visto en el cuadro de evolución, la alegría puede devenir en satisfacción, orgullo o euforia. Pero incluso en una primera evolución, puede convertirse en ira, miedo o tristeza.

En sala, su exteriorización se va a ver limitada y moderada. De las cuatro, la alegría es la emoción más contenida, más controlada y/o disimulada. De por sí es positivo el que alguien esté alegre y contento, pero no olvidemos que derivación puede incluir componentes de soberbia, lujuria, envidia y otros tantos Pecados Capitales. Prácticamente todas las emociones negativas pueden estar imbuidas por la originaria, por ello, su identificación y manipulación han de tener en consideración estos apuntes. Imagine la satisfacción en el rostro del hombre que sabe que el despecho ocasionado por su mujer tras la separación recibirá su castigo a tenor de las pruebas que se van presentando; su rostro reflejará una leve sonrisa maliciosa, placentera y vengativa. No es alegría sino más bien placer por el mal ajeno.

Por otro lado mucho más agradable, sin buscar intereses retorcidos en el actor, la alegría se exterioriza a través del gesto más amable; la sonrisa. La empatía se

crea a través de este gesto, que cuando es sincero y natural trasmite la sensación concreta que permite a las personas comunicarse a través del canal del entendimiento mutuo.

A través de las siguientes muestras fotográficas, veremos diversos aspectos gestuales procedentes de esta emoción.



Todo gesto derivado de la alegría tiene al igual que en los anteriores casos, dos vertientes principales: el positivo (intensificación y derivaciones de la alegría) y el negativo (derivación a emociones que cambian el componente de probabilidad de veracidad). Estas últimas serán las que devengan en ira, celos, rencor, orgullo, etc.

La alegría en positivo pasa a la satisfacción, también el orgullo, confianza, relajación o seguridad. A fin de cuentas, es el transcurso del proceso judicial el que marcará las pautas sobre lo que es positivo o negativo en su proceso.

6.4. EJERCICIO DE IDENTIFICACIÓN EMOCIONAL

Para finalizar este capítulo, le proponemos un ejercicio de identificación de emociones. Note el gesto en músculos y su coherencia con el resto del conjunto. ¿Muestra o quiere mostrar? ¿Es real o aparenta realidad? Fácil si tenemos en cuenta que es complicado que los modelos muestren emociones reales frente a la cámara, pero ciertamente, algunas de las presentes son reales 100 %.





6.5. RESUMEN

- La expresión de la mímica facial es un vehículo de comunicación emocional inconsciente. A través el análisis de la manifestación natural y espontánea pueden derivarse determinadas hipótesis de certidumbre o coherencia entre el relato de un testimonio y su coherencia con la manifestación emocional esperada.
- Se reconocen cuatro emociones básicas: Miedo, ira, tristeza y alegría. De las cuatro se derivan las múltiples expresiones que conforman el sentir de un testigo.
- La expresión emocional obedece a un proceso de bidireccionalidad entre el estado cognitivo y su conformación en la expresión física.
- Existen procesos de retroalimentación entre las señales físicas y las cerebrales. La manifestación veraz seguirá un curso espontáneo y natural.
- En la manifestación simulada, la respuesta física sigue un proceso más lento. En su desarrollo pueden percibirse señales incoherentes que alertan sobre la posible simulación del estado emocional.
- En su forma positiva (veraz) la emoción parte desde lo cognitivo a lo físico. La forma negativa (simulada) sigue un proceso de lo físico a lo cognitivo.
- No todas las emociones son susceptibles de ser manipuladas en la misma forma. La más fácil es la tristeza y la más difícil el miedo.
- En el manejo del interrogatorio, identificar la emoción base resulta esencial. Alcanzar un determinado grado de hipótesis veraz implica la correcta interpretación de la raíz de emoción base presente en un testigo.

- Sólo a través de la potenciación de la emoción raíz, podemos analizar el grado de coherencia existente entre el comportamiento no verbal y facial y la intención manifiesta del testigo.

CAPÍTULO 7

El interrogatorio

Llega el momento de poner en práctica todos los conocimientos y habilidades que el dominio de la comunicación otorga. Todo lo tratado en éste volumen es de aplicación en este capítulo: las técnicas, las tácticas, el uso de la propia voz, la paralingüística, el análisis de gestos y posturas, la empatía, la manipulación, el *rapport*, y la asertividad (como capacidad de reconducir sutilmente a un testigo).

El interrogatorio que tratamos es una forma de comunicación específica y avanzada, que emplea unas pautas basadas en la tecnología específica aplicada al ámbito judicial.

Ante todo, se trata de una forma de comunicación **específica** ya que su realización es **profesional**. Aunque existen muchos tipos de interrogatorios como el policial o el paternal, ahora nos concretamos en el jurídico. El interrogado asume de manera inmediata un rol específico de testigo, perito, demandante o acusado, y, en los cuatro casos, se sitúa bajo el mandato judicial y al servicio de este. Todo el entorno que rodea el acto recuerda este hecho, aunque la Constitución Española recoja en su artículo 14 que todos somos iguales ante la Ley, lo cierto es que hay una serie de factores que obligan a pensar que esto no es del todo cierto. Ya hemos visto en la proxémica como está situado el mobiliario y dónde se colocan las partes: el indagado, normalmente, queda frente a un tribunal abierto en forma de “U”, que le mira, estudia y escudriña, en el que además la situación de mesas y altura de sillas sirve para remarcar este hecho. En ese momento es el centro de todas las miradas y análisis, con todo el nerviosismo que eso conlleva. Está obligado a prestar la declaración y sometido al Poder Judicial que en ese momento, los componentes del tribunal, representan. Por tanto, durante el tiempo que dura la declaración, queda bajo la atenta vigilancia del Poder Judicial representado en la sala. Por otro lado, el resto de las partes asumen sus respectivos roles que les capacitan en el procedimiento interrogatorio. Las togas, la sala, las cámaras, sus asientos, el ambiente en sí mismo disparan un dispositivo emocional que les introduce en situación.

Es **avanzada** ya que el objetivo que se busca marca la estrategia a seguir; las preguntas no son casuales y sin orden. Están estructuradas de una determinada forma y, aunque se puede preguntar lo mismo de muchas maneras, la elección de una pregunta construida con una semántica y sintaxis concretas puede marcar el resultado.

Por último, utiliza una **técnica** que engloba los conocimientos adquiridos en la comunicación verbal y no verbal, y la aplica en el ámbito judicial.

En todo momento hay que tener presente que las distintas técnicas requieren de la observación, identificación e interpretación de gestos, posturas y estados emocionales del interrogado. Conociendo el estado es más fácil manipularlo.

7.1. REGLAS

- **El interrogante es el conductor, el interrogado el protagonista, las preguntas el vehículo y la verdad el destino.**
- **La flexibilidad del interrogador es la primera y más importantes de las premisas.**

A lo largo de todo este volumen hemos tratado distintas técnicas aplicables al interrogatorio y cuyo fin es la detección de variables que pudieran sugerir la necesidad de saltarse el guión preestablecido y forzar, o reforzar según el caso, determinadas situaciones.

- **Si algo es veraz, cualquier ataque sobre la verdad la refuerza.**

En el capítulo 4º, en la alegación de acusación mencionamos la falta de especificidad al no mencionar un hecho obvio, cual es el que un individuo que porta un arma blanca en la calle muestra una actitud, cuanto menos, con un alto riesgo de convertirse en violenta. Aunque portar el arma sea merecedor tan sólo de una sanción administrativa, lo que es indudable y, repetimos, obvio, es que es ilegal.

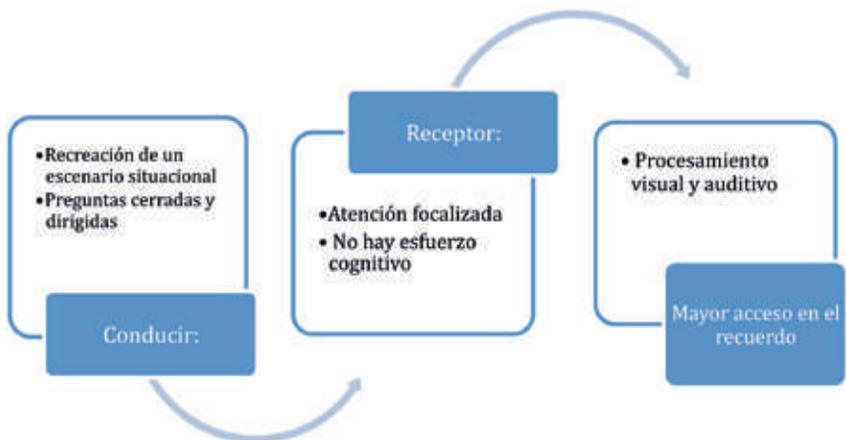
- **Conducir es distinto a sugerir.**

Conducir:

– “Sr. Melany, ¿trabaja usted en la recepción del hotel Albir?”

- Así es.
- ¿Tiene alguna relación con la víctima y el supuesto agresor?
- Ninguna salvo la estrictamente profesional. Eran clientes del hotel.
- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en ese puesto?
- Más de 20 años.
- ¿Estaba trabajando la noche del 17 de febrero de 2011 cuando ocurrieron los hechos?
- Sí.
- ¿Presenció y pudo ver la agresión?
- Estaba justo en frente y lo vi todo.”

La diferencia entre conducción o sugerencia radica en el efecto que produce en el receptor del mensaje. El interrogatorio conductor estimula en el oyente la recreación del escenario situacional sin que el éste precise esfuerzo cognitivo, lo cual facilita que toda la atención se focalice en la declaración, además, el hecho de forzar una imagen mental, como ya hemos mencionado, origina una huella cognitiva cuyo efecto sobre el recuerdo potencia la accesibilidad sobre el mismo. Con la conducción obligamos, sin esfuerzo por parte del receptor, a la construcción artificial de un escenario.

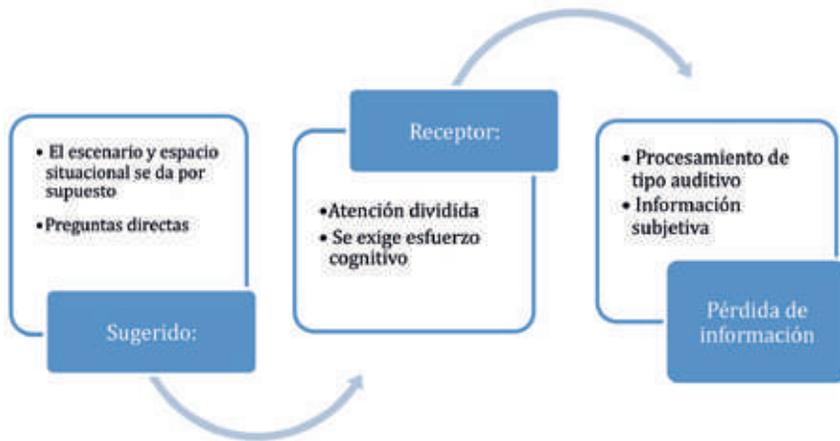


Sugerir:

- "Sr. Melany, usted como trabajador del hotel y sin relación alguna con los clientes del mismo, nos puede relatar con objetividad todo lo acontecido, ¿es así?"
- Sí, así es."

En este ejemplo de interrogatorio sugerido podemos observar la ausencia de escenario situacional. El receptor del mensaje carece de la totalidad de elementos informativos que sitúan la narración. La carencia de detalles obliga a una división en la atención cuyo esfuerzo permuta entre la escucha activa y recreación situacional. Se produce una pérdida en el potencial de atención.

El receptor va a completar la información con ideas de tipo subjetivo.



La principal diferencia entre un tipo de interrogatorio u otro es el uso o la intención en el mismo por parte del letrado y la valoración de la idea previa que sobre los supuestos hechos que están siendo juzgados pueda tener más valor. Es decir, es muy importante tener en cuenta si el interés de la defensa es mantener la información subjetiva que el Magistrado-Juez pudiera haberse hecho del estudio de diligencias previas a la vista oral, o por el contrario se precisa enfrentar esas ideas preconcebidas.

Si el interés es mantener la construcción previa, el interrogatorio sugerido es la estrategia más acertada. Dado que la idea o valoración del testimonio va a ser conformada entorno a la idea subjetiva previa y a la declaración prestada, si bien, en la declaración va a existir determinada pérdida de atención.

En cambio, un interrogatorio dirigido supone la estrategia más adecuada si lo que se persigue es contradecir la posible idea previa que el Magistrado-Juez pudiera tener. No sólo vamos a recrear el espacio situacional de los supuestos hechos, además, vamos a tener la seguridad de que en la medida que la atención se encuentre focalizada en la escucha del testimonio, esta información va a llegar de forma completa y va a tener un mayor acceso en el recuerdo de los receptores del mensaje.

- **Evitar discusiones y disputas directas con el testigo.**

Entrar en una discusión directa con el testigo es siempre contraproducente. No se trata de convencer de algo al declarante, antes bien, a quien hay que convencer es al Juez. El desorden y la falta de preparación quedan reflejados en las discusiones de este tipo, por cierto, siempre infructuosas. Sin embargo, el letrado tiene la potestad de conducir y dirigir el interrogatorio como crea conveniente, detallando las contestaciones, diseccionando los detalles importantes minuciosamente o acortando contestaciones que no interesan o van en contra de la parte.

