

Gramáticas del silencio

En el año 1956, un psiquiatra, Ruesch, y un fotógrafo, Kees, acuñaron la expresión *comunicación no verbal* para referirse a un ámbito que, aunque en ese momento apenas se había estudiado, con el tiempo se convertiría en un espacio verdaderamente emergente. En la configuración del marco filosófico-religioso de nuestra tradición cultural, tiene un papel muy relevante la distinción entre el cuerpo y la mente, o entre el cuerpo y el alma. Y condicionó tanto su desarrollo que las únicas actividades verdaderamente remarcables serían las mentales, capaces de destilar los refinamientos más sofisticados. Aquellos refinamientos tenían siempre el lenguaje verbal como el principal medio de expresión. He aquí cómo, en buena medida, la historia ha escondido nuestros cuerpos y sus actividades afectivas y estéticas hasta el punto que me parece justo señalar que uno de los hechos más remarcables de los últimos cincuenta años habrá sido la emergencia de los cuerpos,

su presencia y sus actividades, en los nuevos discursos de la sociedad.

Podemos enumerar muchas razones de esta emergencia: la omnipresencia de la interculturalidad como resultado de una globalización galopante, la irrupción de los movimientos corporales con un discurso tejido con las agujas de filosofías alternativas, psicoanálisis, físicas no clásicas o modelos de vida tocados por la contemplación de las místicas orientales en relación con la persona y con la naturaleza. Un interés muy especial por nuevas terapias a fin de conseguir una mejor adaptación a la complejidad del mundo; un interés por el crecimiento personal basado en la necesidad de desarrollar todos los juegos de las habilidades comunicativas, ya sea en estrategias de negociación, de presentación de uno mismo en público o bien, sencillamente, de seducción. Sobra decir que las nuevas tecnologías, el cine, la televisión, la publicidad, han empujado y engrandecido el interés por explorar los inmensos espacios de la comunicación no verbal. Además, evidencias empíricas y conocimientos aparecidos alrededor del cambio de siglo y de milenio desde la nueva frontera del cerebro nos han permitido hacer estallar la nueva estrella de las emociones así como reflexionar cada vez más sobre lo que hay de innato y de aprendido en nuestro comportamiento. Y he aquí como la comunicación no verbal tiene que

ocupar un sitio estratégico en esta distinción, verdadera pieza clave que fundamenta las relaciones entre la naturaleza y la cultura, y como nos permite mirar hacia atrás y nos puede ayudar a encontrar la respuesta de uno de nuestros grandes interrogantes: ¿de dónde venimos?

Como dominio, el de la comunicación no verbal es muy extenso, ya que abarca la amplia franja de mensajería que llena el espacio de todas nuestras sensaciones posibles, de origen, de percepción y de procesamiento e interpretación muy diverso, de la química visual y de la táctil a la auditiva. Y hay que ver su heterogeneidad, tanto por la naturaleza de las sensaciones, de los mensajes, como de los puntos cerebrales encargados de procesar su información. De su complejidad, responde la gran cantidad de dimensiones interconectadas presentes en muchas de las expresiones no verbales, así como su funcionamiento fuera de la linealidad. Justamente, son muy frecuentes las expresiones en las que la nota característica es la simultaneidad de sus elementos, como pasa también en los fascinantes pliegues faciales.

Una parte de la importancia de este modo de comunicación recae en su antigüedad. Percatémonos, por un momento, de cómo nuestro lenguaje verbal —manifestado en nuestras lenguas— es un «recién llegado» en el mundo de la comunicación, aunque su aparición sobrepase la frontera del medio millón de años. Sin ir más lejos,

cuando hoy nos miramos a los ojos, el atractivo juego de las miradas corresponde a un sistema de signos que puso sus raíces decenas de millones de años antes, del mismo modo que hizo del diseño de la sonrisa una herramienta estratégica para reconfigurar un sistema de actividades, y no es necesario hablar de los centenares de millones de años de paciente evolución que hay en la mensajería química, tanto de tipo interno —que controla gran parte de nuestras vidas, a través de la sangre, al dibujarnos y escenificar en nuestro cuerpo los colores de todas las emociones— como las de tipo externo, a través de los gustos y los olores.

