

ASPECTOS DE LA COMUNICACION

NO VERBAL

Lic. Danilo Hidalgo E.

La comunicación que tiene lugar entre los seres humanos es un proceso bastante complicado del cual conocemos solamente algunos aspectos. Aún la comunicación entre personas de una misma cultura, de una misma lengua, que conviven y trabajan juntas, está sujeta a diversas interferencias que dificultan la comprensión.

El intercambio de información que realizan día a día los hablantes de todas las lenguas es de una vastedad monumental. Para que ese intercambio se realice se depende principalmente del uso de palabras que forman parte de oraciones regidas por las reglas que conforman la estructura sintáctica particular de cada lengua. Las oraciones pueden ser emisiones fónicas transmitidas directa y personalmente de un hablante a otro, o indirectas e impersonales, como en los casos en que se transmiten con la ayuda de aparatos de grabación o por ondas electromagnéticas teletransmitidas, o bien impresas según el sistema de escritura que muchas lenguas han desarrollado. Sin embargo no toda la información se transmite de estas maneras. Una parte menor de la información, pero no por eso carente de importancia, se transmite por medios no verbales, o sea por medios no lingüísticos.

Nos proponemos aquí hacer una relación de algunos de los aspectos más sobresalientes de la comunicación no verbal y de la influencia que la cultura ejerce sobre dichos mecanismos de comunicación.

“No sigas, ya comprendí”, es una expresión

común que dice con bastante claridad que las palabras no siempre son indispensables para establecer comunicación. Igual significado tiene la exclamación: “No es lo que dije, sino *cómo* lo dije lo que molesta”. La palabra *cómo* hace referencia a rasgos de la cualidad de la voz o a factores físicos exteriores puestos en evidencia por el hablante y significativos para quien escucha. A menudo resulta difícil concretar objetivamente las variables paralingüísticas que determinan la disparidad semántica que se produce entre el sentido literal de las palabras empleadas y el sentido global del mensaje.

El valor y fuerza expresiva de los elementos paralingüísticos reside en la capacidad que tienen de impartir a una misma frase u oración—por variaciones del tono y el acento— un número variable de significados diferentes. Por ejemplo, al enunciar con entonación normal la oración: “Abandonó la escuela”, la palabra ‘escuela’ lleva un acento más pronunciado que cualquier otra palabra. Dicho acento coexiste con un aumento del tono el cual disminuye después. Sin recurrir a nuevos elementos paralingüísticos podemos comunicar una gama de distintos estados emotivos — de cólera, por ejemplo— con sólo aumentar *el nivel* del acento y del tono en la palabra ‘escuela’.

Al estudiar los fenómenos de la comunicación no verbal, el problema principal se centra en poder descubrir las formas en que el significado de un enunciado varía sin el empleo de otros recursos de naturaleza eminentemente lingüísticos; cuáles son

los modelos o sistemas en que pueden agruparse los elementos no verbales y cómo se aprenden los mismos.

Los signos no verbales, los cuales se usan la mayor parte de las veces, —pero no siempre—, conjuntamente con los signos verbales, han sido divididos en tres grandes sistemas: los signos paralingüísticos (aquellos constituídos por lo que en términos no técnicos se conoce generalmente como 'timbre de la voz'); los signos kinésicos (los constituídos por los movimientos de las distintas partes del cuerpo humano); y el sistema de uso del espacio.

Partimos de la premisa de que existe un sistema lingüístico y que coexistente con él se manifiesta el sistema de signos no verbales. Algunas de las variables más importantes del sistema de comunicación no verbal son:

a) Volumen. Normalmente los hablantes ajustan la intensidad sonora de su voz de manera que la misma pasa inadvertida. El volumen alto o bajo en algunos casos es una necesidad inherente al tipo de comunicación que se realiza. Por ejemplo, el animador de un circo que invita a entrar a la sala de espectáculos usa un volumen alto. Ocasionalmente se emplea un volumen bajo para crear la sensación de suspenso, como cuando un narrador susurra dramáticamente: "... y la mano misteriosa del guante negro se posó sobre el hombro de la bella muchacha.". Nótese que en otras situaciones el uso del volumen alto o bajo nos parecería muy extraño: una pareja de novios que se toma de la mano y que conversa mirándose mutuamente no lo hace gritándose, como tampoco el presidente de la república susurra su informe anual en el recinto parlamentario. Si en el primer caso la comunicación se hiciera a gritos, o con susurros en el segundo caso, los niveles de volumen sugerirían que el significado de las oraciones podría ser diferente de su significado literal.