- **Las respuestas naturales tienen más valor que las aprendidas.**

Este punto refiere a ese 85% de comunicación no verbal que completa el sentido y significado del 15% de lenguaje verbal. La naturalidad dota de coherencia comunicativa la declaración, y el procesamiento que de la misma va a tener un valor de credibilidad mucho mayor.

- **Es posible motivar y alterar preguntando. Nos referimos a fomentar estados anímicos determinados.**

La posibilidad de alterar estados emocionales persigue el ajuste o desajuste de la credibilidad del testigo en base a su lenguaje no verbal.

- **Hay que formular bien las preguntas.**

La estructuración, la elección de las palabras ajustadas al receptor, la calidad del sonido, ...

- **Hay que terminar en el momento justo.**

- Calibrar las posibilidades del testimonio y el resultado que del mismo se esta obteniendo en base a toda la síntesis de conocimiento de las variables que afectan al interrogatorio y los testigos.
- Tener muy claro cual es el objetivo con cada testigo y no tratar de adornar excesivamente la información que de éste se pueda obtener.

Testigo neutro:

– Sr. Melany, ¿presenció usted el día de los hechos la agresión que se le imputa a mi patrocinado?

– No.

Fin del interrogatorio.

Es frecuente tratar de inundar con una información colateral este tipo de interrogatorios. Lo que se pretende es no dar pie a explicaciones que resten potencial a la intención de defensa. El “No” tiene un significado tan contundente como explícito y es lo que permanecerá en la huella del recuerdo.

Testigo neutro:

– Sr. Melany, ¿presenció usted el día de los hechos la agresión que se le imputa a mi patrocinado?

– No.

– Entonces, ¿cómo sabe usted que los hechos ocurrieron tal y como ha explicado en sala?

...

Con esta pregunta abierta cuya intención es deslegitimar la declaración antecedente, se abre la oportunidad a que el testigo convenza con sus explicaciones, restando contundencia a la primera contestación.

- **Los oyentes tienen que entender la historia.**

Entender y comprender. Pero, un paso más es simpatizar, sentir lo mismo que el testigo y esto es a lo que se debe de apuntar.

- **Amoldarse al interrogado (cultural y emocionalmente).**

La empatía como herramienta facilitadora de una disminución de la ansiedad (testigos propios) o la defensividad (testigos de parte contraria).

- **El uso del impacto en los momentos claves.**
- **Asegurarse de que el mensaje es escuchado por los integrantes de la sala, especialmente por el Magistrado Juez.**

Es importante que el Juez, una vez finalizado el testimonio, recuerde con claridad el contenido más que el continente, es decir, lo que dijo y no cómo lo dijo o cual era el aspecto que tenía el declarante. Para ello, el interrogador debe hacer bien su trabajo, sin buscar protagonismo antes bien la funcionalidad y eficacia en su cuestionario. La claridad del testimonio pasa por situar a los presentes en los antecedentes de quién es el testigo, sugerir cual es su credibilidad y la razón por la que está prestando su declaración a través de preguntas previas situacionales.

7.2. TIPOS DE INTERROGATORIO EN EL ÁMBITO JUDICIAL

Pasados los minutos de contención que todo testigo experimenta al prestar declaración ante un tribunal, la observancia y el manejo del interrogatorio toma relevancia. Como es lógico, hay dos tipos de interrogatorios: el de la defensa y el de la acusación, y estos a su vez se distinguen en tres partes: los testigos neutros, y los que están a favor de una u otra parte (interrogatorio/contrainterrogatorio). En este apartado, en la palabra testigo englobamos a las partes, a los peritos y a los propios testigos.

Interrogatorio a testigo a instancia de parte interesada.

Sometido a toda la tensión situacional, ante todo, para minimizar los síntomas de la contención y las emociones derivadas del miedo, el letrado debe tranquilizar y utilizar sus propios gestos y voz para conseguir tal fin. Es primordial transmitir naturalidad (versus preparación, memoria y/o, por supuesto, invención). Si esta situación se prolongase a lo largo de los minutos que dura su intervención, la falta de naturalidad, la excesiva tensión, se traducirían en expresiones incorrectas, artificialidad (invención/mentira) y a fin de cuentas testimonio inválido, fallado o contrario a los intereses. Por tanto, su preparación previa (tratada en los aspectos específicos de la comunicación jurídica), y su pronto acomodo a la situación son aspectos clave en este tipo de interrogatorio.

La naturalidad pasa por solicitar el relato de forma libre y extensa de lo acontecido, de aquello por lo que es citado. La libertad de relatar los hechos confiere, de por sí, el atributo de veracidad al mismo. Una vez terminada su exposición, el cuestionario se centrará en estos aspectos:

- Las preguntas abiertas van encaminadas a mostrar sentimientos y emociones que consigan comprometer a los oyentes, es decir, se persigue empatizar, hacer sentir y ponerse en los zapatos del que presta declaración. La mejor forma de entender algo es entender lo que se siente en tal caso. Para ello, las palabras clave en estas cuestiones son “sentir”, “percibir”, “miedo”, “angustia”... Los presentes tienen que “ver” lo que ocurrió y sentirlo en sus propias carnes.
- Las preguntas cerradas (sí/no) buscan matizar, señalar algo que el testigo ha olvidado o no ha remarcado lo suficiente. El orden cronológico otorga coherencia y facilidad de comprensión, por tanto, para que los oyentes entiendan perfectamente lo ocurrido, las preguntas no pueden ser aleatorias. El orden, la preparación el estudio previo del caso son aspectos de suma importancia que transmiten seguridad. No es igual decir que se está seguro de algo que transmitir esa seguridad; el impacto en el segundo caso es mayor.

Cuando el testimonio es de defensa a la acusación, los atributos que se deben transmitir son los de inocencia, honestidad, amabilidad (sin excederse). La buena

presencia, la imagen, la relajación, la contención emocional y la claridad de ideas otorgan veracidad a la defensa.

Interrogatorio de testigo neutral.

Los testigos presentes llamados a declarar “vieron” lo ocurrido o creyeron ver lo que realmente ocurrió. Se sabe y se ha comprobado científicamente, que cuando falta información sensorial, nuestro cerebro está preparado para rellenar esas lagunas informativas sin que conscientemente podamos diferenciar realidad de invención. De esta manera, como hemos mencionado, el testigo que escuchó un frenazo y un fuerte golpe e inmediatamente salió a la calle y vio tendido en el suelo a una mujer junto a un vehículo golpeado, construye visualmente lo ocurrido sin tratarse realmente de una mentira. Esos instantes previos son rellenados por recuerdos no existentes como mecanismo automático que otorga lógica y facilita el recuerdo de lo sucedido.

También hay que tener en cuenta el paso del tiempo que envejece los recuerdos, hace que desaparezcan detalles y pierdan calidad. Un último aspecto a tener en cuenta es que el relleno de recuerdos se alimenta de otros testigos que completan lo ocurrido. Cuando hablan entre ellos “construyen” la realidad y lo que unos no vieron o escucharon finalmente terminan por verlo o escucharlo. Los pequeños detalles, los aspectos más nimios pueden marcar la diferencia entre realidad e invención.

Para resumir, el interrogatorio a testigos debe ser abierto en conclusiones y cerrado en detalles cuando se pretende afín a los propios intereses. Sin embargo, será cerrado en detalles para desmontar la hipótesis testifical. En este caso, serán de especial utilidad todas las herramientas vistas hasta ahora tales como la manipulación y las diversas técnicas y tácticas, todo enfocado a desmontar la validez del testigo.

Imaginemos la siguiente situación para observarla desde dos estrategias distintas:

Estrategia 1ª

– “¿Trabaja usted de recepcionista en el complejo de oficinas Albir?”

- Así es.
- *¿Cree usted que puede acordarse de haber visto a mi cliente la noche en que se produjo la muerte del Sr. Melany aunque haya pasado ya más de dos años?*
- *Si, me acuerdo perfectamente. Tengo buena memoria."*

Estrategia 2ª

- *"¿Trabaja de recepcionista en el complejo de oficinas Albir?*
- Así es.
- *¿Cuánto tiempo lleva trabajando?*
- *Más de 20 años.*
- *¿Cuántos clientes aproximados durante su turno en un día cualquiera pueden pasar por la recepción?*
- *Pues no se... 10, 20, 30, 70, depende.*
- *¿Recuerda usted haber visto a mi cliente el 5 de febrero por la tarde?*
- *No lo recuerdo.*
- *¿Y el 7 de febrero?*
- *Pues ..., tampoco.*
- *Gracias, no hay más preguntas."*

En el primer supuesto, el abogado comete dos fallos al poner en práctica su estrategia. El primero es obvio, ofrecer la posibilidad de contestar preguntas abiertas y de opinión en un contrainterrogatorio. El segundo fallo es mostrar sus cartas nada más empezar el cuestionario. El testigo, al escuchar la pregunta, prácticamente ya sabe lo que hay que contestar. En cambio, en el segundo caso, por medio de la razón y de la lógica, el abogado va arrinconando al testigo hasta desmontar su declaración por una contestación igualmente lógica y razonable: es casi imposible acordarse de todos los clientes que pasan a diario por recepción.

Los peritos, como testigos cualificados y neutros, forman parte de este tipo de interrogatorio. Aunque el perito es pretendidamente neutro, sabemos que en muchas ocasiones no es así. Existe un interés, si ha sido contratado, por conducir su prueba al terreno del contratante, a la sazón, parte interesada del juicio. Por tanto, nos remitimos a los tres tipos de testimonios según sea su caso: neutral, afín al acusado o afín al demandante.

Interrogatorio de testigo a instancia de parte contraria (contrainterrogatorio).

demostrar la falsedad de algo tiene más valor que demostrar una verdad ¿Por qué es así? Simplemente por el impacto que causa. Impacta de tal forma en el interlocutor que es imposible no prestarle atención. Descubrir una mentira siempre es más llamativo que descubrir una verdad. En el tiempo que dura un juicio (minutos u horas) se podría hacer un gráfico atencional de cada interviniente en el mismo. Es imposible que el Magistrado Juez preste la misma atención a primera hora de la mañana que al final de su último juicio, y de igual manera, su nivel atencional varía a lo largo de un mismo proceso. Los juicios largos con multitud de testigos y pruebas, los largos alegatos y testimonios o la entonación y forma de hablar de los letrados, restan capacidad de atención e invitan a la disipación del pensamiento. Pero no sólo eso, las anotaciones que realiza y las oportunas consultas a papeles y secretarios siguen restando. El letrado debe estar seguro de que la información obtenida llega eficazmente. Repetir de otra forma la pregunta cambiando entonación y volumen asegurará este hecho. Al hilo de esto último, algo a tener en cuenta es el orden cronológico de presentación testifical: es recomendable que el primero y el último sean testigos de importancia e impactantes.

Partimos del hecho de que el testigo, bien porque conoce el funcionamiento del juicio o bien tras las primeras preguntas, sabe que la parte que realiza el interrogatorio es contraria a sus intereses. Intentará desmontar su testimonio y, a sabiendas de ello, estará notoriamente más tenso que ante las preguntas realizadas por la otra parte.

Por regla general, en el contrainterrogatorio, el protagonismo del testigo debe verse relegado a la intervención del Fiscal o de la acusación. Es conveniente que el Magistrado Juez preste más atención al continente que al contenido salvo en momentos puntuales. Es decir, la declaración debe ser conducida o bien a desacreditar o bien a sacar el máximo partido a los puntos que favorecen la tesis del abogado.

El abogado dispone para su utilización de las siguientes técnicas:

Relajación y ataque.

La empatía consigue relajación y la relajación permite mayor flujo entre pensamiento y habla gracias a la confianza generada. Poco a poco el testigo se siente más

seguro y natural. Las preguntas del abogado no pretenden desmentirle y tampoco suponen un ataque a su testimonio. Es amable e incluso siente cierta afinidad hasta que en un momento, cuando se quiere dar cuenta de ello, está contestando a una pregunta comprometida que su sistema de autodefensa no ha detectado a tiempo. Se ve incapaz de reaccionar, de recular, de desdecir y la mentira o incoherencia queda reflejada. Pudiera ser que el abogado hubiese utilizado la técnica del silencio o simplemente haya preguntado por un hecho concreto, pero lo cierto es que lo dicho ya no tiene remedio.

Obtener el testimonio que desdice o que muestra la mentira es atencionalmente impactante, pero hay que saber cortar a tiempo para evitar que el testigo desdiga o arregle lo dicho. Tiempo habrá en los alegatos para incidir en ello.

Muy relacionada con esta técnica, encontramos una especialmente útil en aquellos casos en los que el testigo está tan confiado y relajado que su nivel de protección queda completamente ausente. Se debe a una excesiva tensión que abruptamente desaparece cuando el testigo se sabe “fuera de peligro” o cree que el interrogatorio ha terminado:

“Nada más que decir Señoría, bueno si, permítame una última pregunta...”

Desenaja de tal manera al testigo que no tiene tiempo de rearmar la coraza defensiva. Además, la pregunta en cuestión (previamente estudiada por el abogado) es clave y susceptible de responder de diversas maneras. Son preguntas del tipo:

“Si como dice, cuando sucedieron los hechos usted estaba en la parte izquierda del vehículo, ¿cómo es posible que apareciera en la derecha?”

