

La comunicación no verbal personal

por M.^a del Pino Rodríguez Cruz

En este artículo se estudia el papel que desempeña la comunicación no verbal como elemento regulador de la interacción humana y su apoyo a la comunicación verbal.

Constituye el marco teórico de un trabajo de campo llevado a cabo en Gran Canaria, Lanzarote y Fuerteventura, cuyos resultados se publicarán resumidamente en un próximo número.

significado de su mensaje, de no ser así se estará transmitiendo información pero no se establecerá comunicación. Así, las involuntarias lágrimas derramadas por un infortunado, que relata a la Policía cómo su mujer perdió la vida en un accidente de tráfico, no constituyen por sí solas un acto comunicativo aunque sí dan información acerca del estado de ánimo de dicho individuo.

3. FUNCIONES DE LA COMUNICACION NO VERBAL EN EL PROCESO DE LA COMUNICACION

Lo mismo que las palabras y las frases, las señales no verbales pueden tener múltiples usos y múltiples significados. El comportamiento no verbal puede controlar, apoyar, complementar, contradecir, sustituir, acentuar o regular el comportamiento verbal.

3.1. *Gestión, apoyo y complemento.*— Abercrombie (1968) afirma que hablamos con los órganos vocales, pero conversamos con todo el cuerpo. La palabra hablada necesita a veces complementarse con ornamentaciones mímico-gestuales para hacerse expresiva.

3.2. *Contradicción.*— Cuando recibimos mensajes contradictorios en los niveles verbal y no verbal, es preferible confiar y creer en el mensaje no verbal; así mismo, cuando nos encontramos ante dos señales no verbales contradictorias es aconsejable que confiemos en aquella que sea más difícil de fingir.

3.3. *Sustitución.*— La conducta no verbal puede sustituir a los mensajes no verbales, sin embargo, cuando la conducta no verbal sustitutiva fracasa el comunicante retrocede al nivel verbal.

3.4. *Regulación.*— Las conductas no verbales también se utilizan para regular los

flujos de comunicación verbal entre los actantes, al favorecer las intervenciones de los participantes en la interacción distribuyendo turnos de palabras entre los interlocutores. El modo en que una persona deja de hablar y otra comienza a hacerlo con toda fluidez y de forma sincronizada puede ser tan importante para una interacción satisfactoria como el mismo contenido verbal que se intercambia.

Hay reglas para regular la conversación, pero en general se trata de reglas implícitas, no están escritas en ningún lado, pero respecto a las que actuamos “como si las supiéramos”, formando parte de nuestra educación. De ahí que haya diferencia en los comportamientos reales que se utilizan para estimular el flujo de la conversación entre personas de distintas culturas o de ciertos grupos subculturales. La acentuación o disminución del contacto visual es, en nuestra cultura, uno de los factores más empleados en la regulación de la comunicación verbal.

4. CLASIFICACION DE LA CONDUCTA NO VERBAL EN FUNCION DE SU MISION

Ekman y Freisen (1967) desarrollaron un sistema de clasificación de los comportamientos no verbales. Las categorías que incluyen son las siguientes:

4.1. *Emblemas.*— Son actos no verbales que admiten una trasposición oral directa. Los gestos que se usan para representar (OK) o (PAZ) son ejemplos de emblemas en una parte muy amplia de nuestra cultura.

Hay emblemas que describen acciones comunes a la especie humana y parecen trascender una cultura particular como sucede con el emblema de comer: llevarse la mano hacia la boca. Los emblemas pueden ser también faciales como fruncir la nariz para decir: ¡Cómo apesta! Muy a menudo los emblemas se utilizan cuando los canales verbales están bloqueados o faltan y, en general, se los usa para comunicar. Los movimientos que realizan dos personas que están demasiado lejos una de la otra, como para emitir señales audibles, conforman situaciones propicias para la producción de emblemas.

