

Mark L. Knapp  
(*Purdue University*)

# La comunicación no verbal

El cuerpo y el entorno



PAIDÓS

Barcelona • Buenos Aires • Mexico

Título original: *Essentials of nonverbal communication*  
Publicado en inglés por Holt, Rinehart and Winston,  
Nueva York, 1980

Traducción de Marco Aurelio Galmarini

Supervisión de José Manuel Pérez Tornero y J. Martínez Abadía

Cubierta de M. Eskenazi y V. Viano

Quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización escrita de los titulares del «Copyright»,  
bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción total o parcial de esta obra  
por cualquier método o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento  
informático, y la distribución de ejemplares de ella mediante alquiler o préstamo públicos.

© 1980 by Mark L. Knapp  
© de la traducción, Marco Aurelio Galmarini  
© 1982 de todas las ediciones en castellano,  
Ediciones Paidós Ibérica, S.A.,  
Av. Diagonal, 662-664 - 08034 Barcelona  
<http://www.paidos.com>

ISBN: 978-84-7509-185-3  
Depósito legal: B-51.384/2007

Impreso en Book Print Digital  
Botànica, 176-178 - 08908 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona)

Impreso en España - Printed in Spain

## 12. Observación y registro de la conducta no verbal

*¿Por qué te quedas mirándome de ese modo, papá?*

ERIC KNAPP, nueve años

El observador eficaz ha de ser capaz de mantener un sutil equilibrio entre el papel activo de un perito en su campo y una cierta impasividad e imparcialidad. Cuando uno se siente muy seguro en la propia comprensión de lo que ocurre a su alrededor, debería de haberse un esfuerzo y adoptar una actitud ignorante propia de un niño; por el contrario, cuando el sujeto llega a sentirse como un experto en el caso y al decidirse en el campo de observación, entonces debería dejar paso al sujeto. Así como los buenos oradores tienen la importante motivación de dar a entender claramente las ideas que exponen a su auditorio, de la misma forma un observador eficaz debe dar un paso en comprender la conducta del observado y a ello dirige su esfuerzo. Para lo cual el observador debe de adoptar una actitud de cierto distanciamiento respecto de aquellos a quienes observa.

Es probable que los observadores eficaces hayan pasado previamente por una experiencia de este tipo.

Observe el lector la Figura 12.1 ¿Qué ve? Escriba sus observaciones. Situado ante el caso de analizar una figura abierta o no estructurada como la presentada es probable que un observador, dé cuenta de hallazgos tales como una estructura de ladrillos, o arte moderno abstracto, o una línea de dibujo, o un grupo de cuadros, rectángulos y otras formas irregulares, o nada, o un conjunto de líneas, o un laberinto, u otras muchas cosas. Pero si se le pide que observe con particular interés intentando descubrir letras del alfabeto, posiblemente el observador vea la letra mayúscula E cuando se enfrente con este estímulo. En la Figura 12.1, las líneas verticales y horizontales actúan como interferencia visual o «ruido» y conservan oculta la letra E. La interferencia en las situaciones humanas de observación será mucho más perturbadora si las examinamos sin contar con ningún tipo de perspectiva o sistema de observación.

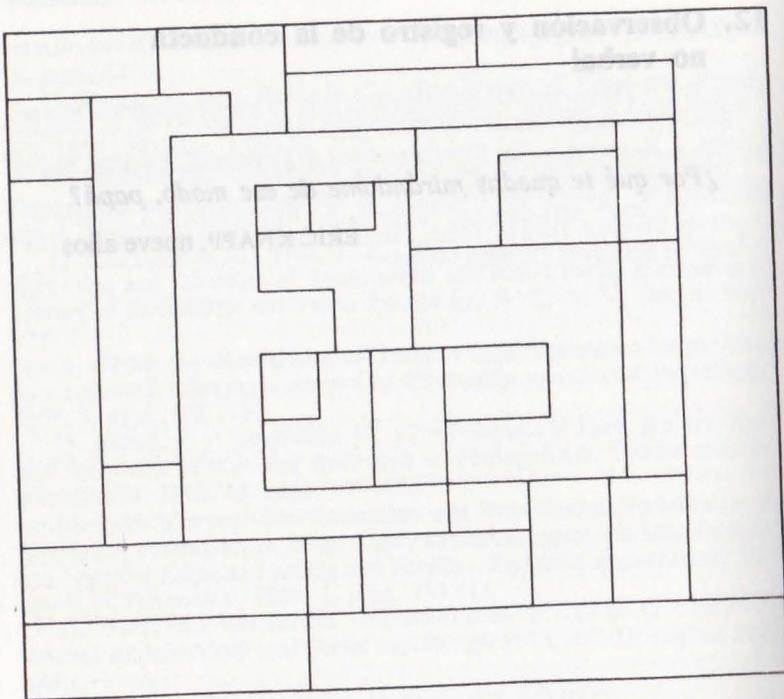


FIGURA 12.1

Necesitamos saber qué hemos de mirar y cómo registrarlo si tenemos que volver a mirarlo más tarde. Se puede, sin duda, sostener que esta rígida adhesión a un esquema particular de observación terminará por condicionar lo que vemos y nos imposibilitará la percepción de conductas que no figuran en nuestra lista. Aunque esto pueda suceder debemos evitarlo. Tendremos que comenzar de alguna manera; necesitamos poner cierto orden en un conjunto muy complejo de acontecimientos.