b) Tono. Cada hablante puede moverse dentro de la gama de tonos que puede producir. Un tono muy alto puede indicar excitación o tensión; uno muy bajo se puede interpretar como cansancio o desilusión.

c) Abertura. Los enunciados pueden producirse con cierta cantidad de fricción, con 'voz ronca', como cuando expresamos disgusto al decir: "Ugh, tomar esta medicina otra vez"; o bien en forma abierta, empleando resonancia y profundidad tal y

como lo hacen a veces algunos oradores políticos y religiosos.

d) Corte. "¡No!" o "¡Claro que no!" cortantes pueden indicar irritación, molestia, brusquedad, mientras que el hablar lento y pausado puede indicar reservación, como cuando decimos: "b-u-e-n-o"

Los signos kinésicos, de mayor diversidad en su número y forma, tienen también un valor apreciable en el contexto del discurso. Aparentemente no existen lenguas naturales en las que los hablantes no hagan uso de gestos, y de movimientos corporales de diverso tipo. Algunos grupos indígenas de los Estados Unidos crearon un código de gestos para ayudarse en la comunicación entre tribus diferentes. Y el hombre civilizado del siglo veinte, como probablemente lo hizo también el hombre de las cavernas, sigue haciendo uso de elementos no verbales para comunicarse. En algunos casos estos elementos han sido ordenados en sistemas con grados variables de éxito. Por ejemplo, para ayudar a los turistas a darse a comprender, un agente de viajes de Washington diseñó el Sistema Internacional de Señales Lingüísticas para Turistas. Si se considera que los gestos que los distintos pueblos de la tierra usan difieren en forma y significado, es fácil comprender que este código, que tenía 72 símbolos, se prestara a situaciones que agudizaban la falta de comprensión en vez de ayudarla. Por ejemplo, uno de los signos que el diseñador pensaba emplear, en Brasil significaba "váyase al diablo". Otros de esos signos habrían resultado lesivos a ciertos sentimientos religiosos y grupos étnicos de otras culturas.

Desafortunadamente los signos no verbales no han sido objeto de investigación intensiva, ni tampoco han sido, hasta donde el autor conoce, estudiados sistemáticamente dentro de ningún marco teórico consistente. Empero, ambos signos —los verbales y los no verbales— son indispensables para una comunicación completa. Este hecho significativo puede apreciarse claramente en el deseo que con mucha frecuencia expresan las personas de ver directamente a aquellos con quienes necesitan comunicarse. En circunstancias normales prácticamente a nadie le agrada conversar con una persona que ha volteado la espalda. Las personas saben que en la conversación cara a cara se puede obtener información de los movimientos de la boca, labios, nariz, ojos, frente, párpados, cejas, frente, brazos,

manos, dedos, etc. que sería imposible conseguir de otra manera.

Los ojos en particular son reveladores de actitudes y sentimientos de quien habla o escucha. El desvío de la mirada puede indicar aburrimiento, falta de interés, o la simple interrupción de la atención. El brillo de los ojos y la abertura de las pupilas pueden indicar grados de interés y concentración que se pongan en un asunto. La contracción de los párpados, unida a otros cambios en el entrecejo y la frente, se interpreta generalmente como un acto de afinamiento de la atención o concentración; como firmeza; como enojo; o como una expresión de dolor. En este último caso comúnmente interviene la contracción de la boca y otros músculos faciales.

De la mirada del interlocutor podemos inferir si está o no comprendiendo el discurso, si está de acuerdo o en desacuerdo, y aún si se está adelantando en comprensión al tema que se está exponiendo.

