



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

El estudio de la comunicación humana. La expresión de sentimientos y emociones

Curs 2002-2003

Projecte final del Postgrau en Educació Emocional i Benestar

Autor: Jaume Gaya-Catasus

Tutor: Rafel Bisquerra Alzina



Projecte Final del Postgrau en Educació Emocional i Benestar subjecte a una llicència de Creative Commons:

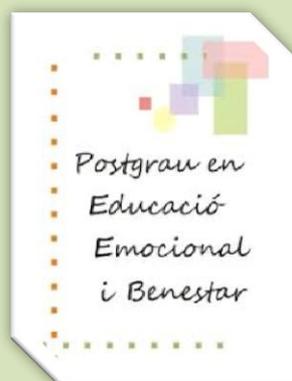


[Reconeixement-NoComercial-CompartirIgual 3.0 No adaptada de Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/)

La direcció del Postgrau en Educació Emocional i Benestar possibilita la difusió dels treballs,
però no es pot fer responsable del contingut.

Per a citar l'obra:

<http://hdl.handle.net/2445/112086>



TREBALL DE POSTGRAU EN EDUCACIO EMOCIONAL.

UNIVERSITAT DE BARCELONA.

ALUMNE: JAUME GAYA CATASUS.

CURS 2002-2003

EL ESTUDIO DE LA COMUNICACION HUMANA. LA EXPRESION DE
SENTIMIENTOS Y EMOCIONES.

JAUME GAYA

Universitat de Barcelona

RESUMEN. *El cuerpo humano emite mensajes continuamente y la comunicación ocurre consciente o inconscientemente con palabras o sin ellas. En la vida real la conducta no verbal juega un rol muy importante al menos en casi todas las formas de interacción humana. Por ello un estudio completo de la comunicación humana, desde la perspectiva del análisis del discurso, no puede limitarse solamente al lenguaje verbal porque la comunicación entre personas no se reduce meramente al discurso lingüístico, sino que es un proceso pluricanal y funcional. Incluso cualquier definición de lenguaje, para ser universal y científica, tendría que explicar tanto el componente verbal como el no verbal del mismo.*

PALABRAS CLAVE. *Comunicación no verbal, análisis del discurso, relaciones sistémicas, interacción, contexto.*

1. INTRODUCCION.

Los estudios tradicionales sobre análisis del discurso, más interesados en el lenguaje, es decir, en la conducta verbal del ser humano y su estructura morfológica-léxica-semántica, han dejado de lado todo un conjunto de actividades no lingüísticas directamente relacionadas con el lenguaje, que lo contextualizan y señalan el valor real de un acto comunicativo. Concibiendo la lengua como una actividad, y no como el producto de una actividad, algunos investigadores norteamericanos, entre ellos Bateson, Watzlawick, Mead, Birdwhistell y Hall, proponen un concepto de comunicación basado en el término "sistema". Tal sistema se caracteriza por contener procesos de interacción muy complejos de los sistemas que participan en él: el paralenguaje (Hill 1952), la kinésica (Birdwhistell 1952), la proxémica (Hall 1959), la cronémica (Poyatos 1971/1994), y otros sistemas semióticos objetuales¹. Es importante encontrar una definición interdisciplinar simple para este fenómeno multidimensional que supone la comunicación. Más allá de tal definición hay que ubicar la comunicación humana no solamente teniendo en cuenta la interacción en la vida real sino también el fenómeno artístico, tal como el literario, entre otros, y analizar su especificidad².

La esencia misma del lenguaje verbal es lógicamente la comunicación. Si en una interacción el lenguaje no es un fenómeno aislado sino que actúa estrechamente relacionado con otros sistemas no verbales (SNVs a partir de aquí) emmarcados en un contexto cultural, para entender el concepto de inteligencia emocional y todo lo que hace referencia a la expresión de los sentimientos y las emociones, entendemos que es prioritario un análisis

básico del concepto de comunicación y del amplio campo de posibilidades y actuaciones del término comunicación no verbal (CNV a partir de aquí).

El término CNV, desde su establecimiento por primera vez por Ruesch y Kees (1956), ha sido objeto de duras críticas sobre todo por la amplitud de su contenido. Birdwhistell y Kendon, pioneros en su estudio, lo evitan sistemáticamente, y otros como Goffman (1963) usan la terminología *dialecto expresivo*, *dialecto corporal* o *actividad corporal*.

En el ámbito popular existe la creencia que la CNV es solamente el lenguaje expresivo del cuerpo; por ello se habla de *lenguaje corporal*, *lenguaje del cuerpo* o *lenguaje gestual*, asimilándolo más concretamente al gesto, la parte más visible de éste (Poyatos 1994). Algunos estudiosos creen que estas expresiones pseudo-científicas se tendrían que evitar como definiciones de CNV porque suponen una clara simplificación de los sistemas comunicativos (Cerdán 1997) que implica una significación particular (Winkin 1981/1994); a menudo también han sido rechazados y considerados como una metáfora que engaña (Sebeok 1979: 47); sin embargo, no podemos ignorar la larga y también seria tradición que hay detrás de las expresiones referidas, cosa que ayuda a validarlas (Korte 1993).

2. COMUNICACION Y CULTURA

El concepto de *Comunicación* es uno de los que ha recibido más definiciones a lo largo de la historia de las ciencias sociales. La amplitud del fenómeno, conjuntamente con la diversidad de perspectivas desde las cuales se puede analizar, hace difícil definir el término de una manera adecuada en una síntesis breve. Por este motivo, la palabra *comunicación* ha recibido críticas constantes por parte de investigadores y pensadores, pero el uso del término ha triunfado y, hablando de la comunicación humana, su aplicación ha superado el mero campo de las relaciones humanas al de las relaciones públicas hasta el extremo que nunca se había hablado tanto de comunicación como hace unas pocas décadas, y el término ha entrado en el vocabulario científico.

