

**LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN EL CONTEXTO
PSICOTERAPEUTICO**

María Dejesús Aranda Godoy¹

RESUMEN

Se debe entender que la comunicación en el marco de las interacciones humanas es un hecho bastante complejo donde intervienen diversas variables a tener en cuenta. En la comunicación se conjugan dos niveles, los mensajes llamados de contenidos o digitales y mensajes analógicos o no verbales

En la parte verbal (digital) de la comunicación, expresada a través de las palabras, se considera el contenido de la comunicación y en la parte no verbal, considerada de relación, se expresada con gestos, posturas corporales, tono y cadencia de la voz, silencios, sentimientos, emociones, etc.

La comunicación es considerada como sinónimo de conducta, por tanto, cualquier conducta verbal o no verbal siempre está comunicando algo.

En el contexto de psicoterapéutico, la comunicación no verbal adquiere una importancia capital para la relación terapeuta – paciente.

El artículo aborda un desarrollo conceptual del tema y ejemplifica con tres casos dados en situación de consultorio.

PALABRAS CLAVE

Comunicación verbal, comunicación no verbal, enfoque sistémico.

SUMMARY

It should be understood that communication in the framework of human interactions is a fairly complex event involving various variables to be taken into account. In communication two levels are combined, the so-called content or digital messages and analog or non-verbal messages

In the verbal (digital) part of the communication, expressed through words, the content of the communication is considered and in the non-verbal part, considered as a relationship, it is expressed with gestures, body postures, tone and cadence of the voice, silences, feelings, emotions, etc.

Communication is considered synonymous with behavior; therefore, any verbal or non-verbal behavior is always communicating something.

In the psychotherapeutic context, non-verbal communication becomes of paramount importance for the therapist-patient relationship.

The article addresses a conceptual development of the subject and exemplifies with three cases given in a consulting room situation.

KEY WORDS

Verbal communication, non-verbal communication, systemic approach.

¹ Centro de Prevención y Asistencia Psicológica CRESER. Paraguay. Correo electrónico: mariadejesusaranda@hotmail.com

Diversos estudios se han realizado sobre el tema de la comunicación, con enfoques y conceptualizaciones diferentes. No obstante, es tal su importancia que su abordaje se realiza en diferentes disciplinas y epistemologías.

En el área de la Psicología Clínica, dentro del marco de la terapia gestáltica se puede observar un sin número de técnicas corporales de las cuales, el lenguaje del cuerpo surge como herramienta principal, como medio de expresión de la emoción. Según manifiesta Domato (2007) en el contexto de los talleres gestálticos, se expresan los contenidos emocionales de las personas, que se manifiestan con el cuerpo, las distintas experiencias, de tal forma que se liberan y recrean los sentimientos.

La programación neurolingüística es un método que también estudia la comunicación en las relaciones humanas, y como modelo y técnica definen el lenguaje no verbal como un comportamiento exterior, convirtiéndolo en una importante herramienta de análisis.

En Psicología, el enfoque sistémico tiene sus bases explicativas en la teoría de la comunicación humana que define la comunicación como sinónimo de conducta. Y, define la conducta como la manera de relacionarse con otras personas a través de mensajes, palabras, emociones, actitudes, gestos, posturas corporales, etc. La teoría de la comunicación humana, cuenta imperativos llamados axiomas, que son las bases explicativas de este modelo, como son: la imposibilidad de no comunicar, nivel de contenido y de relación, puntuación de la secuencia de hechos, interacción simétrica y complementaria, y la circularidad de las interacciones.

El artículo hace una revisión teórica de la comunicación humana, y reflexiona sobre la importancia de la comunicación en la construcción de las relaciones humanas desde la perspectiva sistémica.

Por tanto, desde esta visión la comunicación es considerada como sinónimo de conducta.