Dependiendo de la forma en que se mire a una persona que se acerca se puede sugerir el deseo de hablarle o de evitarla. Hay movimientos visuales en que los distintos sexos se expresan simpatía, otras miradas indican la posibilidad de acercamiento sexual o bien rechazo.

La mirada puede indicar que la intervención ha concluido o bien el deseo de ser interrumpido, por ejemplo como en los casos en que el orador espera algún signo de aprobación a lo que ha dicho. El desvío de la mirada a menudo representa una señal de que no se está escuchando o no se quiere escuchar. Otras veces es indicativa de desdén, superioridad, orgullo, poder, deseo de humillar, etc. En algunos grupos humanos el no mirar directamente a los ojos de las personas se interpreta como un signo de respeto, o de sumisión. En estos casos generalmente la cabeza se inclina. Este fenómeno se observa también en los ritos de algunos grupos religiosos con el mismo significado. La importancia del control visual se refleja hasta en ciertos juegos que tienen los niños consistentes en la mutua fijación de la mirada sobre los ojos del compañero. Resulta vencedor el niño que no parpadea ni desvía la mirada.

En general se puede apreciar notoriamente el papel importante que juegan los ojos en el proceso de la comunicación en los estados perturbadores que nos produce un interlocutor que usa anteojos oscuros que obstaculizan o impiden que sus ojos

puedan verse. En condiciones tales se interrumpe, parcial o totalmente, el seguimiento de las reacciones visuales y el correspondiente proceso de retroalimentación.

Existe un amplio y variado número de contracciones musculares faciales de las que el hombre se sirve para comunicar o expresar asco, alegría, tristeza, odio, dolor, cansancio, abatimiento, condición aceptable o inaceptable de los alimentos, etc. A todo esto debe agregarse la presentación de la persona, su modo de vestir, su estado de limpieza, manera de caminar y conducirse, condición del cabello, de la dentadura, postura, acicalamientos, afeites, perfumes, etc. que pueden ayudar a determinar su status social, económico, cultural, su sexo, su grado de masculinidad o femineidad, el trabajo que realiza y en general su personalidad global. Todas estas son variables que el oyente debe interpretar relacionándolas con el contenido básico del mensaje y el contexto en que el mismo se produce.

Algunos signos no verbales e involuntarios parecen tener existencia universal en su forma y significado y pueden por lo tanto ser comprendidos por hablantes inteligentes de cualquier lengua. Por ejemplo el relajamiento muscular, los párpados caídos y ciertos movimientos intermitentes de la cabeza se interpretan con frecuencia como símbolos del sueño que invade a una persona que está a punto de quedarse dormida. Sin embargo la mayoría de los movimientos y gestos no son instintivos sino aprendidos dentro de cada contexto cultural. El ponerse de pie, el silbar, el aplaudir, el alzar o encoger los hombros, los movimientos de la cabeza y manos tienen significados que debemos aprender. Igual sucede con los sistemas de risa y llanto que tienen su lugar y momento. Con respecto a nuestra cultura otras invierten las asociaciones. Por ejemplo, en nuestra cultura el movimiento de la cabeza hacia arriba y abajo significa 'acuerdo' y su desvío hacia los lados significa 'negación' o 'desacuerdo'. Pero para los Semang, un grupo humano de la Península Malaya, el acuerdo se expresa tirando la cabeza hacia adelante. Los Ovimbundu, de Angola, se dan la mano extendiendo el dedo índice frente a su rostro para expresar 'negación'.

Cuando saludamos a un conocido, y dependiendo del grado de confianza que tengamos con él —y de otras variables— lo hacemos dándole la mano; con un movimiento de la cabeza hacia abajo (que denota respeto); con un beso, con un abrazo;

o con un movimiento de la cabeza hacia arriba. Algunos grupos esquimales transmiten la misma información golpeándose la cabeza con el puño. En Latinoamérica a veces transmitimos un saludo con palmaditas en la espalda. Este tipo de saludo es inexistente en otras culturas, la norteamericana por ejemplo.

