

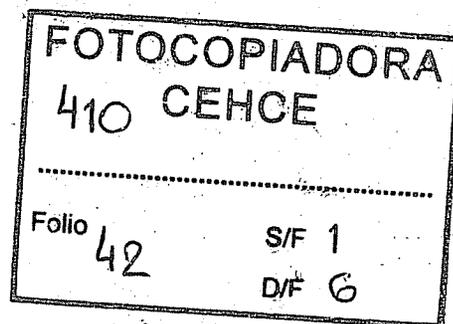
Serrano

## Sistemas no verbales

Todavía hoy en día la mayor parte de las personas cuando hablan de comunicación se refieren a la comunicación verbal, aquella que tiene lugar mediante palabras. Al tratar el tema de la comunicación, los estudiantes reciben formación sobre lo que podríamos llamar «habilidades verbales». Nosotros, sin embargo, aunque reconocemos, como ya hemos apuntado más arriba, el papel clave y único del lenguaje verbal, consideramos que reducir el fenómeno comunicativo a la comunicación verbal es escamotear una parte importante de éste. Esta reducción es una mutilación innecesaria y tiende a invalidar la mayor parte de modelos presentados hasta ahora. Incluso en la comunicación verbal, aún siendo el lenguaje el foco más importante, reconocemos que producimos y recibimos una gran cantidad de mensajes que no están expresados con palabras. Estos mensajes son los que llamamos no verbales y abarcan desde el color de los ojos, la longitud del pelo, los movimientos del cuerpo, la postura... hasta el tono de voz, pasando por objetos, vestidos, distribución del espacio y del tiempo, etc.

Los signos verbales interactúan y se complementan tan íntimamente con los no verbales que se nos hará realmente muy difícil comprender el proceso de comunicación sin conocer también uno de los componentes fundamentales de este proceso, el que va más allá de las palabras.

El estudio riguroso de estos sistemas de comunicación





Los movimientos corporales forman parte también de una semiótica gestual.

no se inició hasta años después de la Segunda Guerra Mundial. Esto no significa que no encontremos ya alguna referencia entre los antiguos griegos o chinos, o que en trabajos sobre danza, teatro o liturgia no haya manifestaciones interesantes sobre la consideración de los aspectos no verbales. Más adelante nos referiremos, por ejemplo, al caso de Hipócrates: la descripción que nos hace del rostro de un moribundo es una muestra excelente de lo que estamos tratando. Si damos una ojeada a la historia de la medicina, de la psicología, de la filosofía, de la antropología o de la lingüística siempre encontraremos algún aspecto relacionado con los signos no verbales, pero esto no significa de ningún modo que la comunicación no verbal, como tal disciplina, formara parte de las investigaciones tradicionales de alguna de estas ciencias.

Es probable que la única obra importante sobre este tema escrita antes de nuestro siglo fuera *La expresión de las emociones en el hombre y en los animales* de Charles Darwin, publicada en 1872. En este trabajo hay notables intuiciones sobre las expresiones faciales y muchas de las observaciones que en él se hacen son totalmente válidas para los investigadores actuales. De la primera mitad de nuestro siglo tenemos algunos estudios sobre la voz, el vestido, el aspecto físico y el rostro. El rasgo más destacable es la asistematicidad de estos trabajos en los que hay sugerencias en determinados aspectos que después se desarrollarán en la cinesia o en la proxemia, así como en la conducta ocular y táctil. La obra capital de esta época es *Gesto y Entorno*, publicada en el año 1941. Con ella se abren nuevos caminos de investigación en el estudio de los movimientos del cuerpo a la vez que se insiste en los vínculos entre gesto y comunidad.

Como decíamos, al comenzar la segunda mitad de nuestro siglo constatamos un notable incremento en la cantidad y calidad de los estudios sobre los aspectos no verbales de la comunicación, hasta el punto que, a finales de la década

de los cincuenta, ya encontramos la comunicación no verbal como ámbito epistemológico constituido e instituido. Las primeras investigaciones, en los años cincuenta, se desarrollaron en los terrenos del gesto y la distribución del espacio, dirigidas por Birdwhistell y Hall respectivamente. Ambos procedían de la antropología y, como era normal en aquellos momentos en su disciplina, utilizaban modelos de la lingüística estructural para sus investigaciones. Su investigación partía, por lo tanto, de la hipótesis de una especie de isomorfismo entre el mundo verbal y el no verbal. Como ya he manifestado en otro sitio (Serrano 1980) este esfuerzo epistemológico extraordinario sirvió de muy poco a la hora de fundamentar la disciplina aunque desde el punto de vista de la sociología de la ciencia representó la configuración de un nuevo paradigma científico.

De estos años merece la pena señalar una gran cantidad de trabajos sobre elementos paralingüísticos como el tono de voz, la intensidad... en relación a situaciones comunicativas concretas. No quiero olvidar tampoco la aportación, fundamentalmente empírica, del mundo de la terapéutica. Muchos trabajos sobre comunicación no verbal se realizaron y se realizan en los hospitales psiquiátricos. Precisamente el psiquiatra Jurgen Ruesch en colaboración con el fotógrafo W. Kees publican la primera obra que lleva el título *Comunicación no verbal* en la que por primera vez se delimita, aunque muy superficialmente, este ámbito. Si bien desde el punto de vista teórico la obra no es importante, su valor como documento es considerable y ayuda a la configuración de lo que llamaba un preparadigma propio. Para finalizar estas consideraciones sobre el papel de la terapéutica no quiero olvidar la gran cantidad de expresiones de interés que podemos encontrar aquí y allí en las obras de Freud.

