

UNIDAD
DIDÁCTICA

4

COMUNICACIÓN NO VERBAL

PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

1. Introducción
2. Movimientos corporales
 - 2.1. Contacto visual
 - 2.2. Expresiones faciales
 - 2.3. Expresiones gestuales
 - 2.4. Posturas corporales
3. Funciones de los movimientos corporales
4. Influencia de la cultura en la expresión de los movimientos corporales
5. Diferencias de género en movimientos corporales
6. Elementos paralingüísticos
 - 6.1. Interferencias vocales
7. El estilo personal
 - 7.1. Comunicación no verbal a través de los vestidos
 - 7.2. Comunicación no verbal y equilibrio
 - 7.3. Comunicación no verbal a través del tacto
 - 7.4. Comunicación no verbal y el tiempo

TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

8. Comunicación no verbal y el ambiente

8.1. El Espacio

9. Comunicación no verbal, temperatura, iluminación y color

CONCEPTOS BÁSICOS A RETENER

ACTIVIDADES DE REPASO

EJERCICIOS VOLUNTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

La comunicación no verbal es la cruz de la moneda, cuya cara la representa la comunicación verbal. Ambas, bien sea complementándose o contradiciéndose, representan las dos grandes dimensiones de la comunicación humana, la cual, observada desde este punto de vista holístico, nos puede dar una perspectiva adecuada sobre cómo nos expresamos para conseguir aquello que necesitamos de los demás. Desarrollados, en la Unidad didáctica anterior, los aspectos más relevantes de la comunicación verbal, toca en la presente analizar con cierto detalle los rasgos más definitorios de los fenómenos y procesos de la comunicación no verbal. En consecuencia, en esta Unidad informaremos sobre:

- La naturaleza de la comunicación no verbal.
- Los elementos constituyentes de la misma, es decir los indicadores no verbales.
- El valor comunicativo de:
 - Los movimientos corporales.
 - Los indicadores paralingüísticos.
 - El estilo personal.
 - El ambiente.
 - La temperatura, la iluminación y el color.
- El impacto de la cultura sobre el significado de los indicadores no verbales.

1. INTRODUCCIÓN

El concepto de comunicación no verbal abarca todo el conjunto de expresiones corporales y vocales que acompañan sistemáticamente a los mensajes verbales. Dicho más concretamente, «la comunicación no verbal puede definirse como el uso deliberado o no intencional de objetos, acciones, sonidos, tiempo y espacio que generan significados en los demás» (DeFleur et ál., 2005).

Aunque no siempre tienen este carácter, las señales no verbales se interpretan a veces como actos intencionales por parte de los observadores, independientemente de que el emisor de las mismas las ejecute consciente o inconscientemente. Por otro lado, cabe decir que la interpretación de los actos no verbales sigue las pautas adoptadas convencionalmente por cada comunidad o cultura (Burgoon, 1994). Así, por ejemplo, la sonrisa en determinados contextos culturales puede significar la expresión de un estado interior de satisfacción o felicidad, mientras que en otros ámbitos puede ser la máscara que oculta una sensación de incomodidad personal ante determinados eventos.

Aunque algunos estudiosos de la comunicación sostienen que las señales no verbales transmiten el 90 % del significado atribuido a la conducta de los interlocutores en una interacción comunicativa, se hace necesario precisar que dicha afirmación sobrevalora la incidencia de lo no verbal, en detrimento de las señales verbales. Y ello es así debido a que, aunque las señales no verbales aportan elementos de significación importantísimos que afectan a la interpretación de los mensajes verbales, no es menos cierto también que son solo una parte del proceso general de la comunicación humana, que para ser entendido requiere contemplar la incidencia simultánea de los aspectos verbales y no verbales. Es decir, la relación entre comunicación verbal y no verbal es de naturaleza simbiótica o de dependencia mutua, pues la comunicación eficiente requiere de ambas.

La comunicación no verbal cumple cuatro funciones esenciales para las interacciones comunicativas: completar o subrayar los significados de los mensajes verbales; regular las interacciones verbales; sustituir las palabras por gestos y contradecir los mensajes verbales.

La función de completar los mensajes verbales se puede observar en situaciones tales como cuando una persona mientras habla asiente con la cabeza, sonríe o frunce el ceño, reforzando el significado que trata de transmitir. También connotan una función completiva los movimientos que ejecutamos con las manos, o los encogimientos de hombros, para dar más énfasis a lo que estamos diciendo.

Por lo que respecta a la función de regulación, cabe decir que para que esta se cumpla, las señales no verbales no deben utilizarse como parte de un mensaje codificado, como en la función anterior, sino que su objetivo debe ser construir y transmitir ciertas reglas informales que ordenen las interacciones comunicativas. Por ejemplo, el contacto visual o la pérdida del mismo, el fruncimiento de ceño, o los cambios en el tono vocal, pueden significar que la persona que habla ha terminado su disertación.

La función de sustitución se produce cuando, en determinadas situaciones o contextos, las personas emplean expresiones faciales o gestos, en lugar de palabras, para transmitir determinadas emociones como el amor, la apatía, el asco o la frustración. Ejemplos al respecto pueden ser lanzar un beso con la mano, formar una «V» con dos dedos, etc.

