

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Carlos Salinas

Comunicar es poner en común. Uno comunica sentimientos, ideas, datos, etc. En general el término se refiere a cosas inmateriales, o mejor dicho "inasibles". Cuando son bienes en tres dimensiones se utiliza mejor el termino "intercambio". Esto no quita que algunos especialistas generalicen y se refieran a "comunicación" para nombrar cualquier clase de interacción. Pero me parece complicar las cosas. Así que, si no hay objeciones, dejemos esta palabra para significar cualquier clase de intercambio de bienes no-materiales, preferentemente información.

A veces lo que se cambia es inconsciente; damos sin querer. De esto trata el artículo que viene a continuación. Esperemos que "comunique" algo digno del tiempo que lleva leerlo.

La gente se comunica de muchas maneras... pero, realmente comunica todo lo que quiere y oculta lo que no quiere transmitir?

A primera vista parece que sí, que somos dueños de nuestros mensajes y que ellos expresan sólo lo que deseamos expresar. Todo el mundo (o "casi" todo) sabe callarse cuando le conviene, y expresar en una forma aproximada lo que desea. Sin embargo...

Los problemas de la comunicación son, para decirlo en pocas palabras, que decimos más de lo que creemos y menos de lo que pensamos. Por un lado es un lugar común encontrarse con la dificultad de redondear un pensamiento para ponerlo en forma clara a disposición del receptor. No sólo los periodistas o los escritores se encuentran a diario con este obstáculo; cualquiera siente las dificultades inherentes a darle forma a un pensamiento que está hecho de imágenes, emociones y sensaciones tridimensionales. En sustancia "explicarse" es siempre un milagro, no menos excepcional aunque sea cotidiano y "sin" esfuerzo aparente.

Pero, y ¡he aquí la paradoja! también decimos mucho más de lo que pensamos. De lo que pensamos decir. No sólo transmitimos significados con la ropa y otros objetos de uso personal; no sólo con el coche o cualquier otra posesión más o menos costosa; no sólo con nuestro "deje" o manera particular de pronunciar el idioma que hablamos; no sólo con la entonación y los silencios conque marcamos el ritmo de nuestra habla. También con los gestos, sobretudo con aquellos inadvertidos que nuestra cara (y en general nuestro cuerpo) manifiesta en microsegundos y que transmiten una impresión tan fugaz como penetrante.

Diversos estudiosos se han ocupado de esta parte del "iceberg" sumergida, de la comunicación no lingüística que constituye la parte principal de la comunicación diaria, cara a cara. Para el antropólogo social Edward T. Hall, el "60% de nuestras comunicaciones no son verbales" (1), lo que viene a significar que utilizamos los gestos en una proporción mucho mayor de lo que somos conscientes.

Nuestro cuerpo es muy expresivo, un experto en comunicaciones, Mario Pei, calcula que podemos producir alrededor "de 700.000 signos físicos diferentes", lo cual si bien es una cifra impensable no parece excesiva si reparamos en que sólo la cara según otro estudioso, Birdwhistell, puede producir ella sola 250.000 expresiones distintas (2).

Se llevan catalogados, de esta inmensa masa expresiva, unos 5.000 gestos definidos y unas 1.000 posturas distintas (3) por lo que queda un ancho campo para la investigación científica. No es extraño, entonces, que resulte tan difícil establecer patrones de comunicación gestual ya que sus excepciones son mucho más que las reglas que hasta el momento se pueden enunciar.

De la misma manera que, según cuentan los criminólogos, que de todo contacto siempre queda una huella, se podría decir que no hay comunicación humana en que no se diga más de lo que se quiere decir. Por suerte (y a veces por desgracia) no nos percatamos de ello. Nos limitamos a recibir una impresión global que casi siempre es suficiente... para no entendernos mucho.

A pesar de lo dicho anteriormente resulta productivo conocer las investigaciones que se han hecho al respecto. Si bien es imposible, en el estado actual del conocimiento científico, establecer reglas válidas para la mayoría de los casos, eso no quita que se pueda alcanzar una cierta maestría en el reconocimiento de gestos y mejorar, simultáneamente, la eficacia de nuestra comunicación personal. Como sucede en la práctica con otras facultades humanas, el total de lo que se usa es infinitamente menor que su potencial. Tendemos a seguir rutinas y modas; sin contar que existe una fuerte presión social para estandarizar los gestos, a fin de hacer más sencilla la interacción. En suma, que si bien las alternativas que disponemos para transmitir, voluntaria o inconscientemente, un mensaje se cuenta por miles, en la vida cotidiana se reducen a unas cuantas decenas que se repiten y se combinan sin cesar.

Así que no hay que desanimarse por las dificultades de entender el confuso mundo de las relaciones humanas. Como proponen Pierre Simón y Lucien Albert: "Es necesario que efectuemos un verdadero aprendizaje de las comunicaciones no verbales: a través de su complejidad, nos será posible captar las actitudes, emociones y

mensajes que ellas pretenden transmitirnos. Nuestra receptividad a los indicadores no verbales modificará totalmente nuestra comprensión de los demás". (4)

Estoy persuadido que si, entre los policías que cuidaban al premier israelí asesinado, hace ya un poco más de un año, hubiese habido algún experto en comunicaciones humana no habría pasado desapercibido su asesino. Según cuenta la prensa estuvo bastante tiempo esperando la salida de Isaac Rabin. Seguro que habría algo en sus gestos que delataran el nerviosismo o la amenaza latente. Gestos imperceptibles para cualquier que lo mirara casualmente, pero llamativos para quien estuviese entrenado en "escuchar" lo que se dice sin hablar.