### *El observador*

Todos somos observadores. El proceso de observación puede ser más crítico para ciertas actividades profesionales y de ocio que para el desarrollo de otras, pero todos nos vemos involucrados en dicho proceso: el abogado y el juez, el represen-

tante comercial y el cliente, el médico y el paciente, el maestro y el estudiante, el lector y los espectadores, el jefe de personal y el solicitante de empleo, el sacerdote y sus feligreses. También observamos las situaciones cotidianas de padres, hijos, amantes, amigos y personalidades de la televisión. No obstante algunos están mejor capacitados para observar la conducta humana que otros. No están claras las razones de estas diferencias, pero podemos ofrecer algunas ideas sobre la base de la experiencia personal. El observador eficaz ha de ser capaz de mantener un sutil equilibrio entre el papel erudito de un perito en su campo y una cierta ingenuidad e ignorancia. Cuando uno se siente muy seguro en la propia comprensión de lo que ocurre a su alrededor, debería de hacerse un esfuerzo y adoptar una actitud ignorante propia de un niño; por el contrario, cuando el sujeto llega a sentirse como inmerso en el caos y el desorden en el campo de observación, entonces debería dejar paso al experto. Así como los buenos oradores tienen la importante motivación de dar a entender claramente las ideas que exponen a su auditorio, de la misma forma un observador eficaz tiene gran interés en comprender la conducta del observado y a ello dirige su esfuerzo. Para lo cual el observador debe de adoptar una actitud de cierto distanciamiento respecto de aquellos a quienes observa.

Es probable que los observadores eficaces hayan pasado por una muy variada gama de experiencias educativas y personales. Esta base experiencial ayuda al observador a procesar estímulos complejos y fugaces y a situar más tarde las observaciones en la perspectiva adecuada. Dicho de otra manera, el observador ha de tener la habilidad suficiente como para descubrir el hilo unificador y los conceptos generales que conectan las múltiples observaciones aisladas. Para conseguirlo se precisa de una cierta dosis de paciencia y perseverancia. Por último, si se quiere ser un buen observador de los demás, parece razonable que se posea también una cierta capacidad de conocimiento propio, advirtiendo y aceptando tanto las cualidades positivas como las negativas de uno mismo. No todo el mundo está de acuerdo con esto último. No sabemos realmente si quienes se comprenden mejor a sí mismos son también los que mejor comprenden a los demás, o si quienes tienen habilidad para observar e interpretar la conducta de sus amigos están

también en condiciones de realizar procesos similares con extraños.

Para determinar las características comunes de observadores eficientes debe de considerarse la información que buscan y lo que consiguen. La siguiente lista puede ser útil a los observadores de cualquier transacción humana. Es posible que cada una de las informaciones que van a enumerarse contribuyan a condicionar al observador, pero la información es necesaria como base para interpretar plenamente las observaciones: 1) Indagar acerca de los participantes (edad, sexo, posición o estatus, relación mutua, historia previa, etc.). 2) Descubrir datos relativos al ambiente donde tiene lugar la interacción (clase de ambiente, relación de los participantes con el medio, conducta esperada en ese medio, etc.). 3) Investigar sobre los fines de la interacción, metas ocultas, compatibilidad de finalidades, etc. 4) Buscar indicios acerca de la conducta social, como quién hace qué cosa a quién o con quién, forma de dicha conducta, intensidad, a quién está dirigida, qué la motiva, cuál es el objetivo aparente del comportamiento, efecto de los otros interactuantes, etc. 5) Indagar sobre la frecuencia y duración de tales conductas, como cuándo ocurre, cuánto dura, si se repite o no, frecuencia con que se repite, grado de tipicidad de tal conducta en tal situación, etcétera.

*La falibilidad de la percepción humana.* No es raro que varios observadores del mismo acontecimiento vean cosas muy distintas, ni es raro tampoco que un observador vea cosas muy diferentes en un mismo acontecimiento en dos momentos distintos. A veces un observador percibirá una secuencia de acción como una unidad perceptual, mientras que otro observador puede ver la misma secuencia como dividida en diversas unidades. Los factores a los que nos referiremos a continuación son sólo algunos de los que pueden contribuir a diferenciar la percepción, factores a los que los observadores eficientes han de estar atentos y que deben de tener en cuenta.

El punto de partida debe ser el reconocimiento de que es nuestro propio condicionamiento cultural, educación y experiencias personales lo que organiza la percepción. Utilizando los temas que eligen para hablar y que constituyen el objeto de su interés los adultos señalan a los niños lo que piensan que son

las dimensiones críticas de los demás. Es así como formamos asociaciones que ineludiblemente entran en nuestras observaciones. Por ejemplo, es posible que no seamos capaces de ver lo que consideramos rasgos contradictorios de conductas de otras personas, esto es, que nos resulte imposible concebir una persona que sea al mismo tiempo tranquila y activa, rica y accesible, baja de estatura y de temperamento romántico. Otro aspecto de esta visión del mundo libre de contradicciones internas que puede afectar nuestras observaciones concierne a las ideas preconcebidas de lo que observaremos con posterioridad, como, por ejemplo, «Mis observaciones tendrán lugar en un hogar de ancianos. En consecuencia, las personas que observaré serán ancianas, no comunicativas, enfermas, inactivas, etc.». Hay que reconocer la utilidad de tales expectativas y estereotipos que, muchas veces, pueden preparar para observaciones adecuadas. En Estados Unidos se enseña ante todo a confiar en los sistemas visual y auditivo como fuente de información digna de confianza, y se descuidan a veces datos útiles derivados de otros sentidos, como el tacto y el olfato.