No sólo impacta y desmiente el testimonio, si no que además saca el mayor provecho del mismo, y activa un *jaque* que bien podría ser *jaque mate* judicial. Si nos permiten la analogía, ¿recuerdan al inspector Colombo en sus interrogatorios? La última pregunta que lanzaba casi en la puerta cuando se marchaba era la que descubría al delincuente.

Tensión y confrontación directa.

Intensificar la tensión, los sentimientos derivados de la ira inicial manipulando al testigo, hacen que sus respuestas se basen en estas emociones. Al observar un atisbo de asco, resentimiento o culpa, a través de los gestos, se abre la puerta de la manipulación al abogado sagaz. El testimonio iracundo y resentido pierde sensación de veracidad imbuido precisamente por esa emoción. Además, la ira merma la contención y el testigo acaba hablando más de la cuenta y exponiendo lo que en otra situación jamás diría. Por ello, una oportuna pregunta puede ser extensa y emotivamente contestada durante estos estados de ánimo. Lo importante de este hecho es que **la probabilidad de veracidad en estados tan alterados, aumenta considerablemente**, es decir, que las respuestas, aparte de ser de suma importancia conllevan un componente alto de verdad.

7.3. INCIDENCIA POSTURAL Y GESTUAL

Hemos visto que la variación emocional y por tanto gestual incide directamente en la probabilidad de veracidad en el testimonio. Las incongruencias gestuales y verbales, sin embargo, restan en estos porcentajes. Como no nos compete en este volumen la interpretación gestual y postural, aunque a modo referencial la hayamos tratado, no tratamos de analizar su significado, pero en cambio, si hemos querido hacer mención de alguna de ellas. En el capítulo de comunicación específica referimos fotografías de momentos precisos para este tipo de análisis. Es el momento de tratar en el interrogatorio estos gestos y posturas:

La tensión, el miedo, el estrés o la inseguridad son sentimientos ligados a todos los declarantes. Incluso muchos letrados, en los primeros momentos de su intervención, verán titubear su voz y cometer pequeños lapsus. Sus posturas y gestos reflejan este hecho y así sucede durante los primeros minutos testimoniales. El tiempo y habituación posteriores permiten la relajación física. A partir de ese momento, tras los primeros minutos de calentamiento, se puede observar el comportamiento corporal.

Los síntomas sutiles de ira permiten profundizar o calmar este sentimiento en función de lo deseado. Preguntado por cómo le hizo sentir determinada conducta, el testigo revivirá en su memoria ese sentimiento. Por contra, si se pretende cambiarlo o minimizarlo, la pregunta irá encaminada a esto. Cuando se alcanzan

cotas elevadas detectables a través de las expresiones, del lenguaje oral y corporal, ante las preguntas clave, las contestaciones tenderán a ser más veraces y emotivas.



- ◀ Un atisbo de ira en los ojos, en los labios, en el entrecejo, en los puños cerrados con fuerza, en los dientes y mandíbulas apretados. Cualquier signo es indicativo de este sentimiento incipiente y susceptible de ser manipulado.



- ◀ En esta fotografía aparecen la ira y una mano en la boca que pretende contener: Para que esa mano deje de frenar el habla, una buena solución es intensificar ese sentimiento.

Las respuestas basadas en la tristeza conmueven y facilitan la comprensión del mensaje. Pero algo tan manido como dar pena puede resultar contraproducente

si el sentimiento de tristeza no es real. Todo el cuerpo habla, no sólo los ojos y la boca, y mantener la emoción de tristeza en todo el cuerpo durante el tiempo necesario resulta imposible. Antes bien, existirán incongruencias que señalan la falsedad de la emoción.

*“Entendemos que le apene esta situación, a nosotros también lo hace, pero por favor, deje a un lado... **sus emociones** y explíquenos cómo llegó a parar a su bolso el cuchillo ensangrentado...”*

El abogado no necesita llamar mentirosa al testigo, ni falsa en sus actuaciones, basta con, de manera subrepticia, hacer ver a los presentes que está exagerando y manipulando sus propios sentimientos con el fin de dar pena y ser creída. Los tiempos, la entonación y el énfasis que pone en “sus emociones”, son suficientes para dar a entender la falsedad de su actuación.

Los músculos faciales del mentón y labial inferior actúan de forma automática, y la vibración que producen durante el lloro y las arrugas que se forman son difícilmente imitables. El rostro verdaderamente triste y dolorido es reconocible por todo su conjunto.

La pretensión de causar pena o sentimiento de protección aumenta la probabilidad de falsedad testifical, mientras que el sentimiento real la aumenta. Por tanto, en el primer caso, recomendamos romper o desenmascarar lo que el actor pretende. En el segundo caso, en función de lo pretendido, a veces es mejor dejar hablar al testigo para que muestre esa naturalidad del sentimiento tristeza o, por el contrario, dar por terminado el testimonio si resulta contraproducente. Cambiar su estado de ánimo pasa por cambiar las preguntas tipo, pedir calma o dar tiempo a que se sosiegue.



- ▲ Dos formas de mostrar, exponer y hacer ver cuanto pesar le causan los sucesos. Es exageración pura, pero nos sirve para mostrar lo que pretendemos explicar. No hay emoción real. En la fotografía izquierda la mano en la frente muestra el dolor pero el resto de rasgos faciales no acompaña ese sentimiento. A la derecha observamos una postura de ensayo que pretende causar compasión y sentimientos proteccionistas en el interlocutor: hay direccionalidad y pretensión de causar una reacción específica, algo inexistente en un sentimiento puro de tristeza.



- ▶ Las dos imágenes superiores muestran el auténtico dolor; la pena en un estado reconocible y creíble. Sin embargo, en las fotografía inferiores, la emoción no está tan definida, hay pretensión e intencionalidad. En este caso, el conjunto de la cabeza muestra incoherencia: cabeza ladeada y mirada pretendidamente penosa, frialdad emocional en músculos del resto del rostro; todo apunta o bien al inicio de la emoción o bien a la falsedad de la misma.



7.4. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN EL INTERROGATORIO

El lenguaje es una representación de la realidad subjetiva del individuo. Por tanto, lejos de mostrar con exactitud los pensamientos, representan a los mismos con un sinfín de errores y limitaciones. Cuando alguien dice “*me faltan palabras para expresar ...*” es completamente cierto. Piense que el castellano tiene es su haber 84 mil vocablos de los cuales una persona con nivel cultural medio puede utilizar tan sólo 1.000, y si posee una gran cultura hasta 5.000. El pensamiento se convierte en palabra, entonces, ¿son tan limitados los pensamientos? Reconvertir una imagen en palabras pasa por el tamiz del pensamiento práctico, de la habilidad para componer frases y aplicar la parte del *elocutio* de la manera más certera. Le elección y colocación de palabras para expresar verbalmente el pensamiento es un arte en los escritores, poetas, comunicadores y letrados, mientras que para el resto de personas que se benefician de esta herramienta diariamente no deja de ser más que un mero utensilio al que maltratar y descuidar.

Tan sólo 1.000 palabras, 2.000 a lo sumo, que el letrado debe elegir y dosificar en el desarrollo de su labor.

En paralingüística hemos mencionado que en comunicación, no sólo hay que acompasar la manera fónica de hablar con el interlocutor si no que, además, copiar las expresiones y palabras utilizadas ayuda a crear sincronidad. En esta parte del interrogatorio hay que aplicar también estos conocimientos puesto que el conjunto es más que sus partes.

En Programación Neurolingüística (PNL) se sabe que las personas al hablar representan un mapa de todo el territorio, es decir, como ya hemos dicho, representan una realidad que no es real puesto que es la suya propia. Además, se da un significado personal a la palabra; un significado que será distinto para una persona o para otra (la palabra “Justicia” por ejemplo tiene infinidad de realidades subjetivas). Un testigo ve una agresión y suprimirá, añadirá o modificará inconscientemente muchos detalles que darán como resultado un relato de los hechos diferente del testigo que le acompañaba ese día y estaba a su lado. En ambos la forma de procesar la información es distinta y la manera de expresarla también.

Richard Bandler y John Grinder, desarrolladores del modelo de metalenguaje de la PNL, han descubierto que en el habla existen tres formas de ocultar y desvirtuar la información. Muchas veces subyace en el inconsciente y ni el propio actor se da cuenta de estas limitaciones. Otras veces es semiconsciente existiendo un afán de ocultación. En cualquier caso, conocer, observar e interactuar con estos ítems capacita la obtención de resultados asombrosos.

La socialización y la imitación han limitado la expresividad y han igualado la manera de comunicar de manera que todos utilizamos frases “hechas”, las mismas palabras malsonantes cuando algo sale mal, los mismos acentos en función del lugar donde vivimos, ... Pero incluso en estas frases, palabras y expresiones hay un componente inconsciente del segundo nivel analítico/emocional (visto en el capítulo de las variables del contexto judicial). En el interrogatorio que tratamos se pueden encontrar grietas testimoniales por donde llegar a la incoherencia, a la contradicción, a la falsedad.

Esa socialización, esa imitación, tiene que ser captada por el entrevistador, mimetizando la forma de hablar del testigo, copiando sus expresiones y su manera de hablar, no sólo empatizando. Las preguntas formuladas tienen que contener los mismos vocablos utilizados por el entrevistado, las mismas expresiones.

Siguiendo las directrices de la PNL, aplicadas al ámbito judicial, encontramos tres tipos de imperfecciones en el lenguaje hablado:

- Eliminaciones.
- Distorsiones.
- Generalizaciones.

Protocolo de actuación en el cuestionario.

Nos basamos en estos errores para, en función de la detección de los mismos, adaptar las preguntas en el interrogatorio.

Eliminación.

El testigo, de forma selectiva, exterioriza sus pensamientos excluyendo u omitiendo datos. Dentro de este tipo, puede que la eliminación sea por omisión del índice referencial, omisión simple, omisión comparativa e inespecificidad.

A. Ejemplos de **omisión del índice referencial** y preguntas consecuentes.

En estos casos la eliminación se produce en la o las personas o cosas que originan la acción:

Testigo: “*Nadie me avisó*”.

Letrado: “*¿Quién exactamente tenía que avisar? ¿Sobre qué tenían que avisar?*”

T: “*Fueron las personas del departamento de atención al cliente*”.

L: “*¿Qué personas del departamento de atención al cliente?*”

T: “*Me odian*”.

L: “*¿Quién le odia?*”

B. Ejemplos de **omisión simple** y preguntas consecuentes. En estos casos lo que se omite es la estructura superficial, la información relativa a la acción:

Testigo: “*No me gusta*”.

L: “*¿Qué es exactamente lo que no le gusta del acusado?*”

T: “*Estaba confundido*”.

L: “*¿Confundido respecto a qué?, ¿Qué le confundía?*”

T: “*No podía hacerlo*”.

L: “¿Qué es lo que no podía hacer?”

C. Ejemplos de **omisión comparativa** y preguntas consecuentes. En esta omisión lo que falta es una referencia comparativa expresa:

Testigo: “No sacó tanto beneficio”.

Letrado: “¿Cuánto considera que sería un beneficio aceptable?”

T: “Es la mejor persona que conozco”.

L: “¿Con quién está comparando su comportamiento? ¿Se refiere a alguien específicamente?”

D. Ejemplos de **omisión simple** y preguntas consecuentes. Las acciones quedan en un limbo sin definir:

Testigo: “Necesita ayuda”.

Letrado: “¿Qué tipo de ayuda cree que necesita? ¿En qué se le puede ayudar exactamente?”

T: “Me convenció para hacerlo”.

L: “¿Cómo le convenció?”

T: “Le considerábamos fiable?”

L: “Fiable para hacer ¿qué justamente?”

T: “Actuaba de forma extraña”.

L: “¿De acuerdo a qué? ¿Cuál hubiera sido el comportamiento normal?”

Distorsión.

Distinguimos entre distorsión de la lectura mental, equivalencias irracionales y presuposiciones. Este tipo de error procede de pensamientos y estructuras mentales profundas, creencias irracionales e inferencias. Hemos tratado el tema de las inferencias y de las presuposiciones. Cuando el testigo filtra y da salida a la información bajo las distorsiones, su realidad no coincide con la verdad que se pretende plasmar. No se trata de que esté mintiendo o falseando datos, antes bien, su realidad es subjetiva y queda desvirtuada. Mostrar este hecho, demostrarlo ante el Juez es lo idóneo en este tipo de interrogatorios. Si queda patente que el testigo filtra la realidad en base a un hándicap perceptual, el testimonio pierde fiabilidad.

A. Ejemplos de **lectura mental** y preguntas consecuentes. El interrogado sabe lo que piensan los demás:

Testigo: *“Supe que me iba a agredir”.*

Letrado: *“¿Cómo supo que le iba a agredir?”*

T: *“Usted sabe la respuesta”.*

L: *“¿Cómo sabe que sé la respuesta? ¿En base a qué?”*

B. Ejemplos de **equivalencia irracional** y preguntas consecuentes. Se trata de una comparativa que busca una causa efecto donde no puede existir por incompatibilidad racional:

Testigo: *“Como no venía supe que me era infiel”.*

Letrado: *“¿De qué manera se probaba que al no ir era infiel?”*

T: *“Su aspecto es inquietante y me produce malestar”.*

L: *“¿Su sola presencia le produce malestar? ¿Cómo le produce el malestar?”*

T: *“Al no ver el ingreso en el banco entendí que nos estaba estafando”.*

L: *“¿Qué le lleva a entender que no ver un ingreso en su banco significa que mi cliente estaba cometiendo una estafa?, ¿cómo relaciona este hecho?”*

- C. Ejemplos de **presuposiciones** y preguntas consecuentes. Las creencias propias son fundamentadas en los demás. El error deviene en exteriorizar el pensamiento propio, la forma de pensar, los miedos, las fobias, la ira, amparados en que son los demás los que operan de esa manera.