De lo que acabamos de ver podemos inferir que durante los quince años que van de 1950 a 1965 se configura el ámbito de estudio de la comunicación no verbal como zona

interdisciplinaria básicamente de antropólogos y psiquiatras con intereses muy distintos. Creemos que hacia 1965 está ya constituido el nuevo paradigma y a partir de entonces se incrementa el número de trabajos y los aspectos de que tratan. Entre los nombres de quienes más contribuyeron a consolidar el nuevo paradigma, el de la comunicación y comportamiento no verbal, citaremos los de Exline, Davitz, Sommer, Argyle, Kendon, Rosenthal, Ekman, Friesen...

Todos estos trabajos están llenos de sugerencias, intuiciones, y también de buenas descripciones, si bien constatamos, todavía hoy, una falta de solidez teórica. Es por esto que más que hablar de nuevo paradigma de la comunicación no verbal, se debería hablar de preparadigma, ya que si bien existe un dominio, un campo, unos intereses de todo tipo cada vez mayores, no se ha producido todavía en este ámbito el salto epistemológico característico de una revolución científica.

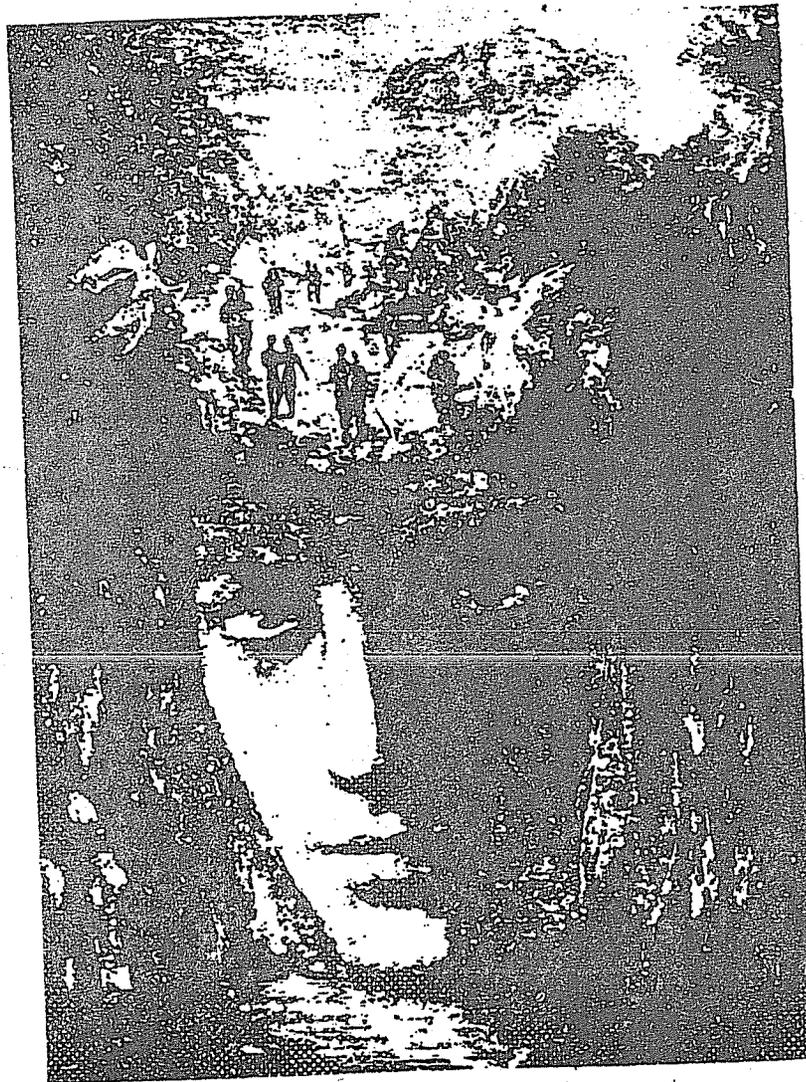
A los trabajos más arriba mencionados como programas de investigación deben añadirse, avanzada ya la década de los setenta, obras de divulgación como las de J. Fast o F. Davis. Esta década, sobre todo cuanto más se acerca a los 80, se caracteriza por la revisión y la síntesis. Creo que aprendemos de aquello que no ha ido bien. ¿Por qué fracasaron unos modelos? Es aquí donde veo que la semiótica tiene un papel clave. Es cierto que sigue la investigación empírica en diferentes ámbitos, pero la situación es de impase. Parece como si los programas de investigación estuvieran estancados en el sentido de no encontrar salidas válidas para proponer una teoría adecuada, es decir explicativa, de los fenómenos no verbales.