Como bien dicen los autores que he mencionado: "En los numerosos vacíos que existen en la complicada cadena del lenguaje, hay un elemento valiosísimo que el mismo lenguaje a menudo es incapaz de transmitir de una forma lo bastante significativa. Nos referimos al conjunto de sentimientos que, conscientemente o no, disimulamos o no podemos expresar, de todo aquello que es ininteligible para quien sólo es sensible a las comunicaciones verbales, de toda una combinación de gestos (los puños cerrados, el cuerpo que se destensa o se crispa...), de olores, de expresiones del rostro (un fruncimiento de labios, la ceja que se levanta, el guiño...), de silencios, de abandonos, de vacilaciones. Toda esta dialéctica muda - si somos sensibles, y por lo tanto estamos atentos a ella- puede tener un significado primordial." (5)

En efecto, es bastante sabido que cualquiera dice cosas sin pretenderlo; pero aun no se reconoce en diversas actividades (que van desde la "seguridad" hasta la "educación") la importancia de conocer en profundidad los códigos no verbales. Gracias a que "el cuerpo está dotado de una mímica emocional en la que predominan las reacciones involuntarias: encogerse de hombros (despecho), rascarse la cabeza (perplejidad)... Cada emoción tiene su mímica espontánea." (6), es posible descubrir (e incluso aclarar para el propio sujeto) emociones y sentimientos, peligros y dificultades que no salen a la luz. En psicoterapia, sin ir más lejos, todo terapeuta conoce el valor de lo que no se dice; y el silencio nunca carece de significado. Pero tendemos a pensar que ello se aplica principalmente a los niños y a los seres impedidos o inmaduros; en cambio la realidad es muy diferente, cuánto más facilidad verbal se tiene, más mensajes codificados se emiten en los otros canales simultáneamente.

Más aún, suprimir temporariamente (como una experiencia) la comunicación verbal, lingüística, no debilita la interacción, la enriquece. Algo así comprobaron L.Albert y P.Simon que se dedicaban

a organizar laboratorio de grupos en Canadá: "Contrariamente a lo que podría parecer evidente, si se suprime la palabra en un grupo [se refieren a un "laboratorio de grupo"], sus miembros realizan grandes avances en el mejoramiento de sus comunicaciones y relaciones Interpersonales (...) Los participantes deben adquirir una cierta "transparencia", tienen que abandonar su falso rostro, su máscara y liberarse." (7)

¿Cuáles son las condiciones para llegar a ser un experto y simultáneamente un buen comunicador? Mark Knapp analiza la cuestión y dice:

"En última instancia, el desarrollo de las habilidades no verbales dependerá de lo siguiente:

1) Motivación. Cuanto más se desee adquirir habilidades no verbales, mayores son las oportunidades que se tienen para hacerlo. A menudo esta motivación se desarrollará cuando el sujeto sienta que dichas habilidades le ayudarán a mejorar tanto profesionalmente como en la vida personal.

2) Actitud. Los individuos suelen participar en situaciones de aprendizaje con actitudes productivas o improductivas, como, por ejemplo, "puedo hacerlo" frente a "no puedo hacerlo", "será divertido", frente a "será aburrido". Por motivados que estemos, las actitudes improductivas respecto de la situación de aprendizaje disminuirán inexorablemente el resultado del aprendizaje.

3) Conocimiento. El desarrollo o refuerzo de cualquier capacidad depende en parte de la comprensión de la naturaleza de la capacidad en cuestión. Parece que inconscientemente obtenemos un gran volumen de conocimiento a partir de la observación de los demás a medida que crecemos. Parte de este conocimiento sólo lo adquirimos cuando oímos o leemos acerca de ello en una fuente distinta. Esta "conciencia naciente" puede ser un ingrediente importante en las adaptaciones futuras.

4) Experiencia. No se pueden aprender tales habilidades estando aislado. Con una guía adecuada y una útil retroalimentación, la práctica nos ayudará a desarrollar las capacidades no verbales. Cuanto mayor sea la variedad de las propias experiencias, mayores serán las oportunidades de aumentar el aprendizaje. Toda experiencia dada puede proporcionar información útil para el desarrollo futuro de la capacidad, aún cuando se carezca totalmente de ella en esa precisa situación particular." (8)

Resumiendo, se necesita estar motivado (es obvio); tener una actitud favorable (es decir, creer que es posible mejorar); "cubrir" adecuadamente la bibliografía sobre el tema y, por último, pero no

menos importante, tener un guía experimentado. Es curioso como un "experto" en comunicación puede hacer "confuso" lo sencillo. ¡Debe ser el resultado de años de enseñanza en la universidad!

Yo creo que los puntos 1 y 2 son una condición "necesaria" del aprendizaje, pero no "suficiente". Que el punto 3 es inevitable, aunque ello no quiere decir que tendremos que convertirnos en "ratas de biblioteca", y que el punto 4 es tan maravilloso como difícil de encontrar. Si lo halláis, y está disponible, y tiene, además, cualidades para la enseñanza... no lo penséis dos veces; las grandes oportunidades no esperan mucho.

Para la mayoría de los casos habrá que desarrollarse a partir de la lectura y la observación concienzuda personal. Se trata de orientar nuestra inteligencia, como una especie de radar, para prestar atención a "todo" lo que a simple vista son, simplemente, "adornos" de la comunicación. Para ello habrá que contar con conceptos y una orientación que ponga un poco de orden en el caos de nuestras percepciones. Sin desmedro de posteriores lecturas para profundizar, aquí van algunos conceptos iniciales.

1. Observad a las mujeres, "Rosenthal analizó cuarenta y tres estudios independientes de adultos y niños y encontró que las mujeres llevaban ventaja en la capacidad para juzgar señales no verbales en treinta y tres de dichos trabajos." [\(9\)](#), veréis que da más información una sucesión de breves miradas que una atención excesivamente focalizada.