Tanto *cultura* como *comunicación* son conceptos que están extremadamente unidos, si se tiene en cuenta que "cultura es todo" y que "todo comunica" (Poyatos 1994). Así, para Hall (1959/1989: 203) "la cultura es comunicación y la comunicación es cultura", idea compartida por Birdwhistell (1970) con sólo un matiz connotativo diferencial: *cultura* connota estructura, y *comunicación* connota proceso. Ambos conceptos son patrimonio interdisciplinar por la amplitud de sus significados y porque permiten ser analizados desde un amplio marco de perspectivas. Desde la *antropología lingüística* se acuerda definir la cultura como un cuerpo organizado de reglas o un sistema de modos de comunicación, en donde el contexto juega un papel clave. Harris (1980/1994) introduce el término "estilo" para definir el concepto de *cultura*. Así ve la cultura como un estilo de vida total, adquirido socialmente, de un grupo de personas que incluye maneras pautadas de pensar, sentir y actuar. Para Schefeln (1965/1994: 163) define la comunicación como la realización de las estructuras culturales o "sistema de comportamiento integrado que calibra, regulariza, mantiene y, por ello, hace posibles las relaciones humanas". Por su parte, Poyatos (1994 I: 25), tratando de dar una visión simplemente realista, define *cultura* como

una serie de hábitos compartidos por los miembros de un grupo que vive en un espacio geográfico, aprendidos pero condicionados biológicamente, tales como los medios de comunicación (de los cuales el lenguaje es la base), las relaciones sociales a diversos niveles, las diferentes actividades cotidianas, los productos de ese grupo y cómo son utilizados, las manifestaciones típicas de las personalidades, tanto nacional como individuales, y sus ideas acerca de su propia existencia y la de los otros miembros.

3. HACIA UN NUEVO MODELO DE COMUNICACION.

A partir de la observación del comportamiento natural de los seres humanos, en la década de los cincuenta, una serie de investigadores que proceden de diferentes campos (antropología, sociología, psiquiatría...) se oponen rotundamente a las ideas de Shannon (1949) expresadas en su *modelo lineal o telegráfico* las cuales sirvieron de base a Jakobson (1960) para elaborar su *esquema de la comunicación humana* con los conceptos tradicionales de *emisor, receptor, canal, mensaje, referente y código*. A todos estos investigadores (Mead, Bateson, Watzlawick, Birdwhistell, Hall, etc.) podemos agruparlos con el nombre de *Escuela de Palo Alto*, o, como pretende Winkin (1981), con el de *Universidad Invisible*. En realidad no son un grupo compacto de trabajo ni comparten un mismo centro, pero sus proyectos de investigación son afines a unos mismos planteamientos. Todos ellos investigan para construir una teoría de la cultura que sobrepase el marco de la sociedad estudiada y tienen muy presente a Sapir a la hora de definir el concepto de *cultura*:

Toda estructura cultural y todo acto individual de comportamiento social suponen una comunicación implícita o explícita (Sapir 1968: 92).

Siguen los postulados de Bateson y Ruesch (1951), y utilizan las proposiciones del *modelo circular* de la Cibernética y la *Teoría General de Sistemas* para explicar el fenómeno de la comunicación interpersonal entendida como niveles de complejidad de contextos múltiples y de sistemas circulares. Observan que la comunicación humana va más allá del mero acto de hablar consciente y voluntario, y parten de la creencia de que hasta sin las palabras "no es posible dejar de comunicarse" (Watzlawick, Beavin y Jakson 1967).

Al ver que todo comunica, los investigadores relacionados con esta escuela intentan dilucidar los mecanismos de la comunicación y propugnan la creencia de la existencia cultural de unos *códigos* -entendida la palabra *código* como un corpus de reglas- del comportamiento personal e interpersonal apropiados o no, según el *contexto*. Con el agravante de que estas reglas de la comunicación son algo de lo que somos inconscientes. Esta idea arrancarían de la idea de <<código secreto y complicado>> utilizada ya por Sapir (1927/1951: 556) en referencia a los gestos:

Reaccionamos como si siguiéramos un código, secreto y complicado, que no está escrito en ninguna parte, no lo conoce nadie y todos lo entienden

idea reiterada constantemente por Birdwhistell en relación a la *Kinésica*, por Hall (1959) en relación a la *Proxémica*, y por todos los otros miembros de la escuela en analogía entre la comunicación y la imagen de una orquesta en funcionamiento. Como expresa Schefflen (1973: 181)

La <<partitura>> de la comunicación no ha sido formulada por escrito y, en cierta medida, ha sido aprendida inconscientemente.

De aquí el nombre de *modelo orquestal de la comunicación*. Aislar cada componente del sistema global supone romper la integridad de la comunicación. Si se quiere tener presente una idea más real del fenómeno que supone la comunicación, debemos atender todos sus sistemas. De esta manera, la comunicación es entendida no como una "transmisión de información", sino en el sentido de "participación" o "puesta en común" (Birdwhistell 1952: 104), como un intercambio y siguiendo un proceso.