Finalmente, la función de contradecir los mensajes verbales remite a aquellos comportamientos no verbales que, de alguna forma, desmienten el significado que se está transmitiendo verbalmente. El sarcasmo puede ser un ejemplo ilustrativo de este tipo de función comunicativa. Cuando alguien lo emplea facilita que los interlocutores de su mensaje reconozcan que los tonos de voz y las expresiones faciales que lo acompañan implícitamente sugieren una dimensión del significado más sutil.

Por otro lado, el concepto de comunicación no verbal abarca los siguientes patrones expresivos: actos o movimientos corporales, expresiones vocales, estilo personal, utilización y control del espacio físico, que incluye dimensiones tales como el control del espacio informal, entre otros y el uso de la temperatura, la iluminación y el color (Verderber, 1999).

2. MOVIMIENTOS CORPORALES

El estudio de los movimientos corporales como forma de comunicación recibe el nombre de **cinética** y abarca el estudio del contacto visual, las expresiones faciales, los gestos, las posturas corporales y la voz, todos los cuales vamos a desarrollar con cierto detalle.

2.1. CONTACTO VISUAL

Podemos definir este patrón expresivo como la forma en la que miramos a las personas con las que interactuamos. La gente suele emplear los ojos para indicar distintos estados subjetivos como interés, apertura y excitación, mientras se comunica con los otros. En ocasiones, el simple contacto visual transmite determinado significado, como el mantenerlo con quien nos escucha al dar una conferencia

El contacto visual desempeña diferentes funciones durante las interacciones comunicativas. En primer lugar, puede desvelar las distintas emociones que embargan al emisor, como ira, cariño o miedo. Puede revelar la intención de dominar y controlar al interlocutor. Finalmente, y en determinadas ocasiones, pone de manifiesto interés y atención por lo que se está diciendo o haciendo por parte del sujeto con quien se está interactuando (Pearson et ál., 1995).

Habitualmente, se mantiene mayor contacto visual cuando se trata de persuadir a una audiencia; cuando nuestro interés en la conversación y en las respuestas de la otra persona es alto, y cuando hablamos y discutimos sobre temáticas con las que nos encontramos cómodos. También, y a través del contacto visual, podemos analizar el efecto que nuestros mensajes producen en la audiencia, es decir, si se presta atención a lo que estamos diciendo, si nuestras palabras generan o no sentimientos en la otra persona, y si, en última instancia, se comprende el sentido de lo que tratamos de transmitir.

Se dan muchas diferencias individuales y situacionales en la cantidad de contacto visual que las personas mantienen durante sus relaciones comunicativas. Los sujetos que hablan mantienen el contacto visual en torno al 40 % del tiempo que dura la conversación, mientras que los individuos que escuchan mantienen el contacto visual el 70 % del tiempo de interacción (Knapp et ál., 1992).

2.2. EXPRESIONES FACIALES

Este tipo de expresiones son la consecuencia de la actividad de los músculos de la cara, debiendo considerarse respuestas a los distintos tipos de mensajes recibidos. Las expresiones faciales humanas son el medio regio a través del cual se transmiten las que se consideran las seis emociones básicas: felicidad, ira, asco, tristeza, miedo y sorpresa (Ekman et ál., 1975).

2.3. EXPRESIONES GESTUALES

El concepto abarca los movimientos de las extremidades manuales, o de algunos de sus elementos, como las manos, los brazos y los dedos, que se emplean para subrayar o describir ciertos tipos de pautas comunicativas. Cuando una persona trata de describir «una escalera de caracol» o expresar que un objeto es «así de grueso», es casi inevitable que acompañe sus palabras con determinados gestos que faciliten la comprensión del mensaje que está transmitiendo. Del mismo modo, cuando elevamos el tono de nuestras palabras, solemos acompañar dicha acción con movimientos de la mano mucho más acentuados y firmes. A pesar de todo ello, conviene no olvidar las grandes diferencias individuales que existen tanto en relación con la cantidad de gestos utilizados como en las diferencias cualitativas entre los mismos.

2.4. POSTURAS CORPORALES

Hacen referencia a los cambios en el posicionamiento y movimientos que el cuerpo sufre durante las interacciones comunicativas, y mediante los cuales se transmiten determinados estados de ánimo y posiciones actitudinales. Echarse hacia delante, en un momento determinado de una conversación, es un cambio postural que indica aumento de interés por lo que se está oyendo.

3. FUNCIONES DE LOS MOVIMIENTOS CORPORALES

Los movimientos corporales desempeñan distintas funciones comunicativas, siendo las más relevantes las que siguen: liberar tensión, ilustrar el discurso hablado, sustituir palabras o frases, expresar sentimientos y controlar.

Mover rápidamente uno o los dos pies es una forma, característica de ciertas personas, de liberar la tensión que una conversación aburrida o frustrante le está produciendo. Movimientos tales como rascarse la cabeza, bostezar, etc., comparten la función de liberar tensión a través de dichos movimientos expresivos, a los que se conoce con el nombre de adaptadores.

Como su nombre indica, los movimientos corporales denominados ilustradores, juegan la función de «ilustrar» el discurso que se está transmitiendo, lo cual puede hacerse de distintas maneras:

- Describir (usar las manos para reflejar el tamaño de un objeto).
- Indicar la posición (señalar con el dedo índice o un movimiento de cabeza la ubicación de un objeto o persona).
- Resaltar determinadas frases de un discurso (golpear la mesa, esgrimir un libro para dar más fuerza a las palabras).
- Describir la dirección del pensamiento (un profesor mueve sus manos para explicar que determinados valores de un rasgo de personalidad oscilan a lo largo de un continuo que va desde neuroticismo hasta extroversión).
- Mera expresión mímica (una persona simula bostezar frente a otra que, efectivamente, lo está haciendo para señalarle la inconveniencia del gesto).