La teoría de la comunicación considera la comunicación como el vehículo de las manifestaciones observables de la relación, una herramienta fundamental e inherente a las relaciones humanas. Dependiendo de la funcionalidad de la comunicación, se define a las relaciones como sanas o conflictivas. Son consideradas relaciones sanas aquellas donde existen comunicaciones claras y directas, en tanto que, las conflictivas son aquellas relaciones donde prevalecen las incongruencias entre comunicación verbal y la no verbal o analógica, llamada comunicación de doble mensaje. Al respecto, manifiestan Bandler y Grinder (1995) cuanto sigue:

Cuando un paciente se comunica en forma incongruente, presentando un conjunto de mensajes que no coinciden, el terapeuta se enfrenta a una decisión existencial, las acciones del terapeuta para responder a las incongruencias del cliente tendrán un efecto profundo en la experiencia subsiguiente del mismo.

A esto se suma lo expresado por Watzlawick y otros (1991) cuando dice que la teoría de la comunicación o pragmática de la comunicación humana desarrolla axiomas, que explican la conducta o la comunicación, dando mayor énfasis a las interacciones de la conducta en las relaciones.

El análisis de las interacciones en las relaciones humanas es complejo. En ella, la conducta de una persona influye en la comunicación de la otra, provocando una respuesta. Esto se encuentra en Saint Paul y Tenenbaun (1996) cuando dicen:

Esta propiedad de la comunicación y de la interacción nos permite afirmar que la actitud de nuestro interlocutor es resultado del tipo de mensaje que emitimos. No obtenemos más de lo

que suscitamos en él. Por tanto, se puede cambiar la actitud para obtener otro resultado, si el que hemos provocado no nos parece conveniente.

La comunicación adquiere una gran variedad de formas, dependiendo de cómo se transmite la información y de la habilidad para comunicarse.

Es un elemento que afecta en todo lo que le sucede al ser humano. Cada acto, palabra, expresión facial, ademán, silencio, actitud, postura corporal, etc. es un mensaje de comunicación. En una relación, la comunicación no verbal o analógica es emitida en forma inconsciente y percibida por el interlocutor, en algunos casos, también en forma inconsciente.

La comunicación humana posee una dinámica compleja en la interacción, y como tal cuenta con diversos elementos que se irán desglosando. La base teórica del artículo es la teoría sistémica, que realiza un amplio análisis de las relaciones y de las interacciones humanas. Postula axiomas sobre los cuales basa el análisis de las interacciones en la comunicación humana. El trabajo desarrolla estos axiomas como base explicativa del tema de estudio, cual es, la comunicación no verbal.

Uno de los axiomas de la comunicación humana refiere a que es **imposible no comunicarse**, siempre se está emitiendo alguna señal al interlocutor, aun cuando la intención sea ignorar a la otra persona, y no se emita palabras. El comportamiento es un proceso de interacción, donde las palabras y las actitudes provocan una respuesta en su interlocutor, y viceversa. Teniendo en cuenta esta primera premisa se deduce que *la no conducta no existe*. En una relación con la sola presencia, dada en un contexto se está emitiendo una comunicación, sea verbal o analógica.

El segundo axioma refiere al **contenido y la relación**. Son dos aspectos o niveles a tener en cuenta en el análisis. El contenido se refiere a la transmisión de una información o datos determinados, por ejemplo: cuando un profesor dice a sus alumnos *“se viene una tormenta”*. Es una información directa, que aparentemente dice poco o nada. El contenido se refiere “al que” de la comunicación. Sin embargo, la comunicación tiene otro aspecto, a tener en cuenta que es la comunicación analógica. Este segundo aspecto determina como debe entenderse dicha comunicación.

En este sentido el aspecto relacional llamado también analógico, es en sí mismo una comunicación que da el significado de lo que debe entenderse. Siguiendo con el ejemplo del profesor, donde existe una relación de complementariedad armónica, posiblemente los alumnos expongan sus puntos de vista al respecto sin inconvenientes.

Sin embargo, suponiendo que la relación existente entre los alumnos y el profesor es conflictiva, posiblemente este mismo comentario traerá discusiones y problemas. Como puede observarse un mismo contenido (se viene una tormenta), el significado del mensaje se define a la luz de la comunicación analógica, dependiendo del tipo de relación que mantiene el profesor con sus alumnos.