Tomando este modelo, es importante destacar que la comunicación no se concibe como algo estático (una suma de sistemas), sino como un continuo dinámico (interactivo) de funcionamiento. Este aspecto dinámico e interactivo de la comunicación se refleja en las *relaciones intersistémicas* e *intrasistémicas* que mantienen los diferentes sistemas comunicativos (Poyatos 1994,I). Entendiendo la comunicación como un conjunto de sistemas en interacción y considerando los ENVs como sistemas que interactúan con otros sistemas, entre los que contamos el lenguaje; de esta manera podemos incluir la CNV dentro del fenómeno cultural.

Cuadro 1. Modelo Orquestal de la Comunicación.

4. LA IMPORTANCIA DE LA CNV.

En la vida real la conducta no verbal juega un rol muy importante al menos en casi todas las formas de interacción humana. El lenguaje corporal (LC a partir de aquí) actúa de forma independiente o acompañando el habla; incluso cuando la gente no habla, los canales no verbales siempre están abiertos (Serrano 1980) y aportan

información que puede ser significativa para los demás. Manifestamos sentimientos, pensamientos, actitudes, relaciones interpersonales ..., y todo eso puede ser solo parcialmente codificado con palabras (Korte 1993).

Podemos afirmar que la CNV es omnipresente en la vida real, y que juega un importante rol en la vida social, en cada forma de interacción humana. Consciente o inconscientemente la mayoría de los mensajes que emitimos o recibimos son no verbales, incluso cuando la comunicación es principalmente verbal. Con palabras de Katz y Katz (1983: 115)

"The vast majority of the message content in virtually all messages we send and receive is encoded and decoded in nonverbal channels. We have seen estimates ranging from a low 65% nonverbal and 35% verbal content in an average message... to a high of more than 90% nonverbal content..."

En situaciones en las que no podemos ver a la otra persona, la imposibilidad de comunicarse no verbalmente es percibida como una limitación, p.e. cuando hablamos por teléfono. Si esto es así, es porque cuando alguien habla hay siempre algún movimiento en el cuerpo de esta persona, aparte de los movimientos de labios y mandíbulas, que está estrechamente relacionado con el habla: miradas, movimientos de cejas, de cabeza y, naturalmente, de brazos y manos (Kendon 1980). Cuando hablamos por teléfono, si no nos ven, nuestros gestos quedan en un segundo lugar, dando énfasis a lo que decimos verbalmente con el tono de voz, alargamientos de palabras, etc. Pero a pesar del predominio indiscutible de sonido y movimiento, en la mayoría de las circunstancias no son siempre los más importantes, puesto que ese sistema primario puede ser, en un momento dado, no una palabra sino, por ejemplo, una reacción química (p.e. una lágrima, sudor emocional) que contendrá realmente la parte más importante del mensaje, si no todo el mensaje mismo. Así, toda una compleja red de canales somáticos pueden intervenir en una interacción, lo cual nos hace dar cuenta de que el estudio del 'lenguaje' no consiste siquiera en ver lo que ocurre en el canal vocal-auditivo y, por otra parte, que hay toda una serie de otros canales por los que corre una compleja red de actividades somáticas que, de hecho, afectan a esas mismas palabras (Poyatos, 1994). Estos canales somáticos pueden ser químicos, dérmicos, térmicos, etc., y se pueden percibir por la vista, el oído, el olfato, el gusto y el tacto. Además de todos estos elementos somáticos conviene tener en cuenta el entorno objetual porque, como individuos sociabilizantes que somos, no vivimos en un vacío semiótico, sino que vivimos rodeados de elementos que, activa o pasivamente, actúan en una interacción, ya sea con otras personas, con nosotros mismos o con el ambiente objetual que nos rodea, e interactuamos con ellos directa o indirectamente. Y todo ello sin dejar de olvidar las relaciones proxémicas y cronémicas que intervienen en una interacción y que aportan una información difícil de transmitir sólo con las palabras. Con ellas, las palabras, podemos explicar y definir el mundo que nos rodea, pero somos de la opinión que expresamos nuestras emociones a partir de canales básicamente no verbales y no sólo por medio de las palabras. El LC referente a los sentimientos y a las emociones interpersonales se hace difícil de separar con claridad por el hecho de que es sobre todo multifuncional y actúa simultáneamente. Conviene contemplar los actos verbales y no verbales no como sistemas diferentes entre ellos sino como partes integrantes de un mismo proceso de comunicación.

5. LOS TERMINOS VERBAL Y NO VERBAL.

Al margen de la extensión con que se utiliza el concepto, lo más usual a lo largo del siglo XX ha sido categorizar la comunicación humana entre dos ejes: el *verbal* y el *no verbal*, distinción un poco ambigua pero que se utiliza con bastante profusión. Se hace necesario e indispensable un comentario previo a la problemática del uso del adjetivo *verbal* como sinónimo de *lingüístico* y limitado al sentido de *palabra*; y, como consecuencia, a su correlativo de *no verbal*, cuyo campo semántico es excesivo.

Entendiendo la comunicación como un proceso o sistema complejo e integrador, social, plural y permanente, algunos investigadores desestiman la dicotomía de *verbal* y *no verbal* como términos definatorios de comunicación. Así, Birdwhistell prefiere hablar simplemente de *comunicación*, en un sentido integrador. Como comenta Winkin (1981/1994:75):

Para él, gestualidad y lenguaje se integran en un *sistema* constituido por una multiplicidad de modos de comunicación, tales como el tacto, el olfato, el espacio y el tiempo.

