

Los términos "comunicación verbal" y "comunicación no verbal" se emplean ampliamente para distinguir el habla de otros sistemas semióticos. Cuando hablamos, prestamos atención en forma inconsciente a un número de rasgos no verbales que están presentes en el comportamiento de los otros hablantes.

Los canales de comunicación 'no verbal' se emplean constantemente para entregar información sutil pero que posee bastante valor. Así como existen diferentes tipos de comunicación verbal también existen diversas clases de comunicación no verbal tanto en la forma como en el contenido.

Las formas de comunicación no verbal son: el *paralenguaje* (es decir, calificadores vocálicos y vocalizaciones no verbales), la *kinésica* (que incluye los movimientos corporales y gestuales), y la *proxémica* (que dice relación con el espacio social y personal).

De acuerdo a J. Kess, (1976:135) las vocalizaciones no verbales son aquellos sonidos que no poseen la estructura del lenguaje pero que, sin embargo, son perceptibles y potencialmente comunicativos. Estos se identifican como sonidos vocálicos específicos o aspectos de sonidos vocálicos como por ejemplo, reír, llorar, gritar, susurrar, eructar, bostezar, toser, carraspear, suspirar, etc., como también separaciones vocales, o formantes pragmáticos¹, fonológicos, tales como, 'uh-uh', 'uh-huh-uh', 'tsk-tsk' que se usan en inglés para negar, afirmar, hacer una pausa, para demostrar simpatía o sarcasmo respectivamente. En el caso del español usamos '¡mmm!' '¡bueno!' para hacer una pausa, demostrar simpatía y '¡aha!', '¡mnnn!' para afirmar o negar respectivamente.

Por otra parte, Lyons (1979:63) expresa que el lenguaje tiene tantos componentes verbales como no verbales. El componente no verbal consta de fenómenos vocálicos y fenómenos no vocálicos; la parte vocálica del componente no verbal consta de una porción prosódica y de una paralingüística.

Para Lyons (1975:65) las funciones de los fenómenos paralingüísticos del comportamiento 'normal' del lenguaje se pueden clasificar en dos formas que son la *modulación* y la *puntuación*. La primera indica el compromiso del hablante con lo que está diciendo y su deseo para impresionar o convencer al oyente.

Los rasgos paralingüísticos de un enunciado pueden, en algunos casos contradecir más que complementar la información contenida en los componentes verbales y prosódicos; el término 'modulación' es válido para ambos casos. Lo que se refiere comúnmente al tono de la voz resume uno de los rasgos vocálicos más importantes de la función de la modulación. La frecuencia con que escuchamos el comentario "no importa tanto lo que dijo, sino la forma como lo dijo" testifica la importancia que los oyentes le dan al tono.

La puntuación se refiere a la marcación de los límites del enunciado al inicio, al término y en los diversos puntos dentro de éste para enfatizar expresiones particulares, segmentarlo en unidades manejables de información, solicitar permiso al hablante para continuar con el enunciado, etc.

Una discusión más técnica de lo que se describe como *tono* de la voz, involucra el reconocimiento de un set completo de variables en las características de la dinámica de la voz: volumen, tono, *puntuación*, *continuidad*, etc.

Es un asunto cotidiano observar que un hablante subirá el tono de la voz cuando se excita o se enoja. Otras variables en las características de la dinámica de la voz no son tan fáciles de describir por el observador no entrenado. No obstante, éstos están presentes, y los participantes reaccionan ante ellos de una u otra forma. Entre los fenómenos más obvios de comunicación no verbal clasificados como

¹ Se entiende por los segmentos fónicos usados en exclamaciones.

paralingüísticos, algunos de los cuales tienen una función de modulación como también de puntuación, tendemos a la inclinación de la cabeza que en ciertas culturas puede ir acompañada con o sin un enunciado indicando afirmación o concordancia. Existen muchos otros tipos de movimientos de cabeza y manos, como también cambios de las expresiones faciales, las que regulan y acentúan los enunciados. Un punto que se enfatiza bastante en la literatura, es que tanto los fenómenos vocálicos como los no vocálicos son en cierta medida aprendidos, más que de carácter instintivo, y difieren de un idioma a otro; mejor dicho, de una cultura a otra. Se sabe por ejemplo, que un hablante de griego o turco echará su cabeza hacia atrás y no la moverá de un lado hacia el otro para expresar desacuerdo. Si una persona desea hablar un idioma en forma correcta y fluida, en todo el sentido de la palabra, y evitar ser mal interpretado o mal entendido, la persona debe conocer no sólo los elementos lingüísticos de la lengua en estudio sino también los elementos paralingüísticos.