2. La capacidad para detectar con eficacia la comunicación no- verbal es independiente de los conocimientos generales que proveen los estudios formales: "Los resultados obtenidos a partir de varios grupos de estudiantes que se sometieron al PONS [\(10\)](#) tienden a refutar la idea de que la inteligencia o la capacidad escolar es característica de los receptores no verbales de mayor eficacia." [\(11\)](#) Con otras palabras, uno puede saber muy poco de materias académicas y desarrollar perfectamente las habilidades de comunicación interpersonal. Viceversa, se puede tener todo un doctorado y alcanzar cotas de ceguera comunicacional muy elevadas.

3. Tendrán más facilidad para desarrollar una percepción más fina de los matices de la interacción aquellos individuos que ya, instintivamente, son reservados con la manifestación de sus propias emociones: "Las personas que ejercen el autocontrol son muy sensibles y vigilan severamente su propia conducta, pero también son sensibles a las conductas ajenas, pues utilizan estas señales como líneas de orientación para el control de su autopresentación". [\(12\)](#)

4. No puede pretenderse leer con razonable éxito una conducta perteneciente a una persona desconocida (por lo menos en las

primeras etapas del entrenamiento). "La mayoría de los autores ha predicho que, en una relación íntima y prolongada con una persona específica, la fiabilidad de las señales no verbales y la eficacia en su lectura aumentarán." (13) por lo que se deduce que las mejores observaciones (en tanto pueden ser confirmadas y no quedan como meras "hipótesis") se harán siempre con personas del entorno más cercano. Si se aplica la atención discriminadora se observará, con cierto asombro, que es mucho lo que desconocemos de personas muy allegadas.

5. Al igual que se recomienda en los estudios de grafología (reseguir con un bolígrafo que no escriba los trazos que se estudian), repetir (en el momento adecuado) algunos de los gestos observados permite "vivirlos-desde-dentro". El gesto puede provocar emociones o sensaciones que darán cierta luz sobre su significado inconsciente. Hay que entender en este contexto la observación que hace Knapp: "Una investigación sugiere que la excitación fisiológica puede ser ventajosa para captar emociones en los rostros ajenos. En consecuencia, los receptores pasivos parecen ser menos eficaces que los que se ven activamente envueltos en la tarea." (14)

6. Si se posee un vídeo resulta muy interesante pasar "noticieros" y "documentales", como también películas en una marcha lenta, sin voz. Sobre todo la observación minuciosa de los buenos actores es un excelente campo de investigación. Podría pensarse que en el caso del arte (teatro o cine, por ejemplo) la realidad está exagerada, "pero si una persona acierta en la decodificación de las expresiones representadas, es probable que también acierte en la decodificación de las reales", como bien dice Knapp (15).

7. Otro excelente campo de observación para la comunicación-no-verbal son los niños. Excepto que hayan sufrido experiencias muy desagradables no tienden a ocultar sus emociones, por lo que pueden verse perfectamente reflejadas en el rostro y en el cuerpo en general: "Los niños que resultaron eficaces emisores eran abiertos, comunicativos, activos, sociables y algo autoritarios e impulsivos. Los emisores ineficaces mostraban tendencia a jugar solos, eran cerrados, pasivos, tímidos, contenidos y se consideró que poseían más espíritu de cooperación" (16)

8. El interés por desarrollar la capacidad de comprensión de los gestos y actitudes de los otros no puede ser acusado como un mero intento de "control" de la conducta ajena. Aunque en algún caso concreto puede tener esta particular dirección, en líneas generales es un esfuerzo positivo para desarrollar mejores vínculos con todos los que nos rodean.

"Ya en el año 1945, Knower informó acerca de datos experimentales que sugieren que los buenos emisores de expresiones faciales y emociones vocales eran, a su vez, receptores eficaces. A partir de entonces, otros estudios han aportado información con conclusiones análogas. Levy, por ejemplo, observó una fuerte relación entre la capacidad de una persona para emitir señales emocionales vocales, interpretar señales vocales de los demás, y para interpretar las señales vocales propias. Ambos investigadores formulan la hipótesis de una "capacidad general de comunicación", lo que significaría que, a pesar de las diferentes capacidades implicadas en la emisión y la recepción, parece haber una capacidad general por encima de aquellas habilidades distintas. En otras palabras, los emisores eficaces suelen ser también receptores eficaces y a la inversa." (17)

No debería existir, en consecuencia, ningún resquemor o sensación de culpabilidad por profundizar en este aspecto de las relaciones humanas. Todo lo que nos permite comprender mejor a los demás, sirve no sólo para entender a los otros, también se refleja en una mejor comprensión y aceptación de uno mismo.

NOTAS

(1) Roger E. Axtell, Gestos, Editorial Iberia, S.A. Barcelona 1993. Pág. 3

(2) Ibidem, pág. 5

(3) Ibidem, pág. 6

(4) Pierre Simón y Lucien Albert. Las Relaciones Interpersonales, Barcelona, Herder. Biblioteca de Psicología, 3, 1979. Pág. 395

(5) Ibidem, pág. 399.

(6) Ibidem.

(7) Ibidem, pág. 400.

(8) Mark L. Knapp. "La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno". (Essentials of nonverbal communication). Ediciones Paidós. Colección: Paidós Comunicación /1. Barcelona 1982. Pág. 324

(9) Ibidem, pág. 326 y ss.

(10) PONS: Profile of Nonverbal Sensitivity, (Perfil de Sensibilidad No Verbal).

(11) Ibidem.

(12) Ibidem.

(13) Ibidem.

(14) Ibidem.

(15) Ibidem.

(16) Ibidem.

(17) Ibidem.

Fuente: <http://usuarios.iponet.es/casinada/0901com.htm>

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Los psicólogos y psiquiatras han reconocido hace ya mucho tiempo, que la forma de moverse de una persona proporciona indicaciones sobre su carácter, sus emociones y sus reacciones hacia la gente que lo rodea. Mucha gente, cuando se entera que la comunicación no verbal es una vía de comunicación, toma conciencia de sí misma y esto se convierte en un problema. Piénsese que puede significar para una persona consciente de la importancia de la comunicación no verbal para dar señales de sus sentimientos, cuando habla con un psicólogo al que atribuye una especial capacidad lectora de esas señales.