Testigo: *“Si hubiera leído el informe sabría que lo que le digo es cierto”.*

Letrado: *“¿Qué le hace pensar que no he leído el informe?”*

T: *“¿Prefiere que le cuente la versión simple o la extensa?”*

L: *“No deseo que me cuente ninguna versión. ¿Por qué no me cuenta la verdad?”*

Generalización.

Se refiere a generalizar en el relato sin distinción. Para ello se sirve de cuantificadores universales tales como “todos”, “ninguno”, “siempre”, “nunca”, “tengo que”, “debo”, “no puedo” y “es imposible”.

Testigo: *“Como todos los hombres son iguales....”*

Letrado: *“¿Todos los hombres son iguales? ¿Todos sin excepción? ¿Iguales a qué? ¿Incluso su padre, su hermano o su hijo?”*

T: *“Tenía que hacerlo”.*

L: *“¿Qué le obligaba?”*

T: *“Siempre supe que acabaría así”.*

L: *“Si lo sabía, ¿hizo algo por evitarlo?, ¿cómo es que no lo remedió?”*

7.5. CONSTRUCCIONES LINGÜÍSTICAS

La elección y la colocación de los distintos vocablos con los que se pueden realizar las preguntas del interrogatorio, pueden (y deben) sugerir y transformar los estados emocionales. La misma pregunta, dirigida de distinto modo, puede incitar señales de miedo o empatía, algo que queda patente en el siguiente ejemplo:

- *“¿Comprende usted el significado de incurrir en un testimonio falso?”*
- *“¿Ha sido informado acerca de las consecuencias de incurrir en un falso testimonio?”*

En la primera de las formas, el significado que procesa el interrogado es inquisidor y amenazante. Nuestra lengua es rica en vocablos y la estructuración sintáctica posibilita infinidad de combinaciones. Elegir una u otra forma no es casual, aunque pudiera parecerlo. La forma que tenemos de expresar las ideas es la realidad imperfecta que subyace en nuestro YO. Sumar palabras adicionales e innecesarias (como en el primer ejemplo que incluye “usted”), muestran una intencionalidad manifiesta verbalmente: ¿qué le sugiere a usted, estimado lector, si alguien le cuestiona con semejante construcción? ¿Es más o menos intimidante o agresivo que la construcción de la segunda frase? Seguramente la segunda le parezca más amable por la forma de preguntar y por la omisión de la palabra “usted”.

Como desarrollábamos en el anterior punto a modo de síntesis de lo tratado ampliamente en los capítulos 6 y 7, a través de la gestualización podemos inferir una hipótesis acerca de la intención del testigo. La forma de preguntar, arquitectura lingüística, puede potenciar y desenmascarar esa intención; el poder de la palabra sugiere en las personas distintos estados. La forma y el fondo de una pregunta, aún con un mismo significado puede variar el estado cognitivo y potenciar las señales físicas y observables del testigo. Atendiendo a esa señales, el interrogatorio debe de ser modificado en su estructura sintáctica. Si lo que se pretende es concluir en una determinada hipótesis de veracidad, y el vehículo es el interrogatorio, es imprescindible conocer y saber utilizar el potencial y significado emocional de cada palabra.

Significado emocional de las palabras que conducen el interrogatorio.

“Dónde, cómo, cuando, porqué, podría, sabría, entiende...”

Apoyándonos en esa primera intención que se lee en el testigo a su entrada a sala (sumisión/autojustificación), desarrollamos un mapa lingüístico de significados que van más allá de las palabras. Lo que sugieren las construcciones suma más que las partes y ello se puede apreciar a simple lectura.

PALABRAS	SUMISIÓN VERDADERA	SUMISIÓN FALSA	AUTOJUSTIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Comprende? - ¿Entiende? 	Ayuda y confiere un significado de auxilio, apoyo y comprensión.	Trasmite sensación de incredulidad.	El interrogado lo recibe como algo irónico o sarcástico. Implícito cierto menosprecio.
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Piensa? 	Empatiza y acrecienta un estado de colaboración.	Acrecienta la confianza en el trascurso del disimulo.	Aumenta el sentimiento de superioridad.
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Tendría la amabilidad? - ¿Sería tan amable de? 	Aumenta la sensación de respeto mutuo.	Se puede interpretar de dos formas: respeto o sarcasmo.	Aumenta el sentimiento de superioridad.
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Intuyo? - ¿Presiento? - ¿Siento? 	Intenta empatizar.	Intención desequilibrante.	Intención desequilibrante. Desafío.
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Habría posibilidad? 	Neutro	Pretendidamente desequilibrante.	Intención desequilibrante. Refuerzo de sentimiento.

PALABRAS	SUMISIÓN VERDADERA	SUMISIÓN FALSA	AUTOJUSTIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Diga - Explique - Confirmanos 	Imperativos que ordenan y aprovechan una actitud sumisa	Imperativos que ordenan. Se procesa como una intento de desestabilizar una actitud pretendidamente sumisa	Imperativos que ordenan atacan la situación de reto. “Colocan al testigo en su lugar”
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Es cierto? - ¿Conoce? - ¿Habló? 	Preguntas directas sin segunda intencionalidad. Relajan la situación	Preguntas directas. Se procesan como intento de desestabilizar	Preguntas directas. Aumentan la sensación de control

Como se puede apreciar en el cuadro, la significación de los comienzos de las preguntas depende de la actitud del receptor (sin olvidar las características que el emisor imprime a las mismas). El enunciado neutro cambia de forma y con ello también de fondo.

Incluimos imperativos que si bien no son estrictamente preguntas, se incluyen en el interrogatorio como tales. Dan ordenes comunicativas, exigen explicaciones y quedan perfectamente enmarcadas en un ámbito hostil como es el judicial. Los sumisos entienden estas órdenes como preguntas y los que prestan un testimonio más altivo, entienden las ordenes como tales e incrementan su sensación de alienación.

La forma de procesar la pregunta infiere estados distintos según la intención del testigo, a los cuales habrá que prestar una especial atención en sus variaciones que pudieran orientar distintas hipótesis acerca de la credibilidad del testigo y la estrategia más adecuada en el interrogatorio.

Mensaje positivo mejor procesamiento que el mensaje negativo.

Siempre es así, siempre lo positivo se procesa mejor y es más accesible al recuerdo que el mensaje negativo. Nuestro cerebro no entiende la palabra “NO”. Decir a alguien que desarrolle una actividad distinta es más eficaz que ordenarle que no haga algo.

- *“¿No es más cierto que estuvo con el acusado a las 14:00 horas del miércoles 4 de enero en el restaurante Albir?”*
- *¿Estuvo con el acusado a las 14:00 horas del miércoles 4 de enero en el restaurante Albir?”*

Comprensiblemente, la segunda composición es más certera que la primera, y esto es debido a la dificultad mayor de procesamiento de la palabra “no”.

Adecuar la forma de comunicar, de preguntar, al nivel cultural o de procesamiento del testigo, pasa por simplificar el cuestionario hasta que no quepa duda de su comprensión: por él y por todos los interesados.

7.6. HABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL INTERROGADOR

En este apartado trataremos sobre herramientas concretas que todo buen interrogador debe conocer para su manejo. Aparte de las diversas técnicas que ya hemos mencionado, existen una serie de competencias que derivan en una comunicación técnica y avanzada cuyo fin es conseguir pruebas testimoniales válidas para las partes.

Las competencias que vamos a tratar son: la empatía, seguridad y gobernación.

Empatía.

Durante la testifical, el abogado que quiere conectar a nivel empático con el declarante, mantiene un contacto visual directo (franqueza), utiliza un lenguaje acorde a su nivel cultural, con palabras y frases tranquilizadoras que transmiten la comprensión de los sentimientos de estrés, miedo o pena. El volumen y la entonación serán adecuados y se utiliza la imitación de gestos y posturas para crear rapport, es decir, crear un canal comunicativo idóneo.

Postura corporal	Firme, recta, levemente inclinado al testigo, manteniendo un contacto visual directo, mirando a los ojos
Movimiento corporal	Pausado, acompasado al testigo, las manos acompañan el habla
Lenguaje verbal	Utilización de expresiones tipo: “entiendo, comprendo cómo se siente...” Acompañar la prueba testimonial con movimientos afirmativos Utilización de la sonrisa para transmitir calma
Preparación	Conocimiento de lo que va a acontecer, de lo que va a decir y contestar cada testigo, de las diversas materias de los peritos
Lenguaje corporal	Trasmite seguridad en movimientos y postura. La mirada, de igual forma, trasmite esa seguridad
Lenguaje verbal	La forma de hablar tiene que estar imbuida de atributos acordes a la seguridad. Las expresiones claras, concisas, con preguntas concretas
Orden	De ideas, del espacio físico, del cuestionario. El orden está muy relacionado con la distribución de tiempo que será acorde a lo que precise cada testigo, sin alargar o acortar innecesariamente una declaración. Actuar con diligencia. Evitar pérdidas de tiempo por falta de orden

Seguridad.

No sólo hay que estar seguro en el interrogatorio si no que, más importante casi, hay que aparentarlo. La preparación previa del juicio, con minuciosidad, sabiendo de antemano quien va a declarar, el conocimiento técnico de la materia de los peritos, los antecedentes judiciales del Juez, etc., son aspectos que inciden directamente en la seguridad propia y transmitida. Las partes del juicio verán en su abogado un profesional preparado y seguro, y su declaración se contagiara de esos atributos. Las dudas e indecisiones hay que dejarlas para ocasiones puntuales en las que el interrogatorio a un testigo concreto precise de una buena celada.

La postura corporal, el tono y el volumen al hablar son, directa y recíprocamente, determinantes en la sensación propia y ajena de seguridad.

Relacionados con la seguridad están la preparación, el conocimiento y ahora el orden. Este atributo es global y se entiende por tal desde el pensamiento hasta los papeles que hay sobre la mesa. El orden en las preguntas es esencial: el Tribunal debe entender el testimonio, comprender lo que sucedió según el declarante y todo tamizado a través del cuestionario del abogado o fiscal. Para ello, el orden físico de los documentos, permite la consulta con celeridad sin las dilaciones que tanto molestan a los presentes y especialmente al Magistrado Juez.

Gobernación.

Nos referimos a todas las capacidades y conocimientos restantes que competen el buen desarrollo de un interrogatorio. El abogado, como director de la actuación, tiene en su poder el desarrollo narrativo por boca del testigo bajo su prisma particular. Puede tornar el significado de una declaración, puede fijar acontecimientos o hechos destacándolos sobre un fondo difuso y puede invalidar o validar un testimonio. Como buen director de obra, el recuerdo testifical recaerá en el propio testigo, no en sus preguntas, pero para ello debe realizar su trabajo con gran profesionalidad.

Tiene a su disposición, aparte de los dos atributos ya mencionados, técnicas ya tratadas en este volumen como son las de ataque y defensa con sus combinaciones, los silencios, la manipulación, saber llamar la atención sobre algo o alguien, y un largo etc.

En el capítulo de la oratoria tratamos la técnica de la **lógica inducida** de los alegatos como respuesta mental. Ahora, en el interrogatorio, su aplicación ha de ser medida y calibrada para que, como celada que es, pase lo más desapercibida posible y el testigo conteste la pregunta sin otros presupuestos más que los del entrevistador. Por supuesto que su uso exige la utilización de preguntas cerradas, de lógica contestación y la pregunta final, previamente estructurada, ha de ser de igual forma entendible, aunque manifiestamente reveladora.

- *“¿Estuvo presente la mañana del 17 de febrero cuando el acusado cometió los hechos que se le imputan?”*
- *Así es.*
- *¿Vio usted al Sr. Melany entrar en el portal del edificio?*
- *Si.*
- *¿Vio usted como se dirigía a los buzones?*
- *Si, yo estaba en los ascensores y le vi entrar.*
- *Entonces, ¿le vio positiva y físicamente abrir una carta extraída de un buzón que no le pertenecía?*
- *Bueno, por la zona donde se encontraba...*
- *Disculpe, pero la pregunta que le hago es muy concreta”.*

Saber dirigir	Conduce el testimonio por dónde necesita sin relegar protagonismo al testigo.
Versatilidad	<p>Todo el conocimiento que posee, tanto profesional como adicional, la experiencia y la predisposición quedan a disposición del desempeño laboral.</p> <p>Capacidad de cambiar o transformar un cuestionario en un momento dado.</p> <p>Capacidad de realizar distintos tipos de interrogatorio, en función de las necesidades, en un mismo juicio.</p>
Manipulación	No solo emocional sino también la que permite el control total de todo lo que acontece un testimonio: orden, tiempos, preguntas, contestaciones, interrupciones, cambios de estados emocionales y detección de ocultaciones o mentiras.
Improvisación	Aunque el orden parece incompatible con la improvisación, lo cierto es que conocer la comunicación confiere la posibilidad de poder cambiar estrategias y preguntas.

