

CAPÍTULO VII

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Félix Moral

1. ASPECTOS TEÓRICOS Y CONCEPTUALES

1.1. Introducción

Si se adopta un papel de observador ante situaciones tan cotidianas como pueden ser el desarrollo de una conversación entre varias personas, el comportamiento de un espectador en un acontecimiento deportivo, o la reacción de alguien que recibe una buena o mala noticia, no pasará desapercibido, para el observador que los protagonistas de las mismas muestran un comportamiento cargado de *señales no verbales*, que se hacen evidentes a través de los gestos, las miradas, los movimientos corporales, etc., las cuales aportan una información muy útil para todos los que están interaccionando.

Es evidente que las personas, desde muy corta edad, adquieren la capacidad de interpretar la conducta no verbal de su interlocutor. Prueba de ello es el hecho de que un bebé con pocos meses de vida puede distinguir y reaccionar ante la presencia de una cara sonriente o de enfado e incluso reconocer el tono de voz de las personas que le cuidan habitualmente. De hecho los niños, narran los acontecimientos acompañados de múltiples expresiones, cuentan una historia con todo su cuerpo, “reviviendo” en ese momento todos los hechos acontecidos o imaginados. Posteriormente, con el paso de los años, esa expresión mímica tan exagerada

de la infancia se va suavizando y, conforme se mejoran las destrezas de la conversación, se sustituye por una actividad gestual continua, más propia de las narraciones de un adulto (Sánchez y Canto, 1997).

Por otro lado, en diferentes investigaciones experimentales (Rimé, 1986) se ha puesto de manifiesto, que la supresión de la señales visuales entre dos interlocutores *no ocasiona* cambios significativos en la comunicación, afectándose sólo el proceso de sincronización, pero también se ha visto la dificultad de suprimir los movimientos y los gestos que habitualmente acompañan a una persona que se comunica con otra. Para entender esta aparente contradicción y justificar la presencia de todo el repertorio no verbal, hay que acudir a la naturaleza del referente (cosa de la que se habla), ya que, cuando se habla de algún suceso concreto, de una persona, etc., se ha tenido una experiencia afectiva, generalmente marcada por actitudes positivas o negativas. Por tanto, cuando un emisor narra una experiencia global, en ella se incluyen, por un lado, la parte conceptual que se expresa por un código de comunicación como es el lenguaje (las palabras) y, por otro, los *elementos no conceptuales* (expresados a través de los gestos), que representan a las motivaciones y a los aspectos afectivos, dinámicos e interioceptivos en relación al referente aludido. Es decir, la actividad no verbal del emisor sería un aspecto visible del proceso de actualización de las representaciones y las experiencias (Marc y Picard, 1992).

Otro aspecto a destacar de la conducta no verbal es la importancia que se le concede en los procesos comunicativos. Con frecuencia, se atribuye a la conducta no verbal más credibilidad que a la conducta verbal y, a veces, se utiliza como prueba de la sinceridad de un emisor. Esto se justifica en base a que la conducta no verbal ofrece una mayor dificultad para ser controlada que la conducta verbal; y también al hecho de que la conducta no verbal está representada por signos *más naturales* y universales que los signos verbales, que son más convencionales (Molperceres y Benedito, 2001). Aquí es oportuno recordar la contundente sentencia con la que Flora Davis (1976) da comienzo a su conocida obra *La comunicación no verbal*: “Pertenezco a la clase de personas que no confía plenamente en el teléfono. No porque piense que el sistema telefónico se esté desintegrando –a pesar de que a menudo da esa impresión– sino porque por teléfono no puedo estar segura de lo que realmente quiere decir la otra persona. Si no puedo verla, ¿cómo puedo adivinar sus sentimientos? Y si eso no lo sé, ¿qué importa muchas veces lo que diga?” (p. 11).

1.2. Definición de comunicación no verbal

Uno de los aspectos más controvertidos en el estudio de la comunicación ha sido la segregación de los elementos verbales y no verbales que conforman el acto

comunicativo. Pero, un vez asumida esa división, la siguiente tarea, desde la perspectiva en que abordamos este tema, estriba en determinar la denominación precisa y la composición de la vertiente no verbal de la comunicación. Esta vertiente ha sido investigada de forma extensa, tanto en la cantidad de trabajos que se han generado como en la diversidad de perspectivas desde la que ha sido analizada: lingüística, antropología, sociología, etología y psicología. Este panorama ha contribuido a una cierta fragmentación y *confusión* en la conceptualización misma del tema (Jiménez Burillo, 1981; Musitu y cols., 1987).

En algunos momentos ha tratado de establecerse, sin mucho éxito, un paralelismo entre el lenguaje y un supuesto lenguaje no verbal. En este último las unidades mínimas con significado están representados por los movimientos y posturas corporales, los “kinemas”, del mismo modo que la lingüística establece los fonemas (Birdwhistell, 1979). En la actualidad, desde la psicología de la comunicación, los planteamientos de un lenguaje no verbal han sido sustituidos por alguno de estos conceptos: comunicación no verbal, conducta no verbal o comportamiento no verbal.

