

## Ensayo sobre la comunicación no verbal

El mundo es un reto para el individuo, que se despliega en tantas dimensiones como canales de percepción y líneas abstractas sea capaz de experimentar. Todo niño neurótico encuentra su entorno fascinante, está en un estado constante de crisis cognitiva y siente la necesidad de experimentar con la abstracción de todo lo que percibe. La memoria desempeña un papel importante y fascinante porque, aunque todavía no se conoce el proceso neuronal exacto de "almacenamiento" de la información, es constante y nos proporciona significados comunes, ya sea que provengan de puntos de referencia físicos (tangibles o experienciales) o mentales (emociones, sentimientos, abstracciones mentales, relaciones interpersonales, etc.).

Pero, ¿qué papel juegan nuestros sentidos en este mar de información y sensaciones? ¿Cómo afecta nuestro mundo mental a la comunicación? ¿Qué papel desempeña la comunicación no verbal? ¿Qué es la comunicación no verbal? Obviamente, estas preguntas, además de ser respondidas en este ensayo, serán de relevancia directa para las personas que estudian este fenómeno, por lo que la comunicación no se considera una ciencia exacta.

Desde el momento en que nacemos estamos expuestos a estímulos tan intensos y nuevos que los psicólogos están convencidos: el primer trauma se produce en el momento del nacimiento, el momento en que estamos indefensos y a merced del mundo. Parece absurdo señalarlo, pero la comunicación verbal simplemente no existe en ese momento; de hecho, los estímulos que experimenta un bebé son tan nuevos que no sabe localizar el dolor físico, no puede entender lo que ve, ni ningún movimiento, sensación, ruido, olor, etc. Es abrumador. A partir de este momento, comienza la incógnita de todo lo que le rodea, y si tiene un estado mental "normal", permanecerá en él hasta la muerte.

La comunicación tiene lugar, en última instancia, a través de nuestros sentidos, y es bien sabido que la gran mayoría de la comunicación se realiza por medios no verbales. Pero, ¿qué es el lenguaje no verbal? El lenguaje no verbal es *"la comunicación realizada a través de símbolos que no tienen estructura sintáctica lingüística, es decir, secuencias que no tienen estructura sintáctica y, por tanto, no pueden analizarse como componentes jerárquicos"*.<sup>1</sup> y también puede entenderse como *"comunicación a través de símbolos no verbales y sistemas de símbolos"*<sup>2</sup>.

Aunque la comunicación lingüística se estudia con bastante seriedad en los círculos académicos, en la vida cotidiana a menudo tenemos que descifrar mensajes que no se transmiten con este lenguaje: desde la postura del profesor en clase hasta la más mínima expresión facial, un suspiro o incluso la forma de vestir.

La propia Universidad del Valle de México es un buen lugar para estudiar la comunicación no verbal por los roles socioeconómicos-políticos que viven sus estudiantes. Evidentemente, los que tienen ropa de marca (y presumiblemente cara) pueden hacer estudios socioeconómicos de sus compañeros basándose en la calidad y el ajuste de la ropa, y es a través de esas valoraciones, de las posturas corporales que adoptan sus compañeros, de los accesorios, etc. que algunos grupos deciden quién puede o no entrar en sus círculos sociales. Algunos grupos deciden quién puede o no entrar en sus círculos sociales. Por supuesto, esto no se basa en reglas deterministas y no se aplica a todos los estudiantes, pero ayuda a aclarar la importancia de este aspecto.

Sin embargo, la pregunta sigue siendo: ¿por qué existe esta comunicación no verbal y cómo se produce? La comunicación no verbal existe porque hay mensajes que no se pueden transmitir verbalmente, bien porque establecer una comunicación verbal (con significados que los demás puedan entender) puede llevar a conflictos con terceros, bien porque se está en un entorno poco propicio para la comunicación verbal (demasiado ruido, demasiado polvo, demasiado lejos), bien porque no hay posibilidad de expresarlos verbalmente, bien porque expresarlos verbalmente supone un uso excesivo del tiempo o incluso porque También existe debido a los fenómenos mencionados, que nos dejan en un estado de crisis cognitiva con respecto al otro, al entorno del otro, al mundo mental del otro, etc. Bien podría llamarse curiosidad, interés u ocio.

Por lo tanto, podemos concluir que la comunicación no verbal puede facilitar la transferencia de información entre los interlocutores, pero también puede tener el efecto contrario, creando una atmósfera de confusión mediante el uso de la comunicación simbólica con elementos de diferentes interpretaciones.

Recuerdo bien las palabras de Claudia Guadarrama, profesora de *psicología de la comunicación*: "*Todo es comunicación*", que se refiere precisamente a la transmisión voluntaria o involuntaria de todo tipo de información, abierta u orientada a una persona a través de un canal receptor. Este proceso de comunicación es algo diferente al modelo que se utiliza actualmente en la teoría de la comunicación, ya que en la realidad el primer punto (la emisión del mensaje) puede no existir, quedando sólo el receptor como destinatario, el mensaje deja de ser un receptor y se convierte en un símbolo.

En este punto de la lectura se podría empezar a pensar que, si lo fuera, no podría llamarse comunicación porque no habría retroalimentación, pero la retroalimentación puede producirse incluso a nivel del lenguaje en respuesta a las señales recibidas por los sensores.

El análisis de este hecho es interesante porque quienes estudian la comunicación pueden encontrar que se necesita un emisor para llevar a cabo el proceso, en cuyo caso los llamados signos son necesariamente emitidos por alguien, pero la palabra emisor tiene el siguiente significado: *adverbio, emisor || m. y f. persona que transmite información en un acto de comunicación. | m.*<sup>3</sup> En este sentido, los signos presentes en el entorno (o incluso en otra

<sup>3</sup> persona) pueden transmitir invariablemente información al sensor, y la ausencia de comunicación no verbal por parte de la persona puede explicarse.