Uno puede enfrentarse ante la comunicación no verbal, al menos de tres formas (puede haber más). Uno puede intentar inhibir cada uno de la comunicación no verbal que, de acuerdo a su conocimiento o creencia, significan algo en la interacción que no quiere que se note o sepa. Este comportamiento supondría iniciar cada interacción con mucha tensión, o de una forma poco expresiva. Uno también puede sentirse liberado al reconocer cómo deja traslucir sus emociones, darse cuenta de que la gente conoce acerca de uno intuitivamente, mucho más de lo que uno mismo es capaz de decir en palabras acerca de cómo se siente. Y por último, uno puede sentirse simplemente despreocupado, al tomar conciencia de que es inevitable comunicar algo, que ese algo se capta sobre todo, intuitivamente, y que en realidad nadie mantiene una interacción pendiente de fijarse en cada comportamiento no verbal y analizar su significado, a no ser que sea un movimiento realmente inusitado.

No está tan desarrollada la investigación no verbal como para poder hacer afirmaciones claras en forma de recetas, respecto al significado emocional indudable de cada comportamiento no verbal, pero estos sí dan señales y son expresión de intenciones emocionales, de ahí la importancia para un psicólogo de comprender su papel en la interacción.

El análisis de la comunicación no verbal requiere al menos tener en cuenta tres criterios básicos:

- 1.- Cada comportamiento no verbal está ineludiblemente asociado al conjunto de la comunicación de la persona. Incluso un solo gesto es interpretado en su conjunto, no como algo aislado por los miembros de la interacción. Si es un gesto único asume su significado en cuanto gesto y en un cuanto que no hay más gestos.

2.- La interpretación de los movimientos no verbales se debe hacer en cuanto su congruencia con la comunicación verbal. Normalmente la intención emocional se deja traslucir por los movimientos no verbales, e intuitivamente somos capaces de sentir la incongruencia entre estos y lo que verbalmente se nos dice. La comunicación no verbal necesita ser congruente con la comunicación verbal y viceversa, para que la comunicación total resulte comprensible y sincera.

3.- El último criterio de interpretación del sentido de la comunicación no verbal, es la necesidad de situar cada comportamiento no verbal en su contexto comunicacional.

No se pretende enseñar a interpretar la comunicación no verbal, sino a tomar conciencia de su importancia en la interacción. Todo el mundo tiende a interpretar lo que el otro ha querido realmente decir. El estudio de la comunicación no verbal puede generar la sensación de que se está más capacitado para acertar. Con esto se puede ceder ante la tentación de interpretar cada gesto, e incluso se puede lograr captar pistas del comportamiento de los otros. Pero, cuidado, hay que ser consciente, que por mucho habilidad que se tenga en la observación de los otros, y un psicólogo debe desarrollarla al menos cuanto está trabajando, es necesario ser muy cauto en cualquier interpretación. La comunicación humana es extremadamente compleja (no tiene reglas fijas y simples), y en ausencia de reglas claras, todos tenemos tendencia a ver solamente lo que queremos ver, y prestar atención a lo que nos interesa. Esto no debe negar, que si después de la práctica y la experiencia, somos capaces de sentir intuiciones sobre las intenciones emocionales de alguien, nos dejemos llevar por esa intuición, sobre todo si somos capaces de especificar que movimientos corporales nos ha llevado a esa intuición.

Existen tres ámbitos de estudio de la comunicación no verbal: kinesia, paralingüística y proxémica. La kinesia se ocupa de la comunicación no verbal expresada a través de los movimientos del cuerpo. La paralingüística estudia el comportamiento no verbal expresado en la voz. La proxémica se encarga de estudiar el comportamiento no verbal relacionado con el espacio personal.

Kinesia

El estudio de los movimientos kinésicos se ha hecho aislando cada uno de los posibles ámbitos de comportamiento kinésico, y estudiando sus expresiones comunicacionales por separado. Así se las principales fuentes de comportamiento kinésico estudiadas han sido:

la postura corporal, los gestos, la expresión facial, la mirada y la sonrisa.

Postura corporal

La postura es la disposición del cuerpo o sus partes en relación con un sistema de referencia que puede ser, bien la orientación de un elemento del cuerpo con otro elemento o con el cuerpo en su conjunto, bien en relación a otro cuerpo. En la interacción son susceptibles de ser interpretadas las señales que provienen de la posición, de la orientación o del movimiento del cuerpo.

Las posiciones corporales se definen por la disposición del cuerpo a aceptar a otros en la interacción. Así se habla de posiciones más abiertas o más cerradas. Una posición abierta implica que brazos y piernas no separan a un interlocutor de otro, la posición cerrada implicaría utilizar las piernas, brazos o manos bien en forma de protección bien del propio cuerpo bien en forma sirva de barrera para que otro se introduzca en una interacción que mantenemos (por ejemplo son posiciones cerradas cruzarse de brazos, o sentarse para hablar con alguien, de forma que las piernas hagan una barrera que dificulte la entrada de otra persona, simbólicamente.). Como vemos la posición da señales que indican los dispuestos que estamos a recibir, a interaccionar, con los otros.

La orientación es el ángulo con el que el cuerpo está dirigido a los demás (uno puede ponerse frente a frente, en ángulo recto, o de espaldas). Cuánto más de frente se sitúa una persona hacia los demás, mayor será el nivel de implicación. Por otra parte se ha observado, que cuando las personas esperan competir, generalmente se sientan enfrente; si esperan cooperar, lo hacen una al lado de la otra, mientras que para conversar normalmente lo hacen en ángulo recto. El ángulo de la postura al sentarse puede disuadir la aproximación de otros, ya que, por ejemplo, éstos serán más recios a tener que pasar por encima de unas piernas estiradas para acercarse a una persona o introducirse en la conversación de dos personas o un grupo. El ángulo de orientación puede regular el grado de intimidad de una conversación. Por otra parte hay tendencia a mostrar una orientación directa hacia el otro, no sólo cuando más nos agrada sino también cuando más amenazante no resultado. Por el contrario, nuestra orientación tiende a ser menos directa cuando tenemos intención de no continuar la interacción, cuando la persona no nos agrada o cuando la percibimos como alguien inferior o poco peligroso (ver más sobre orientación en proxémica).

