



## EL COMPORTAMIENTO NO VERBAL Y EL CONCEPTO DE TOTALIDAD EN EL PROCESO DE LA COMUNICACION

Prof. *Guillermo Castillo S.*

**S**e nos ha repetido muchas veces que el rasgo distintivo más importante del hombre en cuanto a ser social es su capacidad de comunicación. Poseemos una lengua que heredamos al nacer, que aprendemos a lo largo de nuestros primeros años de vida y que vamos perfeccionando al adquirir más vocabulario y conocer más profundamente sus reglas sintácticas. Esta adquisición no es arbitraria ni innata. Nos es enseñada con un cuidado tal que pareciera depender de ella toda nuestra capacidad de comunicación, de expresión emocional, de establecer y mantener relaciones, de vivir, en fin, como seres sociales.

Por otra parte, los estudios de la comunicación centraron también sus investigaciones, durante mucho tiempo, en el lenguaje verbal. Todo lo hablado o escrito era información, poseía valor comunicacional, desechando o desconociendo otros aportes significativos en la interacción o el encuentro del hombre con sus congéneres.

A pesar de ello, seguían y siguen coexistiendo con nosotros diferentes elementos significativos a la hora de establecer la comunicación, que apoyan, sustituyen o determinan relaciones interpersonales; algunos de estos elementos son aprendidos en el curso de nuestras vidas, otros son predisposiciones innatas

de herencia filogenética. Pero, allí están para indicarnos que su integración es imprescindible para comprender el estudio de la comunicación como una totalidad, como un sistema que posee diferentes tipos de propiedades, distinguiendo entre ellas las verbales y las no verbales.

Con este punto inicial quisiera proponer un ejercicio de imaginación: supongamos que en este momento conocemos a una persona, que por desafortunadas y desconocidas razones no posee capacidades de comportamiento no verbal: carece absolutamente de gestos y movimientos expresivos corporales; no efectúa inflexiones ni tiene ritmos de voz. Al contrario, ésta permanece lineal, monocorde, sin acentos ni pausas significativas. Es incapaz a través de su expresión facial y mirada, de expresar emociones, de indicar afectos de alguna clase y trata de mantener una distancia que no nos permite el acercamiento más personal o íntimo. Puede, sin embargo, hablar racionalmente, y responde en nuestro lenguaje verbal.

Indudablemente, nuestra primera impresión será el de encontrarnos ante un caso patológico. Pero antes de constatar esta primera creencia, podemos hacernos las siguientes preguntas:

- ¿Es posible realmente comunicarnos con él?
- ¿De qué tipo y qué calidad tiene la información que obtuvimos?
- ¿Es posible decir o inferir algo de él después de uno o dos minutos de "charla"?

Las posibles respuestas a este breve ejercicio nos llevan a replantearnos algunos conceptos iniciales de comunicación. En primer término, el concepto de la previsibilidad de la comunicación, es decir, en términos informacionales, la reducción de la incertidumbre de las respuestas o del flujo de la interacción. Una gran cantidad de información previa la obtenemos gracias a las señales no verbales de cualquier interlocutor, y al iniciar una relación, tenemos un cierto grado de previsión en cuanto al desarrollo de la interacción. Tal información previa, que posibilita la interacción, va desde los datos socioeconómicos y culturales transmitidos a través de la información no verbal, hasta los

datos psicológicos o de estilos comportamentales, ya en el curso de toda relación.

Con nuestro ejemplo, la infracarga de información bloquearía de manera significativa el curso de la comunicación. Con este sentido, la nula redundancia en sus pautas de comportamiento, al no manifestar conductas esperadas, aumentaría la incertidumbre y el grado de desechar la relación o bien reducir la "relación" a un solo canal, el canal verbal.

Finalmente, la limitación surgiría por otro camino, esto es, la impostergable necesidad de obtener información de retorno a nuestro discurso verbal. Y esta información de retorno, acerca del acuerdo o rechazo de nuestro mensaje, del estado de la relación, de la hostilidad o agrado de nuestro interlocutor, se lleva a cabo preferentemente, y de manera mucho más eficaz, a través de la comunicación no verbal del otro.