Antes de terminar esta nota introductoria, me gustaría dar alguna razón por la que ha tardado tanto en desarrollarse este ámbito. Veo cuatro razones interrelacionadas.

a) Poca tradición. Hagamos la comparación tan sólo con el lenguaje verbal.

b) Dificultades para recoger el material empírico con que elaborar las descripciones. Hasta que no se tiene la posibilidad de filmar prácticamente no disponemos de material fácilmente observable. Es decir, la buena descripción de los datos viene condicionada por el desarrollo tecnológico. Hagamos también la comparación con las investigaciones lingüísticas: es fundamental disponer de la escritura y, por otra parte, también es relativamente fácil observar a las personas, desde el punto de vista lingüístico, sin que éstas modifiquen demasiado su comportamiento. Esto no ocurre en el dominio no verbal. Hasta la llegada del cine no hay escritura (el dibujo o la fotografía no eran del todo válidos, como es natural) y además se deberá sofisticar mucho la filmación ya que las personas son muy sensibles a la observación de su comportamiento no verbal. Tengo buena experiencia de ello en mis clases. En cuanto me pongo a reflexionar sobre estos temas, los estudiantes adoptan una actitud retraída y defensiva. Solo después de bastantes clases sobre el mismo tema se llega a una situación de plena normalidad en la interacción que representa una clase: Actualmente se dispone, por ejemplo, de cámaras que pueden filmar con mucha precisión una conversación o una interacción cualquiera, reduciendo prácticamente a cero el efecto del observador sobre los observados. Además se puede graduar del modo que se quiera la velocidad de las filmaciones, de manera que un investigador puede examinar cinco o seis segundos de una conversación a velocidades muy distintas y tantas veces como quiera, a lo mejor durante toda una jornada de trabajo. A menudo, después de ver una misma secuencia muchas veces, te das cuenta del valor de un pequeño movimiento que antes te había pasado desapercibido.

c) La insuficiencia del aparato teórico. Creo que esta es la razón fundamental por la que todavía hoy los programas se encuentran algo estancados. A mi modo de ver, el problema está en que la comunicación no verbal no viene



*Una mirada, un perfil, un abrazo, constituyen las múltiples posibilidades significantes de toda gramática gestual.*

regida por un principio de linealidad sino más bien de simultaneidad. Así, a grandes rasgos, el lenguaje verbal tiene un desarrollo lineal, es decir, que una frase es una secuencia de palabras o de fonemas, de unidades. Tenemos unidades y secuencias de unidades. En la comunicación no verbal se hace difícil establecer las unidades, pero, además, estas unidades no se organizan en secuencias sino que se dan las unas simultáneamente con las otras. Podemos mirar, tocar y mover la cabeza al mismo tiempo. Pues bien, mientras que hoy en día la linealidad dispone de un aparato lógico-matemático que hace posible su aplicación a cualquier ámbito de la linealidad, no disponemos de una matemática de la simultaneidad que pueda ayudar a fundamentar este dominio. El aparato lógico es básico para el desarrollo de una disciplina. Galileo no habría podido formular sus leyes sin la ayuda de los matemáticos de su tiempo. Desde hacía dos o tres siglos se disponía ya de observaciones importantes y bien hechas, pero esto no era suficiente. Faltaba el aparato formal que las pudiera organizar pasando de la pura descripción a la explicación por el camino de la predicción. Nosotros, en este terreno, estamos en una situación pregalileana. Parece ser, sin embargo, que estudios recientes en el terreno de la inteligencia artificial podrán proveernos dentro de unas décadas del aparato formal necesario para construir de manera definitiva este nuevo paradigma de la comunicación no verbal.

Como veremos, una cosa que vamos aprendiendo es que el marco epistemológico no es el de la comunicación no verbal o verbal por separado, sino el de la comunicación sin más. Hace falta una teoría de la comunicación. Vivimos en un espacio de comunicación y por lo tanto las unidades son situaciones comunicativas. Para explicar estas situaciones comunicativas primero debemos describirlas. Es por esto que una teoría de la comunicación se convierte en una semiótica de los lenguajes verbales y no verbales.

Como hemos visto, una característica de la comunica-

ción no verbal es su heterogeneidad. La configuran sistemas tan distintos entre sí que tienen en común precisamente el rasgo de ser no verbales. A pesar de todo, resulta válido partir de tres grandes bloques de sistemas. Primero, aquellos que hacen referencia al cuerpo, sea al aspecto físico o a los movimientos, al tacto o a la mirada. Otro bloque de sistemas lo constituye el mundo de los objetos o artefactos, tanto los que están relacionados directamente con la persona, como vestidos, joyas, tatuajes, como los que se encuentran en un entorno más lejano. También la distribución del espacio y del tiempo forman sistemas que se deben estudiar. Finalmente tenemos el bloque de sistemas más relacionado con el lenguaje verbal, es decir, el que constituye el paralenguaje. Detengámonos un poco a distinguir algún elemento de este conjunto de sistemas. Veamos como es el comportamiento no verbal. Nos referiremos, como es natural, a aquellos sistemas que actúan en el proceso de comunicación interpersonal.

Un rasgo tan lamentable como común entre los seres humanos es el de considerar como especialmente significativo el aspecto físico de las personas. Las proporciones de altura, peso y musculatura, la forma del rostro, el color, la longitud y calidad del cabello dan, por ejemplo, una imagen de hombre. No debe ser ni muy delgado ni muy grueso, los rasgos de la cara no deben ser ni ásperos ni secos, han de guardar unas proporciones establecidas para cada cultura. Sabemos que los rasgos faciales del hombre y la mujer, ojos, nariz, boca y mejillas, hacen generar inmediatamente juicios de belleza, elegancia, fealdad, gracia, sensibilidad, sexo... El cabello es otro elemento importante. Cuando vemos una fotografía personal de hace algunos años, quizá la primera impresión que recibimos es a través del peinado.

