

La comunicación no verbal (Primera parte)

Marcela Crespo

Esta primera aproximación al tema pecará sin duda de ser un tanto descriptiva, pero en toda introducción se debe reparar en ciertos aspectos que irremediablemente adquieren esta característica. Por lo tanto, intentaré ser breve en el orden clasificatorio y me abocaré más exhaustivamente a las distintas problemáticas planteadas en el ámbito de la comunicación no verbal.

La primera dificultad que se nos presenta al estudiar las conductas que se han dado en llamar (no sin discusiones y controversias) no verbales resulta de la pregunta sobre la posibilidad de separar lo verbal de lo no verbal. Por ello, muchas veces los investigadores prefieren hablar de comunicación o interacción cara a cara.

La segunda dificultad radica en qué es lo que se estudia cuando hablamos de conductas no verbales. Una posible respuesta, sujeta a posteriores aclaraciones y reformulaciones, incluiría las señales a las que se ha de atribuir significado y el proceso mismo de su atribución.

Por último, y constituyendo la tercera dificultad, se debe considerar la complejidad de una clasificación precisa de cada conducta a estudiar en este ámbito.

A modo de síntesis de lo que acabo de esbozar, citaré las palabras de Mark L. Knapp:

“La borrosa línea de demarcación entre comunicación verbal y no verbal se complica con una distinción igualmente difícil, la distinción entre fenómenos vocales y no vocales. Pensemos lo siguiente: No todos los fenómenos acústicos son vocales, como por ejemplo, el ruido del golpear con los nudillos, un gorgoteo de estómago, las ventosidades, las palmadas en el muslo o en la espalda de otra persona, o un golpe en el escritorio, el hacer chasquear los dedos o el aplaudir. 2) No todo fenómeno acústico es no verbal, como, por ejemplo, algunos de los gestos del lenguaje que utilizan muchos sordos. 3) No todos los fenómenos vocales son iguales, pues algunos son respiratorios y otros no. Un suspiro

o la inspiración antes de hablar pueden considerarse fenómenos vocales y respiratorios; un chasquido de la lengua, en cambio, debe clasificarse como vocal, pero no como respiratorio. 4) No todas las palabras o “aparentes” series de palabras son clara o característicamente verbales, como, por ejemplo, palabras onomatopéyicas tales como cuchichear o murmurar, así como el habla no proposicional que utilizan los subastadores y ciertos afásicos. A menudo es difícil clasificar precisamente cada una de las conductas que se considere. Con criterio realista hemos de esperar que haya zonas en que se superpongan: conductas que satisfagan ciertos aspectos de una categoría y ciertos aspectos de otra.”¹

Mehrabian², pretendiendo evitar estas dificultades, trabaja con la dicotomía “explícito-implícito” en lugar de “verbal-no verbal” y estudia el proceso de atribución de significado de estas conductas no-verbales o implícitas. Para ello, distingue tres perspectivas desde las cuales se pondría en funcionamiento dicho proceso:

- Inmediatez (reacción ante las conductas implícitas que tiende a evaluar las cosas como positivas/negativas, buenas/malas, agradables/desagradables)
- Estatus (reacción ante las conductas implícitas que tiende a manifestar una evaluación del tipo fuerte/débil, superior/subordinado)
- Impresionabilidad (reacción ante las conductas implícitas como percepción de actividad, manifestando evaluaciones del tipo lento/rápido, activo/pasivo)

Un estudio exhaustivo de los sistemas de signos, verbales o no verbales, requiere un abordaje tanto sincrónico (estructural y

1. KNAPP, Mark, L., *La comunicación no verbal*, Barcelona, Paidós Comunicación, 1995, Pág. 16.

2. MEHRABIAN, A. *Silent Messages*, Belmont, Wadsworth, 1972. Trad. de P. Torres Franco.

funcional) como diacrónico (ontogenético y filogenético). Según Sebeok³, en lo referente a la ontogenia de la semiosis⁴, se puede afirmar que los sistemas de signos no verbales se encuentran instalados en la conducta de todos los "neonatos normales". Debido a la existencia de esta capacidad semiótica, los niños pueden sobrevivir, adquirir y componer un conocimiento activo de su mundo antes de la adquisición de los signos verbales. Estos dos sistemas de signos resultan ser complementarios y suplementarios. Es decir que para la semiótica, la semiosis verbal no ha reemplazado a la no verbal, como bien lo explicita Sebeok⁵:

La decadencia de los órganos y las habilidades ante un reemplazo evolutivo es un fenómeno sistemático, necesario e inevitable. Si, por consiguiente, el lenguaje verbal fuera de algún modo una sustitución evolutiva de la comunicación de los medios (no verbales) [...] podríamos suponer que los viejos [...] sistemas han caído en decadencia. Claramente, no lo han hecho. Es más, (los usos de los signos no verbales) de los hombres se han hecho más ricos y más complejos y la (comunicación no verbal) ha florecido al mismo tiempo que la evolución del lenguaje verbal.