También, los movimientos corporales pueden servir para *controlar* las transacciones comunicativas entre interlocutores. Así, expresiones tales como levantar las cejas, cambios en el contacto visual o de postura, movimientos o indicaciones de cabeza sirven para sugerir al interlocutor si debe continuar o no, apresurarse, repetir o terminar su exposición.

Los movimientos corporales pueden adoptar el rol de emblemas, símbolos de naturaleza no verbal que se manifiestan en lugar de las palabras. Los movimientos de cabeza verticales utilizados para decir sí y horizontales para decir no; el signo de la victoria reflejado en la característica posición que adoptan los dedos índice y medio; el encogimiento de hombros como equivalente a la expresión «no sé» o «no me importa»; el guiño de los ojos reflejando complicidad y la posición de los pulgares hacia arriba significando que algo «va bien», son ejemplos prototípicos de la función emblemática de los movimientos corporales.

Finalmente, las acciones corporales pueden reflejar los estados emocionales de las personas, tal y como es el caso en aquellas situaciones en las que un sujeto, tras golpear-se, se frota la parte dolorida del cuerpo o grita de dolor.

4. INFLUENCIA DE LA CULTURA EN LA EXPRESIÓN DE LOS MOVIMIENTOS CORPORALES

Como ya se hizo notar en la Unidad didáctica anterior, los símbolos utilizados por una cultura o comunidad son producto de ciertas convenciones sociales adoptadas entre los miembros de dicha comunidad cultural. La consecuencia de ello es que en cada cultura, los símbolos adquieren valores y significados diferentes, aspecto este a tener en cuenta

toda vez que nos obliga a un cierto relativismo cultural a la hora de interpretar los elementos no verbales en general y los movimientos corporales en particular dentro de las interacciones comunicativas.

En este sentido, se han encontrado importantes diferencias culturales en la utilización de expresiones, gestos y movimientos faciales. Axtell (1991) puso de relieve que el emblema constituido por los dedos índice y pulgar formando un círculo, y que en muchos países de Occidente significa que algo «va bien», en Japón simboliza dinero, en Alemania, Australia y Brasil refleja obscenidad y en ciertos países árabes equivale a una maldición. En la misma línea de argumentación, en ciertas culturas orientales se educa a los individuos para que minimicen las expresiones emocionales, mientras que en otras, como por ejemplo, en Occidente, se les enseña a manifestarlas y amplificarlas (Davitz, 1964).

Respecto al contacto visual, se ha puesto de relieve sucesivas veces que hay profundas diferencias interculturales al respecto. Así, individuos orientales como los indonesios y chinos, además de los campesinos mexicanos, bajan la vista en señal de deferencia, pues para ellos un contacto visual directo y prolongado es sinónimo de mala educación. Sin embargo, para los pueblos árabes, la mirada prolongada sobre el interlocutor demuestra un fuerte interés por el mismo (Martin et ál., 1997; Verderber, 1999).

5. DIFERENCIAS DE GÉNERO EN MOVIMIENTOS CORPORALES

En ciertos países occidentales, durante sus interacciones comunicativas, las mujeres mantienen el contacto visual durante más tiempo que los hombres, independientemente del género del interlocutor con el que se comunican. En lo que se refiere a las expresiones gestuales y faciales, parece que se dan profundas diferencias de género en el uso de ciertos gestos, hasta el punto de que las personas suelen atribuir la masculinidad y la feminidad de otros individuos basándose en dichas diferencias gestuales (Pearson et ál., 1995).

Al respecto se puede afirmar, de manera relativamente concluyente, que, en promedio, las mujeres sonríen más que los hombres, si bien, dichas expresiones son más difíciles de interpretar. Por regla general, las sonrisas en los hombres simbolizan ciertas emociones positivas, mientras que, generalmente, las sonrisas de las mujeres suelen expresar afiliación y cordialidad. Por otro lado, parece más probable que las mujeres jueguen más con sus cabellos o vestidos que los hombres y que ubiquen sus brazos más cerca de su cuerpo; por el contrario, es menos probable que se inclinen hacia delante durante las interlocuciones comunicativas.

La capacidad para codificar y decodificar este tipo de señales no verbales permite pronosticar, según ciertos investigadores (Noller, 1987), el éxito en las relaciones entre hombres y mujeres. Según el autor, la satisfacción marital ostentada por las parejas depende en buena medida de la precisión al codificar y decodificar los indicadores no verbales que cada miembro de la pareja pone en marcha durante sus interacciones (Verderber, 1999).

6. ELEMENTOS PARALINGÜÍSTICOS

Con esta denominación hacemos referencia al concepto genérico de **paralenguaje**, el cual, a su vez, se refiere a la forma, al cómo decimos aquello que queremos expresar durante las relaciones de comunicación que sostenemos habitualmente. El paralenguaje abarca cuatro características vocales que modulan relativamente los patrones comunicativos. Estas son: volumen, graduación, calidad y ritmo.