1. INTRODUCCION

El habla desempeña un importante papel en la conducta social del ser humano y es lo que más distingue nuestras actividades sociales de la de los animales, pero, incluso cuando el encuentro es predominantemente verbal, señales no verbales de diversas clases juegan un rol esencial en el proceso interaccional.

La comunicación no verbal es utilizada para apoyar e integrar la comunicación verbal, por ello muchos investigadores ligados al comportamiento no verbal se niegan a separar las palabras de los gestos, razón por la cual usan las expresiones más generales de “comunicación cara a cara”. Entre los pocos que se arriesgan a una definición formal de estos signos no verbales, Courrace (1980) ha propuesto la siguiente: “Conjunto de medios de comunicación existentes entre individuos que no usan lenguaje humano o sus derivados no sonoros (escritos, etc.)”.

2. COMUNICACION E INFORMACION NO VERBAL

Para que un acto sea comunicativo se requiere que sus manifestaciones sean voluntarias e intencionalmente empleadas por el comunicante al codificar y transmitir el

Al igual que en el mensaje verbal, el contexto puede cambiar la interpretación de la señal aunque, a diferencia del comportamiento verbal, los emblemas no forman series como las palabras.

4.2. *Ilustradores.*— Son actos no verbales directamente unidos al habla o que la acompañan y que sirven para ilustrar lo que se dice verbalmente. Parecen caer dentro de nuestro campo consciente pero no tan explícitamente como los emblemas.

Son muchos los factores que pueden alterar la frecuencia con que aparecen los ilustradores, así es más previsible encontrarlos en la comunicación cara a cara que cuando hablamos por teléfono.

4.3. *Muestras de afecto.*— Se trata predominantemente de configuraciones faciales que expresan estados afectivos.

Las expresiones faciales de emoción han sido últimamente punto muy controvertido: unos las consideran verdadera comunicación no verbal, otros las consideran simple material informativo.

4.4. *Reguladores.*— Son actos no verbales que mantienen y regulan en su totalidad la naturaleza del hablar y el escuchar entre dos o más sujetos interactuantes.

Últimamente han sido objeto de profundo estudio las señales que utilizamos como reguladores de turno para hacer saber a la otra persona que queremos hablar, para evitar que otra persona quite el uso de la palabra, para renunciar a nuestro turno de intervención, etc.

Los reguladores parecen hallarse en la periferia de nuestra conciencia y son en general difíciles de inhibir. Son como hábitos arraigados y casi involuntarios, pero se trata de señales de las que somos muy conscientes cuando las producen los demás.

5. CLASIFICACION DE LA COMUNICACION NO VERBAL EN FUNCION DE SU NATURALEZA

Podemos distinguir hasta cuatro grandes categorías: a) Kinesia; b) Proxémica; c) Paralingüística; d) Otros canales de comunicación no verbal.

5.1. *La Kinesia o Quinésica.*— Ha sido difundida por Ricci y Cortesi (1980) como el estudio del universo de las posturas corporales, de las expresiones faciales, de los comportamientos gestuales, de todos aquellos fenómenos que oscilan entre el comportamiento y la comunicación.

Los supuestos fundamentales de la Kinesia son que:

—Los gestos humanos ni son unidades aisladas de comportamiento, ni tienen una significación invariable.

—La comunicación no verbal se estructura en un modelo análogo al del lenguaje, y así como la unidad fónica básica del lenguaje es el fonema, la unidad básica del análisis del movimiento corporal es el Kinema que articulados entre sí dan lugar a los Kinemorfemas.

—Los gestos y los movimientos corporales no tienen significado universal, variando su sentido en distintas culturas.

5.1.1. *Las posturas del cuerpo.*— ¿Qué factores determinan la postura que adopta un individuo en una situación particular? Se trata en parte de una cuestión de convenciones culturales que rigen determinadas situaciones, como las que imperan en los servicios religiosos por ejemplo.