Debe tenerse presente que solemos proyectar nuestras propias cualidades en el objeto de nuestra atención (después de todo, si algo vale para nosotros, también ha de valer para los demás). En las ocasiones en que deseamos sentirnos únicos, invertimos el proceso, como, cuando decimos «Soy una persona razonable, pero la mayoría de la gente no lo es». Esta interacción entre nuestros propios deseos, necesidades e inclusive estados emocionales pasajeros, por un lado y, por otro lado, lo que vemos en los demás, nos lleva a veces a ver sólo lo que queremos ver o a pasar por alto lo que podría ser evidente para otros. Nos referimos al proceso que se conoce como *percepción selectiva*. Para mostrar los rodeos mentales que podemos dar en busca de la percepción selectiva, imaginemos que hemos observado a una madre pegando a su hijo, y que esta madre había sido previamente percibida como incapaz de semejante acción. Una reacción nuestra podría consistir en ignorar el estímulo, diciendo «Es una madre maravillosa, de modo que no puede haber pegado a su hijo»; o bien podemos restar importancia a la información contradictoria y decir, «A veces los niños te sacan de tus casillas, y es comprensible que de vez en cuando los padres tengan que “ponerse duros”; podríamos también cambiar

el significado de la incoherencia, y decir «No pudo haberle pegado, porque en ese caso el niño se habría asustado más y habría llorado más fuerte, habrá sido una "palmada cariñosa"»; o bien podemos reinterpretar los rasgos observados previamente para compensar la información contradictoria, diciendo «Ya me parecía a mí que esa imagen de "madre maravillosa" no era más que una falsa apariencia y este incidente no hace más que confirmarlo»; o podemos inferir nuevos rasgos en la persona, como cuando se dice «Pienso que es una persona enérgica, responsable y generosa, pero debe poseer un temperamento demasiado vivaz y excesivamente punitivo». Así, no es raro que a menudo las observaciones que contradicen nuestras creencias sean manipuladas para darles una forma que «tenga sentido» para nosotros. Cuando los adultos observan niños o animales, es difícil renunciar a análisis profundamente arraigados en la actividad humana adulta. Debido a la existencia de estas deformaciones perceptivas, es importante que los observadores controlen sus observaciones comparándolas con informes independientes de terceros y que controlen también la coherencia de sus propias observaciones sobre distintos conceptos a lo largo del tiempo.

Debemos ser conscientes de que nuestras percepciones sufrirán las influencias de lo que hemos elegido observar. Probablemente no utilizamos los mismos criterios para observar a nuestros amigos, a nuestros padres o a extraños. Ver a los propios hijos o al cónyuge tal como los ven los demás es algo tan extraño como oír un registro de nuestra propia voz tal como lo oyen los demás. Es posible que atribuyamos conductas percibidas de un modo más positivo a la personalidad de nuestros amigos y conductas percibidas de un modo más negativo a las compulsiones del medio. La familiaridad tanto puede ayudar a la observación como puede crear un «ruido» observacional, pero siempre afecta a nuestras percepciones. Además, determinados fenómenos nos llevarán a centrar la atención en una clase de conducta, observada de cerca, al tiempo que a pasar por alto conductas simultáneas que acontecen en lugares más alejados. La conducta objeto de examen puede ser mayor, más activa, más interesante, o la vigilaremos más estrechamente si se trata de una conducta insólita que si se trata de una conducta normal o esperada. Cuando se observa una conversa-

ción, es posible que resulte imposible prestar atención a todo lo que allí ocurre. A veces nos llamará la atención, miraremos, reaccionaremos e interpretaremos un conjunto particular de señales mientras que en otros momentos esas mismas señales nos pasarán inadvertidas o no les daremos importancia. Frecuentemente los observadores quedarán prisioneros de la tendencia natural a seguir los turnos del hablante en la conversación, de manera tal que centrarán su atención en la persona que habla y descuidarán otros acontecimientos no verbales asociados con el oyente. Algunos fenómenos son tan complejos, tan sutiles, o tan frecuentes, que la fatiga del observador llega a convertirse en un factor importante de la situación.

Aun cuando dos personas observen el mismo acontecimiento y le asignen el mismo significado, pueden elegir diferentes maneras de expresar sus observaciones, hasta el punto de que un extraño podría sospechar que los dos observadores habían visto dos cosas distintas. Esto es debido a la dificultad de describir una expresión facial tal como felicidad, alegría, placer o diversión, o a la existencia de matices de expresión tal como cuando se dice «Ella lo golpeó» o «Ella lo empujó». De aquí que el lenguaje que utilizamos para expresar nuestras percepciones puede ser una variable importante en el juicio acerca de la corrección de aquellas percepciones.

Los observadores también han de ser sensibles a la posible influencia de los efectos de orden. A veces observaremos algún rasgo de la conducta ajena que ejercerá influencia en las percepciones de lo que viene después, corrientemente es el último acto de una persona lo que nos mueve a volver a analizar e interpretar toda la conducta que le precediera.