Para entender bien el alcance y la justificación del uso de estos términos, previamente hay que detallar la distinción existente entre los conceptos de *conducta comunicativa* y *conducta informativa* (Cranach y Vine, 1973). Así, se afirma que hay *conducta comunicativa* cuando, de forma intencionada, se produce un intercambio de mensajes entre emisor y receptor; y la significación e interpretación del mensaje transmitido se hace en base la existencia de *un código* o conjunto de reglas que son compartidas por ambos interlocutores. Un ejemplo de conducta comunicativa no verbal serían los gestos corporales (emblemas) que emite un policía de tráfico. El policía actúa corporalmente con la intención y la conciencia de emitir un determinado mensaje, el cual es reconocido e interpretado inequívocamente por los conductores o peatones con los que interacciona. En el caso de la *conducta informativa*, también puede transmitirse un mensaje (información), pero *no existe un código* compartido entre emisor y receptor. Esto supone que el receptor, en función de ciertos estados o rasgos apreciados en el emisor, interpreta de forma variable la información transmitida. En este último supuesto puede citarse como ejemplo aquellas situaciones de interacción social donde se observa que uno de los intervinientes se frota frecuentemente la cara y realiza movimientos incessantes con las manos (adaptadores). El receptor podría deducir que la persona está manifestando su incomodidad por la situación que le acontece, aunque pueden existir muchas otras explicaciones posibles.

De este modo, puede apreciarse que un mensaje no verbal se mueve sobre un continuo en cuyos extremos estarían la conducta comunicativa y la informativa. Todo ello, para algunos autores (Fernández-Dols, 1999) estaría comprendido en el concepto genérico de comportamiento no verbal. Donde el criterio para

establecer la diferenciación entre estas dos posibles categorías (comunicativa e informativa) de las señales no verbales, vendría dado por la *existencia* o no de un código compartido, y de una *intención* más o menos clara de comunicar. Pero, este intento de división se vuelve complicado debido a que los códigos no siempre representan un significado fijo, sino que pueden ser variables y dependientes del contexto. De ahí, que se proponga para el estudio del comportamiento no verbal (Fernández-Dols, 1999) una jerarquía de tres niveles de canales de interacción social, que varían en su potencial informativo o comunicativo. El nivel superior de esta clasificación (extremo comunicativo) estaría ocupado por los códigos digitales (unidades que están claramente diferenciadas), explicitables y altamente invariables. En ellos se incluyen el canal verbal vocal (habla) y el no vocal (escritura, códigos gráficos o gestuales). El nivel inferior estaría ocupado por medios que transmiten mensajes que carecen por completo de códigos y sólo pueden ser informativos para el observador experto; aquí están los canales de tipo vocal (caracteres acústicos) y los no vocales (emociones, adaptadores). Y en un nivel intermedio donde estará aquellos medios que transmiten mensajes en el umbral entre la conducta comunicativa e informativa, son mensajes regidos por códigos analógicos (no hay discontinuidad entre sí), probabilísticos (de significación variable) y pueden comportarse como comunicación o como conducta informativa; entre estos están el canal vocal (la entonación o el tono de voz) y el no vocal (los emblemas o los ilustradores). Así, para Fernández-Dols el estudio del comportamiento no verbal debe centrarse en aquellos *mensajes que no poseen un código explícito e invariable* (niveles intermedio e inferior).

Pero, existe una perspectiva bastante *diversa* en torno al concepto y la definición de la comunicación no verbal. De un lado, pueden situarse aquellas definiciones con una visión amplia del término. Entre ellas están las dadas por los siguientes autores. Knapp (1992): “todas aquellas respuestas humanas que no se describen como palabras explícitamente manifiestas”. Corraze (1980): “es el conjunto de medios de comunicación existentes entre los individuos vivos que no usan el lenguaje humano o sus derivados no sonoros, como el lenguaje escrito o el lenguaje de sordos”. Y la de Menéndez (1988): “un nuevo campo de investigación y nuevo nivel de análisis del comportamiento espacial del hombre, del movimiento y de la gestualidad, de los cambios en la mirada, en la expresión de la cara, en el aspecto exterior del cuerpo, y en los aspectos no estrictamente lingüísticos del lenguaje verbal”.

En el otro extremo, en el lado más restrictivo del término, están autores como Fraser (1978) que critica la amplitud que se pretende dar al término, y propone centrarse en “Aquella conducta no verbal que parece formar parte de un sistema de comunicación y que suele acompañar al lenguaje”.