Si habláramos de la mensajería táctil, nos perderíamos en el tiempo, por eso sus efectos son tan contundentes. La sensibilidad en el universo de los roces y los mensajes nos lleva a tiempos muy anteriores a nuestra primera salida del paraíso terrenal, la salida del agua. Y los tactos y los contactos ayudaron a nuestros antepasados a adaptarse en la tierra, hasta el punto que nosotros, hombres y mujeres de hoy, somos descendientes de primates que poco más de cinco millones de años atrás dedicaban entre un quince y un veinte por ciento de su tiempo al ejercicio del comportamiento táctil, a tocarse unos a otros. El despliegue del conjunto de habilidades táctiles ha resultado extraordinariamente adaptativo. A la característica de la antigüedad del componente no verbal de la comunicación hay que añadirle el de la sutilidad por el hecho que me-

diante signos no verbales con frecuencia nos movemos —comunicativamente— por debajo de los umbrales de la conciencia y eso nos evita problemas de todo tipo.

En nuestra vida de cada día, a menudo aparecen situaciones en las que recibimos estímulos, los procesamos y les damos respuesta, todo esto casi sin darnos cuenta de ello, cosa que nos libra de compromisos que con el lenguaje verbal nos resultarían difíciles de eludir, ya que éste con demasiada frecuencia acaba por encorsetar las relaciones. Además, añadámosle como hecho remarcable que, de una buena parte del comportamiento no verbal, tenemos una percepción global y casi instantánea, cosa que confiere cierta contundencia a su expresión y, por tanto, favorece su impacto, que puede llegar a ser muy efectivo.

Más de una vez nos hemos preguntado qué importancia cuantitativa tiene la comunicación no verbal y cómo se distribuye la información transportada por las distintas modalidades de comunicación en el seno de las más variadas situaciones comunicativas. Toda investigación de tipo cuantitativo coincide a no dar nunca más de la tercera parte de la información generada en la transmitida mediante el lenguaje verbal en el sentido estricto de estructura lingüística, es decir, léxico más gramática. Tanto es así que la más reconocida y mencionada investigación con base cuantitativa (hecha por Merhabian en 1972) ofrecía una distribución bas-

tante sorprendente: en lo que al lenguaje se refiere, su aportación informativa rozaba el 7%. Y eso sí, del 93% restante tendríamos que asignar un 38% a la aportación informativa que harían las variadas cualidades de la voz y un 55% a la comunicación no verbal en sentido estricto, la expresión de la cara, la mirada, los gestos, el tacto, la distribución del espacio o del tiempo, el vestido, el aspecto físico o los objetos del entorno.

Quizás, a simple vista, esta distribución de la información puede sorprendernos, pero enseguida, si nos fijamos un poco en ella, nos damos cuenta de que la mayor parte de información sobre el entorno de cualquier situación comunicativa nos llega por vía no verbal y que muchos de los asuntos, pequeños o grandes, los negociamos de manera no verbal. Antes nos hemos referido a la artesanía emocional de los procesos de aproximación y mantenimiento cuando hay que crear y consolidar una relación y ya nos fijábamos en como la retahíla de signos no verbales que intercambiamos tienen un papel clave. La mayor parte del *feed-back* —el aceite que evita que chirríe— es no verbal. Es más, a mí me gusta decir que voy a «tomar el pulso» al estado de una relación de pareja o de un par de personas en general, y el algoritmo que uso —como intuitivamente hace todo el mundo— es de naturaleza no verbal. Los signos no verbales resultan ser los mejores indicadores para evaluar el éxito de una

interacción comunicativa, ya sea en la mesa del comedor de un restaurante, en el despacho del director de la oficina o del personal sanitario que nos atiende al lado de la cama o detrás de una mesa de despacho.

De hecho, cuando estamos satisfechos de una interacción comunicativa, sea en casa, con la pareja o con los hijos, en el trabajo, con nuestros compañeros o con nuestro jefe, o en el tiempo de ocio con nuestros amigos o amigas, lo que pasa es que nuestra interacción no verbal ha sido armoniosa y positiva, la retroalimentación perfecta y, desde el momento del primer paso de la aproximación —romper el hielo—, hasta la despedida, todo un éxito. En este caso la maquinaria no verbal habrá funcionado a la perfección. Un añadido en este fascinante aparato no verbal, aunque a menudo no nos damos cuenta suficiente —ésta es una de las claves del éxito— a pesar de no ser del todo conscientes, también hay que subrayar la fuerza y el impacto de la voz, el milagro de la voz. El poder de la voz radica en los toquitos tan especiales que le da el cuerpo y en el color que le ponen las emociones.

