

ALGUNAS CONSIDERACIONES ACERCA DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Amparo Rocha Alonso

Vamos viajando parados en un colectivo: de pronto advertimos que alguien que va sentado está a punto de bajar: poco a poco nos vamos acercando, y a la vez que medimos nuestras posibilidades y las de nuestros “contrincantes”, adoptamos estrategias de conducta con el fin de obtener el preciado asiento.

En una calle desierta no dejaríamos que un desconocido se acercara tanto a nosotros que nos pudiera tocar, y sin embargo esto nos parece natural si sucede en el subte repleto de las siete de la tarde, en una manifestación o en un recital multitudinario.

Decimos que tal o cual persona viste “formal”, “moderna” o “a la moda” y de ahí sacamos conclusiones sobre su trabajo, edad, estilo de vida o gustos estéticos.

Algunos espacios se nos presentan como “cálidos y acogedores” y otros como “fríos y hostiles”: eso nos predispone de una manera especial en cada caso.

Miramos una película y aunque el sonido esté bajo, generalmente acertamos en cuanto a su procedencia si prestamos atención a las gesticulaciones, al tipo físico y las vestimentas de los personajes, aún cuando los espacios sean neutros.

Cuando conversamos con varias personas, vamos tomando y cediendo los turnos imperceptiblemente, atentos a reglas tácitas que nos son del todo familiares.

¿Qué tienen en común estas situaciones aparentemente disímiles? La respuesta está en que todas implican aspectos de lo que se ha dado en llamar **comunicación no verbal**, es decir, la comunicación –entendida como interacción– en la que los factores tales como la gestualidad, la actitud corporal, los accesorios como peinado, maquillaje, vestidos, y el entorno aparecen **inextricablemente unidos al lenguaje verbal**. Vale decir, aportan información, son *significativos*, tanto como las palabras que conforman un enunciado.

Los estudios sobre este tipo de comunicación recibieron un notable impulso en las décadas del sesenta y del setenta en Estados Unidos, específicamente a partir de los intereses teóricos de ese grupo de antropólogos, psiquiatras y etnometodólogos que conformó la “Universidad Invisible” o Escuela de Palo Alto. Uno de ellos, Albert Scheflen, utilizará analogías entre la música y el intercambio comunicativo, de tal forma que la partitura o “gramática del comportamiento” (que se ha aprendido inconscientemente) se actualiza en cada ejecución particular: esas y otras afirmaciones dieron lugar a la imagen de “comunicación orquestal”. Ray Birdwhistell, por su parte, dirá que “un individuo no se comunica, sino que toma parte en una comunicación en la que se convierte en un elemento”. Esta idea de **participación** es especialmente pertinente cuando hablamos de interacciones interpersonales, que funcionan en base al mecanismo de retroalimentación o *feedback*, aunque debe ajustarse si nuestro objeto es la comunicación mediática. Lo cierto es que las investigaciones que mencionamos anteriormente se basan en experiencias sobre la incidencia de los factores no verbales en la comunicación *cara a cara*.

Y si bien se ha avanzado mucho en el conocimiento de las interacciones según cada marco cultural, lo cierto es que gran parte de esa enorme masa de estudios no arroja resultados concluyentes.

Es que discriminar el grado de influencia de cada uno de esos elementos en la totalidad de un intercambio resulta problemático: nadie negará, por ejemplo, que el

modo en que un sujeto esté vestido y peinado, hablará por él del mismo modo que lo hacen otras conductas verbales y no verbales en la situación en la que esté inmerso: búsqueda de trabajo, cortejo, dictado de una clase, etc., pero será muy difícil mensurar en qué proporción esos factores que se busca evaluar han contribuido al resultado general. Y eso sucede porque la cantidad de variables que se ponen en juego en cada situación comunicativa en particular es tan grande que no es fácil crear las condiciones adecuadas para un estudio riguroso (variar un aspecto mientras los demás se mantienen constantes, lograr muestras en distintos grupos y culturas, etc.)

Pero la intuición y la constancia en las áreas de la **Kinésica** o estudio del movimiento del cuerpo, la **Proxémica**, o estudio del uso del espacio social y personal, y los otros dominios concernientes a **las características físicas y los artefactos, la conducta táctil, el paralenguaje y los factores del entorno** han permitido sistematizar numerosos aspectos de esta compleja trama.