La **graduación** o entonación hace referencia al tono de voz; al nivel, más alto o más bajo del mismo. Habitualmente, las personas tienden a aumentar su graduación en momentos de nerviosismo durante la conversación y a bajarla cuando intentan ser firmes. El **volumen** se refiere al nivel de intensidad del sonido o suavidad del tono. Las personas varían el volumen de su voz en función de elementos contextuales como la situación y el tema tratado en la interacción comunicativa. Así mismo, unas personas tienen voces que pueden escucharse a distancia, mientras otras son de volumen más tenue.

Por lo que respecta al ritmo de la voz, este puede definirse como la velocidad a la que habla una persona. Cuando una persona está feliz, asustada o nerviosa habla más rápido, y lo hace más lentamente cuando intenta hacer hincapié en un punto importante del mensaje o cuando está resolviendo un problema. La característica vocal denominada **calidad** suele definirse como el sonido de la voz, por ejemplo, cuando afirmamos que alguien tiene una voz gutural, sinuosa o áspera. Así también, las personas utilizan durante las interacciones comunicativas una calidad de voz diferente para transmitir determinados estados emocionales. Por ejemplo, la expresión de determinada queja suele manifestarse con una cualidad nasal (plañidera); una propuesta seductora con una cualidad susurrante y el enfado con una cualidad desabrida y discordante (Verderber, 1999).

Diversos trabajos científicos sostienen que las emociones positivas son más difíciles de identificar que las negativas a partir de las expresiones vocales. Al parecer a las personas les resulta más fácil identificar la tristeza, decepción o nivel de molestia de otras personas a partir del timbre, nivel o entonación de la voz. Por el contrario, reconocer que alguien está tranquilo, feliz o emocionado resulta más difícil de identificar

a partir de indicios vocales. En este aspecto, conviene advertir que algunos sujetos son más hábiles que otros para descifrar los indicadores de voz y para determinar el estado emocional de los otros.

6.1. INTERFERENCIAS VOCALES

Se definen como las palabras o sonidos que tienden a obstaculizar o interrumpir la fluidez de un discurso. Ejemplos típicos de interferencias vocales son los conocidos «eh», «bueno», «mmh», «ok», «tú sabes» y un largo etcétera. Estas interferencias se convierten en un obstáculo comunicativo cuando suscitan más atención que el contenido y desarrollo del propio mensaje, dificultando y deteriorando la captación y comprensión del mismo. Por ejemplo, un uso excesivo de este tipo de interferencias durante una exposición pública o durante una entrevista de trabajo, puede hacer disminuir las probabilidades de éxito de los protagonistas de las mismas.

En otro orden de cosas, las interferencias vocales se utilizan como «marcadores de lugar», los cuales tienen la función de rellenar vacíos o brechas comunicativas puntuales, que de otra forma darían lugar a pausas cargadas de silencio, comunicativamente incómodas. Al utilizar este tipo de marcadores, por ejemplo «bieeeee» o «estooooo», tratamos de sugerir al interlocutor que nuestra exposición no ha concluido y que vamos a continuar.

Algunos autores (por ejemplo, Verderber, 1999) proponen ciertas prescripciones para reducir la aparición de las interferencias vocales. La primera de ellas es entrenarse para ser más consciente del grado de ocurrencia de dichas interferencias. Para ello se proponen dos modalidades de entrenamiento.

Una de ellas consistiría en grabar la propia voz durante varios minutos, mientras se habla sobre cualquier tema. Finalizada la grabación, y antes de volverla a escuchar, hay que calcular el número de interrupciones vocales que uno mismo cree que ha cometido. A continuación, se escucha la grabación, contabilizando las interferencias cometidas, y el número obtenido se compara con el número calculado. Cuantas más veces se repitan estas operaciones, mayor entrenamiento auditivo y ajuste en los cálculos se conseguirá.

Otra modalidad de entrenamiento para reducir las interferencias consiste en exponer un tema delante de alguna persona que vaya levantando la mano cada vez que se emita una interrupción vocal. Aunque la experiencia puede resultar tediosa e irritante, tras varios ensayos el oído propio puede localizar las interferencias vocales tan rápido como la persona que escucha.

La segunda prescripción para reducir las interferencias consiste en ensayar un discurso tratando de no emitir interferencia alguna. Para ello, inicialmente se pronuncia un discurso breve, de unos quince segundos. Tras él, se pronuncia otro de mayor longitud y así sucesivamente, hasta conseguir hablar durante dos minutos sin producir ninguna interrupción vocal. Finalmente, se puede optar por anotar mentalmente el empleo de interferencias durante una conversación. Los avances reales, al respecto, se obtienen cuando la percepción de interferencias no afecta a la fluidez en la exposición del mensaje.

7. EL ESTILO PERSONAL

La forma de aprovechar el tiempo, la selección de vestidos y el uso del tacto ofrecen mucha información sobre las personas, cuando todo ello es observado con atención por otros individuos.

7.1. COMUNICACIÓN NO VERBAL A TRAVÉS DE LOS VESTIDOS

Con la selección de la vestimenta que llevamos se envían determinados mensajes a otras personas. Concretamente, la vestimenta tiene tres importantes funciones sociales, más allá de la simple función utilitaria de protegerse de las inclemencias del tiempo y de resguardar el pudor; estas tres funciones son: transmitir estatus y poder; facilitar la aceptación social y comunicar sentimientos internos. Veámoslas brevemente.