Por su parte, Watzlawick, Beavin y Jackson (1967/1995), sin evitar la dicotomía subyacente, hablan de *lenguaje digital* y *lenguaje analógico*. Afirman que el lenguaje verbal es una forma de *comunicación digital* porque se da una relación arbitraria entre palabra y referente -fuera del caso de las onomatopeyas-, en tanto que el lenguaje no verbal (NV a partir de aquí) es una forma de *comunicación analógica*, una forma de comunicación más arcaica dentro de la evolución del ser humano. En el comportamiento social humano la comunicación verbal -o digital- se utiliza principalmente para transmitir información en el sentido de explicar cosas, mientras que la comunicación no verbal -o analógica- se utiliza para negociar las actitudes interpersonales y expresar emociones (Argyle 1972/1984). Así, todo lo relacionado con nuestra autoimagen, con nuestros valores y creencias personales y culturales lo transmitimos casi en su totalidad a nivel no verbal.

Canal digital:	<i>Comunicación Verbal</i>
Explicar.	
Canal analógico:	<i>Comunicación No Verbal</i>
Estado psicológico Emociones Actitudes interpersonales Autoimagen Valores y creencias. Aspectos culturales	

Cuadro 2. Sistema integrado de la comunicación humana.

Parece ser que la solución al problema terminológico es la combinación de los términos *verbal* y *no verbal* con los de *vocal* y *no vocal* propuesta por Laver y Hutcheson (1972). De esta manera se obtienen cuatro categorías, las cuales son la base del *modelo antropológico* que propone Hymes (1972):

Verbal	<i>vocal</i>	lenguaje oral de tipo léxico
	<i>no vocal</i>	lenguaje escrito o transcrito
No Verbal	<i>vocal</i>	paralenguaje casiparalenguaje
	<i>no vocal</i>	proxémica cronémica Kinésica.

Cuadro 3. Las cuatro categorías del lenguaje.

Con este modelo se distinguen las tres formas básicas de la comunicación humana que intervienen en una interacción y que Poyatos propone estudiar como la *Triple Estructura Básica de la Comunicación* (Poyatos 1970).

6. LA ESTRUCTURA TRIPLE BASICA DE LA COMUNICACION HUMANA

Poyatos parte de la convicción de que los ENVs no funcionan únicamente como un complemento secundario del habla ya que conviene tener presente que ésta es una actividad, por naturaleza, tan audible como visual (Poyatos 1992). Los estudios tradicionales consideran el lenguaje como un sistema completo y autónomo por sí sólo. Para hacer un estudio tan serio como real de la comunicación humana, no basta sólo con considerar el lenguaje y su triple estructura *léxica-morfológica-sintáctica*. Concibiendo el lenguaje de una manera más amplia de lo que la tradición lo ha ido considerando Poyatos (1988) propone que tengamos en cuenta lo que él llama la *Estructura Triple Básica de la Comunicación Humana: palabras-paralenguaje-kinésica*³. En esta estructura triple, en una frase viva -que se produce en un contexto real-, las expresiones verbales se combinan invariablemente con los rasgos paralingüísticos y kinésicos, ya que las palabras, entendidas y utilizadas como signos arbitrarios o imitativos, son incapaces, por sí mismas, de expresar significados verbalmente inefables; precisamente los encargados de llenar estos vacíos en el discurso son los ENVs (un suspiro, una voz trémula, un timbre alto, etc.). De esta manera, con estas actividades NVs el emisor puede completar, sustituir, confirmar, contradecir, repetir, enfatizar... su propio discurso. Poyatos (1994) lo define como la "lexicalidad y gramaticalidad del paralenguaje y la kinésica":

Lo que hace de la combinación lenguaje-paralenguaje-kinésica una estructura funcionalmente coherente -y por tanto el verdadero instrumento de la comunicación humana- es, primero, su generador kinésico común, y luego su semanticidad y lexicalidad combinadas y su capacidad para operar simultáneamente, alternar mutuamente o sustituirse según se necesite durante la interacción. (Poyatos 1994,I:132-134)

Completando esta triple realidad hay dos dimensiones adicionales que están estrechamente conectadas: la *proxémica* y la *cronémica* ⁴.

7. FUNCIONES DE LA CNV.

Los distintos sistemas NVs desempeñan una serie de funciones comunicativas dentro de una interacción. A continuación presentamos las funciones más generalizadas en los estudios de CNV⁵.

TRANSMITIR INFORMACION EMOCIONAL
CONDUCIR NUESTRA AUTOPRESENTACION
TRANSMITIR ACTITUDES INTERPERSONALES
TRANSMITIR INFORMACION RELACIONADA CON EL LENGUAJE
CONTEXTUALIZAR
SUSTITUIR
CONFIRMAR
CONTRADECIR
REPETIR
ENFATIZAR
ORGANIZAR LA INTERACCION
INFLUIR EN EL INTERLOCUTOR

Cuadro 4. Funciones de la CNV.

A. La CNV transmite información emocional.

Con la CNV cumplimos básicamente una función expresiva o emotiva (Feyeresein y Lannoy 1991). Comunicamos actitudes y emociones y negociamos las actitudes interpersonales (Argyle 1972). Con todo ello, nos referimos a aquello que decimos no verbalmente sobre nuestra condición social, sobre nuestro estado psicológico y emocional, sobre nuestra manera de ser, etc. También hacen referencia a las reacciones y

sensaciones que recibimos cuando interactuamos, ya que sobre todo atendemos los SNVs cuando los mensajes verbales entran en conflicto. Podemos informar acerca de nuestras emociones también de forma verbal, pero lo más habitual es hacerlo con SNVs. Quizás debido a su visibilidad, el rostro, desde que nacemos y antes que el lenguaje articulado, juega un rol importante en la comunicación humana; de ahí que resulte una enorme complejidad de expresiones faciales (EFs a partir de aquí)⁶. Si bien las EFs constituyen uno de los sistemas más efectivos para transmitir nuestros estados emocionales, no son la única fuente de información, ya que la realidad depende del estilo o la manera particular de expresarse cada uno. También pueden aparecer conjuntamente con otros ENVs formando lo que llamamos una *configuración semiótica*.