7.7. LA NEGOCIACIÓN

Artículo escrito por **GUILLERMO BENDICHO**.

Abogado.

Introducción.

Cuando se me encargó que dedicara algo de tiempo a explicar las técnicas o métodos de negociación, la primera idea esencial que me abordó, es que, al menos, hay tantas técnicas o métodos como individuos, ya que cada ser humano posee unos rasgos de personalidad y una inteligencia propios y exclusivos, y su forma de tratar y resolver problemas, su estrategia, es también única y exclusiva. Y ello pese

a poder establecer pautas comunes de conducta, cada sujeto imprima a sus actos una gran dosis de su propia esencia intelectual y emocional que influye de forma determinante en los ulteriores resultados.

Por otro lado, la mayor parte de protocolos y arquetipos negociadores, parten de la base de la existencia de un conflicto previo, o de la consecución de un objetivo contractual o mercantil, cuando, en realidad, la base es mucho más amplia, ya que nuestra herramienta o habilidad negociadora es fruto de nuestra interacción con otros individuos y derivado de ello, de nuestra capacidad de comunicación.

Y además, negociamos constantemente, cada día, incluso más veces de las que solemos recordar. Negociamos desde las cuestiones más simples y sencillas, por ejemplo quién entra primero en un ascensor, hasta las cuestiones más complejas, por ejemplo una fusión de grandes corporaciones empresariales. Negociamos en situaciones amables o en situaciones hostiles; pensemos en un divorcio contencioso o en un conflicto bélico.

La vida en sociedad se generó a partir de esa comunicación e interacción entre individuos, y la negociación es una herramienta que en la vida social se utiliza constantemente, y no sólo en la búsqueda de un beneficio tangible o en la resolución de conflictos individuales o colectivos, sino que dicha capacidad constituye un rasgo más de la personalidad, o al menos, un elemento imprescindible de la propia sociabilidad del individuo. Y como una habilidad evolutiva, en términos freudianos, provendría del propio instinto de supervivencia del individuo y de la especie, o desde una perspectiva humanista, siguiendo a Adler, podría ser fruto de la motivación positiva y progreso hacia niveles intelectuales superiores.

En cualquier caso, como veremos, la habilidad negociadora no es exclusiva de nuestra especie, lo cual abunda en la tesis de que es fruto de la evolución hacia niveles intelectuales superiores, pero lo es también, del propio instinto de supervivencia.

I. LA DEFINICIÓN

Siguiendo nuestra introducción, no sería razonable acotar la definición ciñéndonos sólo a circunstancias de “conflicto” o discusión, ya que en este caso se deja-

rían fuera situaciones de cesión unilateral o de simple aprobación, que a mi juicio constituyen también negociación. El ejemplo es claro muchas veces a lo largo del día cedemos el paso a otra persona en el umbral de una puerta cuando ambos vamos a pasar al tiempo, o cuando presentamos una propuesta o un trabajo a otra persona y buscamos su aprobación, en la mayor parte de ocasiones no estamos ante un proceso o una sucesión de acontecimientos, sino que estamos ante una única situación, o un proceso sumamente sencillo o prácticamente instantáneo en el que se logra una solución igualmente rápida y razonablemente satisfactoria para todos los intervinientes.

A partir de los años 70 se introdujo el enfoque de *ganar-ganar* en la negociación de forma que las dos partes quedaran satisfechas al haber obtenido beneficios. Ello resulta positivo al evitar posibles futuros conflictos.¹

Así de la definición de Morley y Stephenson, de 1977: “Un proceso de interacción comunicativa en el que dos o más partes intentan resolver un conflicto de intereses, utilizando el diálogo y la discusión, descartando la violencia como método de actuación y avanzando hacia un acercamiento gradual mediante concesiones mutuas”, yo me quedo con el proceso de interacción comunicativa entre dos o más partes, pero esa comunicación puede ser no verbal, y no tiene por qué haber diálogo o discusión, ya que si ambas partes convienen en una rápida solución, no por ello deja de haber negociación. Tampoco considero que las concesiones hayan de ser necesariamente “mutuas”. Un enfoque exclusivamente materialista dejaría fuera situaciones de hecho en las que sin existir ánimo de lucro se logran beneficios intangibles por alguna de las partes, un beneficio que incluso la otra parte puede desconocer.

Y como veremos, también hay negociaciones en las que la amenaza y la violencia están presentes, de forma más o menos explícita, y no por ello deja de existir negociación (como en las situaciones de crisis).

Por ello tampoco acogería plenamente la definición de Pruitt (1986), cuando habla de “verbalización”: “Un proceso en el que se toma una decisión conjunta por dos o más partes. Las partes verbalizan en primer lugar sus demandas contra-

¹ “Getting to YES” de Roger Fisher, William Ury y Bruce Patton, de Harvard. Penguin books, 1991.

dictorias, moviéndose posteriormente hacia el acuerdo mediante un proceso de realización de concesiones o búsqueda de nuevas alternativas”, si bien aquí ya no se utiliza la exigencia de esa reciprocidad material, sino que se habla de concesiones o búsqueda de alternativas, dando así cobertura a toda clase de situaciones, que sin constituir complejos procesos, no por ello dejan de constituir negociación, ya que, y aquí hay un elemento clave de la negociación, se busca el acuerdo o solución, pero no sólo a un conflicto, puede ser también una situación de hecho sobrevenida, la consecución de uno o varios objetivos, o la resolución de un conflicto para todas o algunas de las partes que intervienen logrando, eso sí, todos ellos beneficio, o satisfacer sus intereses.

Por tanto, los elementos esenciales serían, la comunicación, la búsqueda de acuerdo o solución, y el beneficio común o la satisfacción de los intereses de las partes.

Así definiríamos la negociación como el proceso de encuentro de varias partes que entrecruzan sus intereses u objetivos en el que, mediante la comunicación, se busca la consecución de unos fines o la resolución de un conflicto logrando un beneficio o satisfacción para todos los intervinientes.

Por tanto aquí no sólo nos centramos en el mecanismo de solución de conflictos, sino en el propio mecanismo de interacción interpersonal. ¿O acaso el primitivo trueque no precisaba también de una mínima negociación?

Toda interrelación o interdependencia conlleva situaciones en las que hay que negociar.

II. CLASIFICACIÓN

Se pueden establecer innumerables categorías, toda vez que si compartimos la opinión de Rubin prácticamente todo es negociable salvo lo que él denomina “creencias centrales” que son aquellas derivadas de la moral, la ética o las creencias religiosas o más profundas. Parece claro que al igual que la evolución de nuestra especie y la interacción social ha desarrollado la habilidad negociadora, también ha ido perfilando una serie de límites, en función de las normas de conducta, las leyes, la moral, la ética o las costumbres.

Según el número de intervinientes una negociación podrá ser bilateral o multilateral, y según el número de afectados podrá negociarse a título individual si sólo se representa a un sujeto, o colectiva si son varios los individuos a los que se representa.

También hay clasificaciones según el ámbito en el que se desarrollan, ya sea geográfico (local, regional, multinacional o internacional); o sectorial (industrial, agropecuaria, tecnológica, etc).

Teniendo en cuenta el beneficio que percibe cada parte, si es a costa de una pérdida para la otra, se suelen denominar de gana-pierde o de suma constante. Por el contrario, las negociaciones llamadas de gana-gana o de suma variable serían aquéllas en las que ambas partes salen ganando. Existe una clasificación de base idéntica que denomina y divide las negociaciones en cooperativas y competitivas.

Otra clasificación sería la de las negociaciones verticales, aquellas en las que se discute punto por punto, y las globales u horizontales en la que se tratan todos los puntos de forma conjunta.

Por su duración, puede haber negociaciones a corto plazo, o incluso instantáneas, y otras a largo plazo. Puede ser que se discuta un conflicto o hecho puntual, o que exista un tracto sucesivo, pensemos en un contrato de suministro, en el que la negociación seguirá abierta a lo largo del tiempo y podrá ser revisada.

En función del objeto se pueden establecer también distintas categorías, las principales serían, la negociación política, o político-social; la negociación jurídica, la negociación mercantil, la negociación laboral; y por último y no menos importante, la negociación de las ideas, la negociación intelectual y emocional, y ¿por qué no decirlo? ..., la negociación de la felicidad. Cada día negociamos evitando pequeños conflictos o intentando satisfacer distintos intereses concurrentes.

Existen un tipo de negociaciones en las que no existe equilibrio de fuerzas, sino que una de las partes, tiene una manifiesta posición de dominancia, lo cual no es impedimento para que también se negocie. Este tipo de negociaciones podrían denominarse asimétricas. Por ejemplo cuando negociamos con una

administración pública, con una gran empresa o corporación y nosotros representamos a un particular. La característica fundamental es la escasa capacidad de maniobra o cesión que tendrá la contraparte, que siempre responderá a unos rígidos criterios, legales, políticos, o empresariales, que hemos de conocer previamente. Por ejemplo si representamos a un asegurado frente a una gran aseguradora, puede ocurrir que en los casos de gran indemnización lo más probable es que la directriz de la otra parte sea evitar, retrasar, o lograr una quita importante del pago pese a estar obligada a ello, y la razón es clara, los medios con los que cuenta, hace que a largo plazo pueda ganar muchas batallas por desgaste que cediendo desde el primer momento.

Mención aparte merecen las negociaciones de crisis, son las situaciones más extremas en las que puede darse una negociación, y en las que los puntos de ruptura de cada parte varían en función de infinidad de factores, muchos de ellos sobreenvidados. Son aquellas situaciones en las que se trata con los valores superiores del ser humano, y por ello las más difíciles y complejas.

Como indicábamos antes, negociamos constantemente, en casa, en el trabajo, con nuestros hijos, nuestros amigos, vecinos, compañeros. A mayor interacción más posibilidades de encontrar situaciones en las que hay que negociar a fin de evitar conflictos o a fin de alcanzar objetivos sin dañar seriamente los de los demás. Si como hemos explicado la negociación ha de conllevar beneficio y satisfacción, y además evita el posible conflicto, no cabe duda de que es una herramienta más para la consecución de la felicidad.

III. AFRONTANDO LA NEGOCIACIÓN

Una vez prevemos que puede surgir el encuentro o entrelazamiento de intereses que pueden generar el conflicto, o un escenario en el que será posible la utilización de esta habilidad, hemos de encarar la situación de la mejor forma posible. Esta fase preparatoria será fundamental ya que un mayor grado de conocimiento de la situación, del posible conflicto, de los objetivos de las partes y de sus posibles soluciones nos situará en una posición óptima a la hora de negociar.

Primera fase. Análisis o diagnóstico de la situación. La información.

En primer lugar precisaremos conocer cuál es nuestro objetivo o prioridad, una vez identificado, establecer las posibilidades de acceder a él; para ello hemos de hacer acopio no sólo de toda la información a nuestro alcance, sino establecer también cuál es la información que está o estará al alcance de la otra parte, intentando por todos los medios que el número de incógnitas en la ecuación sea el menor posible. De tal manera que podremos establecer unos parámetros, techo y suelo de la negociación, para ambas partes, que nos indiquen cuál es el terreno de lo aceptable, y partiendo de ahí intentar establecer los límites de cesión de ambas partes. La **empatización** aquí nos ayudará a identificar los objetivos o la necesidad prioritaria de la otra parte.

No debemos olvidar que hay que contar con factores externos como el tiempo con el que contamos para desenvolver el proceso, a veces muy limitado, y el clima o ambiente en el que este se habrá de desarrollar, que en ocasiones puede no ser el más adecuado. Por ejemplo, muchas negociaciones jurídicas se materializan instantes antes del inicio de una vista judicial, aún así hay que dedicar el tiempo que sea preciso, para alcanzar un buen acuerdo, y eso pese a la conocida frase que circula en el foro, entre abogados que reza que *“más vale un mal arreglo que un buen pleito”* (porque sabemos que puede haber buenos acuerdos, pero nunca buenos pleitos).

Segunda fase. Preparar las propuestas.

Tanto si somos nosotros como si es la otra parte la que envía primero la propuesta inicial, es necesario hacer ver a la otra parte qué es aquello en lo que se cede o lo que se le concede en nuestra propuesta, **en forma siempre positiva**.

Establecer alternativas para el caso de que la primera propuesta no sea aceptada, así como establecer dentro del margen de negociación un orden de prioridades, y tener claro un esquema de las mismas, nos ayudará a no llegar a situaciones de bloqueo. Pero también hay que tener claro cuál es la línea roja infranqueable o condiciones en las que no llegaremos a un acuerdo, y que nunca debemos ni mostrar, ni anticipar, porque podríamos lograr un mal acuerdo, o romper toda posibilidad de acuerdo.

Delimitar ese marco o zona donde ambas partes podamos movernos con comodidad es fundamental, para ello debemos ser conscientes de los objetivos de

ambas partes, dejando de lado los intereses particulares, a fin de no pergeñar un escenario o terreno de juego alejado de la realidad negociadora o que éste sea impracticable.

Tercera Fase. La negociación.

Una vez las partes conocen la propuesta de la otra parte, podemos analizar aquellos puntos que consideramos positivos, aquellos que podrían ser mejorables dentro del marco de negociación que hemos fijado previamente como plausible para ambas partes, y aquellos puntos que serán de difícil e imposible negociación.