Con todo lo que hemos dicho, parece que ya casi tenemos hecha la lista de las principales funciones de la comunicación no verbal y el porqué de la necesidad de considerarla como una herramienta estratégica de nuestra actividad comunicativa. Nos informa sobre el estado de nuestras emociones, sobre el estado general de nuestro

cuerpo y sobre nuestras actitudes, y hay que decir que sería muy difícil hacer llegar este tipo de información a través del lenguaje. Más que difícil, imposible y, por eso, conservamos el componente no verbal de la comunicación a pesar de las supuestas grandes ventajas del poder simbólico que están detrás del lenguaje verbal, esta maravillosa adaptación biológica, especialmente diseñada para procesar información. Mal iríamos si el lenguaje, la palabra, tuviera que decirlo todo.

Dejadme afirmar con rotundidad que el gran espectáculo de las emociones tiene el cuerpo como escenario. Ya sea en las interioridades, en las cloacas del sistema visceral, ya sea en la claridad del día y de la noche que a través de los músculos y de los canales que les dan vida queda pintada y esculpida en la piel. Además, las emociones acaban por afectar el modo de funcionar de los circuitos cerebrales. La variedad de respuestas posibles es responsable de cambios profundos tanto en el conjunto del paisaje corporal como en el cerebral. Toda esta serie de cambios conforma el trasfondo de las pautas neuronales que acaban por convertirse en lo que llamamos sensaciones de emoción, la puerta de entrada de los sentimientos. Ya habréis adivinado que el escenario más atractivo dentro de los distintos paisajes corporales dibujados por las emociones es el paisaje facial, el de las caras.

Por eso sentimos esa gran fascinación por las caras. Con los rostros —y con todo el cuerpo— también informamos de nuestras actitudes. Comunica bien aquella persona que es capaz de generar actitudes positivas en los demás, la persona empática. Y esta empatía es, en gran parte, un arte no verbal que nos permite movernos bien por estos maravillosos escenarios de espacio-tiempo que están en el umbral de la conciencia. La persona empática, por encima de todo, sabe escuchar bien y eso significa escuchar con los oídos, con los ojos, la cara y el cuerpo entero. Por eso decimos que es un arte no verbal y una de las herramientas estratégicas de más valor que puede tener un individuo para ser brillante en su realización personal para tocar, de vez en cuando, la felicidad con los dedos y las manos enteras. La comunicación verbal y la no verbal mantienen una especie de distribución de papeles en el momento de dar el conjunto de la información, de modo que, cuando tenemos que informar sobre la realidad exterior, sobre lo que pasa ahí fuera, sobre hechos más o menos objetivos susceptibles de ser descritos, sobre las cosas del mundo, utilizamos el lenguaje verbal; mientras que para presentar nuestra identidad personal, el estado de ánimo, los deseos, las emociones, la motivación o el estado de nuestra relación mediante la actitud, usamos mucho más los signos no verbales ya que son más globales, más sutiles, más fáciles de presentar con un

flash, y también menos comprometidos. Ahora bien, en buena parte de nuestra actividad comunicativa, aparece a menudo la cooperación de estos dos grandes tipos de comunicación. A veces, los signos no verbales acompañan a los verbales y a veces pasa justamente lo contrario.

Hay veces en las que los signos no verbales pueden llegar a sustituir a los verbales y otras en las que subrayan los puntos de fuerza del discurso verbal. Eso sí, existen unos casos, muy interesantes, en los que el discurso verbal y el no verbal se contradicen. Nos encontramos en uno de los puntos estrella de la comunicación: el engaño, la mentira y el disimulo. Este tema interesa tanto a la mujer celosa como al marido lleno de interrogantes, al agente de aduanas como al detective empresarial, al espía como al cuerpo de seguridad, al confidente como al confesor, al médico como al paciente. Nuestra pregunta es siempre la misma: ¿puedo fiarme? Y eso, ¿por qué? Parece tan fácil engañar con el lenguaje, dar gato por liebre...