El movimiento del cuerpo puede transmitir energía y dinamismo durante la interacción, si bien cuando este movimiento es incongruente con el contenido verbal o el contexto comunicacional,

normalmente tiene el efecto de distraer la atención del interlocutor. En este sentido, un exceso de movimiento incongruente puede producir impresión de inquietud, o nerviosismo, mientras que la escasez de movimiento incongruente puede transmitir una impresión de excesiva formalidad.

Los gestos

El gesto es el movimiento corporal propio de las articulaciones, principalmente de los movimientos corporales realizados con las manos, brazos y cabeza. El gesto se diferencia de la gesticulación. La gesticulación es un movimiento anárquico, artificioso e inexpressivo.

Se han identificado o clasificado cinco tipos de gestos: a) gestos emblemáticos o emblemas, b) gestos ilustrativos o ilustradores, c) gestos que expresan estados emotivos o patógrafos, d) gestos reguladores de la interacción, y e) gestos de adaptación o adaptadores..

Gestos emblemáticos o emblemas: Son señales emitidas intencionalmente. Su significado es específico y muy claro, ya que el gesto representa una palabra o conjunto de palabras bien conocidas. Por lo tanto, son gestos traducibles directamente en palabras. Ejemplo serían agitar la mano en señal de despedida o sacar el pulgar hacia arriba indicando OK.

Gestos ilustrativos o ilustradores: Se producen durante la comunicación verbal. Sirven para ilustrar lo que se está diciendo. Son gestos conscientes que varían en gran medida en función de la cultura. Son gestos unidos al lenguaje, pero a diferencia de los emblemas, no tiene un significado directamente traducible, la palabra a la que van unidos no les da su significado. Este tipo de gesto sirve a esa palabra no la significa. La forma de servirla reside en su capacidad para recalcar lo que se dice, enfatizar o imponer un ritmo a la palabra que esta por sí no tendría. Cualquier tipo de movimiento corporal que desempeña un papel auxiliar en la comunicación no verbal, es un ilustrador.

Gestos que expresan estados emotivos o patógrafos: Este tipo de gesto cumple un papel similar a los ilustradores y por ello se pueden confundir. Es similar en el sentido en que también acompañan a la palabra, y le confieren un mayor dinamismo. Pero difieren en que este tipo de gestos reflejan el estado emotivo de la persona, mientras que el ilustrador es emocionalmente neutro. En este sentido, el ilustrador constituye una forma de expresar cultural, mientras que el patógrafo es resultado del estado emocional del momento. A través de este tipo de gestos se expresan la ansiedad o tensión del momento, muecas de dolor, triunfo y alegría, etc.

Gestos reguladores de la interacción: Son movimientos producidos por quién habla o por quién escucha, con la finalidad de regular las

intervenciones en la interacción. Son signos para tomar el relevo en la conversación, que tienen también un importante papel al inicio o finalización de la interacción (p.e. darse la mano en el saludo o la despedida). Pueden ser utilizados para frenar o acelerar al interlocutor, indicar que debe continuar o darle a entender que debe ceder su turno de palabra. Los gestos reguladores más frecuentes son las indicaciones de cabeza y la mirada fija. Las inclinaciones rápidas de cabeza llevan el mensaje de apresurarse y acabar de hablar, mientras que las lentas piden que el interlocutor continúe e indican al oyente que le parece interesante y le gusta lo que se está diciendo.

Gestos de adaptación o adaptadores: Son gestos utilizados para manejar emociones que no queremos expresar. Se utilizan cuando nuestro estado de ánimo es incompatible con la situación interaccional particular, de forma que tenemos no podemos expresar nuestras emociones reales directamente con la intensidad con la que realmente las sentimos. Ante esta situación se produce una situación incómoda, que necesitamos controlar, y es cuando aparece el gesto como una forma de adaptarnos a esa situación. Gestos de este tipo son pasarse los dedos por el cuello de la camisa cuando nos sentimos ahogados por la tensión de la situación, o cepillarnos el pelo cuando nos sentimos nerviosos.

Expresión facial

La expresión facial es el medio más rico e importante para expresar emociones y estados de ánimo, junto con la mirada. Principalmente, y aparte de la expresión de emociones, la expresión facial se utiliza para dos cosas: para regular la interacción, y para reforzar al receptor. No toda la comunicación que se transmite a través de la expresión facial es susceptible de ser percibida por el interlocutor conscientemente, sin embargo si se sabe que las impresiones que obtenemos de los otros están influidas también por los movimientos imperceptibles de la comunicación verbal del otro. Así observamos que tienen tanta importancia para la transmisión emocional y la captación de impresiones y juicios del otro, los movimientos faciales perceptibles (cambio de posición de las cejas, de los músculos faciales, de la boca, etc.) como de los imperceptibles (contracción pupilar, ligera sudoración). Por otra parte se trata de movimientos muy difíciles de controlar.

Los estudios realizados sobre cómo percibimos a los demás a partir de su expresión facial, han intentado describir los rasgos fisonómicos de algunas emociones. Estas investigaciones no han podido demostrar que existan movimientos característicos de los músculos faciales específicos para cada una de las emociones. Sin embargo si se ha podido concluir lo siguiente:

Para una misma mímica existe un amplio abanico de interpretaciones que se confirman unas a otras de forma muy coherente.

Si para cada palabra del vocabulario de los sentimientos intentamos encontrar una manifestación facial correspondiente, en algunos casos la encontramos muy fácilmente y en otros con gran dificultad.