1.3. Clasificación de la comunicación no verbal

Tampoco en este apartado de la comunicación no verbal existe un acuerdo unánime, entre los diferentes autores, a la hora de elegir una sola clasificación de las señales no verbales. En primer lugar se analizará, de forma más exhaustiva, la tipología más tradicional y con mayor difusión. Esta clasificación es de tipo descriptiva, ya que en ella se atiende a los elementos implicados en la conducta no verbal. En ella se establecen tres categorías de señales no verbales: *La Kinesia* (conductas relativas al movimiento corporal), *La Paralingüística* (conductas que implican el uso de la voz) y *La Proxémica* (conductas donde interviene el espacio). A esta clasificación, se añadirá el *estudio del color*, como una categoría más, debido a la existencia de importantes investigaciones relativas a la psicología de color y sus dimensiones comunicativas.

Al final de este apartado se comentará otro posible ordenamiento en base al significado o *la función* que cumplen la conducta no verbal.

1.3.1. *La Kinesia*

El origen de esta palabra la encontramos en el prefijo griego “kiné” que significa *movimiento*. De ahí, que en esta categoría se agrupen todos aquellos elementos no verbales que implican el movimiento del cuerpo, entre los cuales están: *la postura corporal, los gestos, las expresiones faciales, la mirada y el aspecto externo*. Este último no supone movimiento corporal alguno, pero se incluye en este apartado por su asociación a los restantes elementos.

En el estudio de la kinesia hay que destacar los trabajos de Birdwhistell (1979). Este autor considera el “Kinema” como la unidad básica de comunicación no verbal. Un ejemplo de un kinema podría ser el acto de cerrar un ojo. Este gesto por sí sólo no tendría una significación concreta, pero dependiendo de la combinación con otras señales del rostro, podría estar indicando una expresión de dolor o una exclamación. Todo esto pone en evidencia que los elementos de la kinesia hay que entenderlos y analizarlos en el contexto en el que se producen.

a) *La postura corporal*: Se define la postura corporal como la disposición del cuerpo o sus partes en relación a un doble sistema de referencia. Por una parte, la orientación de un elemento del cuerpo con otro elemento o con el cuerpo en conjunto y; por otra, la orientación del cuerpo o sus partes en relación a otro cuerpo (Musitu y cols., 1987). Hay dos aspectos de la postura corporal que destacan por haber sido preferentemente investigados. Uno es la *orientación del cuerpo*: Sommer (1969) afirma que la disposición de nuestro cuerpo con respecto a la del interlocutor informa sobre la naturaleza de las relaciones. Así, dos personas que se sientan frente a frente estarían sugiriendo que existe una alta implicación en la interacción; mientras que si la orientación entre ellos es obli-

cua la implicación es menor. El segundo aspecto más estudiado es el grado de *movimiento corporal*. A partir de los movimientos del emisor pueden hacerse apreciaciones sobre el estado emotivo: si se observa una aceleración o un incremento de sus movimientos podría afirmarse que esa persona está nerviosa (Molpeceres y Benedito, 2001).

b) *Los gestos*: Son movimientos breves de ciertas partes del cuerpo, que se manifiestan de manera más notable en la cabeza y en las extremidades. Con objeto de entender la gran diversidad movimientos existentes y las múltiples funciones que pueden desempeñar, se utilizará la conocida clasificación de Ekman y Friesen (1969) que establece cinco categorías de gestos:

1. *Emblemas o gestos simbólicos*: Son actos no verbales que pueden ser traducidos de forma precisa por palabras y que están muy vinculados a la cultura o las costumbres de un grupo social. Pueden citarse como ejemplos de emblemas los siguientes: el signo de OK, la señal de la victoria, el gesto de una persona haciendo autostop, un “corte de mangas”, asentir o negar con la cabeza, los gestos entre el personal técnico de un estudio de radio o televisión, etc. En este punto hay que señalar la existencia de todo un repertorio de gestos simbólicos españoles recopilado por Kaulfers (1931), entre los cuales pueden destacarse los gestos de venganza, amenaza, advertencia, castigo, o uno tan propio de las sociedades hispanas como es el abrazo entre amigos varones sin parentesco familiar.
2. *Ilustradores*: Son todos aquellos gestos que acompañan de forma sincrónica a la palabra y que tienen como objeto *clarificar* o completar el discurso del emisor. Estos gestos pretenden reflejar y expresar con exactitud el pensamiento humano, el cual alberga contenidos verbales y espaciales. Las personas para ilustrar lo mejor posible aquello de lo que se está hablado recurren a diferentes estrategias: indicar con las manos las dimensiones del objeto referido; señalar con el dedo al lugar donde se encuentra aquello de lo que se habla; gesticular el movimiento de la situación, etc. (Fernández-Dols, 1999).
3. *Reguladores*: Estas señales no verbales tienen como finalidad *controlar la interacción* que tiene lugar en una comunicación verbal. Aunque, en muchas ocasiones, este tipo de actos están presentes en el desarrollo de la conversación, ni el hablante ni el oyente son plenamente conscientes de su ejecución. De esta forma, determinados movimientos con la cabeza o la mirada ayudan a regular un turno de palabras. En el primer caso, por ejemplo, los movimientos rápidos y verticales con la cabeza pueden estar indicando el mensaje de: “dese prisa, y termine”, aunque, dependiendo del momento, también podrían indicar que “me interesa lo que dice” o “siga hablando”. El segundo caso que se ha

mencionado, la mirada, puede ser utilizada para informar a la otra persona de que se acerque o se aleje de nosotros, o también, que comience o cese de hablar.