En efecto, el modelo sistémico, explica con este axioma, **la circularidad de la comunicación** como un proceso circular de las interacciones relacionales.

En las relaciones humanas, una comunicación expresada consciente o inconscientemente, provoca la respuesta del otro, que, a la vez, provoca la siguiente reacción -respuesta.

Toda secuencia de conductas es un estímulo que produce una reacción y esta reacción es un estímulo para una próxima reacción y así, interaccionalmente toda acción produce un

efecto, un efecto que genera una reacción en cadena. Al mismo tiempo, toda conducta es una causa, pero a la vez es causa de otro suceso (Cebeiro , 2017).

El lenguaje verbal transmite noticias, datos, conocimientos del pasado o del futuro. Resulta ser muy complejo, admite mentiras, arbitrariedades.

En cambio, **el lenguaje no verbal** es espontáneo y transmite sentimientos y emociones. Es interesante resaltar que este lenguaje manifiesta lo que el lenguaje verbal está limitado a transmitir. Expresándolo a través del cuerpo con posturas, actitudes y tono de voz.

El siguiente axioma refiere que comunicación es **simétrica o complementaria**, la diferenciación está basada en la igualdad o en las diferencias.

Se habla de relaciones simétricas cuando dos personas se ubican en un mismo nivel, en condición de igualdad- parejas, relación entre profesores- alumnos, jefes – subordinados.

En cambio, las relaciones complementarias potencia la desigualdad en la interacción. Y como resultado se dan dos posiciones en la relación, una inferior y otra superior, profesor alumno, médico - paciente, madre e hijo que se complementan, tanto es así que, si no hay alumno, no hay profesor, si no hay hijo, no hay madre.

Ambos miembros aceptan la desigualdad, lo cual le da un orden a la relación y permite una buena comunicación.

Por último, este axioma resalta que, en toda relación, la naturaleza de la misma está basada en **la puntuación de la secuencia de los hechos**, donde una secuencia de la comunicación es consecuencia del segmento precedente.

Por ejemplo, el profesor relata que sus alumnos no prestan atención en la clase mientras revisan sus celulares, y los alumnos, dicen: *“podemos hacer las dos cosas al mismo tiempo”*, ¿quién tiene la razón?, ambos, el problema está en la *puntuación del hecho*. Cada cual lo puntúa desde su espacio en la relación.

Para Satir (1991) toda persona aporta en la comunicación elementos como, el cuerpo, valores, expectativas, órganos de los sentidos, la capacidad para hablar, el cerebro. Todos ellos intervienen como herramientas de la comunicación en las relaciones humanas.

Richard Bandler y Jhon Grinder, son creadores de un modelo teórico, explicativo y pragmático de como las personas estructuran los pensamientos y la comunicación humana. Crearon la Programación Neurolingüística, un método y un proceso para conseguir una comunicación más efectiva, aplicado también al aprendizaje y el crecimiento personal, con el objetivo de lograr mayor efectividad.

Dichos autores afirman que todo comportamiento proviene de procesos neurológicos, percibimos y captamos el mundo exterior con los cinco sentidos, dándole un significado a la información y el actuar. La parte neurológica cubre la parte no visible del pensamiento y también las reacciones fisiológicas visibles que se manifiesta ante las ideas y los pensamientos.

Lo uno es un simple reflejo del otro en un nivel físico. Cuerpo y cerebro forman una unidad inseparable, un ser humano. (OConnor y Seymour, 1995).

El lenguaje, verbal y no verbal, es la herramienta utilizada para comunicarse con los demás, organizando los pensamientos y por consecuencia la conducta.

Se vive en una cultura donde se cree que toda comunicación es consciente, sin embargo, la mayor parte de la comunicación no verbal es inconsciente. Las personas se comunican mediante palabras, calidad de la voz, y el cuerpo: posturas, gestos, expresiones. No existe la **no** comunicación, algún tipo de mensaje se emite siempre, incluso cuando se mantiene quieto.