La verdad es que la tendencia que tenemos a interpretar como mensajes no verbales los rasgos característicos del aspecto físico, puede ser insidiosa, cruel y peligrosa. Casi siempre lo es. Su manifestación más sobrecogedora es el

racismo. El color y la textura de la piel, la configuración de los rasgos faciales... pueden llevar a la marginación, con todas las consecuencias que ello comporta, de una comunidad determinada. Estos rasgos son separadores. Como separadora es también la ausencia o la malformación de algún miembro del cuerpo. Las personas con «defectos» físicos están marginadas. Hoy en día, nuestra sociedad margina al minusválido. Se ha constatado que, en las conversaciones, los niños se sitúan a más distancia respecto de los compañeros que tienen algún defecto físico que respecto a los compañeros «normales». Este hecho tiene consecuencias en la formación del carácter de estas personas. Al niño que está muy gordo también se le discrimina desde el punto de vista del espacio. Los niños son muy conscientes del valor del cuerpo, del aspecto general, proporciones y buena formación de todos los miembros, y marginarán al muy gordo, al que «mira mal», al que le falta un brazo o al que ha tenido parálisis. Primero es el cuerpo.

Ya en la adolescencia, son fundamentales los rasgos faciales: el chico y la chica se preocupan de su rostro. La atracción y la marginación son resultado, en gran parte, de la constitución facial. Se continúa observando el cuerpo, pero el descubrimiento del rostro ya no se abandonará jamás. Las personas se pondrán a dieta, harán ejercicio, tomarán el sol, pero la cara se llevará el porcentaje más elevado en la comunicación interpersonal. Esto en parte se debe a que hasta la adolescencia no se es del todo capaz de jugar con las inmensas posibilidades expresivas de la cara. Con mucha frecuencia, al comunicar alguna cosa a un niño, después hemos de preguntarle si lo ha entendido. Esto se debe a que en su expresión facial somos todavía incapaces de leer aquello que para nosotros sería una respuesta. En realidad es un problema de desarrollo de las funciones de los músculos faciales y de interiorización de los códigos culturales de la expresión del rostro.

Evidentemente, y en resumen, el sentido que asociamos

a las características físicas tiene una gran influencia sobre nuestros juicios de credibilidad, inteligencia, sensibilidad, actitudes, afectos, personalidad y habilidades sobre los demás. Es triste que la persona no tenga demasiado control sobre estas características físicas. Sí, como decíamos, una dieta, ejercicios, cosméticos, postizos, e incluso cirugía plástica, representan una voluntad de cambiar nuestro aspecto físico con el fin de estimular respuestas y actitudes positivas de los demás a través de los mensajes no verbales transmitidos por nuestro aspecto externo.

## LA EXPRESION CORPORAL

Como es natural, este tipo de expresión, que abarca los movimientos del cuerpo y la postura, está relacionada con las características físicas de la persona. Se acostumbra a llamar cinesia a la parte de la semiótica que estudia el sistema de las expresiones corporales. Dentro de la cinesia se observan tres clases de movimientos: los faciales, los gestuales y los de postura. Aunque podamos categorizar estos tipos de movimientos, la verdad es que están fuertemente entrelazados y a menudo se hace difícil hablar de uno prescindiendo de los demás, así como separar los diferentes segmentos significativos o unidades y más aún establecer su combinatoria. Además, movimientos y características del aspecto físico interactúan en la emisión de mensajes corporales, lo cual hace todavía más difícil su análisis y por lo tanto su sistematización y codificación.

a) La expresión facial. Los signos faciales juegan un papel clave en la comunicación. Basta observar cómo en las conversaciones telefónicas, la ausencia de estas expresiones hace disminuir significativamente el número de elementos a disposición del receptor para interpretar los mensajes. Estas expresiones son también los indicios más precisos del estado emocional de una persona. Interpretamos la alegría,

la tristeza, el miedo, la rabia, la sorpresa, el asco o el afecto por la simple observación de los movimientos del rostro de nuestro interlocutor. Es cierto que hay casos en que la expresión del rostro resulta ambigua y entonces las interpretaciones pueden ser de lo más diverso. A veces la persona busca esta ambigüedad con el fin de neutralizar exteriormente todo tipo de sentimientos y dar la impresión de objetividad porque la situación lo requiere. Es el caso, por ejemplo, de los jueces, que intentarán aparentar que no toman parte en la situación comunicativa más que desde una total objetividad. Cuando actúan como jueces no muestran caras de alegría ni de sorpresa ni de tristeza ni de entusiasmo.

Probablemente el punto más importante de la comunicación facial reside en los ojos, el foco más expresivo del rostro. El contacto ocular es una señal clave en nuestra comunicación con otras personas. Así, la duración del contacto ininterrumpido entre los ojos nos sugiere un sinnúmero de mensajes. Sabemos que para percibir un objeto o una persona basta con mirar de 0.15 a 0.25 segundos de tiempo. Si nuestros ojos y los de un extraño entran en contacto durante un segundo o dos, probablemente ambos recibimos e interpretamos el mensaje del contacto más o menos así: «te veo, no te conozco, y no tengo ganas de comunicarme contigo, te ignoro...» Si la mirada es considerablemente más larga, de más de 3,5 segundos, el mensaje ya puede ser: «te he visto algunas veces y me acuerdo de ti», o bien «te miro con interés y me gustaría entrar en contacto contigo». El galanteo, el enamoramiento y en general las interacciones llenas de afecto dependen en gran medida de la habilidad en el uso del contacto ocular.