Hay un número limitado de emociones que la mayoría de nosotros puede reconocer con cierta fiabilidad.

La investigación ha determinado la existencia de seis expresiones faciales principales, las cuáles son indicadores de emociones como: alegría, tristeza, asco, enfado, temor e interés. Son prácticamente las únicas emociones que tienen probabilidad de ser reconocidas por la mayoría de nosotros cuando las vemos expresadas en los demás. Sin embargo la gente evalúa rasgos como la criminalidad en función de la expresión de la cara.

Por otra parte, la expresión facial sirve para comunicar otras muchas cosas no tan universales, y que dependen del contexto y del estado emocional de la interacción. Así se ha observado que la expresión facial la utilizamos para comunicar cosas como:

Estoy encantado de verte (rápido movimiento de subida y bajada de las cejas acompañado de una sonrisa)

Expresar nuestro actual estado de ánimo

Indicar atención hacia otros

Nuestro disgusto por ver a alguien

Qué estamos de broma (una ceja levantada y una mueca en la boca)

Qué estamos escuchando (cabeza inclinada de lado)

Qué alguien ha dicho algo fuera de lugar, un reproche

Sirven para reforzar la comunicación verbal (si una madre regaña a su hijo, con la expresión facial le informa de la intensidad y veracidad de su enfado)

Queda claro que la función principal de la expresión facial es la expresión de emociones, pero además también comunicamos sobre la intensidad de las mismas. Pero la expresión facial también ha sido estudiada como medio de expresión de la personalidad, de las actitudes hacia los demás, la atracción sexual y el atractivo personal, el deseo de comunicarse o iniciar una interacción y el grado de expresividad durante la comunicación.

La expresión facial está en continuo cambio durante la comunicación. Entre los cambios que las nuevas técnicas de investigación nos han permitido identificar podemos citar las denominadas expresiones faciales 'micromomentáneas'. Su duración es de una fracción de segundo y suelen reflejar los verdaderos sentimientos de una persona. Por ejemplo, una persona puede estar diciendo que está

encantada de ver a alguien y quizá incluso sonría, pero su verdadera actitud se reflejará en una expresión micromomentánea.

La mirada

La mirada se estudia aisladamente, aunque forma parte de la expresión facial por la gran importancia que tiene en la comunicación no verbal por sí sola. Se le atribuyen un importantísimo papel en la percepción y expresión del mundo psicológico. La variedad de movimientos posibles que podemos llevar a cabo con los ojos y su área próxima resulta ínfima si la comparamos con la de las expresiones faciales. Sin embargo, una elevación de cejas, por ejemplo, es un acto físico localizado, que nace y muere en un área física localizada. La mirada, aunque ubicada y originada en los ojos, no muere en ellos, va más allá. Esa capacidad de proyección es la que confiere tanta importancia a la mirada.

El estudio de la mirada contempla diferentes aspectos, entre los más relevantes se encuentran: la dilatación de las pupilas, el número de veces que se parpadea por minuto, el contacto ocular, la forma de mirar.

La mirada cumple varias funciones en la interacción, las más relevantes son estas:

Regula el acto comunicativo: con la mirada podemos indicar que el contenido de una interacción nos interesa, evitando el silencio.

Fuente de información: la mirada se utiliza para obtener información. Las personas miran mientras escuchan para obtener una información visual que complemente la información auditiva

Expresión de emociones: podemos leer el rostro de otra persona sin mirarla a los ojos, pero cuando los ojos se encuentran, no solamente sabemos cómo se siente el otro, sino que él sabe que nosotros conocemos su estado de ánimo. Asociamos diversos movimientos de los ojos con una amplia gama de expresiones humanas.

Comunicadora de la naturaleza de la relación interpersonal: al encontrarse las miradas se dice el tipo de relación que mantienen, del mismo modo que la intención de que no se encuentren.

La dilatación de las pupilas es un indicador de interés y atractivo. Nuestras pupilas se dilatan cuando vemos algo interesante. Además nos gustan más las personas que tienen pupilas dilatadas que las que tienen pupilas contraídas. De esta forma no sólo se puede establecer la actitud de una persona hacia algo, ya que cuanto más favorable se la actitud mayor será la dilatación de las pupilas, sino que es posible evaluar los cambios de actitudes a través del tiempo mediante los cambios paralelos en las respuestas de las pupilas. La fiabilidad de

estas medidas tiene que ver con el hecho de que no podemos controlar conscientemente la conducta de nuestras pupilas.

El número de veces que se parpadea por minuto está relacionado con la tranquilidad y el nerviosismo. Cuánto más parpadea una persona, más inquieta se siente.

El contacto ocular consiste en la mirada que una persona dirige a la mirada de otra. Aquí se estudian dos aspectos: la frecuencia con la que miramos al otro, y el mantenimiento del contacto ocular. El feedback es muy importante cuando dos personas hablan entre sí. Los que hablan necesitan tener la seguridad de que alguien los escucha, y los que escuchan necesitan sentir que su atención es tenida en cuenta y que el que habla se dirige directamente a ellos. Ambos requisitos se cumplen con un adecuado uso del contacto ocular. Por otra parte, la disposición de una persona a brindar oportunidades de contacto ocular suele revelar sus actitudes con respecto a ella. Las personas que se agradan mutuamente mantienen mucho más contacto ocular, que las que no se gustan.