La función de expresión de estatus y poder de los vestidos ha ido variando históricamente a lo largo de los siglos, haciéndose más sutil e imprecisa en los años más recientes. Durante los siglos XV y XVI la ley regulaba las formas de vestir. Tanto la nobleza como la iglesia apoyaron leyes que establecieron códigos muy elaborados sobre cómo se debía vestir, los cuales delimitaban los colores, tipo de tela y adornos que cada clase social tenía que llevar, limitando rígidamente lo que las personas de menor rango podían vestir.

Con la modernización de la sociedad occidental, la industria de la moda alcanzó un gran desarrollo y a principios del siglo pasado, el volumen de producción, la distribución y los bajos precios hicieron asequible a la mayor parte de personas todo tipo de vestimentas. Ello trajo como consecuencia que los signos externos de poder y estatus ya no estuvieran tan marcados en función de lo que la gente usara en público (DeFleur et ál., 2005).

No obstante lo anterior, cabe afirmar que en la actualidad siguen existiendo tanto para hombres como para mujeres códigos de vestir bastante estrictos, pero ostentados de una forma mas sutil. Así, en la actualidad, la forma de vestir distingue a las «personas de gusto refinado» de quienes o bien no entienden los códigos, o bien, entendiéndolos, prefieren ignorarlos

Determinadas empresas, por ejemplo, tienen muy clara la imagen que quieren transmitir a su potencial clientela en particular y al público en general; en consecuencia, muchas de ellas disponen de un código sobre la forma de vestir que los empleados deben adoptar durante el horario laboral. Así, para muchas mujeres en el trabajo, el traje oscuro, la blusa conservadora y zapatos lisos de tacón son de obligado cumplimiento, a la par que expresión de respeto, de la misma forma que los trajes negros implican fuerza y poder. En el mismo contexto y dimensiones, para los hombres se prefiere trajes grises o azul marino

En la misma línea, la juventud adopta estilos de ropa que, muchas veces, van más allá de lo considerado aceptable en las sociedades occidentales. Partiendo de las consideradas modas «retro» hasta las expresiones «hip hop»; desde los cortes de cabello a «lo mohicano» hasta la coloración capilar de distintos tonos, incluyendo tatuajes y perforaciones diversas, los jóvenes envían mensajes expresando su identificación o diferenciación con los valores y concepciones de vida de determinados grupos sociales.

7.2. COMUNICACIÓN NO VERBAL Y EQUILIBRIO

El equilibrio se define como la expresión de seguridad que una persona, en sus intervenciones públicas, transmite de manera no verbal y que puede considerarse como una señal de experiencia y control por su parte. Richmond et ál. (1989) afirman que por lo menos en torno al 20% de las personas se pone muy nerviosa al hablar en grupos y al hablar en público. En general, este nerviosismo disminuye conforme los sujetos ganan confianza en sus capacidades de actuación dentro de determinados contextos.

7.3. COMUNICACIÓN NO VERBAL A TRAVÉS DEL TACTO

Por comunicación táctil se entiende la transmisión de determinados mensajes a través de manos, brazos, principalmente, y otras partes de la anatomía corporal. El estudio sistemático de esta modalidad de comunicación no verbal recibe el nombre de **háptica**, pudiendo considerarse una extensión de la proxémica (véase más adelante).

El tacto juega un rol importantísimo en el desarrollo infantil. Durante la infancia el tacto y las caricias satisfacen necesidades emocionales importantes. De hecho, si no se les tocase, los niños encontrarían grandes dificultades para sobrevivir. Distintos investigadores de la infancia afirman que hay una relación entre la privación táctil y las probabilidades de morir de los neonatos. En humanos adultos se han detectado distintas modalidades de alergia y ciertas enfermedades en personas que carecían de contacto físico.

En Occidente se dan apretones de mano entre personas como muestra de sociabilidad y respeto; abrazamos a otro sujeto para mostrar afecto; expresamos solidaridad apretando y, al mismo tiempo, elevando las manos, etc. Por otro lado, el tacto empleado en las interacciones puede ser indiferente o apasionado, largo o corto, firme o débil, transmitiendo a través de él empatía, apoyo, ternura, etc.

Las personas muestran amplias diferencias individuales en su conducta táctil y en sus respuestas a los contactos no solicitados de otros individuos. Algunas personas «llevan mal» tocar y/o que les toquen, mientras que otras disfrutan con ambas opciones. Por otro lado, las mujeres dan más importancia a las señales táctiles que los hombres; sin embargo, tienden a mantener menos contactos de este tipo que los hombres, todo ello, posiblemente, debido a la diferente significación que hombres y mujeres atribuyen a la conducta táctil. Para estas últimas el tacto es una expresión que transmite afiliación y cordialidad, mientras que para los hombres el comportamiento de tocar es señal de posibles avances sexuales (Pearson et ál., 1995).

En la cultura occidental la orientación primordial es prodigarse poco en relación con las conductas táctiles, si bien ello no obsta para que se pueda apreciar una gran diversidad de expresiones de este tipo, que a su vez varían en la cantidad y cualidad de su aparición en función de los patrones subculturales existentes. Los gestos táctiles que se consideran adecuados en privado pueden resultar vergonzosos y censurables en público; el contacto táctil puede ser percibido por una determinada persona como inofensivo, mientras que para otra resulta todo lo contrario. Dicho de otra forma, el mensaje comunicativo transmitido a través del tacto puede percibirse de manera positiva o negativa, según las personas y situaciones involucradas (Burgoon et ál., 1992).