Los rasgos paralingüísticos también se pueden discutir y estudiar en términos del rol más general que juegan en la interacción social, y los psicólogos sociales lo han investigado desde este punto de vista. Por ejemplo, se ha señalado que durante una conversación el hablante requiere de una constante retroalimentación por parte del oyente, para asegurarse que éste lo está siguiendo en la conversación, se muestra complacido por lo que está diciendo, desea que continúe hablando, etc. La mayor parte de esta retroalimentación consiste en asentir con la cabeza y mover los ojos.

Se le ha brindado gran atención al estudio de los movimientos corporales (kinésica) en las últimas dos o tres décadas. Para algunos lingüistas, el tipo de comportamiento que se exhibe en el movimiento corporal, la expresión facial y en la postura, expresan una forma de comportamiento importante que está condicionada y que se aprende de acuerdo a la cultura de la persona. Es comparable con la estructura superficial del lenguaje que la caracteriza como un sistema codificado y que es diferente de acuerdo a los ambientes culturales donde se aprende como una clase de comportamiento específico de la cultura.

Para Kess (1976:143), tanto los movimientos corporales, como las expresiones visual y facial, posición de la cabeza, posición y postura corporal, etc., pueden ser un medio de comunicación independiente de la comunicación verbal misma. Los individuos pueden desarrollar sus propias variables personales e idiosincráticas sobre estos temas gestuales. Esto lleva al hecho de que una persona o una familia dada, o quizás todas las mujeres en una familia, tengan una variante particular de estas conductas kinésicas que son propias de ese grupo. Esto se puede observar en un movimiento de cabeza, en la apertura de los ojos en ciertos casos, o en un movimiento respetuoso de la mano a través de la cara. Bajo este punto de vista, el estudio de ciertas actividades kinésicas pueden ser similares a la dialectología.

Los gestos, tanto los perceptibles como los visibles, que acompañan al habla común, son de dos tipos y cuatro subtipos (Bolinger, 1975:19). El primer tipo es el que dice relación con los gestos aprendidos. Estos se adquieren como parte de la cultura del hablante, del mismo modo que se aprenden las palabras; y aquellos de la subclase, los que se pueden denominar léxicos, se parecen a las palabras de una manera tan estrecha que muchas personas los ven como ejemplos de 'palabras reales'. En efecto, un número de ellos tienen una forma estándar, como por ejemplo, "¡mmm!" para 'sí', "¿ah?" para '¿qué?', etc.

Los gestos visuales en esta subclase incluyen el hacer señas con la mano, para expresar 'hasta luego', poner o sostener las manos con las palmas hacia arriba encogiéndose los hombros para expresar 'no sé', ponerse el dedo índice sobre los labios para indicar silencio, etc. Otras culturas pueden usar gestos totalmente diferentes, o similares pero con distintos significados. El gesto que se usa en inglés para solicitarle a una persona que 'venga' se expresa haciendo una seña con el dedo y la palma de la mano hacia arriba; en otros países —como por ejemplo México—, se usa lo mismo pero con la palma de la mano hacia abajo, lo cual se podría confundir con un saludo más que con un llamado o requerimiento.

El segundo tipo de gestos aprendidos es el denominado 'icónico': un gesto perceptible, por ejemplo, para el sonido de una abeja es 'bzzzz'. En algunos casos se usa el sonido real como símbolo en

sí mismo, por ejemplo, un ronquido.

Un gesto visual para indicar que algo es 'redondo' es un círculo descrito o mostrado por los dedos; para señalar que algo es 'ancho' se usa un movimiento expansivo de las manos, tocando una palma con la otra en frente del cuerpo; otro gesto para indicar que algo es 'tan alto' es ubicar las manos a la altura indicada sobre el suelo.

Los gestos icónicos tienden a ser análogos —por ejemplo—, se puede usar 'bzz' para un zumbido o susurro corto, 'bzzzz' para uno más prolongado.

El segundo tipo principal de gestos es instintivo, éstos se clasifican en dos subtipos: los gestos voluntarios y los gestos involuntarios. Nadie tiene que aprender a reír o sonreír, llorar o esquivar un cuerpo extraño que se aproxima al ojo.

Estas reacciones son controladas por el sistema nervioso y frecuentemente no se pueden evitar aún con la práctica. La persona que se sonroja fácilmente revela desconcierto o turbación a pesar de sí mismo. Pero la línea entre lo involuntario y lo voluntario es una línea cambiante. En los seres humanos, el sistema límbico del cerebro es la parte que controla las acciones involuntarias, se ubica en los sistemas superiores y esto lleva a alguna medida de control voluntario de reacciones que son puramente automáticas en otros animales. Un signo de adultez es la 'insinceridad' de acciones originalmente autónomas. Una sonrisa ya no es más una traición de sentimiento pero un acto deliberado usado para complacer. La risa falsa y las lágrimas de cocodrilo son gestos instintivos que han llegado a ser parte de la 'etiqueta'. En general, todos los rasgos instintivos adquieren un significado social y adoptan modificaciones locales, razón por la cual los miembros de una cultura se comportan de un modo embarazoso cuando se encuentran insertos en otra cultura.