La frecuencia con la que miramos al otro es un indicador de interés, agrado o sinceridad. La evitación de la mirada o el mirar a los otros sólo fugaz y ocasionalmente impide recibir retroalimentación, reduce la credibilidad del emisor y da lugar a que se atribuyan a éste características negativas

La frecuencia de la mirada al otro aumenta cuando:

- cuando están muy separados entre sí
- cuando están hablando de temas impersonales o sencillos
- cuando está interesada por el otro y sus reacciones
- cuando ama o le gusta la otra persona
- cuando intenta dominar o influir al otro
- si es extrovertido
- si depende de la otra persona y ésta no da señal de respuesta

La frecuencia con la que miramos al otro disminuye cuando:

- si están muy juntos
- si están discutiendo un asunto íntimo o difícil
- si no está interesada en las reacciones de la otra persona
- si no le gusta la otra persona
- si el que mira tiene un status superior
- si es un introvertido
- si padece ciertas formas de enfermedad mental

Por otra parte se mira más cuando se escucha que cuando se habla, pero además el contacto ocular indica el final de una intervención, como si la persona que habla le pasara el relevo a la otra.

El mantenimiento ocular se refiere a cuánto tiempo prolongamos el contacto de nuestra mirada con la de la otra persona. Las miradas prolongadas sin parpadear se usan cuando se intenta dominar, amenazar, intimidar o influir sobre otros. También las utilizan las personas que se agradan mucho, pero en este caso la frecuencia de parpadeo es mayor. Un prolongado contacto ocular se considera, generalmente como manifestación de superioridad (o al menos la sensación de que así es), falta de respeto, amenaza o actitud amenazante y ganas de insultar. Un contacto ocular poco prolongado suele ser interpretado como falta de atención, descortesía, falta de sinceridad, falta de honradez, inseguridad o timidez. El dejar de mirar a los ojos, bajando la vista suele ser tomado como signo de sumisión.

El contacto ocular forma parte de la forma de mirar al otro. La forma de mirar es una de las conductas más importantes para diferenciar a las personas de status alto, dominantes y poderosas, de aquellas de bajo status, sumisas y no poderosas. El interlocutor de menor poder mira más a la persona poderosa en general. La persona menos poderosa tiene más necesidad de vigilar la conducta del que tiene más poder. Esta vigilancia puede proporcionar al que tiene poco poder información referente a las actitudes de la persona de más poder., que puede utilizar para ajustar la suya propia. Por otra parte así puede mostrar que está pendiente del que tiene poder, de que le interesa lo que dice, y acepta su posición de status en la interacción.

La comunicación entre dos personas será más efectiva cuando su interacción contenga una proporción de contacto ocular que ambos consideren apropiada a la situación. Y en esto hay que considerar que los resultados que hemos ofrecido sobre la mirada, pueden cambiar o ser matizadas en interacciones interculturales.

La sonrisa

Normalmente la sonrisa se utiliza para expresar simpatía, alegría o felicidad. La sonrisa se puede utilizar para hacer que las situaciones de tensión sean más llevaderas. Una sonrisa atrae la sonrisa de los demás y es una forma de relajar la tensión. Por otra parte, la sonrisa tiene un efecto terapéutico. Se ha observado que cuando se le pedía a personas que se sentían deprimidas o pesimistas, que imitaran la sonrisa de los demás, declaraban sentirse más felices. La sonrisa está, además, influida por el poder que tiene lugar en una relación.

Paralingüística

El comportamiento lingüístico está determinado por dos factores: el código y el contenido que se pretende comunicar. Sin embargo estos dos factores no constituyen la totalidad del comportamiento ni verbal ni comunicativo. Existen variaciones lingüísticas, entre las que se

puede citar la elección del idioma, la utilización de un lenguaje simple o elaborado, la elección de los tiempos verbales, etc., y existen, por otra lado, variaciones no lingüísticas como el ritmo, el tono y el volumen de la voz. Al estudio de las variaciones no lingüísticas se dedica la paralingüística.

El tono: La cualidad del tono que interesa aquí es el tono afectivo, esto es, la adecuación emocional del tono de voz utilizado en la conversación. El tono es un reflejo emocional, de forma que la excesiva emocionalidad ahoga la voz y, el tono se hace más agudo. Por lo tanto, el deslizamiento hacia los tonos agudos es síntoma de inhibición emocional.

El volumen: quién inicia una conversación en un estado de tensión mal adaptado a la situación, habla con un volumen de voz inapropiado. Cuando la voz surge en un volumen elevado, suele ser síntoma de que el interlocutor quiere imponerse en la conversación, y está relacionado con la intención de mostrar autoridad y dominio. El volumen bajo sintomatiza la intención de no quiere hacer el esfuerzo de ser oída, con lo que se asocia a personas introvertidas.

El ritmo: El ritmo se refiere a la fluidez verbal con que se expresa la persona. Se ha estudiado en los medios psiquiátricos pues uno de los síntomas de la tendencia al repliegue neurótico o psicótico, de la ruptura con la realidad, es un ritmo de alocución átono, monótono, entrecortado o lento. En la vida normal el ritmo lento o entrecortado, revela un rechazo al contacto, un mantenerse a cubierto, un deseo de retirada, y frialdad en la interacción. El ritmo cálido, vivo, modulado, animado, está vinculado a la persona presta para el contacto y la conversación.

Uno de los ámbitos de estudio del paralenguaje más interesantes para la práctica del psicólogo se refiere a los estudios que entienden el paralenguaje como una manifestación del estado de la interacción. Estos estudios se impulsaron para responder al problema planteado por el 'efecto del experimentador'.

Los estudios del efecto del experimentador se iniciaron en un estudio experimental en el que el investigador sospechó que algo especial estaba sucediendo en la interacción sujeto-experimentador. Junto con el proceso de instrucción y dirección, existía un sistema de comunicaciones encubiertas que influía sutilmente en la ejecución del sujeto al transmitirle las expectativas del experimentador. Los sujetos respondían a las expectativas comportándose de acuerdo con ellas y con otras características requeridas por la situación. Posteriores estudios concluyeron que, al establecer diferentes expectativas en los experimentadores, la ejecución de los sujetos podría alterarse en relación con esas expectativas, aún cuando la conducta manifiesta del

experimentador no parecía diferir entre los diferentes experimentadores. Este sistema de comunicaciones ocultas parecía deberse a los canales paralingüísticos y no a los verbales. Por ejemplo, las alteraciones sutiles de énfasis en las instrucciones verbales, afectaban los resultados experimentales en la dirección esperada por el experimentador.