4. *Expresiones emocionales*: La función de estos gestos, que se expresan a través de la cara o del cuerpo, es la hacer evidente un determinado estado emocional. La manifestación de los afectos puede ser el resultado de un acto espontáneo o estar motivado por una intención social del emisor. Aquí pueden citarse como ejemplo las configuraciones faciales que indican alegría, tristeza, miedo o rabia.
5. *Adaptadores*: En general se tratan de gestos aprendidos, frecuentemente desde la infancia, que reflejan el esfuerzo personal para acomodarse a una necesidad concreta o por controlar un estado emocional. Tienen una función de *autorregulación*, es decir, ayudan a la persona a controlar su nivel de adaptación general. Así, una persona ante determinados estados de cansancio, apatía, ansiedad, etc. puede hacer evidente algunos gestos como frotarse, rascarse, hurgarse, movimientos continuos de manos y piernas, entre otros; y dichos gestos son reconocidos, por otras personas allegadas, como propios de esa persona para la situación que está experimentando.

Puede apreciarse que en la clasificación de Ekman y Friesen se ordenan los gestos desde los más comunicativos a los más informativos. Aquellos que se han descrito en primer lugar, los emblemas, tienen un marcado carácter comunicativo, ya que se corresponden con unos códigos cuya interpretación es inequívoca. En cambio, los que han sido mencionados en último lugar, los adaptadores, tienen una función, principalmente, informativa. En este sentido, los trabajos desarrollados por Rimé y Schiaratura (1991) han puesto en cuestión la función comunicativa de los gestos. Estos autores comprobaron que los gestos *persisten* en nuestra conducta a pesar de que estos pierdan su potencial comunicativo. Este sería el caso de aquellas situaciones donde los interlocutores no puedan verse entre sí, por ejemplo en una conversación telefónica. Y, al mismo tiempo, también se comprobó que la gesticulación va *incrementándose* a medida que aumenta la complejidad o la vinculación afectiva de aquello de lo que se habla, cumpliendo en este caso los gestos una función de ayuda para expresarse.

c) *Expresiones faciales*: Son comportamientos no verbales que se manifiestan, principalmente, a través de movimientos en el rostro y expresan una situación emocional o afectiva. En el estudio de este tema es ineludible referenciar la obra de *Charles Darwin* (1872) “La expresión de las emociones en el hombre y los animales”. Este autor presenta las expresiones emocionales como una prueba más de su teoría evolucionista del origen del hombre. Estas expresiones han de ser conceptuadas como restos de ciertos comportamientos que fueron adaptativos en

el pasado remoto de la especie, pero que en la actualidad no cumplen esa función. De ahí que dado su carácter hereditario, las expresiones emocionales sean categorizadas como conductas universales, relativamente involuntarias e identificables en los hombres y los animales. Así por ejemplo, Darwin, sostiene que mostrar los dientes en la expresión de ira estaría asociado al acto de morder, una forma de ataque ancestral en el hombre que sigue presente en otros animales (Fernandez-Dols, 1999). En esta línea de investigación *darwiniana* de las emociones hay que destacar los trabajos de Ekman (1972), que defiende la existencia de seis expresiones faciales *universales e innatas*: alegría, ira, miedo, tristeza, sorpresa y asco. Sin embargo estas expresiones pueden ser conscientemente atenuadas, sustituidas u ocultadas en el rostro, en aquellas ocasiones sociales donde no sea conveniente hacerlas evidentes.

d) *La mirada*: Su estudio no sólo se refiere a los diferentes movimientos del ojo, sino que también tiene que ver con su potencialidad de transmitir información que trasciende a la propia expresión. La mirada tiene la capacidad de proyectar “algo más” en la percepción y en la expresión psicológica (Musitu y cols., 1987).

En el proceso de interacción personal, a la conducta visual le ha sido atribuida una doble función no verbal (Knapp, 1992). Por un lado, tiene la capacidad de *emitir información* y, por otro, la de *captar* las señales no verbales de las personas con quienes se interactúa. En el primer caso, en su faceta emisora de señales no verbales tiene varias funciones, entre ellas pueden destacarse: 1) La de regular el turno de palabra: a través de la mirada se puede instar a un interlocutor a que comience o deje de hablar. 2) La de mostrar el grado de atención o implicación de la interacción: la dilatación pupilar es indicativo de un alto interés personal. 3) La de expresar emociones y establecer jerarquías en la interacción. 4) Y por último, en algunas ocasiones, sirve de ilustrador: la mirada puede sustituir o acompañar a los gestos manuales.