Los hombres, sin duda, se relacionan tanto por intercambios de signos de un sistema como de otro, concepto ya presente en Jakobson⁶ al afirmar que los mensajes verbales están vinculados con la comunicación de los mensajes no verbales.

El antropólogo Birdwhistell, en su *Introduction to Kinesics* (1952) calculó que en el curso de una conversación normal entre dos personas los componentes verbales suman menos del 35 por ciento del significado social de la

situación.

Por lo tanto, es lícito afirmar que al tratar el tema del proceso total de la comunicación, lo verbal y lo no verbal deben entenderse como una unidad indivisible, como lo sugiere Argyle en *Bodily Communication* (1975): "Algunos de los hallazgos más importantes en el campo de la interacción verbal necesitan el apoyo de las comunicaciones no verbales"⁷

Las conductas no verbales, pues, acompañan la comunicación verbal repitiendo, contradiciendo, sustituyendo, o regulando su comportamiento.

Knapp propone, entre otros, dos ámbitos de estudio de la comunicación no verbal que resultan particularmente interesantes: la política televisada y la conducta de los alumnos en clase.

En la primera adquieren singular relevancia las percepciones no verbales, pues a través de éstas los partidos políticos incrementan su capacidad para captar votos, presentando la figura de un candidato "joven, de buen aspecto y vigoroso"⁸, de lo cual se deduce que en televisión lo importante no son las ideas, sino el estilo. El mensaje se vuelve un medio.

El segundo ámbito, la conducta en clase, constituye un terreno fértil para el estudio del comportamiento no verbal. Por medio de éste, tanto el alumno como el docente se relacionan manifestándose mutuamente su aceptación, estímulo y crítica. Como síntesis explicativa cito las palabras de Knapp⁹ con respecto a la variedad de señales no verbales que concurren en un salón de clases:

- 1) El entusiasta agitar de la mano de quien está seguro de tener la respuesta correcta; 2) el esfuerzo por evitar todo contacto visual con el maestro por parte del estudiante seguro de no saber la respuesta correcta; 3) los efectos de la vestimenta y la longitud del cabello en la interacción maestro-estudiante; 4) expresiones faciales, como gestos de amenaza, o el tono de voz, que a menudo se utilizan como recurso disciplinario en las escuelas primarias¹⁰; 5) el

3. SEBEOK, Thomas. *Signos: una introducción a la semiótica*. Barcelona, Paidós, 1996.

4. Del griego *semiosis*, representación cultural de los signos sintonomáticos, es decir, en términos aristotélicos, la acción de un signo en sí misma, o el acto correlativo de la interpretación de ese signo.

5 SEBEOK, Thomas A. (ed.), *Animal Communication: Techniques of Study and Results of Research*, Bloomington, Indiana University Press, 1968, traducción de Pilar Torres Franco.

6 JAKOBSON R., *Main Trends in the Science of Language*, Nueva York, Harper and Row, 1974.

7 citado por KNAPP, Mark L., op. cit., pág. 26.

8 KNAPP, Mark L., op. cit., pág. 34.

9 KNAPP, Mark L., op. cit., pág. 37.

10. Pienso que esta conducta no debe restringirse al ámbito

profesor que pide a un estudiante que pregunte y critique pero cuyas acciones no verbales le dan a entender claramente que no lo haga; 6) la ausencia de un estudiante en las comunicaciones de clase¹¹; 7) a veces, la confianza del profesor en los estudiantes se pone de manifiesto en la disposición de los asientos y en el comportamiento de vigilancia durante los exámenes, [etc.].

Más allá de estos casos particulares, los estudiosos están de acuerdo en considerar como manifestaciones de la conducta no verbal el comportamiento cinésico (movimiento del cuerpo), del que pueden distinguirse los emblemas (por ejemplo, acercar los índices y pulgar para pedir un café en un bar) los ilustradores (actos no verbales directamente unidos al habla que sirven para ilustrar lo que se dice verbalmente), las muestras de afecto (comúnmente las expresiones de afecto no surgen como medio de comunicación, aunque ocasionalmente son intencionales), los reguladores (mantienen y regulan la naturaleza del hablar y el escuchar entre los sujetos interactuantes), y los adaptadores (Ekman y Friesen¹² aseguran, por ejemplo, que el acto de cubrirse los ojos está asociado a la vergüenza o la culpa).