A veces incluso puede resultar adecuado dosificar la información o quién sabe si no convendría ocultar una parte de ella. Es un problema que podría discutirse, el de cómo dar malas noticias. En casos de enfermedades, sobre este punto es necesaria mucha reflexión. A veces, sin faltar a la verdad, y en un primer momento, gestionamos la información ofreciendo la necesaria y suficiente hasta

donde el paciente quiere saber. Ahora bien, en el caso general del engaño, es decir, cuando existe una firme voluntad de dar una información que de ningún modo corresponde con la realidad, lo que sí podemos afirmar es que, en estos casos, la expresión verbal que contiene esta información falsa dispara un estado emotivo que sí puede dejar sus huellas. Y hay que decir que lo que podemos detectar no son las mentiras, sino estados emotivos correlacionados con el discurso verbal.

Según lo que decía, al mentir, podemos sentir vergüenza, culpa, rabia o desprecio, y es esta emoción la causante de la expresión no verbal que aparenta contradecir el discurso. De todos modos, estaremos de acuerdo en que, cuando decimos una cosa y alguien sospecha que lo estamos engañando —en el caso de que dijéramos la verdad, ante una actitud de incredulidad de nuestro interlocutor— nos resulta difícil no vernos invadidos por una emoción de frustración, desencanto o desconfianza que también deja su rastro en nuestro comportamiento no verbal y que puede disparar unos signos que conducirían a creer que, de hecho, estamos engañando.

Con todo, ¿cuáles serían los signos del engaño? Nos resulta difícil enumerarlos, pero apuntamos alguno: cuando mentimos tendemos a subir el tono de la voz, hay quien dice que más o menos una octava. Eso explica un poco el carácter negativo de levantar mucho el tono

de la voz, intuimos en eso poca credibilidad. Al mentir modificamos un poco los ritmos respiratorios y de circulación de la sangre, cosa que puede provocar un leve cambio en el color de la cara. Hay cambios en los ritmos de mirada a los ojos y también hay menos gestos ilustradores con las manos, quién sabe si por el hecho de que quien miente tiene que estar demasiado pendiente de lo que dice, de su propio discurso y eso le hace desatender los elementos no verbales que habitualmente están muy presentes en el ritual de la conversación.

Ahora bien, tenemos que pensar que la ausencia de un signo no verbal indicio del engaño nunca nos podrá asegurar una verdad y, por otro lado, la presencia de signos de contradicción —efecto de la expresión de las emociones que están correlacionadas— no es ningún indicio de seguridad con la mentira. Justamente por eso frecuentan tanto ya no sólo las mentiras sino las medias verdades en el mundo de la publicidad, de la propaganda política o de las interacciones sociales. Además, siendo la forma del engaño tan presente en la naturaleza, la evolución nos ha dotado de una especie de programa para detectar mentiras y, a menudo, detectarlas de un modo muy intuitivo y casi por debajo del umbral de conciencia.

Podríamos reflexionar mucho más sobre otras funciones de la comunicación no verbal, y de hecho lo haremos mucho al hablar de sensaciones y de sentidos, en

relación a cómo regula nuestras interacciones comunicativas y de cómo el éxito en la circulación de la información entre dos o más personas depende sobre todo de estos aparentemente insignificantes signos no verbales. La regulación de los turnos de palabra en una conversación es del todo fascinante, tal como lo es la sutilidad de la negociación ya sea de los turnos, del cambio de tema o de la introducción de una información que a nosotros nos interesa. De hecho, estaremos todos y todas de acuerdo en que el negocio de las interacciones comunicativas, base de la organización social, es el más fascinante de todos. Y podríamos repasar todos aquellos signos que usamos como apaciguadores de nuestra ansiedad y los descubriremos en los demás con la finalidad de ayudarles a ganar tranquilidad y serenidad.

Cada cultura tiene su sabiduría no verbal y ahora y aquí hemos reflexionado un poco acerca de estos indicadores tan especiales que son los signos no verbales, una parte importante del esqueleto que permite andar por la vida social. Los encontramos en cualquier parte: duermen en medio de la pareja, se sientan a la mesa de casa, en la silla del despacho o de clase o al lado de la cama del paciente y son buenos indicadores del estado de la relación, tanto para empezarla como para mantenerla y, con certeza, alguna cosa habrán tenido que ver con la ruptura, cuando ésta se produce. Y estos indicadores son no verba-

les y nos damos cuenta de que son una herramienta estratégica de primer orden en casa, en el trabajo y en el tiempo de ocio, y también, permitidme que lo diga, para encontrar la llave de entrada a los inmensos espacios del bienestar personal.