El segundo grupo de funciones de la mirada esta determinada por su capacidad de captar las señales no verbales de la comunicación. Así, en aquellas situaciones donde se establece una comunicación pero no se visualiza a la otra persona, se tiende a utilizar un lenguaje más variado y complejo, que se asemeja más al escrito, a fin de compensar la ausencia de gestos que acompañan y clarifican el discurso cara a cara.

e) *El aspecto externo*: Cuando interaccionamos con una persona inevitablemente nos fijamos en su aspecto físico y en la ropa que le acompaña. Estos elementos, aunque *no tienen movilidad* y, en sentido estricto, no deberían de incluirse en el apartado de la Kinesia, están asociados al cuerpo y aportan datos informativos que ayudan a conformar una impresión o un juicio de una persona.

En lo que se refiere a la apariencia física son varios los aspectos analizados. Uno de ellos es la *configuración corporal*. En torno a ella se han estableci-

do diferentes categorías (Wells y Siegel, 1961): configuración delgada (ectomorfo), atlética (mesomorfo) o gruesa (endomorfo), a las cuales se le han asociado específicamente una serie de características personales o estereotipos. Aquí, es pertinente recordar la existencia de estudios donde se establece una relación directa entre el atractivo físico y una mayor capacidad de persuasión (Montmollin, 1986). Otros aspectos que también han sido estudiados en la apariencia física, son la caracterización de ciertos elementos personales como la tonalidad de color de la piel (excluyendo la discriminación racial), el olor: colonias y perfumes como signo de distinción social, y la pilosidad, que en algunos casos se asocian a un determinado movimiento ideológico o social: Hippies, Punkies... (Sánchez y Canto, 1997).

El segundo motivo de interés en relación a la apariencia externa lo constituye *la forma de vestir* de una persona. Aquí también se suelen incluir otros complementos personales como son el maquillaje, los adornos, etc. Tanto la ropa como los adornos personales, pueden requerir, en algunos casos, la inversión de tiempo y dinero. Así, con la apariencia externa se puede mostrar un cierto estado anímico (como vestir de luto), una actitud (por ejemplo, exhibiendo el logotipo de un partido político) o también un tipo de estatus (utilizando ciertas marcas). De hecho, estos adornos o artificios, para algunas personas, se convierten en elementos inseparables de su imagen. No obstante la información y la interpretación que pueda hacerse de la vestimenta y de los complementos que acompañan a la persona, depende de un conocimiento socialmente compartido y que esta sujeto a los cambios temporales de la moda.

1.3.2. *La paralingüística*

Cuando se establece una comunicación con otra persona, a través del lenguaje vocal, se pone de manifiesto, por un lado, los aspectos puramente lingüísticos (el idioma, la sintaxis...) y, por otro, ciertas *características acústicas* (entonación, ritmo...) que acompañan a la voz. Estos últimos elementos no verbales son los que estudia la paralingüística. Y para su descripción se han establecido dos tipos de categorías:

- a) *La prosódica*: son aquellos elementos que aparecen sólo en determinadas ocasiones a lo largo del discurso hablado. Entre ellos están: el énfasis, las pausas o conectores y la entonación o inflexiones de la voz. Su función principal es la de regular el ritmo del discurso.
- b) *El paralenguaje*: estos elementos acompañan de forma continua a la emisión de la voz y confieren una caracterización general al discurso. Aquí se encuentran: el volumen del habla, el tono de voz (grave o agudo), la duración del discurso y la velocidad de emisión del habla.

Estas dos categorías acústicas del lenguaje vocal se combinan apropiadamente con el lenguaje verbal, y desempeñan, a lo largo del discurso, una doble función (Molperceres y Benedito, 2001):

1. En primer lugar, la de propiciar el desarrollo de un *intercambio* verbal coherente. La persona que habla facilita la sincronización de la conversación al emitir determinadas señales acústicas, las cuales indican al receptor si es o no el momento de tomar la palabra. A esto hay que añadir que la presencia de ciertos elementos prosódicos y paralingüísticos como son las pausas, la entonación o el ritmo, suplen la falta de signos topográficos y de puntuación del lenguaje escrito, y ayudan a matizar y clarificar el sentido de las palabras.
2. La segunda de las funciones está vinculada a la capacidad de *transmitir* información relacional. Los elementos paralingüísticos aportan datos interesantes sobre las motivaciones, el estado emocional, las características de personalidad de los interlocutores, y la relación establecida entre ambos.