Por último, nuestro interés se centrará en las descripciones fácticas y no evaluativas de la conducta, así como en las interpretaciones que damos a estas descripciones. Básicamente, podemos decir que un observador eficiente ha de tener cuidado de no confundir la descripción pura con las inferencias o interpretaciones acerca de la conducta. El fracaso en el «estadio inferencial» está muy bien ilustrado en la conocida anécdota del científico que ordena a su rana que salte y, tras unos minutos, la rana salta. Entonces el científico anota esta conducta y luego amputa una de las patas posteriores de la rana. Vuelve a ordenar a la rana que salte; repite varias veces la orden «¡Salta!», y

en el momento preciso, la rana intenta débilmente saltar con una sola pata posterior. Posteriormente el científico amputa la otra pata posterior y repite una y otra vez la orden de saltar. Como la rana no salta, el científico anota en su cuaderno: «Después de la amputación de una de sus patas posteriores, la rana comienza a perder el oído; cuando se le amputan ambas patas posteriores, se vuelve completamente sorda». La lección que cabe extraer de esta historia se refiere al problema de las interpretaciones simples de actos conductuales complejos. Es muy tentador pensar, cuando alguien parece evitar el contacto visual con nosotros, que ello es un indicio de que esa persona nos oculta algo. Debemos estar permanentemente en guardia contra estas simples explicaciones de causa y efecto de la conducta observada. Únicamente después de estudiar minuciosamente la totalidad del contexto del acontecimiento podemos comenzar a hacer inferencias acerca de por qué tal o cual conducta ha tenido lugar, y aun entonces debemos avanzar sólo en términos de grados variables de probabilidad, jamás con una seguridad absoluta.

Cuando los observadores desean realizar interpretaciones de las conductas observadas, se ha de proceder con extremada prudencia. Por ejemplo, supongamos que alguien me observa desde una cierta distancia y me vea utilizar lo que piensa que constituye una cantidad excesiva de ilustradores. Que se trate de mi «estilo» normal de comunicación o que sea consecuencia de las circunstancias de encontrarme, por ejemplo, hablando con una persona que no comprende bien mi lengua, no quedará claro hasta que el lector no obtenga información ulterior. A veces nos enfrentamos con la disyuntiva de atribuir una conducta a la personalidad de un individuo o a alguna circunstancia de la situación inmediata. Podemos buscar una causa situacional para alguna conducta «no deseable», pero si no encontramos una explicación plausible, podremos atribuirla simplemente a la personalidad del sujeto con mayor seguridad de acierto. Sin embargo, hemos de reconocer la posibilidad de haber errado la causa situacional, y/o haber sido incapaces de considerar la situación como lo hace el participante. Cuando nos equivocamos en cualquier sentido, lo más probable es que atribuyamos las acciones a disposiciones permanentes de los demás y tendamos a minimizar las exigencias de la situación. Si una conducta de-

terminada forma parte de la personalidad de una persona y la muestra ostensiblemente, nuestras predicciones acerca de esta persona resultan considerablemente más fáciles.

Las tendencias perceptivas previas son tan sólo algunas de las cuestiones a las que un observador eficiente ha de estar atento, a las que ha de adaptarse y las que debe tener en cuenta.

### *El registro observacional*

¿Qué es lo que tenemos que observar? ¿Qué categorías de conducta se deben decodificar? Las conductas elegidas para su estudio variarán según el interés del observador, por ejemplo, el engaño, el tomar el turno en la conversación, o abandonarlo, etc. Probablemente las categorías iniciales serán desarrolladas por la propia observación informal del observador. La precisión en las descripciones de estas categorías iniciales es una tarea difícil, pero muy importante. Por ejemplo, si suponemos que se quiere codificar la conducta táctil veremos que existirá una gran diferencia entre tocar al interactuante ligeramente en los hombros con la palma de la mano o asestarle un fuerte puñetazo en la mandíbula. En este caso no sólo será menester estar alerta a las posibles diferencias en la fuerza del contacto sino que también habrá que tener en cuenta la frecuencia del mismo. La importancia de la especificidad de la categoría depende en gran parte de los fines e hipótesis del observador, pero los observadores no verbales deben estar atentos a las diferencias que pueden ser significativas antes de comenzar a codificar. Tal como hemos visto, la precisión en la información puede tener una gran influencia en la interpretación de los datos y deducciones que se hagan a partir de ella. Por ejemplo, alguien puede advertir la frecuencia de reforzadores verbales tales como «Ya», «Bien» o «Uh-uh», y extraer la conclusión de que un hablante dio un gran apoyo al otro. Sin embargo, sabemos que las mismas palabras pueden ser dichas de una manera sarcástica (agregando ciertas señales vocales) que cambia por completo la interpretación, y también sabemos que tales recursos verbales se utilizan para «coger el turno» cuando la conversación parece no abrirse de ninguna manera.

En el desarrollo de las categorías de observación puede ser

tentador suponer referentes comunes para conductas «comunes». En un trabajo en que había que codificar la sonrisa, parecía innecesario abundar en descripciones de lo que se entendía por sonrisa. Pero sobre doce conductas no verbales codificadas para este estudio, el acuerdo más bajo entre los observadores se registró precisamente en lo referente a la frecuencia de la sonrisa. Cuanto menos tiempo se dedicaba a especificar (visual y verbalmente) lo que constituía una sonrisa, tanto menor fue la fiabilidad de que podían gozar los observadores. Cuanto más intangible o abstracta sea la conducta que se trata de codificar, tanto más decrecerá la fiabilidad entre los observadores. En todo caso, tanto los observadores como los codificadores deberían pasar por un programa de entrenamiento previo al cumplimiento de sus respectivas tareas. Debería suministrárseles una descripción rigurosa de la conducta que se ha de codificar y tiempo suficiente para practicar en acontecimientos similares a los que posteriormente van a tratar.