El Príncipe se dió cuenta de que faltaba Francesco Paolo. El chico entró de repente (<<perdona papá>>) y se sentó. No sufrió ningún reproche pero el padre Pirrone que ejercía el cargo de perro de pastor inclinó la cabeza y se encomendó a Dios. La bomba no estalló, pero el viento de su paso heló la mesa y la cena se fue al carajo. Mientras comían en silencio, los ojos azules del Príncipe miraban a los hijos uno a uno y los hacía temblar de miedo (...) (*El Gatopardo* . I: 45)

B. La CNV conduce nuestra autopresentación.

Todos nosotros transmitimos una serie de signos a partir de los cuales los otros perciben y construyen sus impresiones acerca de nosotros. Hacen referencia a nuestros rasgos físicos, sexo, edad, forma de vestir, etc. y constituyen lo que Knapp (1980/1985:158) llama "autoimagen":

La autoimagen es el sistema básico a partir del cual se desarrolla y florece toda nuestra conducta de comunicación manifiesta. Esta no es más que una extensión de las experiencias acumuladas que han acabado por construir nuestra comprensión de nosotros mismos. En resumen, lo que somos o creemos ser organiza lo que decimos o hacemos.

Un buen ejemplo de ello lo encontramos en la manera de vestirse de don Calogero, nuevo rico, avaro y ambicioso, para asistir a una cena al palacio del Príncipe:

-Papá, ahora sube don Calogero. ¡Viene de frac! Tancredi valoró la importancia de la noticia un segundo antes que los demás (...) Pero cuando sintió la palabra fatal no supo contenerse y produjo una sonrisa convulsiva. No rió, en cambio, el Príncipe, a quien -conviene confesarlo- la noticia produjo un efecto mayor que el que le produjo el desembarco a Marsala (...) Ahora, sensible como era a los símbolos y a los presagios, adivinaba una revolución dentro de aquella corbata blanca y de aquellos faldones negros que subían las escaleras de su casa. No sólo el príncipe había dejado de ser el propietario más fuerte de Donnafugata sino que se veía obligado a recibir, vestido con ropa de calle, un invitado que se presentaba vestido de gala. La contrariedad era grande y le duraba aún mientras avanzaba mecánicamente hacia la puerta para recibir a su invitado. Cuando le vio se sintió un poco aliviado. Eficaz como manifestación política, podía no obstante afirmarse que como obra de sastrería el frac de don Calogero era una catástrofe. La tela era finísima, el modelo moderno pero el corte resultaba sencillamente monstruoso. El Verbo londinense no había acertado a encarnarse dentro de un artesano de Girgenti a quien se había confiado, por avaricia, don Calogero (...) (*El Gatopardo*. II:92-93)

C. La CNV transmite actitudes interpersonales .

Muchas veces las palabras presentan limitaciones cuando se trata de expresar ideas y sentimientos, o estados emocionales. Nos es más fácil expresar con SNVs actitudes claras como el gusto/disgusto, dominio/submisión, etc. Así lo expresan Watzlawick, Beavin y Jackson (1967/1995:250):

(...) tal vez una quinta parte de toda comunicación humana sirve para el intercambio de la información, mientras que el resto corresponde al interminable proceso de definición, confirmación, rechazo y redefinición de la naturaleza de nuestras relaciones con los demás.

Incluso en relación al habla podemos anticipar el contenido de un mensaje verbal a partir de ENVs (Feyresein y Lannoy 1991).

Podemos tomar como ejemplo el encuentro del padre Pirrone con Sarina, su hermana, en la cocina de la casa familiar:

Cuando bajaba para ir a cantar misa a la iglesia encontró Sarina, la hermana, picando cebolla en la cocina. Las lágrimas que le caían de los ojos le parecieron mayores que las debidas a aquella actividad.

-¿Qué pasa? ¿Alguna desgracia? Cálmate: el Señor aprieta pero no ahoga.

La voz afectuosa del sacerdote disipó aquella poca reserva que la pobre mujer tenía aún. Se puso a llorar, con la cara encima de la mesa mostosa (...) (*ElGatopardo*. V:47)

D. *La CNV transmite información relacionada con el lenguaje.*

Contextualizar. Podemos ayudarnos de SNVs para descodificar algunos mensajes codificados verbalmente (Poyatos 1994,1). Los elementos que más sirven para ello son gestos que representan lo que decimos con las palabras, tal como los gestos pictográficos con los cuales se puede dibujar el contenido de las palabras (un cuadro en el aire puede significar un cerco, o una persona cerrada, etc.). Incluso se puede incluir dentro de esta función aquellos gestos o expresiones con las cuales anticipamos el sentido o el contenido de una emoción; p.e. cuando alguien nos va a dar una mala noticia, etc.

Valga como ejemplo cuando el Príncipe, abstraído delante de la fuente del jardín, recibe a su sobrino Tancredi:

Don Fabrizio se detuvo, miró, recordó, pensativo.

-Tío, ven a ver los melocotones extranjeros. Son magníficos. Y déjate de indecencias que no son para personas de tu edad.