La comunicación es mucho más que las palabras que se emiten. Investigaciones demuestran que el 55 por ciento de la comunicación está determinada por el lenguaje corporal- gestos, posturas, ademanes, silencios, miradas -, el 38 por ciento por el tono de voz, y solo el 7 por ciento por las palabras. El porcentaje varía mínimamente según el contexto, pero, el lenguaje corporal y el tono de voz, determina el significado y la naturaleza de la relación. Aquí radica el valor de la comunicación no verbal.

Finalmente se puede mencionar que lo más importante en toda comunicación es **el cómo** se dicen las cosas. Un simple saludo puede significar un saludo cordial o un saludo amenazante. Por tanto, en una relación las palabras pueden tener sin números de significados, que están determinadas por el lenguaje corporal y el contexto.

Las palabras constituyen el contenido del mensaje, y los gestos, las posturas, la expresión, el tono de voz, son expresiones del lenguaje no verbal, que, junto al contexto, dan sentido y significado a la comunicación.

Conocer y comprender estos elementos de la comunicación, conducen a una comunicación eficaz, y consecuentemente, construir óptimas relaciones.

Las habilidades comunicativas cobran mayor importancia, en algunos contextos como en las sesiones terapéuticas.

La circularidad en las interacciones comunicacionales consiste en que la conducta de uno, haga lo que haga, influye en la conducta del otro, y viceversa, sea consciente o no de los efectos provocados.

Se debe tener en cuenta que, las palabras pueden construir una sintonía de tan solo 7 por ciento en la comunicación. El tono de voz y el lenguaje corporal son los aspectos más importantes, pues constituyen en el 93 por ciento de la comunicación humana.

En diversos ámbitos, como en la psicoterapia, es esencial lograr una empatía o sintonía, para establecer una atmósfera de credibilidad, confianza y participación. El logro de esta sintonía facilita y permite que fluya la comunicación entre comunicantes.

Desarrollar e incorporar conocimientos y habilidades que corresponden al lenguaje o conducta no verbal, es un paso que debe dar cualquier persona, para lograr un mayor éxito en el relacionamiento y logro de sus objetivos.

MATERIALES Y MÉTODOS

Estudio retrospectivo, de carácter exploratorio. Se tomaron tres situaciones dadas en el contexto psicoterapéutico abordados desde la perspectiva sistémica. Se utiliza como técnica la descripción de las conductas no verbales presentadas por los pacientes durante las sesiones de consultorio.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados encontrados en el estudio de casos clínicos con pacientes que recurren a terapia psicológica.

Caso 1: Paciente de 40 años, de sexo femenino, fue atendida meses atrás por presentar conductas de pánico, post infarto.

La paciente acude a consulta psicológica, luego de ser diagnosticada de un cuadro de dengue. Llega al consultorio con un comportamiento de ira, de enojo, casi gritando, con la respiración acelerada, gesticulando con los brazos y las manos, balanceado las piernas y los pies, manifestando su frustración por haberse enfermado de nuevo.

El terapeuta asume una actitud de escucha activa a sus críticas e impropiedades como primera intervención, haciendo uso del lenguaje corporal calmado y respetuoso. Como postura corporal y forma de comunicación adopta movimientos de cabeza, tonalidad de la voz, volumen, ritmo al hablar, aplicados con respeto y calidez. La paciente fue calmándose poco a poco hasta llegar a la situación de poder explicar con claridad cuál es el problema que le llevó a la consulta.

Caso 2: Paciente de 45 años, de sexo femenino. Asiste a consulta luego de un año de haber perdido un hijo de 3 meses. Se sienta con una postura corporal que vuelca el cuerpo hacia delante, cerrando el pectoral, fija la mirada al piso, junta las manos sobre los muslos (expresiones de lenguaje no verbal), mientras relata a través del lenguaje verbal la emoción que le acompaña todo el tiempo (me siento muy triste, angustiada, sin ganas de vivir, siento que una parte mía murió con mi bebe). En este caso se puede observar la total coherencia en ambos niveles de la comunicación.