Interculturalmente hablando, las distintas comunidades del planeta pueden dividirse en culturas de alto contacto y culturas de bajo contacto. Las personas pertenecientes a las primeras valoran positivamente «la cercanía» y negativamente «la lejanía» táctiles. Lo cual ocurre exactamente al revés en las segundas, sus individuos valoran en positivo la lejanía y muy negativamente la «cercanía» respecto al tacto (Gudykunst et ál., 1992).

Según distintos estudios, las áreas culturales correspondientes a Europa del norte y los Estados Unidos pueden caracterizarse como de contacto medio-bajo; la zona mediterránea y los países de Latinoamérica responderían al tipo de culturas de alto contacto, mientras que serían áreas de bajo contacto las correspondientes a las culturas asiáticas.

7.4. COMUNICACIÓN NO VERBAL Y EL TIEMPO

La manera en que las personas utilizan y manejan el tiempo informal (Hall, 1959) también proporciona información a otros sujetos durante sus interacciones comunicativas. El tiempo informal reúne tres características, que son: duración, actividad y puntualidad, las cuales vamos a desarrollar brevemente en los puntos siguientes.

La **duración** es la proporción de tiempo que un sujeto considera adecuado para ciertas acciones y acontecimientos comunicativos en los que está inmerso. Por ejemplo, supongamos que, como aspirantes a un puesto de trabajo, debemos pasar una entrevista personal y pensamos que la misma debe durar 60 minutos. Si al cabo de 25 minutos nuestro interlocutor la da por acabada, es muy posible que saquemos la conclusión de que no lo hemos debido de hacer muy bien y que no es probable que obtengamos el trabajo. Para concluir y dicho resumidamente, el manejo del tiempo genera su propio significado, debiendo ser sensibles respecto a la «duración apropiada» de ciertos actos.

La **actividad** designa el conjunto de actividades que las personas consideran que debieran llevarse a cabo durante un determinado lapso de tiempo. Realizar actividades laborales durante el día, comer al mediodía, descansar durante la noche y salir a divertirse los fines de semana, por poner un ejemplo, son actividades que cualquier sujeto considera apropiadas para el momento del día en que se proponen o llevan a cabo. Por el contrario, cuando un individuo propone o lleva a cabo determinadas acciones en un momento temporal considerado inapropiado por otro, es muy probable que dicha acción provoque respuestas negativas en este último. Por ejemplo, una llamada telefónica al jefe a la hora de la cena para hablar de asuntos de trabajo. Si bien el que llama puede pensar que transmite una imagen de interesado por el trabajo, su interlocutor lo percibirá como inoportuno e incorrecto.

La **puntualidad** es, para muchos, la característica de lo que hemos dado en llamar tiempo informal, más vinculada con la imagen personal. Se define como la medida por la cual las personas se vinculan de manera estricta a un horario previamente acordado. En muchas comunidades la puntualidad es una de las reglas culturales dominantes. La ruptura de esta regla generará opiniones negativas en los interlocutores de quienes así se comporten.

Desde una perspectiva intercultural, las distintas áreas culturales pueden dividirse en dos grandes clases, culturas monocrónicas y culturas policrónicas. Las culturas **monocrónicas** se caracterizan por que sus individuos perciben el tiempo en una sola dimensión, seccionable e irreversible, algo que por su valor no puede ser desperdiciado, debiendo ser planificado y utilizado cuidadosamente. Así, en ciertos países, llegar tarde unos pocos minutos puede ser tolerado, pero si el retraso es de diez a quince minutos, requerirá al menos de una disculpa; cuando el retraso es de treinta minutos o más, tal conducta puede percibirse como un insulto (Samovar et ál., 1995).

En las culturas **policrónicas**, correspondientes al continente asiático, Oriente Medio y Latinoamérica, el tiempo se percibe como continuo, lo cual implica participar de distintas actividades al mismo tiempo. En estas culturas, el concepto de «retrasarse» o «llegar tarde» carece de significado, pues uno llega a los lugares donde se ha citado cuando ha terminado lo que estaba llevando a cabo. En este tipo de comunidades culturales son muy frecuentes los grandes retrasos en las citas, sin que por ello los protagonistas tengan que pedir disculpas, ni sus interlocutores esperarlas (Gudykunst et ál., 1992).

8. COMUNICACIÓN NO VERBAL Y EL AMBIENTE

El ambiente físico en el que se dan nuestras interacciones comunicativas, que incluye la ocupación del espacio, la temperatura, el grado de iluminación del ambiente y los colores con que adornamos los espacios interiores, constituye también un importante medio de transmisión de señales no verbales, que puede llegar a decir mucho sobre nosotros mismos.

8.1. EL ESPACIO

En este apartado vamos a tratar sobre el significado comunicativo de las estructuras permanentes, los objetos móviles y el espacio informal.

Por **estructuras permanentes** debe entenderse el conjunto de edificaciones en las que las personas viven o trabajan, así como las partes de las mismas que no son susceptibles de ser desplazadas. Cuando una persona alquila un piso, un criterio muy importante para decidirse por el mismo es determinar si está o no en sintonía con su estilo de vida. Si bien es posible que el sujeto no tenga mucho control sobre su construcción, sí lo tiene sobre la elección del mismo. En este sentido, muchos profesionales, artistas, abogados, etc., buscan lugares habitables que transmitan determinada imagen que quieren fomentar.