La actitud de las personas hacia los demás sujetos presentes constituye una de las principales fuentes de variación, así Mehrabian (1968) descubrió que los sujetos adoptaban diferentes posturas según el grado de simpatía o antipatía que les inspiraban los otros.

La postura también refleja estatus o más bien la forma en que la persona percibe un estatus en relación con los demás. Goffman (1961) observó que en las reuniones del personal de una empresa los miembros de elevado estatus se sentaban en posturas relajadas mientras que los que ocupaban cargos subalternos se sentaban de manera menos informal.

La postura refleja así mismo el estado emocional de la persona, existiendo coincidencia entre los distintos estados emocionales expresados por diferentes posturas.

Las posturas son menos controlables que el rostro o tono de voz, por ello en la relación entre estado anímico y postura esta última puede desvelar una ansiedad secreta que la máscara del rostro no deja traslucir.

Cabe señalar por último que la manera de sentarse y de caminar depende parcialmente de convenciones culturales.

5.1.2. *La sonrisa.*— Aunque se sabe muy poco de ella, en principio existen dos significados de la sonrisa: por una parte, la función primaria de mostrar amistad; de otra, la perspectiva que asocia la risa a un sentimiento de felicidad.

5.1.3. *Las expresiones de la cara y la mirada.*— Una de las partes más expresivas del cuerpo es el rostro; en el hombre la cara es una zona de comunicación especializada y que puede observarse con mayor claridad en el curso de la interacción.

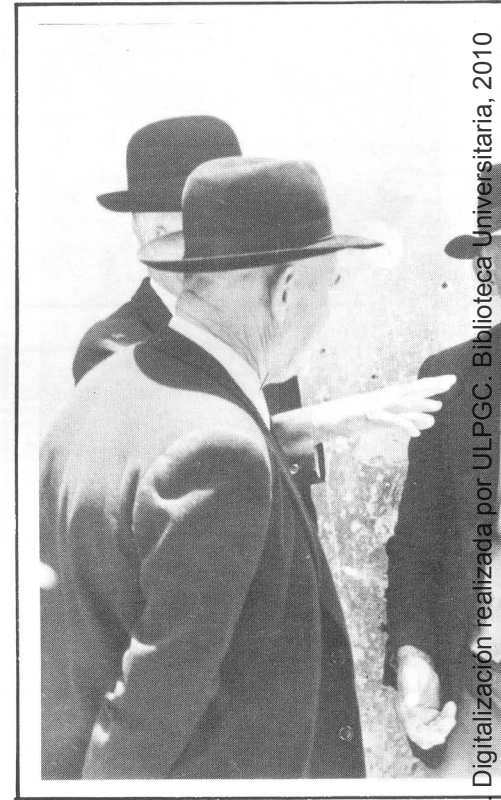
El establecimiento de pautas para el movimiento de los ojos es uno de los aspectos más importantes de la interacción social. Puesto que la dirección de la mirada revela la dirección de la atención, el sujeto A debe saber si el sujeto B le está mirando a él, si mira a algún objeto que interesa a ambos, a un tercero o a otros objetos.

Otro proceso que influye en la dirección de la mirada es la necesidad de reorientación acerca de las reacciones de los demás. El sujeto A quiere saber si B aún lo escucha o le presta atención: la dirección de la mirada de B se lo indica. A también desea saber si su último mensaje fue recibido, es decir, si B lo comprendió, si estuvo de acuerdo, si le resultó gracioso, etc., siendo a tales efectos los ojos y el rostro mayores transmisores de información que las propias palabras. Desde el punto de vista del sujeto A la dimensión principal es la cantidad de tiempo que lo mira: la persona que escucha mira más tiempo que la que habla.

El contacto visual es una auténtica intercomunicación que cuando se realiza

entre personas que se quieren resulta gratificante, pero cuando ocurre entre personas enemigas o si es entre desconocidos, se interpreta como un reto, una invasión de la propia intimidad que molesta; es por ello que se evita mirar a la gente desconocida que viaja en el mismo vagón de metro o ascensor público, pues si por casualidad los ojos de los individuos se encuentran se sufrirá una experiencia embarazosa e incómoda.