Otros tipos de manifestación no verbal los constituyen las características físicas (forma del cuerpo, atractivo general, olores, etc., es decir, aquello que no implique movimiento); la conducta táctil (como contacto físico real diferente del cinésico); el paralenguaje (cualidades de la voz y vocalizaciones); la proxemia (estudio del uso y percepción del espacio social y personal); los artefactos (por ejemplo, los perfumes, las gafas, las pelucas, etc.);

de la niñez solamente, es decir, de la escuela primaria, pues en los otros niveles de enseñanza no está del todo ausente este recurso, aunque adquiera otras características y dimensiones.

11. Entiendo que sería necesario desarrollar especialmente el caso del silencio como conducta no verbal, pues presenta mayores dificultades para el proceso de atribución de significado que otras formas de manifestación de dicho comportamiento.

12. EKMAN, P. y FRIESEN, W. V., "The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding", *Semiótica*, 1969, 1, págs. 49-98.

y los factores de entorno (muebles, estilo arquitectónico, etc.)

Haciendo un poco de historia, tanto en las discusiones en el ámbito de la comunicación verbal como en la no verbal aparece la dicotomía innato-adquirido.

En este ámbito de la comunicación no verbal también pueden encontrarse aspectos innatos como adquiridos. Los estudios realizados por Ekman y Friesen¹³ se han basado en tres fuentes:

- programas neurológicos heredados
- experiencias comunes a todos los miembros de la especie humana
- experiencia variable de acuerdo con la cultura, la clase, la familia o el individuo.

Ambas fuerzas, las naturales y las adquiridas, se superponen en muchos casos y algunos procesos biológicos se convierten posteriormente en formas de comunicación, por ejemplo: un carraspeo puede emplearse como medio para llamar la atención y pedir la palabra.

Para inferir si todo comportamiento no verbal fue genéticamente transmitido o, por el contrario, ha sido adquirido culturalmente, se han empleado tres estrategias de investigación:

a) datos recogidos a partir de la privación sensorial, es decir, la observación de cómo se manifiesta un comportamiento en personas sordas y/o ciegas que no hayan podido aprender el mismo a través de canales visuales o auditivos;

b) datos —a partir de los primates no humanos— que muestran la continuidad evolutiva de una conducta que alcanza aun a nuestros parientes más cercanos;

c) datos a partir de estudios multiculturales, esto es, la observación de la manifestación de comportamientos semejantes que se utilizan con fines análogos en otras culturas en todo el mundo, tanto letradas como ágrafas.¹⁴

Más allá de lo innato o adquirido en la naturaleza de estos comportamientos, todos los estudiosos del tema están de acuerdo en la influencia del entorno sobre los procesos

13. EKMAN, P. y FRIESEN, W. V., op. cit.

14. KNAPP, Mark L., op. cit, pág.51.

comunicativos tanto verbales como no verbales.

Al respecto Mehrabian¹⁵ sostiene que los medios suscitan distintas reacciones —emociones o sentimientos— en los participantes del acto comunicativo, y éstas pueden clasificarse en tres dimensiones, expresadas en términos de:

- estimulantes/no estimulantes
- placenteras/no placenteras
- de dominación/sumisión

Estos medios básicamente están compuestos por tres elementos a tener en cuenta:

1. El medio natural: en los estudios realizados por científicos estadounidenses se había llegado a la conclusión de que las personas que vivían en áreas urbanas tendrían menos posibilidades de entablar relaciones personales estrechas que las que vivían en áreas rurales. Actualmente, esta teoría ha caído en desuso, pues los medios de comunicación han vuelto problemática y discutible esta diferencia.

Otras teorías sostenidas por científicos relacionados con la Comisión de energía atómica afirman que tanto la luna como el sol ejercen influencia en el comportamiento humano, pero lo cierto es que no se les han dado demasiado crédito, aunque muchas de ellas parecen estar legitimadas por una ardua experimentación bien documentada.¹⁶

También se ha teorizado sobre los efectos de las inclemencias de orden meteorológico¹⁷