Estrechamente relacionado con el desarrollo de las categorías se encuentra el método de registro de conductas. La eficiencia es siempre un criterio importante en los procedimientos de registro, pero la misma importancia tiene el criterio de precisión. Por ejemplo, puede ser eficiente el mero registro de que una conducta haya tenido lugar o no; sin embargo, las sutilezas de ciertas conductas no verbales exigen el empleo de escalas de diversa magnitud para registrar los diferentes grados en que puede ser ejecutada una conducta determinada. Así, debería determinarse si es importante registrar el hecho de que tenga o no lugar una «inclinación hacia adelante» (sí/no) o cuál es la medida de inclinación hacia adelante (diez grados, treinta grados, cuarenta y cinco grados, etc.) o durante cuánto tiempo se prolonga dicha inclinación (de uno a cinco segundos, de seis a diez segundos, de once a quince segundos, etc.) o en qué momento de la interacción se produce la inclinación (si en los primeros diez segundos, en los diez segundos finales, etc.), o las cuatro cosas a la vez. Estos juicios sólo pueden formularse en un contexto específico, pero suele escogerse una escala bipolar cuando una escala de cinco o siete niveles proporcionaría datos mucho más precisos. Además, puede perderse la intensidad y la significación de un acontecimiento si se otorga la misma importancia a todas las conductas del sistema categorial.

*Trabajo con registros visuales.* Tal vez, por muchas y distintas razones, se desee obtener registros visuales permanentes del sujeto que se está observando.

A pesar de las ventajas que ofrecen el filme y el vídeo para la observación de la conducta no verbal, no carecen de problemas y de fuentes potenciales de error.

Quizá lo más importante sea la misma influencia de la cámara en la conducta del observado. En los laboratorios la cámara puede estar oculta, o si resulta imposible o no se desea, debe confiarse en que la ansiedad inicial, por el hecho de ser filmado, se disipará en breve tiempo, cuando los sujetos observados se acostumbren a la cámara. Esta hipótesis ha de comprobarse, pues las personas pueden necesitar tiempos diferentes para acostumbrarse a la cámara. Habrá quienes actuarán con naturalidad, y habrá algunos que jamás llegarán a sentirse cómodos delante de la cámara.

Un segundo problema se refiere a la técnica con que se filma la acción, el acontecimiento o el individuo. Así, una persona puede parecer más baja si se la filma desde un ángulo más alto; un primer plano puede otorgar a una conducta dada una importancia exagerada, como, por ejemplo, el primer plano de las manos de una persona que se ve en tantos anuncios de televisión; el cambio rápido de una escena a otra puede dar una ilusión de velocidad que no corresponda a la realidad, y así sucesivamente. Resumiendo podemos decir que los significados pueden hallarse tanto en las pautas de movimiento de la cámara, como en las pautas de movimiento de los sujetos filmados.

Después de permanecer varias horas mirando materiales visuales, se puede llegar a experimentar la sensación de haber estado observando y registrando conductas detalladas de influencia relativamente escasa en la vida real. Podemos asombrarnos de que las partes interactuantes se percaten de movimientos instantáneos que el observador sólo es capaz de advertir a base de repeticiones de la misma película. Se siente incomodidad ante la idea de que los videotapes y los filmes no constituyen una representación exacta de lo que ocurre en la realidad. De algún modo, necesitamos obtener retroalimentación suplementaria del «estado natural» a partir de interactuantes con el objeto de determinar qué conductas, de las muchas examinadas, merecen nuestra atención. Alguien podría criticar el hecho de observar

expresiones faciales micromomentáneas, un fugaz movimiento de ceja o la instantánea dilatación pupilar lanzando la siguiente pregunta: «¿Es que tales conductas se perciben en la interacción humana cotidiana?» Aun cuando la respuesta fuera negativa, no se desprendería de ello que tal investigación careciera de importancia o fuese irrelevante, sino que únicamente plantea la cuestión de las prioridades observacionales de los interesados en la comprensión de la comunicación humana. Y reitera la necesidad de establecer categorías significativas para la interacción humana.

La observación de conductas de codificadores que analizan registros visuales suelen conducir, en ocasiones, a errores. Si se da a un codificador una lista de diez o doce conductas no verbales para codificar, las cuales abarquen desde movimientos de cabeza a movimientos de pies, inevitablemente la fiabilidad del intercodificador sufrirá menoscabo. Para corregir esto, las áreas de observación pueden fragmentarse en porciones menores, y concentrar a los codificadores en una de estas áreas. En algunos casos, una excesiva concentración puede originar que un observador pase por alto importantes conductas concurrentes. También mostramos tendencia a seguir una conversación como si se tratara de una partida de ping-pong, moviendo la cabeza de un lado a otro a medida que los interlocutores se van turnando en el uso de la palabra. Si se le pide al observador que se concentre en la conducta de uno de los interactuantes, se condicionarán sus observaciones.

Es obvio que existen muchos problemas relativos a la utilización del videotape y del filme. Puesto que la perspicaz resolución del encuadre tiene una importancia decisiva en la observación de la conducta no verbal, merece la pena investigar problemas aparentemente superficiales como el tipo y el formato de videotape o el filme, y el tipo de unidad registradora y unidad de *playback* que proporcione la calidad más idónea.

### *Un análisis global de la comunicación humana*

Hemos excluido de esta lista una importante cantidad de procedimientos eminentemente técnicos que emplean los científicos en su tarea de investigación. Si el lector está interesado

en las categorías y notaciones utilizadas para la observación de las señales vocales,<sup>1</sup> cinésicas,<sup>2</sup> proxémicas,<sup>3</sup> de la danza,<sup>4</sup> de la conducta en el aula,<sup>5</sup> de la conducta verbal<sup>6</sup> o de la conducta verbal/no verbal,<sup>7</sup> tendrá que remitirse a los trabajos originales.