También se ha podido comprobar la existencia de estilos de conducta no verbal que presentan una cierta estabilidad personal; lo que ha motivado que estos estilos se hayan asociado a determinados estereotipos personales y categorías sociales. Aunque, por otro lado, se ha visto que las características acústicas del habla pueden ser muy sensibles a las alteraciones del estado anímico y emocional de la persona. Esto se hace evidente en aquellas situaciones en las que una persona experimenta un estado ansioso y, consecuentemente, eleva el tono y la agudeza de su voz (Scherer, 1986)

Por otra parte, la *actitud* que tiene un interlocutor hacia nosotros puede hacerse evidente, a partir de los cambios que experimenta su modo de hablar durante una conversación. Aquí hay que señalar los postulados de algunos autores (Giles, Coupland, y Coupland, 1991) que defienden que a medida que va discutiendo una conversación los hablantes se van influyendo mutuamente en la forma de hablar, hasta el punto de producirse una *convergencia lingüística*. Las características acústicas de ambos interlocutores cada vez se hacen más similares: el tono y volumen de la voz, la velocidad del habla... Con frecuencia, esta convergencia, pasa inadvertida, y suele tener como objetivo conseguir la aprobación social de nuestro interlocutor. En cambio, la *divergencia lingüística* es el proceso inverso por el cual tendemos a diferenciarnos progresivamente de la forma de hablar del otro. Este proceso no pasa desapercibido para ninguno de los interlocutores, y parece tener como finalidad, en algunos casos, la identificación con la manera de hablar de un determinado grupo social y, en otros, con una estrategia para hacer patente el rechazo hacia la otra persona (“para guardar las distancias”).

1.3.3. La proxémica

La proxémica es una parte de la Semiótica que se ocupa de estudiar la utilización que el hombre hace del *espacio* (Hall, 1989). La forma en como las personas perciben y usan el espacio con los demás está determinado por la cultura. Las *normas culturales* hacen que las personas utilicen diferentes formas en el protocolo social y en la interacción pública. Así, puede observarse como en la cultura mediterránea, a diferencia con los países anglosajones y los nórdicos en general, existe un mayor contacto físico y proximidad en la vida social: en las calles, en los transportes, etc. (Moral, 1994).

El espacio es un elemento que está continuamente presente en la interacción social, pero no siempre somos conscientes de él y de la significación que le acompaña; es como afirma Hall “un lenguaje silencioso”, que se suele hacer notar en aquellos momentos en los que sufre perturbaciones. En algunas ocasiones, los espacios de características fijas o semifijas, entre los cuales se encuentran los espacios arquitectónicos, condicionan la comunicación y el comportamiento de quienes los ocupan. Esto ha llevado a establecer una distinción entre *espacios sociópetas* y *sociófugos*. Los sociópetas son aquellos entornos que favorecen la interacción y las comunicación entre las personas presentes. Por ejemplo la disposición de las mesas y sillas en la terraza de una cafetería. Y, en cambio, los lugares sociófugos estimulan la separación de las personas. Por ejemplo las salas de espera de un transporte público (Gómez, 1997).

Además de estos espacios físicos donde se propicia un tipo de relación determinada; cuando interaccionamos cara a cara con otra persona, la *conducta espacial* que se pone de manifiesto entre ambos se convierte en señal de comunicación sobre el tipo de relación existente. Y, en concreto, será el espacio personal la variable que tendrá un mayor valor comunicativo. Goffman (1971) define el espacio personal como “el espacio en torno a un individuo, en cualquier punto dentro del cual la entrada de otro hace que el individuo se sienta víctima de una intrusión, lo que le lleva a manifestar desagrado y, a veces, a retirarse” (p. 45). El espacio personal se describe como una *burbuja* que se mueve con el individuo, cuyos límites son invisibles, pero que pueden variar según las circunstancias de las relaciones interpersonales. Esto hace que el espacio personal presente una doble funcionalidad. Por un lado, es un mecanismo de autoprotección ante amenazas y, por otro, cumple una función comunicativa.

Por tanto, la distancia de interacción adquiere un alto significado comunicativo. De ahí, que se hayan descrito con exactitud cuatro categorías de la *experiencia espacial* (Hall, 1973). La distancia íntima (de 0 a 50 cms), que es la que prevalece en situaciones de contacto sexual o de comunicación confidencial. La distancia personal (de 50 a 120 cms) tiene lugar habitualmente en conversaciones cara a cara. La distancia social (de 120 a 360 cms) es empleada frecuentemente en el

ámbito comercial o administrativo. Y, por último, la distancia pública (de 360 a 760 cms), utilizada por un conferenciante desde un estrado. Este sistema de regulación de la distancia mediante el espacio personal se entiende como un mecanismo para regular la interacción social y obtener el nivel de intimidad deseado. De esta forma, la membrana será más o menos *permeable* dependiendo de que se quiera o no interaccionar con otras personas.