Nuevamente el concepto de pluralidad de "canales" que participan en el proceso de la comunicación nos pone en el punto de partida. El hombre es un sistema global de significación en la interacción, del cual la información verbal es sólo una parte, relacionada indisolublemente con el aporte no verbal o analógico; interesa poco establecer órdenes jerárquicos entre ambas áreas de comunicación. Interesa en cambio, comprender que los dos ámbitos están presentes en el desarrollo del hombre en sociedad.

## INICIOS Y DESARROLLO DE LA COMUNICACION NO VERBAL

La mayoría de los investigadores en el terreno de la Comunicación No-Verbal sitúan su origen en la obra de Charles Darwin "*The Expression of Emotions in MAN and Animals*", publicada en 1872. Sin embargo, tiene antecedentes aún más remotos.

Aristóteles, en su *Arte Retórica*, pone de relieve la intervención de varios lenguajes en el discurso persuasivo, aparte de nuestro conocido lenguaje verbal, en especial al destacar las

cualidades o *carácter* del orador, como un factor influyente en la comunicación y en el propósito a conseguir. Otro griego, Glaucón de Teo, hace énfasis por su parte, en la importancia de los elementos paralingüísticos en el discurso, que acentúan la dramatización poética a través de la dicción, los énfasis, ritmos y tonos de voz.

Ya en el siglo XIX, y antes que el propio Darwin, Sir Charles Bell publica en 1806, la primera edición de su *Anatomía y Filosofía de la Expresión*, obra que sirve a Darwin para su trabajo posterior.

En todo caso, es un hecho que con el naturalista inglés se inicia el estudio sistemático del comportamiento no verbal, con su teoría analógica y evolucionista de la conducta animal y humana. Pero, con Darwin se inicia a la vez una polémica que ya dura 110 años y que dice relación con el origen de este tipo de comportamiento: para el científico inglés, esta clase de conducta obedece a factores innatos, hereditarios, manifestados en los animales y hombres, y por lo tanto, son interculturales en su emisión y significado, son universales en su comprensión. Para otros científicos de este siglo, la mayor parte de las expresiones no verbales son datos incorporados a la conducta mediante el aprendizaje y corresponden por lo tanto, al acervo cultural de cada grupo o cada etnia.

Finalmente, una tercera tendencia reconoce ambos aportes y modos de adquisición del comportamiento No Verbal e incluye otro factor que produce igualmente, sentido a la información, esto es, la situación o contexto en que se dé la relación o relaciones.

No obstante, el punto de partida sistemático que ofrece Darwin es recogido por decenas de investigadores en este siglo; algunos como Le Bane, contradiciendo al precursor en cuanto al origen de la condición No Verbal y adoptando una postura de defensa de la influencia sociocultural. Otros, como Paul Akman, rescatando la noción de universalidad de las expresiones no verbales, en especial los signos faciales. Y a medida en que se avanza en las investigaciones, el campo se especializa y surgen las categorías de señales no verbales, es decir, las distinciones

entre diferentes "canales" de Comunicación No Verbal que cumplen igualmente diversas funciones dentro de la Comunicación Global.

De esta manera, nacen diferentes aproximaciones disciplina-rias que van enriqueciendo el estudio, y al mismo tiempo, intentos de modelar todos los aspectos de la información No Verbal.

Uno de los pioneros en este campo ha sido el antropólogo Raymond Birdwhistell, quien se ha detenido en el análisis de los movimientos corporales o el "lenguaje" de la expresión corporal, iniciando los estudios Kinésicos y tratando de establecer significaciones tan acertadas como en el lenguaje oral o escrito. Después de 15 años de tarea, Birdwhistell recoge al fin un alfabeto corporal constituido por varias decenas de "Kinemas", pero señala su limitación sintáctica y su ámbito no universal, reducido sólo a los grupos culturales estudiados por él. No obstante, Birdwhistell establece ciertos principios fundamentales en el estudio de la Comunicación No Verbal que recogemos:

- 1) Ningún movimiento o expresión del cuerpo carece de significado en el contexto en que aparece.
- 2) Estos movimientos y expresiones se hallan tipificados, y por lo tanto, sometidos a un análisis sistemático.
- 3) El comportamiento no verbal influye a otros miembros de un grupo.
- 4) Al influir está señalando que cumple una función significativa.