Esforzándonos por evitar algunos de los inconvenientes de los sistemas de notación corrientes, e intentando resumir y reunir en este libro parte del material existente, proponemos las siguientes categorías para un análisis global. El método está pensado para aquellos que desean adquirir un marco de referencia general que permita contemplar los intercambios interpersonales, así como para dar una idea general de los juicios que se necesitan para observar un acto de comunicación humana. La serie de preguntas que se hallará en cada categoría sólo podría ser útil como punto de partida de las observaciones. Es posible que se hayan omitido algunas cuestiones importantes. Probablemente algunas de las que se han incluido parezcan insignificantes para interpretar ciertas situaciones, y, en cambio, parezcan demasiado importantes para otras. Debemos aclarar que no todas las preguntas incumben directamente a elementos observables; algunas requieren inferencias.

Para utilizar este «análisis global» es recomendable leer primero todas las preguntas de todas las categorías a fin de formarse una idea general sobre las bases de observación de los hechos de comunicación. Quizá posteriormente se tenga especial interés en una o dos categorías con el propósito de perfeccionar las habilidades observacionales en esas áreas particulares, observando sólo aquellas dimensiones en diversos encuentros y ampliando la lista de preguntas anteriormente apuntada. Después de haber trabajado con las categorías separadas durante un cierto tiempo, inténtese observar un acontecimiento de comunicación utilizando las nueve categorías a la vez. Compare sus propias observaciones con las de otro observador y, a ser posible, con las de dos (o más) comunicantes. El análisis de las propias observaciones puede ser más válido que cualquier sistema de notación que se pueda proponer en este momento.

*Análisis global: etapa inicial*  
(Registro de las primeras impresiones)

*El medio.* ¿Existen estímulos ambientales susceptibles de afectar esta interacción? ¿Constituye la temperatura un factor de ello? ¿Qué pasa con las personas que rodean a los dos interactuantes? ¿Cómo influirán los demás en lo que los dos interactuantes puedan hacer, aun cuando no digan nada? ¿Influirán en esta interacción los colores y la decoración en general? ¿Cuánto espacio queda disponible entre los comunicantes y alrededor de ellos? ¿Qué factores arquitectónicos, tales como sillas (cómodas/incómodas), mesas, paredes y escritorios, influyen en lo que sucede? ¿Por qué, de todos los sitios disponibles en el medio inmediato, los interactuantes escogen precisamente uno y no otro? ¿Tendrá el medio una apariencia familiar para ambas partes? ¿Se sentirán como en su casa? ¿Qué conducta cabe esperar en este medio?

*Los participantes.* ¿Afectará el sexo de los participantes la interacción? Y en caso afirmativo, ¿cómo? ¿Puede influir la edad en lo que ocurre? ¿Qué sucede con las relaciones de estatus o de autoridad involucradas? ¿Cuál es el aspecto de los participantes? ¿Constituye el atractivo físico un factor? ¿La clase de peinado o el tamaño del cuerpo afectarán a la interacción, y en qué forma? ¿Qué papel juega la forma de ir vestido en esta interacción? ¿Satisface la vestimenta de los participantes las expectativas del medio y los roles y expectativas mutuas? ¿Se pueden detectar los olores? ¿Tienen los participantes conciencia de los olores? ¿Las diferencias en materia de educación, profesión o estatus socioeconómico afectarán a la conducta de comunicación? ¿Cómo? ¿Desempeñan alguna función importante la raza o el trasfondo cultural en la conducta interpersonal en esta situación? ¿Afectan de un modo significativo a las reacciones de los participantes elementos tales como el lápiz labial, gafas, etc.? ¿Experiencias recíprocas anteriores pueden ser susceptibles de ejercer alguna influencia en este contexto? ¿Parecen gustarse mutuamente? ¿Por qué? Se introducen los participantes en este intercambio con objetivos o finalidades compatibles? ¿Qué información aportan los participantes a este respecto y en esta ocasión?

Como observador, se ha de reconocer que algunas de estas observaciones e hipótesis iniciales pueden variar a medida que progresa la interacción: una mujer puede cambiarse las gafas, un hombre puede quitarse el anillo o las actitudes pueden no corresponder a la predicción inicial. Los observadores han de estar preparados para percibir tales cambios.

*Análisis global: etapa de interacción*  
(Registro de reacciones verbales-no verbales en curso)

*Conducta del tacto.* ¿Hay alguna clase de contacto físico? En caso afirmativo, ¿se produce de forma deliberada o accidental? ¿Da la impresión de que esta acción esté motivada con algún fin específico, como, por ejemplo, el de reforzar un punto? Si no hay contacto, ¿por qué? ¿La situación reclamaba contacto o ausencia de contacto? ¿Tiene lugar el contacto sólo en momentos especiales de la interacción? ¿Con qué frecuencia ocurre el contacto? ¿Cuánto tiempo dura? ¿Quién inicia el contacto? ¿Cuál es el efecto visible en la persona tocada?

*Expresiones faciales.* ¿Tiene alguno de los comunicantes, o incluso ambos, una expresión facial relativamente estable en esta situación? ¿Comunican, en general, una actitud o emoción mediante sus expresiones faciales? ¿Se produjeron cambios en determinados puntos en la conversación? ¿Cuál pudo ser la causa de esos cambios faciales, se tratara de conducta verbal o no verbal? ¿Hubo momentos en que la expresión facial de una persona provocara una expresión similar en la otra? ¿Se apreció alguna expresión «micromomentánea» o fugaz que sugiriera actitudes contrarias a las que se expresaban verbalmente? ¿En qué momentos se notaron expresiones que pudieran describirse en general como de entrecejo fruncido o de tristeza, de sonrisa o felicidad, de cólera o de nerviosismo, de impaciencia, aburrimiento, seriedad, embarazo o sorpresa? ¿Variaron de intensidad las expresiones faciales a lo largo de la transacción? ¿Es auténtica la expresión facial? Si la respuesta es afirmativa, ¿por qué?