La afectuosa malicia de la voz de Tancredi lo distrajo de su aturdimiento voluptuoso. No se había percatado de su llegada: era como un gato. Al principio le pareció que un cierto rencor se apoderaba de él a la vista del chico: aquel 'petit maître' con la cintura ceñida debajo de su vestido oscuro había sido la causa de que pensase tanto en la muerte dos horas antes. Después se percató de que no era rencor. Más bien un poco de miedo. Temía que le hablara de Concetta. Pero la forma en que se le había acercado, el tono de su voz no era el de quien se prepara a hacer confidencias amorosas a un hombre como él. Se tranquilizó (...) (*ElGatopardo*. II: 81-82).

También cuando Concetta, humillada, se dirige a su primo Tancredi:

Al incorporarse vió a Concetta con la cara enrojecida y a punto de llorar.

- Tancredi, estas cosas tan feas se dicen al confesor, no se cuentan en una mesa de señoritas. Al menos si son como yo. Y le giró la espalda. (*ElGatopardo*. II:117-118)

Sustituir. Parcialmente o totalmente podemos desempeñar esta función con emblemas, ya que cuando el canal verbal está ocupado o hay algún tipo de impedimento (ruido ambiental, cuando no se quiere interrumpir

una conversación o simplemente cuando no se quiere o no se puede hablar) los utilizamos a menudo. Muchas veces ocurren en contextos como el escolar, cuando el profesor está atendiendo a más de un alumno a la vez y respondiendo a distintas peticiones.

De vuelta a la casita cúbica, [el padre Pirrone] se encontró que su cuñado Vicenzino ya había llegado y así no pudo tranquilizar a su hermana de otra manera que haciéndole señas por encima de la espalda del terrible marido, cosa más que suficiente, tratándose de sicilianos. (*El Gatopardo*. V:73).

Confirmar. La CNV también puede acentuar o corroborar una parte o palabra del mensaje verbal para subrayar algún tipo de petición, etc.

De pie, hablaba con dialéctica y accionaba, títere lamentable y ridículo que tenía razón.
-Yo, Excelencia, voté que <<no>>. No, cien veces no. (...) (*El Gatopardo* . III:74-75).

Contradecir. Sería un fenómeno que podríamos catalogar de incoherencia entre las informaciones verbales y NVs. Puede ser espontánea o intencionada. Normalmente los investigadores coinciden en que, ante la duda, debemos atender el mensaje NV. P.e., decir a alguien con una EF de seriedad: "será un placer recibirte en mi casa", donde se exterioriza todo lo contrario. El mensaje verbal puede debilitarse también con el tono de voz que le quite verosimilitud, o con una postura de brazos en forma de barrera, que expresa una actitud poco participativa en un contexto en que se pide a alguien que participe en algo. Sea como sea, el mensaje verbal no se corresponde con el NV, aunque parezca que sí.

Sirva como ejemplo un pasaje donde las lágrimas de Concetta son protagonistas cuando recibe en palacio a Tancredi, su amor frustrado, pero se disfraza la emoción de tristeza con la de alegría:

Concetta se mostró particularmente afectuosa: su alegría -dijó- era tan intensa que le hacía salir lágrimas de los ojos. (*El Gatopardo* . IV: 44).

Y este otro, en que el adjetivo <<triste>> no encaja con la EF de <<alegría>> que adivinamos detrás de las gafas:

(...) entró don Ciccio Ferrara, el contable. Era un hombrecito delgado que escondía el alma ilusa i ambiciosa de un liberal detrás de unas gafas tranquilizadoras y unas corbatas immaculadas. Aquella mañana estaba más animado que de costumbre: parecía estar claro que las mismas noticias que habían deprimido el padre Pirrone habían actuado encima de él como un cordial positivo.

- Tiempos tristes, Excelencia -dijo después de los saludos habituales-. (*El Gatopardo* . I:98-99).

Repetir. Cuando emitimos un mensaje verbal, para evitar ser redundantes de nuevo verbalmente, podemos hacer uso de algún gesto para decir lo mismo sin palabras; p. e. contestar afirmativamente de forma verbal y con un asentimiento de cabeza, o expresar verbalmente que nos gusta algo y decir lo mismo a continuación sólo con la mirada de admiración. En el ejemplo siguiente, el ambicioso e insensible don Calogero admira lo que ve, asombrándose sólo con el cálculo monetario de aquellas obras de arte:

- ¡Magnífico, príncipe, magnífico! Ahora ya no se hacen cosas así, al precio actual del oro... Sedara estaba a su lado; con ojitos brillantes recorría el palacio, insensible a la gracia de muebles, cuadros y tapices, atento sólo a su valor monetario. (*El Gatopardo* . VI:43-44).

Enfatizar. Normalmente se produce cuando queremos resaltar una parte del mensaje verbal o expresarlo de una forma más contundente y dinámica. Se utilizan a menudo como recursos expresivos para ayudar a formar y construir el discurso oral. Podemos con gestos exaltar las imágenes que construimos a través de las palabras, p.e. recitando, etc.

Ya sereno, don Fabrizio había tomado de nuevo la costumbre de leer por las tardes. En otoño, después del rosario, porque era demasiado oscuro para salir, la familia se reunía cerca de la chimenea esperando la hora de la cena y el Príncipe, de pie, leía a los suyos las hojas de una novela moderna y traspiraba digna benevolencia por todos los poros de su cuerpo. (*El Gatopardo* . IV:34).