También puede resultar comunicativo el hecho de evitar sistemáticamente el contacto ocular. Evitarlo puede significar «no me gustas y no quiero saber nada de ti» o «quiero terminar esta conversación e irme» o bien «soy tímido y estoy algo cohibido» o «tú tienes un estatus demasiado ele-

## El signo olfativo

El olor es uno de los métodos de comunicación más tempranos en el tiempo y más básicos. En su sentido primario es de naturaleza química, hasta el punto que se suele uno referir al olfato llamándole «el sentido químico». El olfato cumple diversas funciones, pues no sólo sirve para diferenciar a los individuos, sino que además hace posible identificar el estado emocional de otros organismos. Contribuye a la localización del alimento y ayuda al animal perdido o rezagado a encontrar o seguir a la manada o grupo a que pertenece, ofreciendo también un medio de demarcación territorial. El olor traiciona la presencia del enemigo y puede incluso usarse defensivamente, como ocurre en el caso de la mofeta. El efecto poderoso de los olores sexuales es bien conocido de todo aquel que haya vivido en el campo y haya observado cómo una perra en celo atrae a los perros a varios kilómetros a la redonda. Existen otros muchos animales con un sentido olfatorio igual de bien desarrollado. Piénsese, por ejemplo, en la polilla de la seda, que puede localizar a su pareja a una distancia de tres a cinco kilómetros, o en la cucaracha, que tiene también un fenomenal sentido del olfato.

E. HALL *La dimensión oculta*

vado como para poder resistir tu mirada»... Naturalmente no nos podemos hacer una idea exacta del pensamiento o sentimientos de otra persona tan sólo por el contacto ocular, pero no hay duda de que recibimos un impacto importante y se nos dan indicios suficientes para saber si la comunicación puede iniciarse, continuar o bien si no hay posibilidades de establecerla. La comunicación ocular es quizá la más sutil de las formas de expresión corporal. De pequeños se nos ha ido adiestrando en la manera de mirar, aprendemos qué podemos mirar y cuánto rato podemos mantener el contacto ocular con los demás según la edad, sexo, estatus... Hemos aprendido a utilizar los ojos y a saber qué podemos esperar de los ojos de los demás. Todos estamos de acuerdo en la eficacia de la mirada y en la desproporción que existe entre el esfuerzo físico realizado y los efectos obtenidos. A menudo nos resulta más fácil decirle a una persona que nos gusta con la mirada que con palabras:

Los ojos son la puerta del deseo, del afecto, del contacto, de las pasiones. Parece, además, que estamos programados para mirarnos a los ojos. Ante todo, el contacto ocular nos permite decir «te veo, estás aquí», y ésta es una señal que nos relaciona con todo el mundo animal. Relaciones también entre mirada y territorio, mirada y defensa, mirada y ataque o huida. Estas situaciones también se dan en nuestra sociedad, gracias a la mirada nos situamos. Pero en la mirada hay más que una simple observación: no es tan sólo decir «te veo», sino también «te deseo» o «te quiero».

El contacto ocular interviene muy directamente en una conversación. Mientras dos personas hablan se miran a los ojos durante bastante tiempo. Las miradas, sin embargo, se cortan de vez en cuando y podríamos hablar prácticamente de una danza de los ojos que ayuda a mantener la conversación y la hace terminar en un momento determinado. Esta danza es la que regula en gran parte los turnos de palabra y da sentido al silencio sin romper la comunicación. Sólo los ojos pueden permitir que en una situación comunicativa

normal se mantenga y crezca el interés de las personas que se comunican cuando los silencios son muy prolongados. Creo por lo tanto que los ojos son los reguladores fundamentales de la comunicación y por esto les damos un valor semiótico excepcional.

b) Los gestos. Es frecuente considerar como gestos tan sólo el movimiento de las manos y los brazos. Sin embargo, movimientos como los de los hombros, la cabeza, las piernas, las caderas, los dedos del pie... son a menudo fundamentales a la hora de interpretar una situación comunicativa. En los últimos años se han dedicado muchos esfuerzos a elaborar diferentes modelos de gramáticas, o códigos gestuales, aunque sin demasiados buenos resultados.

Todo el mundo está de acuerdo en el valor de los gestos, sea como complementos del lenguaje verbal, sea como sustitutos, o por su papel en determinados rituales destinados a establecer y conservar las relaciones sociales; regulan nuestro comportamiento individual conjuntamente con los otros signos no verbales. Con un gesto podemos decir que otra persona está loca o expresar una amenaza. Naturalmente, el acto de amenazar, el ritual de la amenaza, así como el del consejo, el de la pregunta o el de la promesa, puede tener y tiene una parte de ritual lingüístico con la expresión de unas determinadas palabras aceptadas por todo el mundo y que se deben pronunciar para que el acto salga bien, es decir, que los resultados sean positivos. Hay fórmulas de amenaza, de consejo, de despedida, pero al lado de las expresiones lingüísticas, y a menudo con un papel fundamental, hay gestos así como expresiones del rostro absolutamente necesarios para realizar el acto comunicativo de manera adecuada. Para despedirnos podemos decir «adiós», «hasta otra»... y acompañamos esta expresión con algún gesto de la mano, del brazo, con algún movimiento de la cabeza, etc.