*Conducta visual.* ¿Suele haber, en general mucho contacto vi-

sual o poco? ¿Por qué? ¿Aparta la mirada más una persona que la otra? ¿Por qué? ¿Alguno de los participantes, o ambos, ejercen la mirada fija o extienden el contacto visual más allá de los límites «normales»? ¿Existe algún criterio aplicable a los lugares a donde una persona mira cuando no dirige la vista a la otra persona? Si lo hay, ¿puede explicarse el porqué de este criterio? ¿Parpadea excesivamente alguna de las partes, o ambas participantes? ¿En qué momentos es más evidente la mirada intensa y en cuáles no? ¿Qué efectos parece tener en la otra persona la mirada fija o la ausencia de esta mirada?

*Postura-posición.* ¿Asumen ambos participantes la misma postura? ¿Por qué? ¿Estan en posición de pie o sentados? Si un participante está de pie y el otro sentado, ¿cómo se relaciona esto con sus respectivos papeles en la situación? La posición que han adoptado, ¿da la sensación de ser cómoda o tensa? ¿Cambia esta situación durante el desarrollo de la interacción, y en caso afirmativo, por qué? ¿Se inclinan hacia adelante o hacia atrás los participantes? ¿Qué sugieren estas inclinaciones? ¿Están los participantes situados frente a frente, en ángulo agudo, en ángulo obtuso o uno al lado del otro? ¿Se han colocado de tal manera que impidan a cualquier otro entrar en la conversación? ¿A qué distancia relativa se comunican, cercana, lejana o media? ¿Comunican los brazos y las piernas impenetrabilidad o frialdad? ¿Sugiere inclusión la posición de las piernas? ¿Se compensan los cambios de postura en una persona con cambios en la otra? ¿Durante cuánto tiempo mantienen los participantes una postura dada? ¿Por qué cambian?

*Conducta vocal.* ¿Utilizan los dos participantes el volumen de voz apropiado a la situación? ¿Tiene alguno de los interlocutores una voz insólitamente suave o fuerte? ¿Cómo? ¿En algún momento se perciben incoherencias entre las señales vocales y los enunciados verbales? ¿Qué efecto tiene en el otro participante? ¿Posee alguno de los interlocutores, o ambos, una voz muy grave? ¿Son sus voces demasiado agudas? ¿Hay periodos de silencio más allá de las pausas normales? ¿Por qué? ¿Desempeñan un papel importante señales vocales tales como la risa o los quejidos? ¿Hay estremecimiento o temblor de la voz durante los momentos de agitación nerviosa? ¿Afecta a la im-

presión total de uno o ambos interlocutores una cualidad vocal, como la ronquera? ¿Hay excesiva falta de fluidez? ¿Qué efecto produce?

*Movimiento físico.* ¿Cuáles fueron los movimientos significativos en el acto de comunicación? ¿Desempeñaron un papel importante los movimientos de cabeza? ¿Cómo? ¿Cuáles fueron los gestos de las manos? ¿Parecía moverse alguno de los participantes hacia el otro mientras éste se desplazaba hacia atrás? ¿Era ostensible este movimiento en general, o no se notaba demasiado? ¿Por qué? ¿Desempeñaban algún papel los movimientos de las manos o los dedos? ¿Cómo? ¿Sugirieron las señales de manos o de pies que se mentía? ¿Se produjeron golpes con los pies? ¿Hubo cambios importantes de postura? ¿Con qué frecuencia? ¿Se observaba alguna señal que sirviera para terminar la conversación, así una mirada al reloj, movimientos como para levantarse del asiento o en dirección a la puerta, una profunda inspiración, o miradas asiduas a través de la ventana, etcétera?

*Conducta verbal.* Consideramos aquí ciertas respuestas verbales familiares, típicas. Veamos: 1) ¿Cuál era el estilo general de uno o de los dos participantes? ¿Se lo podría caracterizar con alguna de las categorías o con dos de ellas? 2) ¿Qué clase de observaciones provocaron tipos específicos de conductas no verbales? En otras palabras, ¿cuál pareció ser el efecto de ciertas respuestas verbales en la conducta no verbal del iniciador y en las respuestas verbales y no verbales del receptor? He aquí algunos tipos comunes de respuesta: desacuerdo con el contenido; acuerdo con el contenido; consejo acerca de sentimientos; consejo acerca de la acción; respuestas ambiguas; respuestas de interrupción; ataques personales; respuestas defensivas; respuestas de evaluación; preguntas; opiniones; liberación de tensión mediante chistes; etc.; respuestas tangenciales; respuestas irrelevantes; expresión de sentimientos, positivos o negativos; respuestas interpretativas; ruego de aclaración de sentimientos; solicitud de clarificación de contenido.

Una advertencia final, pero importante. Un libro dedicado por entero a la comunicación no verbal podría considerarse erróneo en lo que se refiere a que los sistemas no verbales no

deberían considerarse como procesos aislados, independientes de la conducta verbal. Para evitar este peligro hemos insistido, siempre que ha sido posible, en la relación integral existente entre sistemas verbales y no verbales. Pero también podría conducir a una visión errónea del proceso de comunicación no verbal la organización de este libro en categorías aparentemente separadas de la conducta. Incluso nuestro «análisis global» refleja esa evidente separación. No podríamos terminar, pues, el análisis de estas diversas categorías sin una advertencia más, la de que tampoco en el seno del sistema no verbal se puede ignorar el dinamismo.