El contacto o interacción no tiene que ser necesariamente presencial, si bien es preferible, y es la forma en que las habilidades negociadoras se desplegarán completamente, hoy en día es frecuente que se utilice la tecnología para salvar distancias, e incluso, si las condiciones lo permiten que pueda hacerse incluso vía electrónica sin llegar a establecer una conversación propiamente dicha, aunque se trate también de una comunicación fluida.

Pero parece claro que la comunicación directa y personal es insustituible y nos aporta información adicional sobre nuestro interlocutor y sobre la verdadera cercanía a su límite o techo de negociación. **El lenguaje no verbal nos aportará información adicional.** Aparte de que ese será el escenario donde se pondrán en juego todas las habilidades del negociador, que además de conocer a fondo el asunto y de conocer a su contraparte, habrá de tener un dominio en la exposición de los puntos favorables de su propuesta, capacidad para escuchar, estudiar y analizar los puntos que proponga la otra parte, dejando que los desarrolle completamente, a fin de conocer hasta el último detalle la propuesta. Incluso aunque no encaje en nuestros parámetros, esperando al final para realizar las observaciones sobre los puntos conflictivos, y su posible eliminación o sustitución por propuestas alternativas que puedan satisfacer a ambas partes.

No es infrecuente en negociaciones complejas que aparte de la excelente preparación tanto del negociador como de la negociación en marcha, se busque ayuda suplementaria utilizando métodos indirectos o ambientales de presión, ya sea para buscar doblegar la voluntad a base de desgaste o cansancio, o bien al contrario creando un clima confortable en exceso que tienda a distraernos

de nuestros objetivos. Esto es, tan malo será que nos maten de hambre, como que pretendan negociar ante una buena mesa con una opípara comida, hay que evitar esos escenarios quebrando esa línea o dinámica negociadora en cuanto se perciba.

Y esto enlaza con otro aspecto importante, que hará que no perdamos valioso tiempo ni se lo hagamos perder a nadie, el momento en el que una negociación se rompe. Al haber preparado la negociación establecimos un posible escenario de encuentro en base a unos parámetros, cuando en base a esos parámetros observamos que no hay acercamiento, o que es casi imperceptible y que no tiene visos de mejorar, es mejor abandonar, siquiera temporalmente, y esperar una propuesta más acorde con nuestras expectativas, pero siempre manteniendo abierta una correcta y adecuada vía de comunicación, para que la situación pueda ser en todo momento reversible y no cerremos de un portazo la mejor vía de solución de un conflicto.

El apoyo en datos objetivos y constatables por ambas partes es nuestra mejor baza, las valoraciones subjetivas deben evitarse en la medida de lo posible, sin perjuicio de que si hay intereses intangibles, sociales, morales, éticos, etc, en juego, habrá que realizar un esfuerzo suplementario a la hora de objetivar los intereses de ambas partes, aunque será inevitable realizar ciertas valoraciones subjetivas, estas habrán de ser siempre respetuosas y comprensivas con la contraparte.

Al igual que nosotros hemos de tener claro cuál es el momento o punto en el que no podremos continuar negociando, hemos de lograr acercarnos al máximo, a saber cuál será ese punto o momento en la otra parte.

Habilidades y tácticas. Los protocolos.

Existe una constelación de tratados y manuales, sobre todo en relación a la negociación empresarial que detallan y desarrollan protocolos de actuación. Las escuelas de negocios dedican parte de sus programas al desarrollo de esta habilidad que junto a la capacidad de gestión y de liderazgo conformarían el prototipo ideal de cualquier alto directivo, ya sea empresarial, político, o jurídico. Pero como sabemos la vida está llena de ejemplos cercanos en que esto no es así, hay excelentes gestores que llegan a las más altas instancias de poder o magistraturas

del Estado sin una gran capacidad negociadora y sin carisma o liderazgo, y hay otros que sin gestionar prácticamente nada, son hábiles negociadores, o incluso, al tener muy desarrollada su capacidad de liderazgo llegan a convertirse en grandes líderes.

Parece indiscutible que el conocimiento no sólo mejora y refuerza las habilidades, como también la experiencia, pero estas siempre tendrán una doble limitación, nuestros límites intelectuales, y emocionales. Un ejemplo: hay multitud de hábiles negociadores que nunca han pasado por una escuela de negocios, vendedores de bienes de equipo, agentes inmobiliarios, mercaderes mayoristas y minoristas, etc, a los que más que un protocolo, siempre les ha servido más de ayuda sus propias habilidades, su intuición, y lo que es más importante, la estrategia.

Los protocolos contienen simples tácticas o métodos, la estrategia comprende mucho más que una táctica o una serie de trucos, es una visión global, de conjunto con el objetivo al frente, y que se adaptará a cada caso y las circunstancias, y la realidad demuestra que los protocolos son desbordados con facilidad en cuando hay cualquier imponderable, y que en la práctica hay negociaciones del tipo gana-gana que pueden desarrollarse en condiciones hostiles (pensemos en un convenio colectivo laboral que fije aumento de salarios mediante criterios de productividad). Y en contra de lo que nos indican muchos protocolos, hay muchas negociaciones gana-pierde en la que no hay un escenario de hostilidad, y es indiferente quién inicia la negociación mediante una primera propuesta, y en las que no se dan ni situaciones de desgaste, ni ofertas ilusorias, sino que simplemente hay acercamientos resolutivos.

En resumen podemos conocer perfectamente un protocolo de negociación en compraventa inmobiliaria, pero si desconocemos cuál es el precio que puede pagar una parte o aceptar la otra, sólo hay dos posibilidades, ir realizando aproximaciones o ser muy intuitivo a la hora de detectar el verdadero interés de las partes, prisas por vender o comprar u otras necesidades.

De todos los programas existentes el principal referente por una larga trayectoria, por integrar aparte de leyes, economía y negocio, la antropología, la psicología, y la ciencia política, compartiendo y analizando todos los puntos de vista, sería el Programa de Negociación de la Universidad de Harvard, que ha ayudado a

miles de personas a manejar toda clase de conflictos y a su resolución, alcanzando acuerdos.²

El desarrollo de las habilidades negociadoras, el conocimiento certero de nuestras posibilidades en caso de acuerdo, partiendo del conocimiento de las posibilidades reales en caso de no lograr el acuerdo, exige un alto nivel de autocrítica y de objetiva ponderación de ambas posiciones.

El conocimiento de los objetivos de la otra parte es fundamental para articular nuestra propuesta y para conocer los límites de ambas partes porque la tendencia normal es la de sobrevalorar y exagerar nuestras posibilidades reales. De ahí la importancia del desarrollo mediante el conocimiento y la experiencia, de nuestra habilidades intelectivas superiores, y de un gran manejo de la inteligencia emocional, siendo nuestra capacidad de empatía y de búsqueda de alternativas nuestra mejor baza a la hora de negociar.

El profesor James K. Sebenius (profesor de administración de empresas de la escuela de negocios de Harvard) sostiene que el peor enemigo de la negociación es uno mismo y cita los seis errores más comunes, a saber: descuidar el otro lado del problema (la otra parte tiene también su propio problema); permitir que el precio elimine otros intereses (por ejemplo si nos centramos sólo en rebajar un precio podemos dejar de lado la estrategia global para conseguir las mejores condiciones en otro aspectos); otro sería el permitir que las posiciones o posturas expulsen los intereses de fondo (la distinta forma de pensar, distinta sensibilidad, y los distintos puntos de vista no han de ser un obstáculo, ¡estamos negociando!). Otro error sería la búsqueda demasiado ardua de una postura común, que enlaza con otro muy habitual, como es descuidar la mejor alternativa para un acuerdo de negociación (hay que ofrecer alternativas). Por último fracasar en corregir una visión deformada (y casi siempre como explicamos solemos tener una visión inicial radical en la que magnificamos nuestra aportación y denostamos la de la contraparte).

La estrategia parte del conocimiento más exacto y profundo posible de los intereses de la otra parte y del problema de fondo. La tarea investigadora en la pre-

² Sobre el “método Harvard” o “Program on negotiation” <http://www.pon.harvard.edu/>

paración negociadora es fundamental. Pero también lo es durante la negociación, así, parafraseando a Deepak Malhotra y a Max H. Bazerman estaremos como un detective en la escena del crimen, aprendiendo todo lo posible acerca de la situación y de las personas involucradas.

Aprovecharemos nuestra fortaleza, y no sólo la razón o la lógica, sino que iremos más allá, gestionando de forma eficaz nuestras emociones y analizando las de la otra parte para conocer la mejor alternativa al “no acuerdo” (o en la denominación utilizada por los profesores de Harvard “mejor alternativa a un acuerdo negociado o MAAN”) y lograr el mayor acercamiento posible a un escenario común en el que poder concretar los detalles puntuales del acuerdo.

Del ámbito anglosajón también proviene un aforismo respecto a los acuerdos, “*no deal is better than a bad deal*” (el “no acuerdo”, o ningún acuerdo, es mejor que un mal acuerdo).

Última fase. Construyendo el acuerdo.

Una vez realizadas y analizadas las distintas propuestas y resueltas ambas partes a encontrar la solución al problema de fondo, moviéndonos ya en el escenario común, o punto óptimo para el acuerdo, podremos establecer los pilares del acuerdo, el preacuerdo, dejando para el final los puntos menos relevantes, pero aquí deberán plasmarse todas las cuestiones principales que más preocupan a ambas partes, pudiendo partir o repartir luego las cuestiones menores.

Llegados a ese punto es conveniente que cada punto de acuerdo vaya quedando registrado documentalmente, así no habrá que volver sobre puntos ya tratados. Las cuestiones menores podrán por último ser objeto de cesión-concesión alternativa o bien se pueden dividir asegurando un resultado equitativo para las partes.

El principio de acuerdo debe ser conocido de forma completa por el cliente o la parte a la que se representa, que ya conoce nuestro techo y nuestro suelo de antemano, y nos hará las observaciones pertinentes de cara a los borradores finales, como así hará la otra parte.

Hay que anticipar posibles problemas de ejecución de los acuerdos, removiendo, para ello, todos los obstáculos previsibles, y obligando a cada parte implicada en la ejecución al efectivo despliegue de medios a su alcance para que se llegue a verificar.

También hay que intentar que ambas partes queden satisfechas por los beneficios obtenidos y que no se fijen directamente en lo que han cedido o perdido. Difícil tarea cuando tratemos con maximizadores, aquellos que nunca están contentos con nada, mucho más sencillo cuando tratemos con satisfactores.³

Mediación. No es infrecuente en muchos conflictos, la intervención de una persona objetiva e imparcial, que interviene suavizando las posturas y posibilitando el intercambio de propuestas, estableciendo alternativas facilitando la resolución de problemas, en forma positiva, orientadas a la implementación de acuerdos.

La diferencia con otras intervenciones de terceros, es que el mediador sugiere y no impone, y sus propuestas no son vinculantes para las partes, a diferencia del sometimiento al arbitraje o a la decisión de los tribunales.

IV. NEGOCIACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

Las situaciones de crisis son aquellas en las que el ser humano ha de enfrentarse a una situación desencadenada o sobrevenida, o bien una amenaza de todo tipo, que puede afectar a nuestro bienestar particular (pensemos simplemente en una separación o divorcio), o al colectivo; a la seguridad, a la libertad, en definitiva, a derechos fundamentales de las personas. Nos centraremos en las situaciones más graves, pero la metodología, a la hora de afrontar distintas situaciones es, en su base, muy similar.

Como dijimos al definir la negociación, no excluimos las situaciones en las que media violencia o intimidación más o menos explícita, ya que incluso, en las

³ Según la terminología acuñada por Barry Swartz en “¿Por qué más es menos?-Tiranía de la abundancia”. Ed. Taurus

situaciones más peligrosas, y ante ataques contra los derechos más elementales del ser humano, como el derecho a la vida y a la libertad, también se negocia.

Tres serían las situaciones de crisis más graves, las personas que amenazan con suicidarse; las situaciones de barricada, motines carcelarios, personas que se atrincheran u ocultan en lugares poco expugnables; y los secuestros o delitos con toma de rehenes, siendo los casos más graves y de difícil solución aquellos en los que se da una combinación de los anteriores.

Nos centraremos en el perfil más alto de los descritos anteriormente.

El secuestro o la extorsión, son tan antiguos como la humanidad. Tanto en la Iliada de Homero como en la Eneida de Virgilio se relata el rapto de las sabinas es un episodio mitológico que describe el secuestro de mujeres de la tribu de los sabinos por los fundadores de Roma.

Era común en la antigua Roma que se intercambiasen rehenes con otros pueblos para asegurar el cumplimiento de los tratados. La historia está repleta de casos en los que se ha negociado, con la vida, libertad, seguridad o integridad de las personas.

En infinidad de conflictos bélicos se han producido rendiciones pactadas, y no es infrecuente, en nuestros días, la negociación con auténticos sátrapas.

Cualquiera podría pensar en diferencias abismales entre las negociaciones que hemos desarrollado previamente y estas. Nada más lejos de la realidad, los métodos y protocolos se asemejan bastante. Es indiscutible que el entorno es de una hostilidad extrema a diferencia de cualquier otra negociación, y que dicho procedimiento negociador se inicia de una forma claramente asimétrica, intimidatoria, y en ocasiones violenta. Hay una parte que tiene el control en un primer momento, y esta sería la diferencia principal, y siempre que exista una real voluntad negociadora (veremos que hay supuestos en los que se dice querer negociar pero se imponen unas condiciones imposibles, ahí no hay negociación posible), dicho control o posición de dominancia, se irá atenuando y recuperando según transcurra el tiempo.