Organizar la interacción. Kendon es uno de los especialistas en kinésica que más se ha adentrado en el estudio de la gestualidad relacionada con el habla. Nos advierte de algo verdaderamente importante: que tengamos en cuenta el movimiento, además del discurso verbal, si queremos entender lo que llamamos un "acto de discurso": miradas, movimientos de cejas, de cabeza y, naturalmente, de brazos y manos (Kendon 1980). Así señalamos la toma de turno, sincronizamos una conversación, organizamos una interacción, etc. Se puede conseguir con elementos paralingüísticos, con contacto ocular, con inclinaciones del cuerpo, etc. En el siguiente ejemplo vemos los esfuerzos que hace Tancredi, sentado entre dos jóvenes, para mantener la interacción con ambas sin excluirlas de la conversación:

Tancredi, entre las dos jóvenes, con la atenta cortesía de quien se siente culpable, dividía equitativamente miradas, bromas y atenciones (...) (*El Gatopardo* . II:507)

Influir en el interlocutor. Podemos persuadir o causar decepción con SNVs para provocar determinadas actitudes. Puede utilizarse como un instrumento para influir en los demás y así obtener determinadas respuestas; p.e. tocando a nuestro interlocutor, sonriéndole, etc. Un buen ejemplo de ello nos lo muestra Angélica cuando se dirige al Príncipe para pedirle un baile:

- Príncipe -decía Angélica-, hemos sabido que era aquí; hemos venido para descansar, pero también para pedirle un favor. Esperamos que no nos lo negará.

Sus ojos sonreían, maliciosos, y su mano se posó encima de la manga de don Fabrizio.

- Le quería pedir que baile conmigo la próxima mazurca. Diga que sí, no sea malo. Sabemos que es un gran bailarín. (*El Gatopardo* . VI:58-59).

Estos gestos pueden suponer una modificación de la conducta del interlocutor. Supongamos que el inicio de un determinado gesto contribuye a que alguien se levante por nosotros, sin que nosotros lo hagamos, como en el ejemplo siguiente:

A lo mejor Chevalley hubiese seguido mucho tiempo en este tono si Bendicó, detrás de la puerta, no hubiese pedido a <<la sabiduría del soberano>> que le dejasen entrar. Don Fabrizio hizo gesto de levantarse para abrir pero con una pereza tal como para dar tiempo al piamontés que lo hiciese él. (*El Gatopardo* . IV:154).

8. CONCLUSIONES.

En este artículo hemos querido reflejar nuestro interés por el fenómeno multidimensional de la comunicación. Un estudio completo de la comunicación humana, desde la perspectiva del análisis del discurso, no puede limitarse solamente al lenguaje verbal porque ésta, la comunicación entre personas, no se reduce meramente al discurso lingüístico. Esto nos lleva reiterar que la esencia de la estructura del discurso humano es triple: lenguaje-paralenguaje-kinésica (Poyatos 1988). Además de este concepto, cabe tener en cuenta también otros sistemas: proxémica, cronémica, semiótica objetual, etc., pues las palabras no se producen en un vacío semiótico sino en un contexto real. Así pues, la comunicación ya no se puede ver sólo como un acto verbal, consciente y voluntario, sino como un proceso más complejo donde los individuos, además de hablar, gesticulan, se mueven, reaccionan a estímulos externos e incluso pueden estar callados. A pesar del predominio indiscutible del sonido y del movimiento, en la mayoría de las circunstancias no son siempre los más importantes, puesto que hay otros sistemas que pueden contener la parte más importante del mensaje o todo el mensaje mismo. Pase lo que pase, consciente o inconscientemente, voluntariamente o no, incluso permaneciendo en silencio, la comunicación es inevitable e incontrolable porque los canales no verbales siempre están abiertos. Estas aportaciones nos hacen revisar el concepto tradicional de comunicación y concebirlo como un continuo dinámico o interactivo de sistemas, donde su funcionamiento precisamente se refleja en las relaciones intersistémicas e intrasistémicas que mantienen los distintos sistemas comunicativos.

Los ENVs juegan un papel importante en la manifestación de sentimientos, pensamientos, actitudes personales, etc. porque todos estos mensajes son parcialmente codificados con palabras. Además de esta función, los estudios sobre CNV han puesto de manifiesto otras funciones. Así pues, si queremos ofrecer una definición más realista tanto del lenguaje como del fenómeno de la comunicación humana en términos científicos, no podemos ignorar todas estas aportaciones. Si la CNV es significativa en la vida real y juega un rol importante en todas las formas de interacción humana, en literatura es también imprescindible, sobre todo en las narraciones mínimamente realistas. De ahí que hayamos ilustrado las funciones de la CNV con ejemplos literarios.