### Resumen

En este capítulo hemos pasado revista a algunos principios generales de la observación de la conducta de comunicación humana. Hemos comenzado con el análisis de las características de las personas que parecen ser observadores intuitivos. Hemos profundizado también en el proceso de la percepción humana. Los «buenos» observadores deberán familiarizarse con las posibles fuentes de distorsión de la observación y tendrán que adaptarse consecuentemente. Respecto al tratamiento de la percepción humana se ha analizado la forma en que proyectamos nuestras necesidades, deseos y expectativas en aquello que estamos observando; también el hecho de que, a veces, sólo percibimos lo que tiene sentido para nuestra propia visión de la conducta humana, cómo nuestras primeras observaciones pueden afectar a las observaciones posteriores y a la inversa, cómo las expresiones de nuestras observaciones pueden ser fuente de deformación perceptiva, y lo cuidadosos que debemos ser para diferenciar los «hechos» de las inferencias.

Se han analizado diversos aspectos de los registros visuales. Sugerimos algunas ventajas en la obtención de tales registros, pero hemos llamado la atención contra posibles trampas. Se observó que las técnicas filmicas pueden introducir en los documentos visuales significados susceptibles de distorsionar la interpretación de tales documentos. Asimismo se han ofrecido sugerencias respecto a lo que debería filmarse y a la forma en que deberían analizarse los registros visuales.

La última parte de este capítulo presenta un sistema de «análisis global» de nueve categorías que puede incrementar significativamente la sensibilidad verbal y no verbal ante la interacción social. El análisis global otorga una cierta consistencia para orientar las observaciones iniciales y confiamos en que sirva como estímulo de ideas adicionales que se pueden aplicar y adaptar prácticamente a cualquier encuentro.

## Notas

1. Trager, G. L.: «Paralanguage: A First Approximation», *Studies in Linguistics*, 1958, 13, págs. 1-12. Para una aplicación detallada de este método, véase Pittenger, R. E.; Hockett, C. F. y Danehy, J. J.: *The First Five Minutes*, Ithaca, N. Y., Martineau, 1960.

2. Birdwhistell, R. L.: *Kinesics and Context*, Filadelfia, University of Pennsylvania Press, 1970; Efron, D., *Gesture and Environment*, Nueva York: King's Crown Press, 1941; y Efron, D., *Gesture, Race and Culture*, La Haya, Mouton, 1972. Kendon, A. y Ex, J., «Progress Report of an Investigation into Aspects of the Structure and Function of the Social Performance in Two-Person Encounters», citado en Argyle, M., *Social Interaction*, Nueva York, Atherton Press, 1969, págs. 123-126. Mehrabian, A., «Methods and Designs: Some Referents and Measures of Nonverbal Behavior», *Behavior Research Methods and Instrumentation*, 1969, 1, págs. 203-207.

3. Hall, E. T.: «A System for the Notation of Proxemic Behavior», *American Anthropologist*, 1963, 65, págs. 1003-1026; y Hall, E. T., *Handbook for Proxemic Research*, Washington, D. C., Society for the Anthropology of Visual Communication, 1974.

4. Hutchinson, A.: *Labanotation: The System of Analyzing and Recording Movement*, Nueva York, Theater Arts Books, 1970.

5. Grant, B. M. y Hennings, D. G., *The Teacher Moves: An Analysis of Nonverbal Activity*, Nueva York, Columbia Teachers College Press, 1971. También Amidon, P., *Nonverbal Interaction Analysis*, Minneapolis, Minn., Amidon, P. S. y colaboradores, 1971. Flanders, N. A., *Interaction Analysis in the Classroom: A Manual for Observers*, Minneapolis, Minn., University of Minnesota, 1960.

6. Bales, R.: *Interaction Process Analysis*, Reading, Mass., Addison-Wesley, 1950. Stiles, W. B., «Verbal Response Modes and Dimensions of Interpersonal Roles: A Method of Discourse Analysis», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1978, 36, págs. 693-703.

7. Harrison, R.: «Verbal-Nonverbal Interaction Analysis: The Substructure of an Interview», trabajo presentado a la Association for Educational Journalism, Berkeley, California, 1969. Véase también Frahm, J., «Ver-

bal-Nonverbal Interaction Analysis: Exploring a New Methodology for Quantifying Dyadic Communication Systems», tesis doctoral, Michigan State University, 1970.

### *Referencias Bibliográficas*

- Brandt, M. R.: *Studying Behavior in Natural Settings*, Nueva York, Holt, Rinehart and Winston, 1972.
- Collier, J.: *Visual Anthropology: Photography as a Research Method*, Nueva York, Holt, Rinehart and Winston, 1967.
- Hastorf, A.; Schneider, D. J. y Palefka, J.: *Person Perception*, Reading, Mass., Addison-Wesley, 1970.
- Lofland, J.: *Analyzing Social Settings*, Belmont, Calif., Wadsworth, 1971.
- Webb, E. J.; Campbell, D. T.; Schwartz, R. D. y Sechrest: *Unobtrusive Measures*, Chicago, Rand McNally, 1966.
- Weick, K. E.: «Systematic Observational Methods», en G. Lindzey y E. Aronson, (comps.), *Handbook of Social Psychology*, 2.ª ed., Reading, Mass., Addison-Wesley, 1968, vol. 2.