Esta situación obliga a la parte que va por detrás de los acontecimientos a recorrer un gran trecho para acercarse a sus objetivos, que no son otros que

preservar la vida, la seguridad o la libertad de las personas. Aquí encontramos una segunda gran diferencia. El negociador aquí no sólo conoce el protocolo, sino que su inteligencia emocional tiene que ser acreditadamente excepcional, ya que de sus decisiones críticas, muchas veces, ante ausencia de información suficiente, vendrán basadas en percepciones subjetivas, y serán determinantes del resultado final.

Como decíamos los protocolos, pese a ser secretos, ya que son diseñados por las unidades de inteligencia de los cuerpos policiales y de seguridad, suelen tener una base muy similar.

La cabeza visible de la negociación es el negociador que suele tener un “*back up*” o cobertura de dos o más expertos en negociación. Junto al equipo negociador irá un equipo táctico. Los equipos tácticos o de operaciones especiales van de la mano del equipo negociador, de hecho es habitual que realicen entrenamientos regulares de forma conjunta, la coordinación entre ambos es primordial.

El negociador tiene una formación y experiencia en psicología, conoce los trastornos de personalidad y las distintas motivaciones de secuestradores, suicidas, y personas acorraladas o atrincheradas.

Es también muy importante que ningún otro interviniente haga las veces de negociador, ya que eso dificultaría el acceso posterior del experto, se podrían producir errores insalvables y esto podría acelerar un desenlace fatal.

Algunos cuerpos policiales, aparte de los medios técnicos de grabación, utilizan una lista de verificación o “*check list*”, asegurando que el protocolo se cumple fielmente, como si de un control de calidad se tratase, que además ayuda a mantener el control en situación extrema de tensión, y sirve a su vez a efectos de análisis y prueba posterior, convirtiendo su actuación así en una obligación de medios y no de resultado, lo cual por otra parte les da la cobertura y apoyo legal que precisan en su actuación, y les permite además obtener conclusiones mediante un análisis exacto de lo acontecido y aprender más para situaciones futuras.

Información-comunicación: Establecer comunicación ofreciéndose a colaborar, obteniendo toda la información posible, primero sobre los objetivos del negocia-

dor, como por ejemplo el estado de los rehenes, si hay bajas o heridos, si hay personas que precisen especial atención (menores, ancianos, mujeres embarazadas).

El conocimiento e identificación de las personas (de todas las intervinientes, incluidos los rehenes) y de las demandas de la parte hostil determinará en gran medida la clase de amenaza a la que se enfrenta el negociador. El perfilar un mapa psicológico de la otra parte, mediante el estudio de antecedentes, características, historial médico, y rasgos personales conocidos, concurrencia de factores ideológicos, emocionales, o la existencia de simples intereses mundanos y materialistas propios de la delincuencia común, localización de su entorno, familiares y amigos, así como el establecimiento de un grado de riesgo de la amenaza, determinará el curso de los acontecimientos posteriores.

Si cualquier negociación se afronta en forma positiva, en esta clase negociaciones con más razón. La regla del “*nunca digas no*” se sigue a rajatabla. No olvidemos el objetivo principal del negociador, es salvar vidas o evitar daños a las personas. La creación de un canal de comunicación que genere un mínimo de confianza posibilitará una posterior resolución pacífica.

La parte hostil establecerá plazos, términos y condiciones en sus demandas. La gestión del tiempo (siempre escaso) por parte del negociador, es su siguiente prioridad; todo lleva tiempo, hay que ganar tiempo sin tener que pagar por ello.

Una vez iniciada la comunicación se intentará reducir la tensión, establecer vías de acompasamiento y retroalimentación que puedan crear un compás de espera, permitir al elemento hostil que se desahogue o exprese emociones, a fin de ir creando un clima de posible resolución. Mientras el equipo de apoyo podrá ir trazando el mapa psicológico que hemos descrito previamente.

Tiempo. La gestión del tiempo es fundamental, la paciencia y el autocontrol también son primordiales. La calma y no actuar de forma precipitada sólo se verán truncadas si hay riesgo inminente para la vida de las personas. Aparte el proceso puede ser largo, confuso e incluso tedioso, y todo bajo gran presión tanto externa, como interna.

La forma de gestionar inicialmente los tiempos debe dirigirse primero a la contención del problema, mediante la seguridad perimetral a fin de que no pue-

dan intervenir terceros, aislamiento informativo, a fin de que el único canal de comunicación sea el del negociador, aislamiento de líneas telefónicas, telemáticas, radio, televisión, etc, y caso de no existir, se facilitará una línea que facilite la constante comunicación, sólo así se podrá ir ganando paulatinamente el control de la situación. Se intentarán averiguar las necesidades inmediatas de los captores, así como sus verdaderos objetivos.

El tiempo es el principal aliado del negociador, con el tiempo se puede conseguir que tanto rehenes como captores lleguen a desarrollar cierta simpatía, en algunos caso se da el Síndrome de Estocolmo o, al menos, que el cansancio vaya haciendo mella y debilitando a los captores. Si no es así habrá de decidir con antelación suficiente cuando se ha acabado el tiempo de negociar, cuando se ha llegado al punto muerto sin alternativas posibles.

Las demandas. Fase de cesión-concesión: sólo se puede generar confianza mutua mediante un trueque, siempre dentro de las posibilidades que la ley permite y, en un entorno cada vez más controlado, se tratará de conseguir paulatinamente el ir disminuyendo la presión violenta en el entorno hostil e ir rebajando la posibilidad de bajas; la prioridad es ir salvando vidas aunque sea una a una. El negociador jamás deberá mostrar preocupación ante la amenaza, si bien la única exigencia que hará será referente a la seguridad e integridad de los implicados.

Fase de desgaste o persuasión: en esta fase se trata de ir recuperando la simetría en la negociación. Y aquí los protocolos pueden diferir ligeramente, en algunos casos, como veremos, y citaremos alguna actuación del FBI puede ir encaminado a doblegar la voluntad del oponente mediante el incremento de la presión mediante coacción implícita, mientras que en otros protocolos se opta por mecanismos eminentemente positivos de persuasión, en aquellos casos en los que el negociador ha logrado información suficiente y logra ganar confianza y recuperar terreno, a fin de que la parte hostil pueda convencerse de que una solución negociada le va a reportar claros y explícitos beneficios a él o a sus seres más allegados.

Fase de resolución: Estamos en la fase más delicada, en la que más riesgo se corre por la precariedad de la confianza mutua. Es evidente que, si se alcanza un

acuerdo, habrá que extremar al máximo el cuidado para no cometer error alguno por ambas partes.

El negociador pondrá por encima de todo el respeto a la vida de todos los participantes, habrá ofrecido todas las alternativas posibles haciendo ver y resaltando los efectos positivos para todos, especialmente para los elementos hostiles.

Si finalmente se llega a la rendición, el orden de entrega es evidente, rehenes, armas y por último captores, hay que evitar las consecuencias de un sobreenvenido cambio de opinión al enfrentarse al cambio de escenario.

Si por el contrario, atendiendo a los perfiles, a las condiciones imposibles, a la violencia empleada, o a las características de gravedad de la amenaza, la negociación es simplemente artificial o inútil, o la estimación hace prever un previsible desenlace fatal, la resolución pasará siempre por el uso de la fuerza, con el aumento exponencial del riesgo para las personas, que nunca habrá de ser mayor que el riesgo de llevar una negociación hasta su límite. Es muy común que una decisión técnica o táctica, acabe convirtiéndose en política por ascenso en la cadena de mando.

En este punto también puede haber diferencia en la forma de actuar ¿debe saber el equipo negociador que se va usar de forma inminente la fuerza? La ventaja es que puede distraer a los captores, el riesgo es que pueda inconscientemente alertar sobre el asalto.

Antes hablábamos de que desde siempre se habían dado estas situaciones. Ahora bien, es desde los años 30 hasta nuestros días cuando más repercusión ha tenido todo tipo de situaciones de este tipo, gracias a los medios de comunicación, actos de piratería, secuestros de todo tipo, delitos con toma de rehenes, especialmente aquellos más graves, los cometidos por terroristas.

Todos recordamos lo ocurrido en los juegos olímpicos de Munich de 1972, cuando un comando terrorista palestino se introdujo en la villa olímpica y tomó como rehenes a once atletas israelitas con un trágico desenlace, plagado de errores en el proceso de gestión de la crisis. Este fue sin duda un punto de inflexión por

el gran alcance y repercusión de esta clase de actos. La lógica previsión y neutralización de actos similares obligó a los cuerpos policiales de todo el mundo a crear departamentos específicos para gestionar esta clase de crisis.

Así por ejemplo el departamento de policía de Nueva York creó el “*Hostage Recovery Program*” que no sólo incluía el equipo táctico, entonces llamado de “ataque”, SWAT (*special weapons and tactics*), después, a secas, unidad de armas y tácticas especiales, unidad de élite que desde su creación en el departamento de policía de Los Angeles (LAPD) en 1965 se fue extendiendo a todos los cuerpos policiales de cierta entidad como fuerza reactiva ante las situaciones más peligrosas, aunque con otras denominaciones, en el caso de Nueva York denominado SOU (*Stakeout Unit*). También incluía detectives entrenados en negociación de rehenes, y, por su parte el FBI desarrolló la unidad de operaciones especiales e investigación (*Special Operations and Research Unit*) que junto al equipo especial de respuesta (*Special Response Team del FBI*), su equipo táctico, fueron asignados a esta clase de incidentes. EL HRT (*Hostage Rescue Team*) fue creado en 1983 y está incluido en la sección táctica junto a la CNU (*Crisis Negotiation Unit*) además de otros programas de inteligencia.

De esta manera, todos los grandes cuerpos policiales fueron asignando equipos especializados y negociadores para situaciones de crisis.

Las situaciones de crisis también ocurren en entornos inicialmente controlados, como centros de detención y prisiones, los amotinamientos, disturbios, muchas veces, con toma de rehenes, obligan a la intervención de los negociadores⁴. El procedimiento es muy similar con algunas diferencias: aquí los intervinientes son conocidos, están identificados desde el principio, y el control inicial, el conocimiento sobre la otra parte y la comunicación será en principio, más sencilla. Sus peticiones también serán distintas y adaptadas al entorno en el que se desenvuelven (generalmente pedirán mejoras de su situación o simplemente buscarán llamar la atención sobre algún extremo concreto que les afecte), pero no olvidemos, que aquí, muchos de ellos tendrán un historial previo de violencia. Aparte del gran trabajo preventivo que se realiza en estos entornos, existen

⁴ Hostage situations in Detention Settings. Kenneth J. Peak, Eric Radil, Cecil Pearson. FBI LAW ENFORCEMENT BULLETIN. Vol 77. N° 10.

también protocolos específicos de emergencia, para la contención y control en esta clase de incidentes.

Como veremos hay situaciones en las que es muy difícil o imposible negociar, casos como los secuestros y atentados, del teatro Dubrovka de Moscú el 23 de octubre de 2002, o el de la escuela de Beslán, del 3 de septiembre de 2004, nos demuestran la importancia y la necesidad de un certero diagnóstico de riesgo, que determine la ausencia de verdadera voluntad negociadora.

Esa ausencia de voluntad podrá diagnosticarse incluso, antes de escuchar las demandas, por la confirmación de la pertenencia de los sujetos involucrados a determinados grupos radicales o extremistas que desprecien incluso su propia vida, o que han perdido toda esperanza en la humanidad.

El análisis y diagnóstico de esos perfiles determinará si existe una posición inicial de venganza, un radicalismo religioso o un carácter mesiánico, un extremismo político, una simple enfermedad, o cualquier motivación que aparte, ignore o postergue los valores esenciales de la especie humana en base a ideas, simples emociones o sencillamente motivaciones mundanas. O cuando se realizan peticiones, que se saben de antemano, son imposibles de aceptar, o cumplimentar, casos que lo que buscan es simple protagonismo o repercusión mediática. En todos esos casos en los que debe acelerarse el proceso de toma de decisión, estaremos ante un verdadero escenario de estado de necesidad.

Un antiguo negociador de rehenes del FBI, Frederick J. Lanceley detallaba el paralelismo existente entre la negociación empresarial y la negociación de rehenes, de hecho el trabajó en ambos campos⁵. Lanceley establecía que uno de los principales paralelismos en uno y otro método es establecer qué es negociable y qué no. Así mismo explicaba cómo en el caso de la negociación en 1993, con David Koresh en Waco, Texas, era un ejemplo de un incidente no negociable, y que el simple análisis del perfil, psicológico, sociológico y familiar, ya apuntaba a un final trágico. También se puso de manifiesto la descoordinación entre el equipo de asalto y los negociadores, ya que mientras estos decían que todo iba bien, aquellos apostaban tanques que podrían ser vistos desde las ventanas del rancho.

5 “*Negotiations Lessons learned by a hostage negotiator*”. The negotiator Magazine. Diciembre 2004.