Argyle y Dean (1965) postularon la existencia de un nivel de equilibrio para el contacto visual combinado con la proximidad física y otros aspectos de la intimidad.



Estas consideraciones están apoyadas por su descubrimiento de que el contacto visual se reduce muchísimo cuando dos personas se hallan más cerca entre sí.

No obstante todo lo anterior, las funciones comunicativas de la mirada no deben sobreestimarse, ya que no constituyen de por sí un lenguaje específico independiente y, de ordinario, necesitan un contexto verbal o una situación circunstancial para ser comprendidas por los interlocutores.

Muchas veces la mirada ejerce una función activadora preparatoria e iniciadora de procesos propiamente comunicativos, pero sin que ella por sí misma aporte un contenido específico a la comunicación.

5.1.4. *Los gestos.*— Después del rostro, las manos constituyen la parte más expresiva y visible del cuerpo. No existe un grupo reconocido de categorías para los movimientos y posiciones de las manos, pero su número es muy grande, como lo prueban las 60 posiciones de las manos en el teatro de Mandikesvara.

En algunas culturas se valen muchísimo de la gesticulación, que ilustra lo que se dice verbalmente en ese momento.

Los movimientos de las manos desempeñan en la interacción social un papel muy diferente del de las expresiones faciales.

a) Funcionan principalmente como factores de ilustración que acompañan a la palabra y la refuerzan cuando las facultades verbales son inadecuadas. En este caso, los gestos se hallan codificados en forma "icónica", es decir, describen la cosa representada, Ekman y Friesen (1967).

b) Los gestos pueden reemplazar el habla, como en el lenguaje de los sordomudos y códigos similares, confiándose a los gestos significados arbitrarios.



c) Los movimientos de las manos expresan estados emocionales, si bien esto suele ser involuntario.

5.2. *La Proxémica.*— Con este vocablo se viene a denominar un amplio conjunto de problemas que giran en torno a la utilización y estructuración del espacio inmediato por parte del individuo.

Se hace necesario destacar dos áreas de investigación: En primer lugar, los estudios acerca del espacio personal, distancias de interacción social, etc., que tienen sus conocidos especialistas en Sommer, y sobre todo, Hall. El otro gran capítulo está ocupado por las investigaciones sobre la conducta territorial humana, tema de raíces etológicas pero que ha sido muy bien desarrollado por algunos autores del Interaccionismo Simbólico (Lyman y Scott, 1970). Aquí desarrollaremos la componente personal.

5.2.1. *La proximidad física.*— Siempre que dos personas participan en un encuentro social deben optar por cierto grado de proximidad física. El límite inferior equivale al contacto corporal; el límite su-

perior es establecido por factores de visibilidad y audibilidad.

La proximidad varía con el medio social, ya que contrariamente a lo que ocurre con las expresiones faciales de emoción, que son en gran parte inaprendidas o espontáneas, la cultura y el aprendizaje tienen mucho que ver con los espacios físicos que guardan entre sí los actores de una comunicación interpersonal. De hecho cada sociedad asigna significados que, puesto que son compartidos y conocidos por todos los miembros de cada cultura, suelen ser utilizados por los interlocutores como portadores de intenciones especiales; así la distancia corporal que guardan entre sí dos comunicantes tiene que ver con grado de intimidad de su comunicación: a menor distancia mayor intimidad y viceversa. Si uno de los interlocutores no respeta la pauta cultural establecida perjudica notablemente el proceso de comunicación, haciendo que el otro se sienta incómodo.

Aygye y Dean (1965) propusieron explicar la proximidad mediante la teoría de la aproximación-evitación. Supone que una persona es a la vez atraída y repelida por la otra y adopta una posición que corresponde a la posición de equilibrio. Si dos personas simpatizan los factores de aproximación son, de acuerdo con esta teoría, más fuertes que los de evitación y determinan una aproximación más estrecha.