Se hace realmente difícil establecer el código de la gestualidad, es decir, dilucidar cómo es una «gramática» del

gesto. Nos preguntamos qué conocimientos tenemos interiorizados para poder generar unos «textos» gestuales adecuados para cada situación. Si para cada situación hay unos textos verbales, generados por la gramática del lenguaje verbal, adecuados, no es menos cierto que emitimos multitud de expresiones gestuales propias de cada situación. Ahora bien, ¿cómo se articulan estas expresiones? ¿cuáles son las unidades y cómo se combinan? Algunos especialistas, como Birdwhistell, han dirigido sus esfuerzos en este sentido, en hacer un inventario de unidades y establecer unas cuantas reglas combinatorias. Para realizar esta empresa ha utilizado el modelo de la lingüística estructural americana, empeñada durante decenios en elaborar una buena descripción del lenguaje a partir de criterios segmentarios y clasificatorios. Creo que estos criterios han resultado ineficaces porque si bien en el lenguaje verbal se está de acuerdo en lo referente a las unidades, no ocurre lo mismo en el universo de la gestualidad. En realidad, lo que pretendían estos investigadores era desarrollar una sintaxis gestual, y pienso que en el caso de la gestualidad el hecho de mutilar la expresión de los aspectos semánticos y, sobre todo, pragmáticos hace que la empresa sea no tan sólo imposible sino también equivocada. Me parece que se debe ir a una semiótica del gesto mezclando los tres componentes y teniendo en cuenta que sólo a partir de los usos de las expresiones gestuales podremos llegar a las estructuras, a los códigos. Y usos significa usos normales en situaciones comunicativas. Estudios de actos de comunicación interpersonal. Análisis de las condiciones de propiedad de las situaciones. Ver si existen expresiones convencionales aceptadas de manera convencional por medio de las cuales determinadas personas en una situación determinada se comportan de una manera determinada. Las preguntas serán: ¿qué gestos? ¿qué personas? ¿cuándo? ¿cómo? y desde aquí ir a la estructura. Como es natural, todo lo que acabo de manifestar es válido también para las expresiones

faciales y en general para todas las formas de comportamiento.

También acostumbramos a asignar algún tipo de significación a la conducta táctil y a la de los olores. Comunicación táctil y olfativa respectivamente. Ambas se manifiestan por medio de mensajes que cada uno de nosotros ha aprendido desde pequeño. Es cierto que normalmente recibimos menos información por estos canales —tacto y olores— que por la vista o el oído, pero también es cierto que los mensajes táctiles y olfativos tienen una importancia fundamental en según qué situaciones. En realidad las relaciones de intimidad entre dos personas exigen a menudo el contacto corporal. Este contacto se puede iniciar ya en el momento del encuentro. El apretón de manos será uno de los primeros signos que conducirán a una relación entre dos personas. Poco después del contacto visual, unos segundos, se produce el contacto de la epidermis, al alargar y unirse dos manos. Esta acción se puede producir incluso un poco antes de que se produzca el contacto verbal. El primer contacto puede ser un beso. Son diferentes formas del ritual del saludo que, como hemos visto hasta ahora, tiene un componente verbal y otro no verbal.

Otras situaciones como aconsejar, despedirse, maltratar o hacer el amor tendrán sus mensajes táctiles y también olfativos. El ritual de hacer el amor es un caso en el que estos mensajes pasan a un primer plano. Es la piel la protagonista, la heroína, la que escribe todo el texto desde el principio hasta el punto final. Del mismo modo que las palabras se juntan y combinan al ritmo de las leyes de la gramática, también las partes del cuerpo, manos, boca, brazos, dedos, mejillas, piernas, sexo, juegan y se combinan al ritmo de un código tan explicitable como el del lenguaje verbal. Los textos generados son textos táctiles, actualizaciones de unas situaciones comunicativas especiales que llamamos actos sexuales. Como en todos los actos, el éxito depende de hasta qué punto se sigue aquello que

llamamos condiciones de propiedad o de éxito de las situaciones comunicativas. Es evidente que el saludo, impartir una clase o hacer el amor, son situaciones comunicativas distintas que exigen condiciones distintas; así, mientras que al dar una clase el discurso verbal pasa a primer plano, al hacer el amor es el discurso táctil el que toma la iniciativa.

Ya sabemos que en nuestra cultura no está bien visto tocar a los demás excepto en los casos de intimidad. Sólo podemos tocar a los miembros de la familia y a los amigos o amigas más íntimos. Incluso que se toquen los hombres entre sí, aun tratándose de amigos, está mal visto. Los mensajes táctiles llevan enseguida a implicaciones comunicativas basadas en convenciones sociales muy arraigadas. Con ello quiero decir que el ritual del tacto está rigurosamente establecido para cada cultura y se debe desarrollar de modo adecuado en cada situación, hasta el punto que el «mal» uso puede llevar inmediatamente al fracaso del acto comunicativo.