Respecto a los objetos móviles (elementos físicos que nos pertenecen) que existen dentro de un determinado espacio, se puede decir que se acomodan y distribuyen de acuerdo al efecto que queremos producir, pues los mismos pueden transmitir a otras personas diferentes significados personales y sociales. Habitualmente, determinadas personas de nuestra sociedad utilizan los objetos para indicar su ubicación en la escala social; es decir, con la ostentación de ciertos objetos comunicamos mensajes sobre nuestra riqueza, poder y estatus personal. Esto se consigue mostrando cosas, grandes o pequeñas que simbolicen rango (automóviles, relojes, portafolios, etc.) y a través de las cuales se transmite la pertenencia a cierta clase social, la disponibilidad de recursos económicos, pasatiempos e intereses.

El estudio del espacio y la distancia personales como elementos de comunicación recibe el nombre de **proxémica**. El **espacio personal** se define como el espacio existente alrededor de una persona en un momento determinado. Según Hall (1969), dentro de la cultura estadounidense existen cuatro tipologías respecto a la distancia apropiada dentro de la cual se establecen ciertas interacciones comunicativas. La primera de ellas, denominada **distancia íntima**, implica que el grado de separación adecuado a una comunicación entre amigos, con los padres y los niños no sobrepasa los cuarenta y seis centímetros. La segunda, llamada **distancia personal** establece como adecuados entre cuarenta y seis centímetros y un metro con veinte para lo que se puede llamar interacciones casuales. La tercera modalidad de distancia recibe el nombre de **distancia social**, que oscila entre un metro y veinte centímetros y los tres metros con sesenta centímetros, es la apropiada para relaciones de negocios. Finalmente, aparece la **distancia pública**, que remite a cualquier interacción que se produce más allá de los tres metros y sesenta centímetros.

A todos nos ha sucedido que durante una conversación nos empezamos a sentir incómodos debido a lo cerca de nosotros que se ha situado nuestro interlocutor, ello resulta un buen ejemplo de cómo las actitudes hacia el espacio íntimo influyen en nuestras relaciones con los demás. Las personas habitualmente reciben con cierto desagrado e incomodidad la violación de su distancia íntima por parte de personas ajenas. Véase, como ejemplo alternativo, que cuando alguien va a sentarse en un banco del parque que ya está ocupado en un extremo por una persona extraña, tenderá a situarse en el extremo opuesto en consideración y respeto a la distancia mínima que debe guardar con la otra persona.

A veces, la invasión del espacio personal (o distancia mínima) puede ser aceptable en determinadas situaciones y siempre que todos los participantes en las mismas respeten cierto tipo de reglas informales, como por ejemplo, en los vagones del metro durante la hora punta, donde es aceptado que los individuos lleguen incluso a tocarse siempre que se respeten determinadas normas, como permanecer rígido, mirar hacia arriba o hacia el suelo y no establecer contacto visual.

A pesar de todo, la relación entre la distancia íntima y el comportamiento es más complejo de lo que puede parecer a simple vista, tal y como la teoría de la violación de expectativas explica. En síntesis, la teoría, que se debe a Judee Burgoon, «se basa en la premisa de que tenemos fuertes expectativas acerca de cómo debe comportarse la gente cuando interactúa con nosotros. Si cumplen con nuestras expectativas, eso no solo afecta la manera en la que interactuamos con ellos, sino que también tiene consecuencias en cómo de competentes, creíbles e influenciables los percibimos y qué pensamos de nuestra relación con ellos. Cómo interpretemos una violación de expectativas depende de cómo nos sintamos acerca de la persona. Si nos cae bien, es posible que leamos la violación como positiva, si no nos cae bien, leeremos la violación como negativa» (Verderber, 1999, pág. 92).

Finalmente, existen muchas diferencias en la consideración de lo que son las distancias espaciales apropiadas, debido a las diferencias culturales. Por ejemplo, en las culturas prevalecientes del Oriente Medio los hombres guardan menos distancia durante sus interacciones comunicativas que sus contrapartes occidentales.

Otra dimensión del espacio, muy importante por sus implicaciones comunicativas, es la **territorialidad**, que puede ser definida como una tendencia común, característica de los animales y los humanos, a fijar o definir una determinada porción de espacio fijo o semifijo, para reclamarlo como propio. La forma primaria de un territorio propio puede incluir una habitación de nuestra casa, un lado de la cama y hasta una silla. Cuando alguien invade u ocupa alguno de nuestros legítimos «territorios», podemos llegar a sentirnos frustrados, molestos e, incluso, abiertamente hostiles. También en los ámbitos públicos, donde la opción de exclusividad está, a priori, ausente, establecemos formas de pertenencia que son temporales, como la plaza de aparcamiento, una reserva en el restaurante favorito o una silla en la clase a la que asistimos.

9. COMUNICACIÓN NO VERBAL, TEMPERATURA, ILUMINACIÓN Y COLOR

La temperatura, el color y la iluminación aportan significados sustantivos a los procesos de comunicación entre las personas. Todos ellos pueden afectar a los estados internos de los interlocutores (emociones y atención), facilitando o reduciendo la comunicación efectiva. A muchas personas les cuesta concentrarse en lo que se dice o leen, cuando la temperatura del recinto en la que se encuentran es demasiado baja. También, las luces de intensidad baja y suaves estimulan los intercambios íntimos, mientras que

las luces brillantes incitan las conductas proactivas y las conversaciones ruidosas. Así mismo, diferentes colores pueden producir diferentes reacciones emocionales y físicas: el amarillo espolea y anima, el azul tranquiliza y tonifica y el rojo estimula y excita.