El interés por la interacción entre el experimentador y el sujeto experimental se extendió rápidamente en el mundo especializado al estudio de otras díadas más comunes en la vida diaria. Los estudios se han centrado principalmente en dos tipos de relaciones: relaciones de afecto y relaciones de hostilidad. Y se han observado en dos díadas: doctor-paciente y madre-hijo.

En las díadas doctor-paciente se comprobó que los doctores cuyas voces se clasificaron como menos irritantes y más ansiosas tuvieron más éxito en tratar a nuevos pacientes alcohólicos. En las díadas madre-hijo, se comprobó que las madres cuyas voces se clasificaban con un alto nivel de ansiedad y enfado, recibían signos de irritabilidad de sus hijos, tales como gritos y trastornos en el acto de la separación.

Proxémica

Se refiere al amplio conjunto de comportamientos no verbales relacionados con la utilización y estructuración del espacio inmediato de la persona. Hay dos principales ámbitos de estudios en la proxémica: a) estudios acerca del espacio personal, b) estudios sobre la conducta territorial humana.

Estudios acerca del espacio personal: El espacio personal se define como el espacio que nos rodea, al que no dejamos que otros entren a no ser que les invitemos a hacerlo o se den circunstancias especiales. Se extiende más hacia delante que hacia los lados, y mínimo en nuestras espaldas. El espacio personal se estudia desde dos enfoques: la proximidad física en la interacción, y el contacto personal.

Respecto a la proximidad existen diferencias no solo culturales, sino también situacionales y personales. En general, cada uno de nosotros dispone de un espacio personal alrededor, implícito, que cuando es roto por alguien en la interacción, nos produce incomodidad, sensación de amenaza y/o tensión, a no ser que se den circunstancias especiales que justifiquen la mayor proximidad o nosotros la hayamos demandado. Tendemos a aceptar una mayor proximidad de los otros, rompiendo nuestro espacio personal, en las aglomeraciones. Los enamorados y las personas que se gustan,

aceptan un mayor grado de proximidad entre ambos. La proximidad física tiende a ser menor entre mujeres que entre hombres.

La orientación corporal se suele emplear como 'barrera territorial' para impedir violaciones del espacio personal. Si alguien no deseado viola el espacio personal de un grupo, los miembros del grupo se apartarán de él, pero seguirán manteniendo una orientación directa entre sí, como queriendo indicarle que su presencia no es grata y reanudarán sus posiciones anteriores tan pronto como tenga la sensatez de marcharse. Si el intruso decide quedarse, los miembros del grupo cambiarán de orientación para dejar aparte al intruso, mostrando así su rechazo por la invasión. La gente suele evitar una orientación directa en los ascensores, en los transportes públicos o en otros lugares donde no se puede mantener el espacio personal normal. Cuando la aglomeración es tan intensa que no se puede volver el cuerpo, se volverá la cabeza.

El contacto físico por otra parte, es más probable en unas situaciones que en otras. Es más probable cuando alguien da información o consejo que cuando lo recibe, al dar una orden más que al recibirla, al hacer una favor más que al agradecerlo, al intentar persuadir a alguien más que al ser persuadido, en una fiesta más que en el trabajo, al expresar entusiasmo más que al presenciarlo, al escuchar las preocupaciones de los demás que al expresarlas. El contacto suele ser iniciado con más frecuencia por los hombres que por las mujeres. En general, suele iniciar el contacto físico la persona que en la interacción tiene más status o tiene posición de dominio sobre el otro. Así es más probable que inicie el contacto el jefe hacia el empleado, el viejo hacia el joven, el médico hacia el paciente, que al revés. En general el contacto corporal fomenta el agrado mutuo, por lo que es un modo de promover reacciones favorables en los demás.

Un tipo de contacto físico muy frecuente son los apretones de manos. La mayoría de la gente prefiere un fuerte apretón de manos. El dar la mano débilmente suele asociarse en los hombres con afeminamiento y con debilidad de carácter. En las mujeres se acepta un apretón menos fuerte, pero cuando es demasiado débil se asocia con poca sinceridad o reticencia a la interacción. En este sentido, hay que tener en cuenta que el objeto de un apretón de manos es saludar o despedirse de alguien, o consolidar un acuerdo. Para que pueda cumplir su objetivo ha de ser muy positivo, cariñoso y cordial.

Las caricias con contactos corporales reservados para aquellos entre los que existe una relación muy íntima. En la vida cotidiana solemos sustituir las caricias físicas por caricias verbales. Estas caricias son muy importantes para mejorar las relaciones interpersonales, y son las más adecuadas entre desconocidos. Por otra parte, en general, dar una palmadita en la espalda es un gesto de aliento y apoyo.

Pasar nuestro brazo por encima de los hombros de otra persona como gesto cordial o protector es una forma de indicarle que puede contar con nosotros.

Tocar también es una forma de llamar la atención, y se puede emplear para guiar o dirigir a otra persona hacia algún sitio.

Conducta territorial humana: Los estudios sobre el tipo de espacio que necesita la gente para vivir razonablemente, se ha observado que ciertos diseños de casas favorecen más que otros, las disputas entre vecinos. De este tipo de estudios ha surgido el concepto de 'espacio defendible', que es el espacio que cada uno de nosotros necesita para vivir, y que defendemos contra toda intrusión, no deseada, por parte de otras personas. Si los pisos son demasiado pequeños, si están muy juntos o si hacen que la gente se aglomere en determinados puntos, llegará un momento en que surgirán tensiones que pueden desembocar en hostilidad abierta y en conductas agresivas.

Fuente: <http://www3.uji.es/~pinazo/2001Tema%205.htm>