En el transcurso de la interacción terapéutica la paciente al sentirse contenida y escuchada fue enderezando el cuerpo, y fijando la mirada en la terapeuta, poco a poco levantó la voz y fue acomodándose en su asiento. Estos comportamientos analógicos fueron guiando a la terapeuta hacia un fin.

Es aquí la importancia del conocimiento y manejo de la comunicación no verbal.

Caso 3. Una pareja; esposo de 40 años, esposa de 26 años.

Pasan al consultorio donde ella apenas saluda, se sientan distantes uno del otro, no se miran. El esposo relata a la terapeuta que están pasando por una situación, dice *“ella ha dejado de comunicarse conmigo, no me habla, y no entiendo porque lo hace”*.

Ella refiere que tomó la decisión de no comunicarse más con su esposo porque él no la escucha, la ignora, le responde mal.

La terapeuta, en una de sus intervenciones, les explica que ella no ha dejado de comunicarse, que el silencio es una forma de comunicación, y que generalmente se tiene múltiples mensajes en una relación de pareja. Escuchar el silencio de la pareja es un paso muy importante para sanar una relación. Al término de sesión pudieron comprender como se establece una comunicación funcional y lograr relaciones satisfactorias.

Recordar que la no comunicación no existe, el silencio también es un mensaje de la comunicación, una comunicación no verbal.

CONCLUSIÓN

La comunicación no verbal es un tema que se ha venido estudiando durante décadas. Es una herramienta de la comunicación que permite por el simple hecho de observar a las personas o la interacción de las mismas, obtener un sin número de información.

La comunicación no verbal se constituye en un campo amplio que llega a contener a la comunicación verbal. Siendo el que da el verdadero significado a la comunicación humana.

Difícil de ser controlado por la voluntad, porque las personas no son conscientes de lo que expresan gestualmente. Además, es el canal de expresión de las emociones y los sentimientos, que, en su gran mayoría, son expresados en forma inconsciente.

Actualmente puede observarse que los afectos expresados a través de la empatía o la sintonía en una interacción relacional, se pierden como tal, en la comunicación por medios tecnológicos. La importancia de la empatía o sintonía en las relaciones radica en que el afecto es generado por los mismos, y el afecto proporciona salud mental y física.

La expresión del afecto es de fundamental importancia en todos los ámbitos del quehacer humano, laboral, educativo, personal.

Toda comunicación es aprendida, cuando una persona nace no tiene experiencia alguna, aprenden a través de la comunicación con las demás personas que se hacen cargo de su educación. (Satir,V. 1991). Por tanto, se puede aprender, si se decide.

REFERENCIAS

- Watzlawick,P ,Weaclank,J , Fisch,R (1985). Cambio. Formación y solución de los problemas humanos. Barcelona. Herder.
- Watzlawick,P , Babelas,J ,Jackson, D,(1991). Teoría de la comunicación humana. Barcelona. Herder.
- Satir,V (1991). Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar. Pax. México.
- O'Connor,J ,Seymour. (1995). Introducción a la PNL Barcelona. Urano.
- Cebreiro R, M. (2017). Los juegos del mal amor. B Argentina S.A.*
- Domato,M.G.(2007). Somos cuerpo. Morada de lo inconcluso. OMEBA. Argentina.
- Haley,J.(1984). Terapia para resolver problemas. Amorrortu.Bs.As.
- Cudicio,C.(1992). Como comprender la PNL. Programación Neurolingüística, herramienta de la comunicación. Edic. GRANICA.
- Schnake,A.(2008). Enfermedad, Síntoma y Carácter. Dialogo gestáltico con el cuerpo. Cuatro Vientos. Argentina.
- Saint Paul,J. Y Tenenbaum,S.(1996). Excelencia Mental. Programación Neurolingüística. Robin Book. España
- O Connor,J y Seymour, J.(1995). Introducción a la PNL. URANO. Argentina.
- Feliu,M.H.(2017). La pareja. Como vivir bien. Sglantana. España.