No quisiera dejar de considerar el valor del tacto desde el punto de vista del estatus. No todo el mundo puede tocar igual. Hay personas que pueden tocar más y más rato. Tienen un estatus más elevado. Así, teóricamente, el médico puede tocar el brazo o los hombros de la enfermera mientras que ella no puede hacer lo mismo con el médico. Lo mismo ocurre en las relaciones médico-enfermo, profesor-alumno...

En lo que se refiere al dominio de los olores, hemos de decir que tendemos a evitar la emisión de mensajes de olor corporal. En realidad no queremos que estos mensajes lleguen al receptor porque creemos que los valorará muy negativamente. Creemos que las situaciones comunicativas normales serán un fracaso si se producen estos mensajes. Esto nos recuerda inmediatamente la publicidad a la vez que nos introduce en un universo regido por las leyes de los perfumes y desodorantes. Un universo con una ley básica: se debe eliminar el olor más natural, el de nuestro propio

cuerpo. Como corolario, los olores de nuestro entorno porque, según parece, algunos resultan ofensivos. Esto nos lleva a una especie de estandarización del universo olfativo por medio de los productos comerciales que consiguen privarnos de gran cantidad de significaciones que nos llegan por medio de los signos no verbales.

Para finalizar este párrafo te pediría, amigo lector, que reflexionaras sobre unas cuantas situaciones y el uso que haces o harías de estos dos sentidos, el tacto y el olfato.

c) El espacio. Las relaciones espaciales entre las personas, las distancias que se establecen entre ellas al comunicarse y en general las relaciones que mantienen con el espacio son auténticos sistemas de comunicación, tanto como los signos usados para delimitarlos. El espacio comunica. Cuanto más elevado sea el estatus de una persona, más espaciosa será su estancia, su despacho... Al distribuir los sitios en una mesa de presidencia, el espacio central será siempre para la máxima jerarquía, y la distancia respecto a esta jerarquía marcará el lugar de las personas que allí se sienten. Las reglas de distribución del espacio juegan una parte importante en el sistema del protocolo. Es más, en cualquier situación comunicativa, se debe tener en cuenta el espacio entre los elementos que nos proporcionan el marco general: la distancia, la proximidad. Más proximidad significa más intimidad y por lo tanto, si la situación no es de intimidad, no es conveniente que nos acerquemos demasiado a una persona.

Hall (1966) estableció una gradación de la distancia en la comunicación interpersonal en cuatro grupos. Distancias *íntima*, *personal*, *social* y *pública*, que en cada cultura adquieren unos valores determinados y distintos. Como es natural, no es suficiente con que la distancia sea íntima para conseguir aquello que llamamos situación comunicativa de intimidad. En el autobús nos encontramos continuamente a esta distancia pero no en la situación. Son necesarios además otros elementos como el contacto corporal,

coordinación de posturas, contacto ocular, conversación íntima... y sólo si se dan estos elementos en conjunto podemos hablar de situación de intimidad. Es por esto que, cuando la distancia es íntima y la situación no, tendemos a exagerar en sentido contrario los otros elementos. Los encuentros en el ascensor son buena muestra de ello. Si las otras personas no soy muy conocidas, marcamos la distancia respecto a ellas, nos situamos en diagonal, no nos atrevemos a establecer contacto ocular, miramos al suelo o al techo y no hablamos, o si lo hacemos, hablamos de temas intrascendentes. Un ascensor es un lugar de encuentro muy distinto a la sala de espera de un aeropuerto o al espacio abierto de una plaza pública.

Con lo que acabo de decir tan sólo quisiera poner de relieve la importancia que tiene la organización del espacio a la hora de establecer las condiciones de éxito o fracaso de una situación comunicativa determinada. La parte de la semiótica que trata de la distribución del espacio es la proxiémica.

También el tiempo es comunicativo. Se le puede aplicar todo lo que acabamos de decir para el espacio. También es un indicio de estatus. Las personas de elevada jerarquía, además de tener despachos o lugares grandes, tienen también mucho tiempo a su disposición, incluso en el sentido de que muchas otras personas jerárquicamente inferiores emplean su tiempo en beneficio del superior.

Si hemos estudiado los movimientos y el espacio, debemos también referirnos a los objetos físicos, desde el vestido hasta los objetos de un entorno más lejanos. Los objetos, como elementos de comunicación, nos proporcionan una información que a menudo nos puede evitar largas explicaciones. La semiótica del objeto estudiará la organización de este universo de objetos. Los objetos como signos, su origen y su vida, su papel en las situaciones comunicativas.

## CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Hemos visto cómo la heterogeneidad, la variedad y una extraordinaria complejidad son quizá lo más destacable de los aspectos no verbales de la comunicación. Sin embargo, unos rasgos más característicos serán:

1) *La comunicación no verbal, generalmente, mantiene una relación de interdependencia con la interacción verbal.* Tanto cuando hablamos como cuando escuchamos nos fijamos en un sinnúmero de signos que percibimos tanto en los interlocutores como en el entorno. Hemos dicho que en una situación comunicativa depende del uso de unos mensajes y otros. Situaciones de saludo, de despedida, órdenes, amenazas, etc. contienen expresiones verbales convencionalmente aceptadas, pero también y al mismo tiempo expresiones no verbales que las complementan y sin las cuales el acto comunicativo resultaría incompleto, es decir, fracasado. El lenguaje verbal va siempre acompañado de signos no verbales: la expresión de la cara, el gesto de la mano, la proximidad física o la posesión de un objeto son elementos que contienen la información necesaria para iniciar un acto comunicativo, continuarlo o terminarlo. Establecemos el contacto, lo mantenemos o lo terminamos, en gran manera, a través de los signos no verbales. Juegan un papel clave como *feed-back*. Esto nos lleva a

