

Aspectos no verbales de la comunicación

Víctor Manuel
Fernández

Dada la amplia diversidad de campos a los que se aplica, no hay una definición única del término comunicación. Jurgen Ruesch identificó cuarenta aproximaciones diferentes al tema, en tanto que la Enciclopedia Británica señala cincuenta, cada una con por lo menos una definición. La palabra proviene del latín *comunicare*: compartir, participar con.

Para acercarnos al sentido que en este artículo utilizaremos del vocablo podemos comenzar con la siguiente definición: comunicación es el intercambio de significados entre individuos mediante un sistema común de signos (o de símbolos). Por otra parte, Charles Morris estableció la división de la semiótica (teoría general de signos y lenguajes) en sintaxis, que se ocupa de la estructura del sistema de signos y de los procesos de transmisión de información; semántica, que se encarga del estudio del significado de las palabras, frases y oraciones, en el contexto en que se enuncian o escriben, y pragmática, que estudia los efectos prácticos de los mensajes sobre la conducta. En nuestro campo, la psicoterapia, interesan más la semántica y la pragmática.

Se ha clasificado la comunicación entre seres humanos en tres niveles: comunicación intrapersonal (una persona consigo misma), que incluye el procesamiento interno de la información; comunicación interpersonal que se da en los intercambios de mensajes cara a cara, aunque se puede extender a intercambios

telefónicos, epistolares o por medio de la redes computacionales, y la comunicación sociocultural que incluye diversos medios, aunque predominan los medios masivos. En este escrito sólo trataremos de la comunicación interpersonal.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La comunicación interpersonal transcurre en varios niveles de manera simultánea:

a) Hay intercambio de mensajes verbales y no verbales. Durante la comunicación interpersonal se emiten continuamente una gran cantidad de señales, la mayoría de tales señales son de naturaleza no verbal, los mensajes son el resultado de la integración de los componentes verbales y no verbales.

b) Algunos mensajes trasmiten información; hay autores que denominan a este tipo de mensajes como "de contenido". Los mensajes que trasmiten información se componen de signos convencionales arbitrarios, como los diferentes idiomas, el lenguaje de los sordomudos, etcétera.

c) La función de otros mensajes es definir y mantener la relación; durante el proceso comunicativo se establecen roles y reglas, en su mayoría implícitos, que estructuran la jerarquía (quien manda, define). La manera como funciona es a través de intercambios comunicativos repetitivos que forman patrones.

d) Como parte del proceso comunicativo ocurre la metacomunicación, a diferencia del metalenguaje: el uso del lenguaje para hablar del lenguaje, por ejemplo, "silla" es un sustantivo; la metacomunicación tiene que ver con la calificación y modificación que unos mensajes operan sobre otros; así, el tono de voz permite distinguir si un enunciado verbal intenta comunicar de manera directa lo que el significado convencional de las palabras indica, o bien se trata de ironizar al respecto; también la metacomunicación aclaratoria, por ejemplo, "¿qué quieras decir con...?", es importante para mejorar la calidad de la comunicación.

e) Los mensajes simultáneos pueden ser congruentes entre sí o contradecirse mutuamente. Si bien en un

mismo enunciado verbal puede haber contradicciones, la mayoría de las contradicciones se da entre mensajes simultáneos verbales y no verbales.

f) Algunos mensajes son digitales, es decir, obedecen a códigos preestablecidos de manera convencional: palabras habladas o escritas; signos no verbales: números, símbolos matemáticos, lenguaje de los sordomudos, emblemas; señales gráficas, por ejemplo, señales de tránsito. Un elemento común a todos estos signos es que no mantienen relación con el referente, por ejemplo, las palabras "casa", "house", "maison" no tienen relación intrínseca con el objeto a que hacen referencia. Otros mensajes son analógicos: utilizan signos que guardan una relación intrínseca con lo que representan: signos icónicos que semejan a lo que representan, por ejemplo, un retrato tiene semejanza con el rostro y/o la figura de la persona representada; signos indicativos que tienen una relación causal con lo que representan, por ejemplo, el humo indica que hay fuego, las nubes bajas y grises que se aproxima lluvia; los signos deíticos señalan dirección, distancia, etcétera. El lenguaje verbal, cuando utiliza metáforas, metonimias, sinédoque y cuando es tangencial o alusivo, pierde precisión y se torna analógico. La característica más destacable de la comunicación analógica es su variedad de significados, lo que hace difícil la traducción de lo analógico a lo digital.

g) El significado de los mensajes que se intercambian es influido por el contexto en que tienen lugar, tanto por las circunstancias externas como por las restricciones que se desarrollan durante la secuencia de intercambios.

h) Todo lo que se diga, haga o se deje de hacer o decir adquiere valor comunicativo en las situaciones interpersonales; en presencia de otros, y en el transcurso de las relaciones interpersonales, es imposible no comunicarse.