A menudo los gestos difieren según el sexo del hablante. Esto es muy notorio en el caso de los movimientos de los ojos y párpados. Los hombres y las mujeres caminan, se paran, y se sientan de manera diferente. Hay ocasiones en que las piernas pueden estirarse cuando estamos sentados, en otras debemos doblarlas, y aún en otras podemos cruzarlas. La forma en que se camina comunica información diversa. Camina de manera diferente la persona que acompaña un cortejo fúnebre, el guardia militar en servicio, el escolar que sale del aula para su casa, la novia que se dirige hacia el altar, el devoto que participa en una procesión religiosa y el hombre que va a tomar el autobús.

El sistema de uso del espacio se refiere al uso que hacen el hablante y el interlocutor del espacio en que se ubican o se desplazan durante la conversación. El uso de este espacio provee información importante. Ciertas relaciones entre personas pueden inferirse fácilmente por el grado de acercamiento que usan al conversar. La pareja que se corteja usa mayor acercamiento cuando habla con intimidad que en prácticamente el resto de sus comunicaciones. Algo semejante ocurre entre la madre y sus hijos pequeños. Las distancias varían cuando se habla a desconocidos, a amigos, a familiares, o a superiores jerárquicos. La distancia y forma en que se disponen las sillas, mesas, tarimas, púlpitos, escritorios, escaños, y otros muebles adquiere en ciertas ocasiones importancia especial por cuanto su posición lleva implícita significados variados.

En cuanto al aprendizaje del sistema paralingüístico todo parece indicar que, al igual que el sistema lingüístico, el mismo se realiza inconscientemente. El niño que habla su lengua materna reac-

ciona y usa apropiadamente el sistema de comunicación no verbal.

Formas más complejas de comunicación no verbal se encuentran en la danza, el ballet, la pintura y la escultura. En la danza occidental el mensaje se transmite a través de los movimientos de los pies más que por el de las manos. En oriente, en la danza tradicional china, japonesa, indonesia y vietnamita, el movimiento de las manos es el que resulta principalmente significativo.

Otra forma compleja de comunicación no verbal la constituyen el sistema de señales empleado por los árbitros deportivos; por los guías de vehículos automotores y aviones que deben de aparcar o desplazarse en determinada dirección; la dirección del tránsito por señales, las señales que emplean los buzos que se desplazan bajo el agua, los destellos de luz intermitente empleados por los buques, etc.

Un sistema de señales es arbitrario y puede estar estructurado con o sin referencia a las lenguas naturales. Por ejemplo, el lenguaje de los tambores que usan algunas tribus africanas se basa en modelos tonales de la o las lenguas que hablan.

No todas las señales constituyen partes de sistemas. Hay señales que son independientes y arbitrarias. Tal es el caso del movimiento de la mano que se emplea para decir adiós o para indicar la estatura de una persona.

En general el potencial expresivo de los elementos no verbales es bastante limitado. Esta limitación deriva de la incapacidad inherente que dichos elementos tienen para entrar en nuevas e infinitas combinaciones, característica ésta que sí tienen los elementos verbales de la comunicación. Por esta razón los elementos no verbales forman parte de sistemas cerrados en contraposición a los elementos verbales que forman parte de sistemas abiertos, en tanto que son susceptibles de entrar en nuevas e infinitas combinaciones y recombinaciones regidas por reglas capaces de una formalización explícita y precisa.

BIBLIOGRAFIA

- Brown, Roger. 1958. *Words and things*. New York: The Free Press of Glencoe.
Hall, Edward T. 1959. *The silent language*. Garden City, New York: Doubleday & Company, Inc.
Liles, Bruce L. 1975. *An introduction to linguistics*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

- Robins, R.H. 1971. *Lingüística general*. Madrid: Editorial Gredos.
Ornstein, Jacob y William W. Gage. 1964. *The ABC' of languages and linguistics*. New York: Chilton Books.
Wardhaugh, Ronald. 1972. *Introduction to linguistics*. New York: McGraw-Hill, Inc.