1.3.4. *El color en la comunicación*

Hay importantes investigaciones relativas a la significación psicológica de color y su aplicación en el campo de los medios audiovisuales, y de un manera muy destacada en los ámbitos de la publicidad y la industria cinematográfica (García, 2000). Las primeras investigaciones referidas al color y su significación psicológica o comunicativa datan de mediados del siglo XX. Desde entonces, se han ido produciendo importantes avances tanto en su desarrollo teórico como en su aplicación práctica. Entre los campos donde más relevancia ha obtenido el color puede citarse el mundo del diseño, la fotografía publicitaria y la creatividad empresarial. En el caso concreto de la imagen cinematográfica el color, según las pretensiones del director, puede adquirir diversas funciones: pictórico, histórico, simbólico y psicológico.

El color es una parte inseparable del mundo que nos rodea, el cual puede llegar a tener una gran influencia en la vida psíquica y emocional de las personas. El color esta presente en cada momento de nuestra vida diaria e *influye en la manera de sentir y percibir*. En ocasiones, el color nos induce tranquilidad o excitación, y también puede ser el motivo que decida la adquisición o no de un producto. Es más, a través del color se pueden obtener datos muy relevantes sobre la personalidad de un sujeto. Aquí hay que destacar los trabajos desarrollados por el psicólogo Max Lüscher (1982). Este investigador ha creado un *test* para detectar el carácter y la personalidad de un individuo a partir de las preferencias por los colores. La elección se realiza sobre una gama de ocho colores fundamentales (primarios y secundarios), que deben ser elegidos por orden de simpatía o indiferencia.

Para Lüscher los colores *primarios* representan las necesidades psicológicas fundamentales de la persona: satisfacción, afecto, éxito y autoafirmación. A continuación se nombran los colores incluidos en este apartado y se especifican algunas características que se les asocian:

- *Azul oscuro*: Serenidad, profundidad de sentimientos, tranquilidad, satisfacción...
- *Verde (azulado)*: Constancia de voluntad, creatividad, persistencia, autoafirmación...

- *Rojo* (anaranjado): Expresa poder y actividad. Competitividad, excitabilidad...
- *Amarillo* (claro): Transmite ligereza y esplendor. Espontaneidad, variabilidad...

La otra sección de colores, los *auxiliares*, representan según Lüscher las actitudes negativas y su significado puede variar en función de la pareja que haya sido seleccionada. Entre estos están:

- *Gris*: El autor no lo sitúa ni oscuro ni claro. Puede significar ausencia de compromiso o protección ante la intromisión de otros. La persona se protege y aísla del mundo exterior en su caparazón.
- *Violeta*: Se mezclan el rojo (masculino) y el azul (femenino) para formar un violeta “asexual”. Se le asocia con cierta inmadurez e inseguridad emocional. Representa la fascinación, la curiosidad y el erotismo.
- *Marrón*: Mezcla de amarillo y rojo oscuro. Representa el cuerpo físico y su condición sensorial. Si se elige entre los primeros indica un deseo de mejorar físicamente; pero si la elección es al final refleja la falta de sociabilidad.
- *Negro*: Asociado a la idea de la nada, extinción o abandono. Generalmente acentúa las características representadas por el color al que acompaña. En publicidad junto con el color oro representan la máxima sofisticación y refinamiento social.

1.4. Funciones sociales de la comunicación no verbal

En el apartado anterior se ha seguido una clasificación de la comunicación no verbal de tipo descriptiva, también llamada “*unicanal*”. Esta estrategia de estudio supone un análisis aislado de las diferentes conductas no verbales (la mirada, el aspecto externo, el paralenguaje,...), la cual, a pesar de su amplia aceptación, tiene como inconveniente ofrecer una visión parcial de la conducta en los procesos sociales. Como alternativa, se desarrollará a continuación, “*el método funcional*” (Patterson, 1991) que plantea un análisis más amplio e integrado de la comunicación no verbal en la interacción social. Es decir, se asume que en la conducta humana se manifiestan, al mismo tiempo, diferentes señales no verbales (la mirada, la orientación corporal, la expresión de la cara,...), que han de ser tenidos en cuenta de forma global.