ASPECTOS NO VERBALES DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación no verbal es parte del proceso comunicativo, no es algo ajeno a la comunicación verbal, sin embargo es posible que existan intercambios exclusivamente no verbales, en tanto que es prácticamente imposible que haya comunicación verbal cara a cara



FIGURA 1. Emociones básicas: sorpresa, miedo, enojo, tristeza, disgusto, alegría.

sin que se acompañe de elementos no verbales. Para describir los aspectos no verbales de la comunicación se han utilizado diferentes palabras y frases: lenguaje corporal, cinesia, gestualidad, proxémica. Aquí mantenemos la expresión “comunicación no verbal” debido a que abarca todos los elementos que componen su complejidad a diferencia de las otras palabras y frases que sólo describen una parte del proceso.

Enseguida enumeramos los elementos básicos de la comunicación no verbal: expresiones faciales, miradas, sonrisas, gestos, paralenguaje, señales de género, marcadores de territorio.

EXPRESIONES FACIALES

Son producto de contracciones de grupos musculares de tres zonas, la superior que abarca la región temporal, incluyendo las cejas, la zona interciliar (entrecejo, ceño), la zona media que abarca los párpados y el puente de la nariz, la zona inferior que incluye la boca, los surcos nasolabiales y el mentón. Las expresiones faciales son en su mayoría involuntarias manifestando emociones; fue Darwin quien hizo los primeros intentos de sistematización, comparando la expresión emocional de animales y seres humanos. Los rasgos faciales congénitos pueden hacer que algunas personas parezcan crónicamente tristes, alegres o enojadas. Por características de personalidad y por el contexto las expresiones faciales pueden ser controladas o desinhibidas. También se pueden producir a voluntad para expresar deliberadamente algo o fingir, las actrices y actores aprenden a manifestarlas de acuerdo al papel que desempeñen. Son influidas por factores socioculturales.

A las expresiones faciales universales se les nombra así porque son relativamente independientes del aprendizaje y de factores socioculturales, tan es así que

incluso las personas ciegas de nacimiento las exhiben. Manifiestan las emociones básicas (Figura 1) y son:

a) Sorpresa. En la zona superior de la cara se levantan las cejas, aparecen arrugas horizontales en la frente, la piel por debajo de las cejas se estira; en la zona media los párpados se separan de tal modo que se descubre la esclerótica por arriba y/o por debajo del iris; en la zona inferior el labio superior se eleva, la mandíbula inferior cae, la boca se abre y los dientes se separan.

b) Miedo. Las cejas se levantan y se aproximan, las arrugas de la frente se forman en el centro, no en toda la frente, el párpado superior se eleva dejando ver la esclerótica por arriba del iris, el párpado inferior se tensa y se eleva; la boca se abre con los labios tensos hacia atrás.

c) Enojo. Las cejas se bajan y se aproximan, provocando la aparición de líneas verticales entre ellas, el párpado inferior se tensa, la mirada se endurece. Los ojos pueden protruir (ojos saltones), en la boca pueden darse dos diferentes condiciones: apretar los labios entre sí bajando las comisuras de los labios o abrirla como si se fuera a gritar.

d) Tristeza. Las comisuras internas de los ojos y el borde interno de las cejas se elevan; la piel bajo las cejas forma un triángulo con el vértice hacia adentro y arriba; las comisuras de los labios bajan y los labios tiemblan.

e) Disgusto. Las cejas bajan, empujando hacia abajo el párpado superior; el párpado inferior se eleva, pero no se tensa; la nariz se frunce acentuando las líneas nasolabiales; el labio superior se eleva, el labio inferior también se eleva juntándose con el superior, o bien se baja y protruye.

f) Alegría. Se forman arrugas bajo los párpados inferiores que se elevan, pero no se tensan, se forman “patas de gallo” al lado externo de las comisuras de los

párpados; las comisuras de los labios se elevan, los labios pueden permanecer cerrados o separarse mostrando los dientes, los pliegues nasolabiales se acentúan y descienden por debajo de las comisuras labiales.

g) Expresiones faciales mixtas. Las expresiones faciales que se describen arriba se presentan en forma "pura" en pocas ocasiones, lo común es que encontramos diversas combinaciones, lo cual permite que se den cientos de expresiones diferentes; cada persona desarrolla su propio repertorio de expresiones de tal modo que las personas que conviven "saben" lo que significan.