KINÉSICA: en este campo es imposible olvidar las contribuciones de Ray Birdwhistell y de Robert Scheflen en su intento de codificar el movimiento corporal mediante un método proveniente de la lingüística descriptiva norteamericana. Según este método, se descompone el lenguaje en niveles, cada uno de ellos con unidades que se integran al nivel superior: fonemas, morfemas, proposiciones, enunciado y discurso. Del mismo modo deberían hallarse las unidades mínimas del movimiento: los kines, que se articularían en kinemorfos, los cuales, según una gramática, se combinarían en frases kinésicas. Pues bien, el mismo Birdwhistell tuvo que reconocer a fines de los años sesenta que no había logrado aislar la jerarquía que buscaba y describir la gramática del movimiento corporal. Evidentemente, la aplicación de categorías que funcionan en una materia significativa dotada de unidades discretas, no resultó tan efectiva en el caso de la conducta corporal entendida como materia continua. Por otro lado, un intento muy exhaustivo de clasificación de comportamientos no verbales lo llevaron a cabo los investigadores Ekman y Friesen; ellos distinguieron:

-**Emblemas:** son actos no verbales que admiten una transposición oral, una traducción en una o dos palabras o en una frase. Entre los miembros de una misma cultura o grupo existe un gran acuerdo en cuanto a las significaciones de estos gestos. En un estudio de 1975 sobre emblemas utilizados en Estados Unidos los que fueron correctamente decodificados (con el significado del codificador) fueron los siguientes: 1) Instrucciones u órdenes interpersonales: siéntate a mi lado; cállate; no puedo oírte; espera un momento; ¿qué hora es? 2) Nuestro estado físico: tengo calor; hace frío 3) Insultos: ¡al diablo contigo! Es un tonto o un estúpido 4) Respuestas: estoy (o no) de acuerdo; no sé; no me gusta; lo juro 5) Nuestro afecto: tengo rabia; algo apesta 6) Apariencia física de una persona: mujer o figura hermosa 7) Sin clasificar: tú; yo; autostop; contar.

La cantidad de tales emblemas va de 100 a más de 250, se producen en general con las manos, pero no exclusivamente; los que son faciales son más recortados y convencionales.

Nuestra conciencia del uso de emblemas es aproximadamente la misma que en la elección de las palabras, los empleamos a menudo cuando los canales verbales están bloqueados y con un fin comunicativo. Salvo casos excepcionales no forman series.

- **Ilustradores:** son actos no verbales que, como su nombre lo indica, sirven para ilustrar lo que se dice verbalmente: movimientos que acentúen o enfatizen una palabra o frase, esbocen una vía de pensamiento, señalen objetos presentes, describan una relación espacial o el ritmo de un acontecimiento, tracen un cuadro o representen una acción corporal. Se los usa intencionalmente para ayudar a la comunicación, pero no tan

deliberadamente como a los emblemas; se dan con más frecuencia cara a cara que por teléfono y aparecen con mayor profusión en situaciones difíciles o de entusiasmo.

En relación con esto, se ha hallado que los hablantes manifiestan una clara sincronía entre el habla y los movimientos corporales por un lado, y entre sí, en el transcurso de un intercambio, por el otro. Así, la cabeza y los ojos marcan “enunciaciones dichas”, un cambio de postura anuncia cambio de tema o diferencia de opinión y las miradas pueden coincidir con las pausas gramaticales; a la vez, los cuerpos de los participantes se mueven con un ritmo y una cadencia particulares, como ejecutando una suerte de “danza”. Se piensa, además, que las personas que sufren determinadas patologías manifiestan una conducta asincrónica.

- **Muestras de afecto:** son configuraciones faciales que expresan estados afectivos; también son corporales (una posición “displícite”, un caminar “abatido” o “exultante”). A veces son redundantes con respecto a las expresiones verbales y otras las contradicen. Generalmente no buscan comunicar: aunque en ocasiones sean intencionales, son básicamente expresivas.

El rostro y su capacidad de expresar afectos fue estudiado especialmente por Ekman, quien desarrolló lo que equivale a un diccionario facial que abarca como mínimo seis afectos faciales primarios: cólera, tristeza, miedo, sorpresa, felicidad y disgusto/contento, y treinta y tres combinaciones.

- **Reguladores:** son actos no verbales que van regulando el intercambio comunicativo: el hablar y el escuchar. Algunas conductas asociadas a los saludos y todo lo relacionado con los turnos conversacionales (turn -taking): demanda, mantenimiento, alternancia, se dan en forma de gestos y no verbalmente. Probablemente los más habituales sean los movimientos de cabeza y el comportamiento visual. Parecen hallarse en la periferia de nuestra conciencia y son difíciles de inhibir; en nosotros son hábitos muy arraigados y casi involuntarios, aunque somos muy conscientes cuando se trata de los otros.