De las funciones asignadas a la comunicación no verbal, la de *control social* es la categoría que más ha sido investigada. Esta función responde a un interés de la persona por influir de forma deliberada e intencionada sobre los demás. Su objetivo último es la de modificar la conducta de una persona o provocarle ciertas reacciones; entre las cuales pueden destacarse como más frecuentes, las siguientes:

- *El estatus jerárquico*: En aquellas situaciones donde tiene lugar una interacción social entre dos personas con diferente estatus jerárquico, la diferente conducta no verbal que expresan cada uno de ellos pone de manifiesto quien ostenta el rango de superioridad y quien el de subordinación. Así, podrá observarse que un alto estatus jerárquico se asocia con maneras de actuar que respetan poco el espacio personal del subordinado. Los superiores jerárquicos, son personas invasivas, que además, con frecuencia, tienden a interrumpir y hablar sobre la voz de los demás (Henley, 1977). En cambio, la persona que asume el papel de subordinado suele prestar toda la atención que se le requiere, a la vez que mira y escucha al superior en mayor medida que lo hacen con él.
- *La persuasión*: A diferencia del proceso anterior, donde el control jerárquico se produce en un marco de relaciones asimétricas, en la persuasión, la influencia tiene lugar en un contexto de igualdad entre las personas que interaccionan. La naturaleza de este tipo de influencia ha sido objeto de interés constante por parte de la investigación experimental, con la intención, en algunos casos, de darle un sentido práctico a las estrategias persuasivas en ámbitos laborales y personales. Así, diferentes investigaciones (Hall, 1980; Mehrabian y Williams, 1969; Timney y London, 1973) han desvelado la existencia de relación entre la conducta no verbal y la persuasión, entre las que cabe destacar. Primero: que un comunicador aumenta significativamente su *gesticulación* conforme se incrementa su voluntad por persuadir. Lo cual parece estar relacionado con su deseo de captar la atención. Segundo: que la fuente de influencia emplea *más tiempo mirando al blanco* que a la inversa. Y tercero: la constatación del gran número de conductas no verbales *afiliativas* que despliega una persona con ánimo de persuadir como son la sonrisa, el contacto visual, los movimientos afirmativos de la cabeza, un tono de voz cálido o la propia inclinación del cuerpo hacia el blanco de influencia.
- *Retroalimentación-refuerzo*: Las señales no verbales de retroalimentación y refuerzo puede ser un medio sutil para ejercer el control sobre otros individuos, o para alterar su papel de interacción (Muisi y cols., 1987). Se ha comprobado experimentalmente que suministrar *refuerzos* no verbales positivos (sonreír, el movimiento afirmativo con la cabeza o el contacto visual) o negativos (expresiones de extrañeza, evitar la mirada,...) influyen, respectivamente, de manera favorable o desfavorable en la solución que muestra un orador ante un público.
- *El engaño*: En la cultura occidental, por lo general, la gente es más consciente y se considera más responsable de su conducta facial que de la corporal; lo cual implica que las personas tienen un menor control de sus conductas corporales. Esto explicaría que, cuando una persona in-

tenta engañar sea el *cuerpo*, y no la cara, quien le traiciona (Ekman y Friesen, 1969). En este sentido, los trabajos de Burgoon (1985) concluyen que los adultos, por lo general, confían más en la comunicación no verbal cuando en los mensajes existe un conflicto entre lo verbal y lo no verbal.

- *Control y uso de impresiones*: El control de las impresiones tiene como objetivo principal que la persona, sirviéndose de la conducta no verbal, de ante los demás una *imagen de sí mismo* que le sea beneficiosa. Esta afirmación supone, de manera indirecta, que puedan ser incluidos en este apartado los cuatro puntos analizados anteriormente, ya que estos son también formas de controlar las impresiones. Las conductas no verbales que parecen tener una mayor capacidad de influir sobre las impresiones de los espectadores son la mirada, la distancia y el contacto físico.

Todo esta serie de objetivos perseguidos con la conducta no verbal (estatus jerárquico, persuasión, refuerzo y retroalimentación, engaño y control y uso de impresiones), que están adscritos a una función de control social, y cuya finalidad es la de provocar una reacción en otra persona, contrastan de manera importante con otra función asignada a la conducta no verbal como es la expresión de las emociones, o sea la de hacer evidentes los sentimientos de la persona. Esto ha hecho que este tipo de conductas sean valoradas como respuestas auténticamente sinceras y espontáneas de la persona (Molpeceres y Benededito, 2001). Y aunque la función de control social y emocional pueden solaparse en algunas circunstancias, las de tipo emocional se han vinculado preferentemente al terreno afectivo, a la intimidad de las personas.

El grado de *intimidad* de una relación va a determinar el intercambio de señales no verbales que se producen entre dos personas; de lo cual se derivan los siguientes aspectos (Argyle y Dean, 1965; Patterson, 1991). Primero: A medida que se incrementa la intimidad entre dos personas, también aumenta la proximidad y el intercambio no verbal entre ellas. Segundo: La conducta no verbal en las relaciones íntimas es más variada, más flexible y menos predecible que otras posibles relaciones. Tercero: El nivel de intimidad para cada situación se regula mediante la combinación de los elementos verbales y no verbales.

2. PRÁCTICA EN EL AULA

Análisis de la comunicación no verbal.

2.1. Explicación

La comunicación no verbal constituye una parte *inseparable* del proceso de interacción con los demás. Las diferentes señales que conforman la comunicación