MIRADAS

Conducta relativa al modo de ver que tiene una persona. Habitualmente es una conducta recíproca: intercambio de miradas como componente de la interacción entre personas. Hay reglas socioculturales que determinan qué tipo de mirada es permitida en diversas situaciones. Así, la mirada directa a los ojos del interlocutor es bien vista entre los árabes, en tanto que censurada en Japón. Pero también depende de la personalidad de quien mira y del estatus social entre los participantes en la interacción. Como ya se describió arriba, los ojos son parte importante de las expresiones faciales y por lo tanto de la manifestación de las emociones. Relativamente aisladas las miradas expresan afecto, odio, dominio, sumisión o complacencia; aburrimiento o desinterés. La mirada es una de las claves para los cambios de turno en la conversación.



SONRISAS

La presencia de sonrisa en determinados contextos indica placer, humor, en otros ridículo, y aún en otros "ser amigable" o mostrar "buenas maneras". Hay sonrisas enigmáticas como la de La Gioconda, coquetas, burlonas, fingidas, etcétera. Sólo el contexto y la presencia de otros mensajes simultáneos, verbales y no verbales, permite realizar una adecuada interpretación de su significado.

GESTOS

Son expresiones faciales, posturas, actitudes y movimientos corporales que acompañan al habla de manera sincrónica; por ejemplo, una persona cuando comienza a hablar toma determinada posición (de acuerdo al contexto y al número de oyentes) y durante su discurso expresa gestualmente sorpresa, enojo, alegría, tristeza etcétera. De acuerdo al contenido del discurso realiza gestos manuales para indicar formas, tamaños, apuntar hacia una dirección; indicar esfuerzo, como al prensionar una mano empuñada sobre la otra abierta, o bien indicar una acción concreta como realizar movimientos repetitivos con el borde cubital de una mano sobre la palma abierta de la otra para indicar la acción de cortar. Al terminar un turno en una conversación se hacen movimientos verticales hacia abajo de los párpados, la cabeza y las manos.

PARALENGUAJE

Tiene relación con el cómo se dice algo, no qué se dice. La entonación está influida por sus variaciones de cantidad (corta o larga), de altura (grave o aguda) y de intensidad (acentuada o no acentuada). Estas variables dependen en gran medida del idioma, y también de los dialectos, pero aun dentro de ellos se agregan cambios locales (robando el término a los teóricos de la conversación), es decir, a lo que está ocurriendo durante la interacción, y a la intención del hablante de acentuar un elemento del mensaje, sumarle ambigüedad o modificar el sentido del mismo.

SEÑALES DE GÉNERO

Comprenden actitudes, movimientos, posturas, maneras de sentarse, cruzar las piernas, caminar: balanceo de caderas, brazo; ritmo de parpadeo que son diferentes según el género (femenino o masculino) y



© Enrique Soto, de la serie *Rodando*, 2005/2007.

suelen ser ambiguas en personas homosexuales. Las señales de género obedecen a diferentes factores, por ejemplo, la basculación a derecha e izquierda al caminar de las mujeres tiene que ver con la conformación anatómica de la pelvis femenina, la distancia entre los pasos de la longitud de las piernas. En gran medida son producto de aprendizaje desde la infancia con acentuación en la adolescencia, lo que se relaciona con aspectos culturales, aunque la globalización ha borrado muchas de las diferencias socioculturales.

MARCADORES DE TERRITORIO

Los seres humanos somos, como la mayoría de los vertebrados, animales territoriales; de manera burda se puede decir que la “burbuja” personal es de cincuenta centímetros, la distancia conversacional de sesenta centímetros a un metro, y la distancia social de dos a seis metros. Sin embargo, las distancias socialmente aceptadas varían de cultura a cultura: los árabes toleran distancias muy cortas, mientras que los anglosajones son menos tolerantes a la cercanía, los latinoamericanos se encuentran en una posición intermedia. Los marcadores de territorio son diversos, van desde retirarse cuando alguien se acerca, voltear cabeza y cuerpo para otro lado, dirigir el codo con el antebrazo previamente flexionado sobre el brazo, hacia el intruso, y en lugares con mucha aglomeración, como el transporte público o elevadores, tomar un postura de encogimiento y elevar la cabeza y ver hacia arriba. En ocasiones la invasión del espacio personal da lugar a respuestas agresivas.

PATRONES

Las señales no verbales tienden a organizarse en patrones, es decir en conjuntos de señales que se presentan de manera simultánea o en secuencia reconocible, en seguida describiremos los más comunes.