- **Adaptadores:** son actos no verbales ligados a la afectividad y se piensa que se desarrollaron en la niñez como un esfuerzo de adaptación para satisfacer necesidades, dominar emociones, desarrollar contactos sociales o cumplir una cantidad de otras funciones. Aparecen mucho más frecuentemente en situaciones de angustia y se piensa que están ligados a sentimientos de agresividad hacia uno mismo o hacia otros. Se identificaron tres tipos de adaptadores: autodirigidos: frotarse, rascarse, pellizcarse, comerse las uñas; dirigidos a objetos, que implican la manipulación de un objeto y pueden derivar en alguna tarea instrumental como escribir (“hacer dibujitos mientras escuchamos o hablamos por teléfono”) o fumar; heterodirigidos: dar y tomar de otro, establecer proximidad o alejamiento, etc. Ekman cree que muchos de los incesantes movimientos de las manos y los pies como indicadores de angustia pueden ser residuos que le han quedado a la especie humana de adaptadores para escapar de la interacción. El sugiere que, en general, las diversas partes del cuerpo son portadoras de distinta información en relación con las emociones: la región cabeza-rostro soporta información relativa a la emoción experimentada (cólera, alegría), mientras que las señales corporales indican la intensidad de la misma.

Sobre los adaptadores, especialmente los auto y héteroadaptadores pesan tabúes sociales, por lo que se busca reprimirlos en público y afloran más en privado. Otros autores sostienen que estas dos últimas categorías (“movimientos centrados en el cuerpo”) indican autopreocupación, una reducción de la intención comunicativa, huida de la interacción y un posible empobrecimiento de la actividad simbólica.

Por otra parte, la conducta táctil para con los otros puede expresar desde afectos hasta dominación, pero en todos los casos se halla muy controlada socialmente e implica tabúes (esta parte del cuerpo no se toca, o en qué circunstancias puedo hacerlo, etc.).

Las conductas no verbales constituyen haces de señales, por más que el criterio clasificatorio las aíse para hacerlas para hacerlas visibles, y su significado último dependerá del contexto en el que aparezcan, para los interactuantes de ese contexto. Estos haces de señales pueden contribuir a comunicar diferentes ideas comunes e importantes: actitudes de gusto/disgusto, estatus o engaño. Una serie de conductas fueron evaluadas como “cálidas” (contacto visual, sonrisa, manos quietas), mientras que otras se consideraron “frías” (lo contrario). Un caso especial de estudio lo constituyó el galanteo, que, según Schefflen, implica una disposición para tal fin (elevado tono muscular, posturas erguidas, escasa vaguedad en la mirada), una conducta de acicalamiento, señales posicionales que evitan la entrada de otro a la escena y acciones de llamamiento o invitación. El estatus mayor o menor es perceptible y comunicable mediante posturas, miradas (o no) y distancias conversacionales. Finalmente, la impostura puede ser advertida mediante la lectura de índices corporales, básicamente en rostro, manos y piernas; se supone que alguien que engaña controla sus gestos faciales, pero no tanto sus manos y menos sus piernas, de tal modo que pueden filtrarse adaptadores mientras que el rostro permanece impassible. De todos modos, no hay ningún dato concluyente al respecto y la culpa o el deseo inconscientes de ser descubierto se convierten en un factor determinante.

Para terminar: el comportamiento no verbal puede repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar o regular el comportamiento verbal.

PROXÉMICA: sin duda, el autor más reconocido en este campo es Edward T. Hall, que publica su más celebre obra, *The Hidden Dimension*, en 1966. Allí trata justamente de esa dimensión oculta de la cultura que es la relación del hombre con el espacio. Para él, cada cultura organiza el espacio de manera diferente a partir de un substrato animal idéntico: el “territorio”. Según su experiencia de antropólogo, que combina con datos de la zoología, la literatura y la historia del arte, es posible distinguir cuatro tipos de distancias interpersonales: íntima, personal, social y pública. A su vez, cada una de ellas comporta dos modalidades: próxima y lejana. Debemos aclarar que no se trata sólo de distancias físicas, sino que la vista, el tacto, el oído y el olfato contribuyen activamente al establecimiento de las mismas.

Junto al estudio del espacio informal de las interacciones, Hall estudia la estructuración y la significación del espacio “de organización semifija”, como muebles y puertas, y las “organizaciones fijas”, como edificios y ciudades.

Otros autores han hecho contribuciones importantes en estos temas: se ha estudiado cómo cada individuo o grupo es consciente de su “territorio” y de la intrusión de la que es objeto (que puede revestir los grados de violación, invasión o contaminación). También se han observado los efectos de la densidad y las aglomeraciones en la conducta de los sujetos. En otro sentido, recibió mucho impulso el interés por las distancias conversacionales, en relación con la edad, el sexo, el estatus, el marco cultural y una serie de otros factores igualmente pertinentes. La disposición espacial en grupos pequeños (por ejemplo la elección de asientos), reveló pautas de liderazgo, dominación, cooperación, etc.