2. La presencia o ausencia de otras personas: en el proceso de la comunicación pueden participar otras personas que son percibidas como pasivas o activas, en la medida en que son implicadas en la conversación. Pero, además podemos conferirles la categoría de no-personas y actuar frente a ellas de acuerdo con dicha clasificación. Knapp pone como ejemplos de éstas últimas a los conductores de taxis, a los conserjes y a los

niños.¹⁸

3. Los diseños arquitectónicos y objetos móviles: Frecuentemente se dice que a través de la decoración de una casa, del mobiliario, etc., podemos inferir qué tipo de persona es la que vive en ella. Esto puede afirmarse pues entendemos que dichos objetos tienen cierta capacidad para producir mensajes. Knapp da un ejemplo un tanto cómico: reflexiona sobre lo que una persona siente cuando llega a una casa que parece estar preparada más para la exhibición que para ser habitada: "No sabemos si sentarnos o no, si tocar algo porque la habitación parece decirnos: 'Este cuarto sólo es para exhibir; siéntate, camina y toca todo con cuidado. Lleva mucho tiempo y esfuerzo mantenerlo limpio, ordenado, elegante. No queremos volver a limpiarlo cuando tú te vayas.'"

Por otra parte, el color, el sonido, la iluminación, etc., también son elementos de los diseños arquitectónicos en los que resulta necesario reparar.

Para este análisis Knapp¹⁹ organiza las percepciones de los elementos constitutivos de los medios en seis bases, de las cuales presento una idea sintetizada, para —como lo anticipé al comienzo— no extenderme demasiado en detalles clasificatorios:

1. Percepciones de formalidad: "cuanto más grande es la formalidad, mayores son también las probabilidades de que el comportamiento de comunicación sea más estirado y superficial, vacilante y estereotipado."

2. Percepciones de calidez: "El entorno que nos hace sentir calor psicológico nos estimula a permanecer en él, nos hace sentir relajados y cómodos."

3. Percepciones de privacidad: "Es probable que cuando la privacidad sea mayor acortemos las distancias conversacionales y se den más mensajes personales especialmente contruidos y adaptados a otra persona que los mensajes para 'la gente en general.'"

15. MEHARABIAN, A., op. cit.

16. AA. VV., "Moonstruck Scientists" en *Time*, 10 de enero de 1972, pág. 48.

17. IRWIN, T. K., "Weather and You: Your Illness, Your Moods in Rain or Shine" en *Family Weekly*, 14 de septiembre de 1975, págs. 4-6.

18. Sin duda, para asegurar la conveniencia de estos ejemplos habría que restringirlos a situaciones muy definidas.

19. KNAPP, Mark L., op. cit.

4. Percepciones de familiaridad: "Cuando nos encontramos con una persona nueva, somos característicamente cautos, medidos y convencionales en nuestras respuestas... En medios no familiares, el tema de conversación inicial más probable será el medio mismo, como, por ejemplo, ¿Ha estado usted aquí antes alguna vez?"

5. Percepciones de compulsión: "Parte de nuestra reacción total a un medio se basa en nuestra percepción de la posibilidad (y la facilidad) que tenemos para dejarlo."

6. Percepciones de distancia: "A veces, nuestras respuestas en el seno de un medio dado

estarán influenciadas por el hecho de que la persona con la que hemos de comunicarnos esté cerca o lejos. Puede tratarse de [una] distancia física real o puede tratarse de [una] distancia psicológica.

En la mayoría de los casos, la intimidad de la conversación se ve favorecida por un entorno informal, no restringido, privado, cerrado y cálido.

Por supuesto, en las situaciones cotidianas difícilmente se concierten todas estas características, sino que, por el contrario, aparecen combinadas con los opuestos de las mencionadas anteriormente, lo cual también complejiza el análisis comunicacional.

Continúa en el próximo número.

Conferencia de Catherine Kerbrat-Orecchioni

El viernes 11 de abril la profesora Catherine Kerbrat-Orecchioni dictó una conferencia, auspiciada por el Instituto de Lingüística de la Universidad de Buenos Aires.

La misma versó sobre el cumplido como un tipo de acto de habla.

Tras una introducción clasificatoria de los tipos de cumplido (directo-indirecto, explícito-implícito, estereotipado-creativos, solicitados-espontáneos) dedicó el resto de su exposición a la reflexión acerca de las reacciones suscitadas en el destinatario, las cuales básicamente fueron catalogadas entre positivas y negativas.

Sin embargo, no todas entran en esta categoría. También presentó casos en las que la reacción consistía en el desplazamiento, la devolución y el pedido de confirmación del cumplido, entre otras.

Por otra parte, también examinó brevemente los casos en los que la reacción tiene un carácter no verbal, o en los que se produce un encadenamiento con otros aspectos a los que no iba dirigido el cumplido, o bien, en los que se responde al mismo con una afirmación que supone una pregunta indirecta del cumplido.

De todo lo expuesto en la conferencia, queda sugerida la discusión acerca del carácter amenazador de los actos de habla y el intento de defensa por parte del destinatario de un tipo de acto en particular, el cumplido.