Con Edward Hall, antropólogo norteamericano, se inicia el estudio de un segundo ámbito específico del comportamiento No Verbal: la conducta espacial y territorial en el hombre, o proxémica. Buscando raíces comunes en el comportamiento animal y humano, Hall señala conductas similares en cuanto al uso y percepción que del espacio y del territorio tienen ambos, distinguiendo zonas o áreas diferenciadas de acuerdo a la función que cumplen. Tales estudios tienen relación directa con la significación espacial en la arquitectura, con la percepción del

medio del hombre rural y urbano y el uso futuro del territorio en el ordenamiento de las ciudades y espacios dentro de ellas.

Desde el punto de vista de la comunicación interpersonal, podemos distinguir las categorías de distancias públicas, sociales, personales e íntimas, estableciendo relaciones de uso y función especial y de los tipos de relación que se lleven a cabo.

La aproximación psicológica, por su parte, ha dado varios pasos en busca de la comprensión y explicación del fenómeno. Michael Argyle y fundamentalmente Paul Ekman, inglés y continuador de Darwin en su explicación del fenómeno se han detenido en el estudio de la expresión de las emociones a través de los movimientos faciales y en las funciones y significados de la mirada en el comportamiento interpersonal. En este mismo campo han avanzado bastante los estudios sobre las patologías psicológicas manifestadas como síntomas a través de comportamientos no verbales desviados. El trabajo con niños autistas y con esquizofrénicos ha podido establecer las dificultades de comunicación tanto a nivel verbal como en el no verbal. El comportamiento espacial, la expresión facial o el papel del contacto visual aparecen tan significativos como el de la comunicación verbal. Dentro de este campo, Ekman señala la cara como zona especializada de la comunicación, destacando el papel de la interacción, tanto en el apoyo, reafirmación, sustitución o contradicción a la comunicación verbal. Y aunque al igual que Darwin señala la universalidad de las expresiones faciales al manifestar determinadas emociones primarias, como la sorpresa, alegría, temor o cólera, destaca la influencia del medio socio-cultural en tres niveles:

- Las reglas de exposición de emociones o afectos, vale decir, cuando, ante quién y en qué medida manifestar emociones. Estas reglas estarían señalando cuatro usos de la exposición: intensificar, desintensificar, neutralizar y ocultar un afecto o emoción.
- El estímulo que provoca la emoción; este estímulo varía culturalmente y por lo tanto variará también la exposición.
- Los efectos de la exposición en el comportamiento de los

otros, que también manifiestan variación según la cultura dada.

Finalmente podemos mencionar como fundamentales las aproximaciones de la etología, en especial los trabajos de Eibl-Eibesfeldt, la lingüística, en lo referente a los aportes paralingüísticos y la perspectiva sociológica de Goffman, quien hace un aporte fundamental a la comprensión de la presentación personal o fachada en la vida cotidiana y en el fondo, a la comprensión de la comunicación como un todo que incluye necesariamente al otro, al escenario en que se lleva a cabo la interacción, a las actuaciones y al trasfondo escénico o histórico de cada agente.

No obstante, cada uno de los aportes resaltan las funciones de la Comunicación No Verbal en varios planos:

- Hace previsible, y por lo tanto, posible, la comunicación.
- En situación de comunicación interpersonal desarrolla más eficaz y rápidamente la retroalimentación.
- Ligada indisolublemente a la comunicación verbal, sin ella no se explica la comunicación como sistema global de significación.
- En la relación interpersonal realiza la función de comunicación más importante en cuanto a la veracidad, calidad y estado real de la interacción.

Por último, y desde un punto operativo, da cuenta de signos característicos de identidad cultural, por el aporte del medio en el desarrollo de un estilo comportamental propio. Es en este sentido de búsqueda en el que se inicia en nuestro Departamento el estudio de la Comunicación No Verbal. ◇