Así que podemos concluir que no es un proceso de comunicación sino de interpretación, sin embargo, la comunicación es "*descubrir, mostrar o comunicar algo a los demás*". | *hacer partícipe a otro de lo que tiene*".<sup>4</sup> Por lo tanto, las infinitas variables contenidas en la comunicación contingente y no verbal pueden tener el mismo efecto en el receptor, aunque el mensaje no se transmita. Por ello, el mundo es clave en su proceso de abstracción de la realidad.

Para poder pensar, la realidad debe ser llevada a la subjetividad abstracta, de ahí la importancia de la comprensión y el dominio del lenguaje, ya que lo que no puede ser representado "en nuestra mente" no puede tener sentido.

Desde esta perspectiva, está claro que la interpretación desempeña un papel fundamental en este proceso de comunicación, que es incontrolable porque no existe la Real Academia no verbal.

Sin embargo, el significado del lenguaje viene determinado por las convenciones sociales, y es aquí donde el lenguaje no verbal cobra protagonismo. Hoy en día, mostrar un dedo cariñoso delante de otra persona con la palma de la mano mirando al cuerpo, aunque sea apropiado para el contexto, suele tener una connotación ofensiva. Este tipo de convención se produce a muchos niveles y es una razón fundamental por la que la comunidad universitaria es capaz de distinguir a los amigos mediante elementos de comunicación no verbal.

La naturaleza de la comunicación no verbal es tal que, a menos que se tengan las mismas percepciones del mundo mental del otro, dicha comunicación será ineficaz. Lo que puede ser bien entendido en Asia puede no serlo en América. A menudo, esta comunicación desempeña un papel muy importante en una relación laboral, ya que una persona que tiene buenos modales, se viste adecuadamente, tiene gestos medidos, huele bien, etc., suele ser mejor recibida. Esto suele tener un mayor nivel de aceptación porque este tipo de información tiende a reflejar lo que es socialmente aceptable.

Pero, ¿se produce la comunicación no verbal cuando estoy en el mundo de la moda? No, te estás comunicando todo el tiempo, todo lo que he dicho ha llegado al límite de la comunicación no verbal, pero en realidad cuando gesticulas, cuando pones la mano en el hombro de alguien, cuando te acercas o te alejas de alguien, etc., te estás comunicando sin usar palabras. Se comunica sin utilizar el lenguaje verbal.

Hoy en día, nos enfrentamos a los retos que la tecnología ha traído a este lenguaje, ya que cada vez hay menos tiempo en las estructuras sociales y el contacto humano tiene que ser sustituido por tecnologías "milagrosas" que eliminan toda la comunicación no verbal.

Esto tiene un impacto significativo porque, según un estudio sobre la comunicación realizado por el psicólogo Albert Mehrabian, *"sólo el 7% de los mensajes se atribuyen a las palabras, mientras que el 38% se atribuyen a los sonidos (tono, proyección, resonancia, entonación, etc.) y el 55% al lenguaje corporal (gestos, postura, movimientos oculares, respiración, etc.)"*<sup>5</sup>. Esto subraya la importancia de la no verbalidad, quizá no como elemento clave para transmitir información, pero sí para distinguir y apoyar los mensajes verbales.

Si vemos el guión de una obra de teatro o de una película, vemos que la comunicación no verbal se indica antes de las líneas que el actor va a pronunciar, pero cuando una persona está chateando o escribiendo un correo electrónico, esto no ocurre, de lo contrario se vería así: "(tono burlón) jajaja (pausa) (tono serio) bueno, ¿qué te parece? (Levanto la ceja izquierda)". Obviamente no vemos esto cuando un joven está chateando con otro joven en la red, también podemos encontrar expresiones que tienen fama de transmitir que nos reímos (jajajajajajaja) y que la persona que las ha escrito está más seria que grave.

La comunicación no verbal tiene varias funciones, como enfatizar y explicar el lenguaje hablado, expresar emociones, sustituir palabras y regular la comunicación<sup>6</sup>, por nombrar sólo algunas. Al eliminar la comunicación no verbal, lo mejor es aclarar el lenguaje hablado, pues de lo contrario el mensaje transmitido tendrá un significado ambiguo.

La empatía es una característica humana que no se encuentra en las personas con trastornos mentales y que sólo puede obtenerse a través de la comunicación no verbal, por lo que en la

película vemos que los robots se muestran a menudo como criaturas desprovistas de este tipo de comunicación, y cuando la utilizan, lo hacen a través de mecanismos automatizados que permiten interpretar que el gesto no tiene base humana, sino que es simplemente una rutina.

Las personas con autismo o síndrome de Asperger se caracterizan por la falta de comprensión de elementos de esta forma de comunicación, así como por la incapacidad de empatizar con las personas<sup>7</sup>, o de comunicarse en este lenguaje. Estas personas están limitadas en su socialización, que también está más allá del nivel de pensamiento.

Por lo tanto, la comunicación no verbal es un elemento valioso que, aunque no es necesario para la puesta en marcha de este tipo de procesos, representa un apoyo importante. La tecnología ha desempeñado un papel crucial, permitiéndonos estudiar el impacto de la ausencia de este elemento en el proceso de comunicación y, al mismo tiempo, destacar la importancia de su presencia. El día en que la comunicación no verbal deje de existir, dejaremos de ser humanos.