Interculturalmente pueden observarse claras diferencias en la incidencia de estos patrones sobre la conducta comunicativa. La gente que procede de climas cálidos tolera mejor las altas temperaturas que la que tiene sus orígenes en climas más fríos. Igualmente sucede con los colores y sus diferentes significados en las diferentes culturas. Por ejemplo, en la India el blanco es el color del luto y no el negro, como en la cultura occidental; ítem más, en el mismo país, el color blanco del vestido nupcial de las novias occidentales, se ha «sustituido» por el rojo (Verderber, 1999).



CONCEPTOS BÁSICOS A RETENER

- La **comunicación** es el uso deliberado o no de objetos, acciones, sonidos, tiempo y espacio que generan significados en los demás.
- El **contacto visual** es la forma en la que miramos a las personas con las que interactuamos.
- Las **expresiones faciales** son la consecuencia de la actividad de los músculos de la cara, debiendo considerarse respuestas a los distintos tipos de mensajes recibidos
- Las **posturas corporales** son los cambios en el posicionamiento y movimientos que el cuerpo sufre durante las interacciones comunicativas.
- Los símbolos de la comunicación no verbal adquieren valores y significados diferentes en las diferentes culturas.
- Los movimientos corporales desempeñan distintas funciones comunicativas, como liberar tensión, ilustrar el discurso hablado, sustituir palabras o frases, expresar sentimientos y controlar.
- La graduación o entonación hace referencia al tono de voz.
- El ritmo de la voz es la velocidad a la que habla una persona.
- Las **interferencias vocales** se definen como las palabras o sonidos que tienden a obstaculizar o interrumpir la fluidez de un discurso.
- El tiempo informal de la comunicación no verbal reúne tres características: duración, actividad y puntualidad.



ACTIVIDADES DE REPASO

1. Comenta las funciones fundamentales que la comunicación no verbal tiene para las interacciones comunicativas.

2. Indica los diferentes tipos de movimientos corporales.
3. Comenta cómo influye la cultura en la expresión de los movimientos corporales.
4. Explica las diferencias de género en los movimientos corporales.
5. ¿Qué es el paralenguaje? Señala sus elementos fundamentales.
6. Comenta la relación entre comunicación no verbal y el tiempo.



EJERCICIOS VOLUNTARIOS

Tras el estudio de esta Unidad didáctica, el estudiante puede hacer, por su cuenta, una serie de ejercicios voluntarios, como los siguientes:

1. Busca en internet el documental *Los secretos del lenguaje corporal*, producido por Granada América y de libre acceso en la página web www.youtube.com. Reflexiona sobre el papel del lenguaje corporal en la comunicación.
2. Busca dos culturas con diferentes valores y significados de los símbolos de la comunicación no verbal y comenta dichas diferencias.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Básica

AXTELL, R. E.: *Gestures: The do's and taboos of body language around the world*, Nueva York, Wiley, 1991.

BURGOON, J. K.: «Señales no orales» en *Handobook of interpersonal communication*, 2.ª ed., eds. M. L. Knapp y R. G. Miller, Thousand Oaks, CA, Sage, 1994, págs. 229-85.

BURGOON, J. K.; WALTHER, J. B. y BAESLER, E. J.: *Interpretaciones, evaluaciones y consecuencias del toque interpersonal*, *Human Communication Research*, núm. 19, 1992, págs. 237-63.

DAVITZ, J. R.: *The communication of emotional meaning*, Nueva York, McGraw-Hill, 1964.

DEFLEUR, M. H.; KEARNEY, P.; PLAX, T. G. y DEFLEUR, M. L.: *Fundamentos de comunicación humana*, México, McGraw-Hill, 2005.

EKMAN, P. y FRIESEN, W. V.: *Unmasking the face*, Englewood Cliffs, NJ., Prentice-Hall, 1975.

GUDYKUNST, W. B. y KIM, Y. Y.: *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication*, 2.ª ed., Nueva York, McGraw-Hill, 1992.

HALL, E. T.: *The hidden dimension*. Garden City, Nueva York, Doubleday, 1959.

KNAAP, M. L. y HALL, J. A.: *Nonverbal communication in human interaction*, 3.ª ed., Nueva York, Holt, Rinehart y Winston, 1992.

MARTIN, J. N. y NAKAYAMA, T. K.: *Intercultural communication in contexts*. Mountain View, CA, Mayfield, 1997.

NOLLER, P.: «Comunicación no verbal en el matrimonio», en *Intimate relationships: Development, dynamics and deterioration*, eds. D. Perlman y S. Duck, Newbury Park, CA., Sage, 1987, págs. 149-76.

PEARSON, J. C.; WEST, R. L. y TURNER, L. H.: *Gender and communication*, 3.ª ed., Dubuque, IA, Brown y Benchmark, 1995.

RICHMOND, V. P. y MCCROSKEY, J. C.: *Comunicación: Aprehension, avoidance and efectiveness*, 2.ª ed., Scottsdale, AA. Gorsuch Scarisbrick, 1989.

SAMOVAR, L. A. y PORTER, R. E.: *Communication between cultures*, 2.ª ed., Belmont, CA, Wadsworth, 1995.

VERDERBER, R. F.: *Comunicate*, México, Thomson, 1999.