Por otra parte, se ha visto que el entorno o espacio de la interacción genera efectos emocionales en los participantes de la misma, según lo sostiene Mehrabian. Estas emociones y sentimientos pueden clasificarse en tres dimensiones: estimulantes/no

estimulantes, placenteras/no placenteras y de dominación/sumisión. El propone seis bases preceptuales de análisis: formal/informal, cálido/frío, privado/público, familiar/no familiar, compulsivo/libre y distante/próximo.

El medio parece estar compuesto, a su vez, por tres elementos: el medio natural, la presencia o ausencia de otras personas y el diseño arquitectónico y los objetos móviles, incluyendo luz, sonido, color y la atracción estética general.

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS Y ARTEFACTOS: esta categoría concierne a señales como *el físico o la forma del cuerpo, el atractivo general, los olores del cuerpo y el aliento, la altura, el peso, el cabello y el color o tonalidad de la piel*. A la apariencia contribuyen, a veces de manera decisiva, los accesorios tales como perfumes, ropas, maquillajes, lentes y todo el repertorio de productos de belleza.

No hace falta remarcar la importancia que tiene esta dimensión en la vida diaria de culturas como la nuestra: las solicitudes de trabajo hacen hincapié casi invariablemente en el concepto de “buena presencia”, la industria de la moda se expande a un ritmo agigantado con el impulso del discurso publicitario y hasta se han difundido enfermedades como la bulimia y la anorexia, directamente ligadas a la negación del cuerpo propio y a la distorsión del esquema corporal. Innumerables actos de discriminación, más o menos conscientes, se producen en virtud de factores como lo son el color de la tez, determinados rasgos “étnicos” o discapacidades visibles.

La evaluación de la apariencia como positiva o negativa responde a cánones claramente culturales, y se sabe que los niños, ya en edad de Jardín, responden favorablemente o no al físico de alguien, reflejando juicios de familiares o maestros.

De todos modos, estos factores entran a jugar junto con todo lo demás en cada situación particular, de tal modo que la ecuación atractivo = éxito es menos probable de lo que se suele suponer.

PARALENGUAJE: aquí entran todos aquellos aspectos vocales que no son propiamente las palabras. Estos se dividen en: *cualidades de la voz*: registro, altura, *tempo*, articulación, resonancia, control de la glotis y control labial de la voz; *vocalizaciones*: caracterizadores vocales como la risa, el llanto, el suspiro, el bostezo, el ronquido, etc.; *cualificadores vocales*, como la intensidad (de muy fuerte a muy suave), la altura (de muy grave a muy agudo) y la extensión (hablar muy ligado o cortado) y *segregaciones vocales* (“m-hmm, ah, uh y variaciones en ese sentido).

Algunos de estos factores como el timbre, la altura, la intensidad y la duración son lo que los lingüistas norteamericanos llaman el nivel **suprasegmental** del lenguaje, que estaría por encima del nivel **segmental** (el de los fonemas y sus rasgos distintivos). Martinet, por su parte, utiliza el término **prosodia**, de tradición grecolatina.

En relación con este aspecto de la comunicación no verbal, todos los estudios efectuados muestran gran coherencia: el “modo” en que algo se dice tiene mucha incidencia en su sentido o valor social. La comunicación persuasiva, publicitaria o política, sabe que no basta con los contenidos enunciados, sino que es necesaria una manera adecuada de tomarlos a cargo. Préstese atención, por ejemplo, a la importancia de la figura del locutor de radio y televisión o a los cursos de oratoria para políticos y abogados, entre otros ejemplos.

Hemos pasado revista al amplio universo de los estudios de la comunicación no verbal. Restan algunos temas importantes que, por razones de espacio, no desarrollaremos, pero que quedan formulados como preguntas de interés: ¿cuál es el origen de los comportamientos de este tipo?, es decir, ¿cuánto hay de innato y cuánto de

adquirido en ellos? Y, en el otro extremo del espectro teórico: ¿qué aplicaciones en el terreno de la terapia, de la comunicación empresarial o en los medios se han llevado a cabo?

BIBLIOGRAFÍA:

Knapp, Mark L., *La Comunicación No Verbal. El Cuerpo y el Entorno*, Barcelona, Paidós, 1982.

Winkin, Ives (comp.), *La Nueva Comunicación*, Barcelona, Kairós, 1982.

Ducrot, Oswald y Todorov, Tzvetan, *Diccionario Enciclopédico de las Ciencias del Lenguaje*, México, Siglo XXI, 1991.

Buenos Aires, 2001