PATRONES QUE INDICAN CORTEJO

Los patrones que indican cortejo comienzan con una acentuación de las señales de género: posturas, actitudes, miradas, sonrisas. Se siguen con aumento de la tonicidad muscular: en el hombre, contracción de los músculos abdominales, sacar el pecho y elevar los hombros; en la mujer, un aumento en la tonicidad de los músculos de la pierna, en especial los de la pantorrilla con extensión del pie, la cabeza se mantiene erguida, la mirada de soslayo, el labio inferior se muestra aumentado de volumen. Hay movimientos de arreglo personal: acomodarse el pelo, alisarse la ropa, acomodarse la corbata. En la mujer, hay ejecución de movimientos de muñecas manos y dedos, contrayéndolos y retorciéndolos en ademán lento y sinuoso, en ocasiones mostrando la palma de la mano en vez del dorso. En situaciones de intercambio la mujer suele arreglar parte del atuendo del hombre. Los patrones de cortejo suelen acompañarse de manifestaciones no verbales de dominio (más comunes en el hombre, en nuestra cultura) o de sumisión (más comunes en las mujeres, en nuestra cultura). El patrón de cortejo se da en el contexto de interés sexual; tal interés puede ser recíproco o no. La interacción resultante, puede ser de galanteo mutuo que lleve a un acercamiento cada vez mayor. O bien, no ser recíproco y provocar respuestas de rechazo desde el principio, o en algún punto de la escala aproximativa.

Por otra parte Scheflen identificó patrones similares al cortejo a los que llamó casi-cortejo, los cuales son muy frecuentes en situaciones desprovistas de interés sexual, como entre padres e hijos, amigos, relaciones de negocios, relaciones maestros-alumnos; incluso entre personas del mismo sexo sin inclinaciones homosexuales. La función del patrón de casi-cortejo es intensificar la relación interpersonal u obtener alguna ventaja de tipo práctico, por ejemplo, un permiso,



© Enrique Soto, de la serie *Rodando*, 2005/2007.

la disminución de una sanción, la obtención de mejor calificación. Lo que distingue al patrón de casi-cortejo al de cortejo, son calificaciones verbales y no verbales que aluden al compromiso que los participantes ya tienen establecidos, a los tonos de voz y a la presencia simultánea de marcadores de territorio.

PATRONES QUE INDICAN DOMINIO Y SUMISIÓN

Con frecuencia los patrones de dominio y de sumisión son complementarios. En una interacción dada una persona asume un rol dominante y exhibe el patrón no verbal de dominio, mientras que la otra u otras asumen el papel de sumisión y exhiben el patrón no verbal correspondiente. Cuando una relación interpersonal está definida como complementaria en la que uno establece las reglas y el otro las acepta, la exhibición de estos patrones es repetitiva. En contextos sociales las personas que detentan mayor estatus emiten de manera casi continua señales de dominio. El patrón de dominio se caracteriza por colocar la cabeza hacia atrás y por consiguiente la cara hacia arriba y no la inclina si el interlocutor es de menor estatura, sino que sólo baja la vista manteniendo la mirada; las fosas nasales permanecen abiertas; el volumen de la voz aumenta o pronuncia las palabras con lentitud y énfasis; el pecho se torna prominente; se colocan las manos en jarras o una en jarras y otra con el dedo índice señalando. Si la persona que comunica dominio está sentada puede colocar el

tronco hacia atrás, la cabeza hacia atrás, ambos brazos levantados con las manos entrecruzadas detrás de la nuca dando apoyo a la cabeza. Si está de pie puede colocar una pierna delante de la otra o mantener las piernas más separadas que cuando meramente es señal de género masculino; puede agitar una mano frente a la cara del otro e invadir su espacio personal.

El patrón de sumisión se manifiesta inclinando la cabeza hacia delante, entrecerrando los párpados, se flexiona la cabeza hacia un lado al tiempo que se gira al mismo lado, se evita mirar de frente a la persona a quien se comunica sumisión; se inclina el tronco hacia delante, de la cintura hacia arriba; se colocan los brazos junto al cuerpo; se entrelazan las manos por delante o por detrás de éste; en ocasiones se cubre parte de la cara con una mano (además que también indica vergüenza); bajar la intensidad de la voz y exhibir expresión facial contrita y sonrisa conciliadora.

Los patrones de dominio y sumisión pueden ser calificados con metaseñales que indiquen que el "dominio" o la "sumisión" no son auténticos o son parte de una interacción lúdica. En el caso de dominio, agregándole una sonrisa, alguna señal de sumisión o un tono de voz incongruente durante la exhibición de dominio. En caso de sumisión puede manifestarse la exageración burda de algunos componentes del patrón como comentarios irónicos y mensajes verbales que contradigan la actitud sumisa.