5.3. *La Paralingüística.*— Con este término se designa el estudio de determinados aspectos no lingüísticos de la conducta verbal, como el tono de voz, el tartamudeo, el ritmo, etc. El más conocido cultivador de esta área es Trager.

5.4. *Otros canales de la comunicación no verbal.*— Englobamos aquí a los aspectos que no pueden, por su naturaleza, encajarse en las clasificaciones ya descritas, sin que tal hecho signifique restarles importancia respecto al proceso comunicativo.

5.4.1. *La comunicación táctil.*— Puede afirmarse que existe un "lenguaje" del contacto corporal, aunque no sea muy elaborado. Diferentes grados de presión y distintos puntos de contacto indican estados emocionales (como miedo) o actitudes interpersonales (como el deseo de intimidad).

El grado de contacto en la gente depende en gran medida de la edad y de la relación mutua, existiendo además grandes variaciones según el contexto cultural. El elemento común presente en casi todos los tipos de contactos corporales es la mayor intensidad del compromiso con la otra persona, a menudo compromiso de índole sexual, gregaria o relacional.

El contacto personal de tipo indoloro expresa intimidad y los contactos más rudos acompañan a la agresión o a la coacción.

5.4.2. *La apariencia física.*— Esta permite influir sobre otra persona. La ropa ocupa la mayor parte del cuerpo, por lo menos en los países fríos y en las culturas más civilizadas, de modo que la indumenta-

ria constituye de por sí un importante elemento de la apariencia. La vestimenta es por entero una cuestión de elección personal, de manera que el uso de la ropa puede considerarse una parte de la conducta social.

La indumentaria sólo es significativa en el contexto de un medio cultural; puede estar más o menos influida por la moda y asociarse con un grupo social determinado, por ejemplo: estudiantes, banqueros, bohemios, etc.

6. LA CONDUCTA NO VERBAL EN EL AULA

Uno de los aspectos de la imagen del Profesor es el ademán. Estos ilustran las palabras del Profesor, ayudan a esclarecer su explicación, pueden revelar emociones involuntarias, afirmaciones de autoridad y disciplina, etc. Así, tenemos las expresiones de amenaza que a menudo se usan como recurso disciplinario en las escuelas primarias.

Ante la dificultad de hacerse entender con la palabra, el Profesor recurre a los gestos para elevar el grado de interés de los alumnos dando más intensidad a la expresión corporal.

Pero no sólo los gestos y ademanes, sino también las sutiles influencias no verbales en la clase juegan un papel muy importante en el desarrollo de ésta; así, los maestros tratan de evaluar la retroalimentación visual para determinar la comprensión del estudiante.

Algunos autores hablan del "estilo" del Profesor como la manera peculiar de enseñar que caracteriza a un Profesor, el modo como el Profesor se sirve del cuerpo, distancia, tiempo, etc.

Como ejemplos de comunicación no verbal por parte del alumno tenemos el agitar de la mano de quien está seguro de tener la respuesta correcta, el esfuerzo por evitar todo contacto visual con el maestro por parte del que no sabe la respuesta, la variedad de técnicas que usan para hacer parecer el sueño como actitud de estudio o atención, etc.

7. CONSIDERACIONES GLOBALES SOBRE LA COMUNICACION NO VERBAL

Digamos en resumen que las funciones de la comunicación no verbal están al servicio del lenguaje en cuanto que la mayor parte de las veces sirven sólo para subrayar o ilustrar contenidos verbales o para regular el flujo de la comunicación, Cranach (1973); no obstante, esto no es óbice para decir que, como muestra de la importancia de la comunicación no verbal en una conversación normal entre dos personas, los componentes verbales suman menos del 35% del significado social de la conversación mientras que más del 65% del significado social queda del lado de la no verbal.