Efectivamente el sitio del rancho de la secta davidiana liderada por David Koresh, quién decía ser su mesías, duró 51 días, terminó con 74 personas muertas. Gary Noesner otro de los agentes negociadores en Waco, también describe aquel episodio como frustrante. Al igual que Lanceley, llegó a ser negociador principal del FBI, de ahí que las aportaciones de ambos sean excepcionales. Noesner también describe cierta descoordinación que sabotaba la negociación y relata que se enviaban “señales mixtas”, una cosa es lo que ellos decían y otra la que se percibía. Así describe que el equipo táctico utilizó tanto la fuerza (mediante el uso de vehículos blindados), como el miedo, por ejemplo se usaron tácticas de acoso auditivo durante las noches mediante el uso de altavoces con grabaciones de cantos tibetanos, sonidos grabados de conejos muriendo, o incluso música de Nancy Sinatra. Les cortaron la luz y el teléfono varias veces, y los blindados se usaron para destruir vehículos y dependencias.

Incluso habiendo participado ambos negociadores en una misma situación, cuando se estudian sus conclusiones observamos que Lanceley parece apuntar a que debería haberse intervenido poco después del inicio de la situación de crisis, y sin embargo, Noesner parece estar convencido que con algo más de tiempo se hubieran logrado resultados mucho más positivos.

Al ser ascendido Noesner, años después de la crisis de Waco, escribió nuevos protocolos que promocionan y fortalecen el enfoque negociador en situaciones de crisis.

Y hemos citado el FBI como uno de los referentes mundiales en investigación, formación, y en la negociación en situaciones de crisis. Pero **sería injusto no reconocer y citar expresamente el trabajo reconocido internacionalmente que realizan las unidades policiales y militares de nuestro país**, en especial la Unidad Especial de Intervención (UEI) de la Guardia Civil, o los especialistas de la Sección de Secuestros y Extorsiones de la Policía Nacional adscritos a la UDEV Central de la Comisaría General de Policía Judicial, que lideran la investigación de este tipo de delitos en la Unión Europea y forman parte de la Junta Estratégica de la Red Europea de Secuestros y Extorsiones (EUNAT). Estos negociadores a su vez ofrecen a sus compañeros asesoramiento psicológico inmediato en los primeros momentos hasta que, si es preciso, el equipo de negociación se desplace hasta el lugar del incidente, junto al Grupo Especial de Operaciones (GEO).

En la actualidad existe una red de negociadores, con la que se pretende que llegue a haber un negociador policial de la Escala Ejecutiva en cada Jefatura Superior de Policía y comisarios jefes de incidentes también descentralizados. Una vez completado el despliegue serán alrededor de 30 negociadores.

¿Cuál es el límite?, ¿se debe negociar con cualquiera, y en cualquier circunstancia?

El profesor de Harvard Robert Mnookin plantea una interesante cuestión sobre si se debe negociar o no con el diablo⁶. (Dentro de ese sustantivo entiendo se englobarían todos aquellos enemigos que suponen algún tipo de amenaza para nosotros, y que pueden desequilibrar o afectar en mayor o menor medida, nuestra forma de vida).

Cuando en el año 2003 le preguntaron al vicepresidente de los Estados Unidos de América, Dick Cheney, en una rueda de prensa, en la Casa Blanca, si negociaría con Kim Jong II, dictador de Corea del Norte, el contestó con la conocida frase “*Nosotros no negociamos con el diablo. Nosotros le derrotamos*”. Pese a la contundencia de la frase, la realidad siempre demuestra que no es así. Y eso pese que se utilice una contundencia verbal extrema en público, recordemos la denominación acuñada por el presidente George W. Bush “*Eje del mal*”, en el 2007; lo cierto es que siempre se mantienen contactos, y que nunca se renuncia de hecho al diálogo.

En su último libro, Mnookin plantea esta interesante cuestión ofreciendo un marco de orientación que abarca desde los conflictos internacionales hasta el día a día, y utiliza ejemplos históricos de negociación y de no negociación en situaciones extremas. Mnookin nos habla de las “trampas emocionales” como obstáculos o condicionantes que dificultan cualquier negociación y que han de ser superadas para alcanzar un acuerdo, como la demonización de la otra parte, el tribalismo, el moralismo, la falacia de suma cero (el gana-pierde), la llamada a la lucha, la reacción del “huye o lucha” (como el mecanismo más primitivo de reacción ante un peligro inminente o una situación de gran presión), y todas aquellas consideraciones éticas o morales que dotan de legitimación nuestra actuación, o cuestiones de identidad, o de simple amor propio. Obstáculos, o en palabras de otros autores

⁶ BARGAINING WITH THE DEVIL: When to Negotiate, When to Fight (Simon & Schuster; February 9, 2010). Robert Mnookin.

“expectativas negativas”⁷ sobre la otra parte, que siempre aparecen en cualquier negociación. Parece claro que lograr esquivar esas trampas emocionales o ideológicas, nos llevará a controlar la situación. Adoptar la decisión más sabia, como indica el profesor, no es fácil.

Lo que parece claro es que tan importante es intentar negociar en cualquier supuesto por difícil que pueda presentarse, el *quid* será cómo saber cuando se debe rechazar esa posibilidad, y esto sólo ocurrirá cuando la negociación no tenga sentido, cuando no hay una verdadera voluntad de acuerdo, o se utiliza de forma instrumental, una simple apariencia, para fines perversos.

¿Hemos agotado el desarrollo de nuestra capacidad negociadora?

La respuesta es tajante: no. Al igual que la inteligencia de la especie continúa su proceso de evolución, nuestras capacidades también. Y ello pese a que la propia evolución genera nuevas trabas, nuevos conflictos.

El psicólogo Nicholas Humphrey llegó a la conclusión de que lo que desencadena la inteligencia de los primates de manera fundamental es el entorno social, así desarrolló su “hipótesis de inteligencia social”, que viene a explicar como la inteligencia natural de muchas especies de animales tiene su origen en el terreno de la interacción con los otros miembros del grupo⁸.

Así lo corroboran Cristina Gomes y Christophe Boesch, del Instituto Max Planck de Antropología Evolutiva en Leipzig (Alemania), en un estudio presentado en 2009⁹. Tras dos años de estudio sobre 49 chimpancés se objetivó que los machos realizaban intercambios de sexo, o espulgamiento, con las hembras, no inmediatos como en otras especies, sino a largo plazo, estos les daban comida, y la gratificación o intercambio la recibían a largo plazo, lo que unido a otros indicios que sugieren que los chimpancés piensan en el pasado y en el futuro, y que esto

⁷ J. Gómez Pomar en *Teoría y Técnicas de negociación*. Ariel 2004.

⁸ Humphrey, Nicholas K (1976) -The Social Function of Intellect-. Publicado por primera vez en *Growing Points in Ethology*, ed. P.P.G.Bateson and R.A.Hinde, pp. 303- 317, Cambridge University Press, Cambridge, 1976.

⁹ Revista PLoS ONE, abril 2009.

influye en su conducta en el presente, refuerza la tesis de que la interacción social genera y desarrolla estas habilidades.

La hipótesis de Humprey se ve plenamente confirmada, y aunque se trate de un proceso muy primario, como lo fue el trueque en los albores de la historia, no cabe duda de que existe un proceso de comunicación y de trueque, al que por breve o instantáneo que sea, precede un proceso negociador.

Esto bajará a muchos de su pedestal, pero no es sino una confirmación más de las teorías evolutivas. Y si un mono es capaz de negociar, mayor capacidad tendrá aquel que se encuentra en el más alto eslabón evolutivo.

La cuestión a plantear sería si la evolución se detendrá en algún momento, ya que a mayor socialización de la especie, pensemos por ejemplo en la globalización, también se hacen más perceptibles los rasgos autodestructivos, que por el momento, sí parece que son exclusivos de nuestra especie. Ninguna otra especie ha logrado alcanzar la capacidad de destruir millones de años de evolución en un instante.

Hemos de concluir con un punto de vista esperanzador. Aunque los retos son cada vez mayores, cada vez existen más escenarios de encuentro para las personas, el desarrollo tecnológico, los medios de comunicación, que han dado lugar incluso al llamado “quinto poder” que permite la interacción global, permiten también un mejor conocimiento sobre cualquier problema y de la articulación de medios para resolverlo. Esa preocupación por la supervivencia y continuidad, ya no es sólo individual o tribal, sino que es global y entiendo que determinará a medio o largo plazo que la mayor parte de conflictos se solucionen pacíficamente.

Seguiremos negociando.

*"Debes tener siempre fría la cabeza, caliente el corazón y larga la mano."
Confucio*

7.8. RESUMEN

- El interrogatorio es una forma de comunicación específica, técnica y avanzada.
- En la aplicación judicial el máximo potencial del interrogatorio se alcanza bajo el cumplimiento de serie de reglas y premisas:
 - La flexibilidad del interrogador.
 - Si algo es veraz, cualquier ataque sobre la verdad la refuerza.
 - Si no se conoce la respuesta de antemano es mejor no preguntar.
 - No dar por sentado ningún hecho. Hay que especificar.
 - Conducir es distinto a sugerir.
 - Evitar discusiones y disputas directas con el testigo.
 - Las respuestas naturales tienen más valor que las aprendidas.
 - Es posible motivar y alterar o fomentar distintos estados anímicos.
 - Formular bien las preguntas.
 - Dar por finalizado el interrogatorio en el momento justo.
 - Los oyentes tienen que entender la historia.
 - Amoldar el interrogado a las características del testigo (cultural y emocionalmente).
 - El uso del impacto en los momentos claves.

- Asegurarse de que el mensaje es escuchado por los integrantes de la sala, especialmente por el Magistrado Juez (electio y dispositio).
- Existen tantos tipos de interrogatorio como actores en sala. Y a su vez, cada actor, representa un papel distinto lo cual obliga a interrogatorios en forma, fondo y estrategia diferentes.
- A través de la gestualización podemos inferir distintas hipótesis acerca del estado emocional del testigo que pudieran determinar la estrategia más adecuada en el interrogatorio.
- En el lenguaje se pueden cometer tres tipos de imperfecciones relacionadas con las eliminaciones, las distorsiones y las generalizaciones.
- La palabra tiene un significado emocional que puede ser procesado de forma distinta según la intención de los testigos.
- La construcción lingüística refiere a las distintas composiciones que pueden darse en la construcción de una frase según la intención pretendida hacia el testigo.
- La construcción de una frase en positivo facilita su recuerdo y procesamiento. Los mensajes negativos tienen una mayor probabilidad de ser procesados de forma distorsionada.

Entre las competencias del buen interrogador destaca la capacidad de empatía, de gobernación y la seguridad.

7.9. BIBLIOGRAFÍA

CAMBRIDGE (MA). *The Belknap Press of Harvard University Press*.

BAZERMAN, M. H. y NEALE, M.A., *Negotiating Rationally*. Nueva York: The Free Press. 1992. (Traducción castellana de 1993: *Negociación racional, en un mundo irracional*. Barcelona: Paidós).

GOLEMAN, DANIEL. *Inteligencia Emocional*, Kairos, 1996.

GOLEMAN, DANIEL. *Inteligencia Social*, Kairos, 2006.

FISHER, R. y URY, W., *Getting to Yes. Negotiating an Agreement Without Giving In*, 2ª Edición, Nueva York: Penguin Books, 1991. (Traducción castellana de 1998: *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*, Barcelona: Gestión 2000).

LANCELEY, FREDERICK. J. *On-scene guide for crisis negotiations*. CRC PRESS. USA.

LAX, D. y SEBENIUS, J., *The Manager as Negotiator. Bargaining for Cooperation and Competitive Gain*. Nueva York: The Free Press, 1986. (Traducción castellana de 1991: *El directivo como negociador. Negociación para la cooperación y la ganancia competitiva*, Madrid: Instituto de Estudios Fiscales).

NOESNER, GARY. *Stalling For Time. My Life as an FBI hostage negotiator*. Random House Publications. USA.

MNOOKIN, ROBERT H, A. FULUMELLO y S. PEPETT: *Beyond Winning: Negotiating to Create Value in Deals and Disputes*. Berknap Press of Harvard University Press, 2000.

PEREIRA, ANTONIO. *El síndrome de Estocolmo*. Alianza Editorial

PRUITT, D.G., *Negotiation Behavior*, Academic Press, USA, 1981.

RAIFFA, HOWARD. *The Art and Science of Negotiation (Arte y ciencia de la negociación)*, Cambridge, Harvard University Press, 1982.

RAIFFA, H., *Negotiation Analysis. The Science and Art of Collaborative Decision Making*, 2003.

SWARTZ, BARRY. *Por qué más es menos-tiranía de la abundancia*. Taurus, 2005.

BIBLIOGRAFÍA

DANIEL GOLEMAN. *Inteligencia Emocional* (19ª Edición). Editorial Kairós, 1997.

JAVIER LILLO. *El Cuerpo Habla* (2ª Edición). Editorial Crealite, 2011.

JOHN P. J. PINEL. *Biopsichology* (4ª edición). Editorial Pearson Educación, 2001.

MALCOLM GLADWELL. *Inteligencia Intuitiva*. (4ª edición). Editorial Santillana Ediciones Generales, 2005.

MARK R. ROSENZWEIG – ARNOLD I. LEIMAN. *Psicología Fisiológica* (Edición revisada 1994). Editorial Mc Graw Hill.

RICHARD BANDLER. *La magia en acción*. Editorial Sirio, 1998.