Todos los gestos, especialmente los gestos instintivos, colaboran con el lenguaje en un acto completamente comunicativo.

R. Birdwhistell (1970:80), señala que los gestos tanto en el sistema norteamericano como en el británico, no tiene significados explícitos e invariables, no actúan como entidades aisladas del comportamiento. Si se analizan aquellos aspectos del movimiento corporal, comúnmente llamados gestos, se pueden ver formas que sirven de base como en el lenguaje, es decir, estas son formas ligadas que requieren un comportamiento de sufijo, prefijo, infijo, o de transfijo que debe unirse a ellas para determinar las funciones en el proceso de interacción.

La postura también es un rasgo importante. El cuerpo es capaz de adoptar alrededor de mil posturas estáticas que se pueden mantener en forma confortable por un período de tiempo razonable. Además de las consideraciones fisiológicas que limitan la elección postural, parecen existir preferencias culturales en su uso. Aunque la variedad de las posturas básicas no es tan sorprendente como aquellas de características superficiales más observables, lo lleva a uno a especular sobre el efecto de tales diferencias en la evolución cultural en las diferentes áreas del mundo. Dado que tales diferencias posturales están a menudo ligadas a tales comodidades de la vida cotidiana como vestimentas, herramientas, muebles, etc., alguno de estos artículos materiales pueden haber estado influidos por la conducta postural en diversos grupos como también por el factor más obvio del medio, como por ejemplo, calor, humedad, barro, etc. En Japón por ejemplo, encontramos que sus habitantes usan muebles bajos, los que se pueden contrastar por los usados en Estados Unidos, con características muy diferentes. El origen de tales diferencias en el uso de la altura de los muebles puede deberse a las diferentes conductas posturales que se encuentran en estas dos partes del mundo.

La *proxémica*, por otra parte, es el estudio de la forma en la cual los participantes en la interacción social acomodan sus posturas y distancia relativa uno del otro de acuerdo al grado de intimidad que existe entre ellos, su sexo, los roles sociales que desempeñan, etc. El uso del espacio interpersonal varía en la interacción social, como lo hacen los gestos y otros movimientos corporales, de una cultura a otra y dentro de una cultura, en un número identificable de dimensiones socio-personales.

En Estados Unidos por ejemplo, el mirarse a los ojos invita a algún tipo de interacción, y si ya existe un grado de intimidad o si ésta es deseada por uno o por ambos individuos, se buscará activamente la interacción. Por otro lado, para asegurar la privacidad, un individuo al caminar por una calle evitará mirar a los ojos de otras personas evitando así cualquier tipo de interacción. Las personas en los buses o en las salas de espera de las estaciones del ferrocarril, buses y aeropuertos buscarán lugares para sentarse que tengan el espacio suficiente para asegurar su propio espacio personal. Si no se dispone de este tipo de asiento debido a una gran multitud, ellos por lo menos desviarán los ojos para evitar el contacto y así eludir la interacción.

J. Kess (1976:145), señala que los norteamericanos normalmente usan en sus interacciones cuatro zonas de relaciones relativas al espacio. Una zona íntima, una personal, una social y una pública. La primera se reserva para las acciones o actividades más personales y privadas. La distancia personal es la zona espacial empleada conscientemente en conversaciones con familiares o en reuniones informales. La tercera es aquella usada en actividades de intercambio de tipo impersonal y en reuniones sociales. La zona pública por otra parte es aquella usada por los hablantes en lugares públicos o formales, tales como una sala de clases, una conferencia, en un foro, etc.

Como conclusión, podemos decir que las conductas no verbales como los movimientos corporales, postura del cuerpo y cabeza, expresiones faciales, de hecho transmiten una valiosa información acerca del estado emocional del que emite las señales no verbales. Más aún, tales rasgos también proporcionan índices substanciales de la intensidad del estado emocional de un individuo. La información transmitida por tales rasgos está regular y confiablemente de acuerdo con los otros participantes, y como tal, parecería ser un índice importante del estado emocional.

Finalmente, podemos decir que ciertos aspectos de la comunicación corporal son comunes a todas las culturas, ya sea porque son innatas, o debido a que son el resultado de experiencias universales. Más aún, los indicios no verbales como el movimiento corporal y postural dicen mucho acerca de nosotros y cómo nos vemos a nosotros mismos en una situación en un momento determinado.

Instituto de Idiomas Extranjeros

REFERENCIAS

- BIRDWHISTELL R. L.** *Kinesics and Context*, University of Pennsylvania Press, 1970.
BOLINGER D. *Aspects of Language*, Hartcourt Brace Jovanovich, Inc., 1975.
KESS J. *Psycholinguistics: Introductory Perspectives*, Academic Press, Inc., 1976.
LYONS JOHN. *Semantics*, Cambridge University Press, 1976.