NOTAS

1. Estos sistemas son: Kinésica (Birdwhistell 1952), que incluye los *gestos, maneras y posturas* (Poyatos 1983), *posición* (Schefflen 1965) y parte del *sistema neuro-vegetativo* (Schefflen 1965); Proxémica (Hall 1959); Paralenguaje (Hill 1952) y elementos casiparalingüísticos (Poyatos 1983); Cronémica (Poyatos 1972); Rasgos Físicos (o Elementos de Percepción Intersomática, en Poyatos 1994), y Elementos de Semiótica (Mead 1969) que Poyatos (1983) denomina "Sistemas objectuales" y "Sistemas ambientales", y que nosotros agrupamos en la categoría "Semiótica objectual" (Gaya 2001). Esta categoría comprende: *nutritivo* (elementos nutritivos y pseudo-nutritivos); *includentaria* (vestidos y ropaje); *artefactos* (joyas, perfumes, productos cosméticos, tatuajes, peinados, color de piel como elemento técnico...; *construido* (mobiliario, objetos artístico-decorativos, arquitectura, color de paredes, música, iluminación...; *modificado* (cultivos, jardinería); *natural* (terreno, flora, color, luz, clima) y *fauna* (animales domésticos, domados y salvajes). Por economía, en el cuadro 2 de este artículo anotamos esta categoría simplemente con la palabra "Semiótica".
2. Ver Gaya (2001): *CNV y literatura. Desarrollo de un modelo semiótico de transcripción* . RESLA (en prensa).
3. Poyatos presentó el tema de "the basic triple structure of human communication behavior" por primera vez en el congreso de la *Northeast Modern Language Association* de 1970 en Filadelfia. Desde entonces la ha tratado como un tema obligado en cualquier discusión de la comunicación interpersonal, como parte de otros trabajos o como tema único en multitud de conferencias en todo el mundo.
4. El término *Proxémica* lo introduce Hall (1959) y hace referencia a la percepción y manipulación del espacio físico entre los individuos de distintas culturas en una situación intercomunicativa. Como analogo a este término, Poyatos (1972) acuña el de *Cronémica* , refiriéndose con él a la percepción y tratamiento del tiempo en una interacción, también de índole cultural.
5. Para ilustrar algunas de estas funciones tomo ejemplos del mundo literario, concretamente de la narrativa. Forman parte de un estudio más amplio, en fase de elaboración, sobre CNV en *Il Gattopardo* de G.T. di Lampedusa, siguiendo la traducción que hace Ll. Villalonga al mallorquín. Para este artículo ofrezco una traducción al castellano de elaboración propia, pero indicando las páginas de las hojas de mi transcripción semiótica (en prensa).
6. Se habla de que los músculos faciales son suficientemente complejos para emitir más de mil expresiones diferentes y la acción de estos músculos es tan rápida que se pueden mostrar todas en unas pocas horas (O'Sullivan 1972).

BIBLIOGRAFIA

- Argyle, M. (1972/1984): *Psicología del comportamiento interpersonal* . Madrid: Alianza.
- Birdwhistell, R. (1952): *Introduction to Kinesics. An Annotated System for Analysis of body Motion and Gesture*, Washington, D.C.:Dept. of State, Foreign Service Institute.
- (1970): *Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication* . Filadelfia: University of Pensilvania.
- Cerdán, L. (1997): *La Comunicación No Verbal en el discurso del profesor* . Tesis de Doctorado. UBA.
- Feyeresein, P. y De Lannoy, D. (1991): *Gestures and Speech. Psychological Investigations* . New York: Cambridge University Press & Ed. De La Maison Des Sciences De L'Homme.
- Goffman, E. (1963): *Behavior in Public Places: Notes on the Social Organization of Gatherings* . New York: Free Press.
- Hall, E. (1959/1989): *The Silent Language* . New York: Fawcett.
- Hill, A.E. (1952): "A Note on Primitive Languages". *International Journal of American linguistics*, 18, pp. 172-177.

- Hymes, D. (1972): "Models of the interaction of language and social life", en J. Gumperz y D. Hymes (eds.), *Directions in Sociolinguistics*. Philadelphia: Pennsylvania Press.
- Katz, A.M., y Katz, V.T. (ed.) (1983): *Foundations of Nonverbal Communication: Readings, Exercises, and Commentary*. Carbondale: Southern Illinois University Press.
- Kendon, A. (1980): "Gesticulation, Speech and the Gesture Theory of Language Origins" en Key, M.R. (ed.), *The relationship of Verbal and Nonverbal Communication*. París/La Haye: Mouton, pp.207-227.
- Knapp, M. (1980/1985): *La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno*. Barcelona: Paidós.
- Korte, B. (1993): *Body Language in Literature*. Toronto, Buffalo, London: University of Toronto Press.
- Laver, J. y Hutcheson, S. (1972): *Communication in Face to Face Interaction: Selected Readings*. Harmondsworth: Penguin.
- Poyatos, F. (1988) "New Research Perspectives in Cross-Cultural Psychology Trough Nonverbal Communication Studies", en F.Poyatos (ed.), *Cross-Cultural Perspectives in Nonverbal Communication*. Lewiston, New York/Toronto: C.J. Hogrefe.
- (1994) *La Comunicación No Verbal I. Cultura, lenguaje y conversación*. Madrid: Istmo.
- Ruesch, J. y Kees, W. (1956): *Nonverbal Communication: Notes on the Visual Perception of human Relations*. Berkeley/Los Angeles: University of California Press.
- Sapir, E. (1927/1951): "The unconscious patterning of behavior in society", en *Selected Writings of Edward Sapir in Language, Culture and Personality*. A David G. Mandelbaum, ed. pp.544-559. Berkeley: University of California Press.
- Schefflen, A. (1965/1994): "Sistemas de Comunicación humana", en I.Winkin (ed.), *La nueva comunicación*, (op. cit.),pp. 198-229.
- (1973): *How Behavior Means: Exploring the Contexts of Speech and Meaning: Kinesics, Posture, Interaction, Setting, and Culture*. New York: Gordon and Breach; Garden City, N.Y.: Doubleday (1974).
- Sebeok, T.A. (1979): *The Sign and Its Masters*. Austin and London: University of Texas Press.
- Serrano, S. (1980): *Signos, Lengua y Cultura*. Barcelona: Anagrama.
- Tomasi di Lampedusa, G. (1958): *Il Gattopardo*. Milano: Feltrinelli. [Traducción de Llorenç Villalonga (1962): Barcelona: Club Editor].
- Watzlawick, P., Beavin, B.J. y Jackson, D.D. (1967/1995): *Teoría de la comunicación humana*. 10a. ed. Barcelona: Herder.
- Winkin, Y. (ed.) (1981/1994): *La nueva comunicación*. 4a. ed. Barcelona: Kairós.