2) *A menudo los mensajes no verbales tienen más significación que los mensajes verbales.* De una manera algo inconsciente ponemos mucha más atención en los signos no verbales. Según Mehrabian (1968) «el impacto» producido por un mensaje deriva en un 45 por ciento de los signos verbales o paraverbales y en un 55 por ciento de la expresión del rostro y movimientos del cuerpo. Se hace difícil establecer —y crear— datos exactos de proporciones entre elementos verbales y no verbales. Pero sí estamos en condiciones de afirmar, en contra de lo que se ha venido dicién-

do hasta ahora, que el peso de la comunicación se inclina hacia los elementos no verbales.

A nuestro entender en muchas situaciones juegan un papel fundamental, por ejemplo en las de más intimidad como hacer el amor, pero normalmente su rol clave es el de comportarse como reguladores de la comunicación sin los cuales ésta no sería posible.

3) *En cualquier situación comunicativa, la comunicación no verbal es inevitable.* No podemos no comunicar. La comunicación tiene lugar tanto si queremos como si no. En este sentido, el silencio es totalmente significativo. Siempre sentimos, vemos, olemos o tocamos. Si un día decidimos no decir nada ni hacer ningún gesto ni expresión durante un buen rato delante de una persona, seguramente ésta habrá recibido un mensaje en el sentido de que pensará que nos pasa algo o estamos enfadados. Por lo tanto estábamos comunicando. Aquí hay una diferencia con la comunicación verbal: los canales no verbales siempre están abiertos y por lo tanto siempre hay información.

4) *En los mensajes no verbales predomina la función expresiva o emotiva sobre la referencial.* Esto significa que la mayor parte de la información sobre el estado de ánimo o emocional de los interlocutores nos llega por medios no verbales. Percibimos la alegría, la tristeza, la confusión, afecto, melancolía, disgusto, entusiasmo, frustraciones, amor, odio.... de una persona básicamente por la expresión de su rostro, sus gestos e incluso por el tono de voz. Estas emociones se manifiestan a menudo de manera absolutamente involuntaria e inconsciente. Aquí hay también una diferencia notable con los signos verbales, que son siempre voluntarios e intencionados.

5) *A culturas diferentes corresponden sistemas no verbales diferentes.* Mejor dicho, al revés, a sistemas no verbales diferentes, culturas diferentes, ya que para nosotros (Serrano 1980) la cultura no es más que un código de códigos o un programa de programas que abarca todos y cada

uno de los sistemas de comunicación. La cultura, la identificamos a nuestra competencia comunicativa, es decir, a nuestra capacidad para actuar con éxito en cualquier situación comunicativa. Nuestra cultura nos permite actuar siempre y en todo lugar de manera adecuada: saber saludar, despedir, dar el pésame, jugar, aconsejar, festejar, interrogar... Como es natural cada comunidad se ha provisto de un conjunto de estrategias, rituales que le permitirán resolver con éxito la situación. Las estrategias no tienen por qué ser las mismas ni tan sólo utilizar la misma clase de signos ni la misma proporción entre signos verbales y no verbales.

6) *Existe una especialización de ciertos comportamientos para la comunicación.* Hay unas manifestaciones, que llamamos manifestaciones comunicativas, que son una especie de acciones que no tienen, normalmente, otra finalidad que la comunicación y que conviene relacionar con el concepto, tan usado por nosotros, de ritualización. Una acción comunicativa se ha ritualizado cuando se ha especializado por su forma y por su frecuencia como un medio para transmitir información. El concepto de ritualización permite comprender el origen de una manifestación comunicativa. La ritualización consiste en la transformación de una comportamiento, que en principio no tiene, en todo su proceso, un papel de comunicación, en una manifestación comunicativa.

El término ritualización tiene tradición en etnología donde se utiliza para cualificar precisamente una sucesión de movimientos, a menudo estereotipados, realizados por individuos íntimamente ligados a la consecución de una función biológica como la actividad nutritiva o la reproductora y sin los cuales resultaría, hasta cierto punto, imposible. Históricamente el origen del concepto de ritualización está ligado a Julien Huxley quien lo forjó en 1923 y más adelante, en 1940, fue retomado por Tinbergen pero casi siempre referido al comportamiento animal.

7) *El estadio en que encontramos este tipo de investigación es el descriptivo o taxonómico.* El análisis de situaciones comunicativas consiste más que nada en delimitar las unidades que las forman y como se combinan estas unidades. La verdad es que no es nada fácil delimitar las unidades y todavía más difícil explicitar las reglas combinatorias. No existe todavía una buena clasificación, hecha con criterios rigurosos, de todos los signos que configuran el universo no verbal. El hecho de que se interfieran unos con otros y que se den de manera simultánea hace más difícil la tarea de su descripción. Creo, sin embargo, que esta tarea de descripción debe realizarse conjuntamente en el estudio de determinadas situaciones comunicativas. De no ser así, resultará totalmente estéril. Sólo a partir de los usos, que deberán ser descritos, podremos llegar a explicitar la estructura, iniciar el proceso de explicación del fenómeno comunicativo.