

...nido sobre una palabra o sobre las últimas palabras. Será sin duda más exacto decir que nunca sabemos lo que están. Con todos los sentimientos que nos rodean en un momento de la vida, la comunicación verbal se reduce a las convenciones sociales. Pero por lo regular hay algunas palabras que nos sirven para conocer las emociones ajenas.

Comunicación verbal

Desde luego, la más sencilla es preguntarse a la gente cuáles son sus sentimientos. Y en ocasiones lo hacemos con palabras variables. Si el comportamiento de nuestro término de interés los platos y dice con sarcasmo: "Me gusta que diste en tu nariz", las palabras son fáciles de entender, pero sabemos que está tratando de decirnos otra cosa. Si nos dijera "Me enoja que no eres más feliz", estaría dándonos una relación exacta de sus emociones en ese momento.

Por muchas razones, a veces no podemos o no podemos comunicar las emociones con precisión. En algunas circunstancias el individuo simplemente no las conoce. Un padre que maltrata a su hijo probablemente tiene un sincero afecto y sin embargo actúa de una manera que refleja otro tipo de emociones latentes en su conciencia. Aún cuando conocemos nuestros sentimientos, a veces disminuimos el grado en que los expresamos, como al decir que "no preocupas un poco" el examen final, cuando en realidad estamos aterrorizados. Otras veces negamos del todo la emoción, sobre todo si es negativa. Ello puede hacerse por cortesía o por protección a nosotros mismos, como cuando afirmamos que alguien nos simpatiza porque no queremos lastimarlo o porque pensamos que tiene algo que decir sobre nosotros.

Comunicación no verbal

La verdad es que "valen más los hechos que las palabras", y la gente a menudo es más sincera con sus actos corporales de lo que se dan cuenta o desean. Transmisiones abundantes de información a través de las expresiones faciales, las posturas corporales, la intencionalidad y la distancia física. En efecto, el cuerpo en ocasiones envía mensajes que desmenten lo que decimos con palabras.

En una feria, en una reunión política o en una competencia deportiva, las características faciales de las mujeres se colocan detrás de la víctima y con mucha destreza se procuran para sacarle la cartera. Con lentitud la mano se mueve hacia el bolsillo posterior y cuando está a punto de tocar el preciado objeto, repentinamente saca vacía su mano. El carterista pasa en medio de la multitud con la mayor tranquilidad del mundo, alibando con alegría. ¿Qué sucedió? ¿Qué cosa le dio al ladrón una señal de que la víctima estaba a punto de meter la mano en el bolsillo para sacar la cartera? Pudo haber sido uno de tantos signos que sabe leer el carterista hábil que nunca ha sido capturado por la policía. Es posible que el pelo del cuello de la víctima se haya parado en forma rígida, quizá se contraiga uno de sus músculos de la espalda, quizá hubo un ligero movimiento en el cuello un cambio perceptible en el color de la piel o una gotita de sudor. Tal vez la víctima no se haya dado cuenta de que estaban a punto de robarle la cartera, pero esas señales fisiológicas mostraron el conocimiento de que algo estaba mal.

Expresión del enojo en diversas culturas

Algunos estadounidenses alzan la voz y agitan las manos cuando están enojados. Otros hablan en voz baja y empuñan la vara típica del maestro irritado. Sin embargo, la mayor parte de nosotros reconocemos sin dificultad cuándo alguien está enojado, lo cual indica que ciertas características del enojo son comunes a todas las manifestaciones del mismo. Algunos investigadores han estudiado las variaciones en la expresión de emociones, pero sus conclusiones a veces son contradictorias, en parte porque emplearon métodos distintos.

El psicólogo Otto Klineberg (1938) cultivó un gran interés en las diferencias culturales de la expresión emocional ideando un método muy original para examinarlas. En su método "original", tomó varias obras clásicas y modernas de ficción producidas en China y analizó cómo las emociones de los personajes se representaban en las descripciones físicas. Descubrió semejanzas y diferencias con los estilos occidentales de manifestar la emoción.

Por ejemplo, el miedo se describe de manera análoga en la literatura china y occidental. He aquí algunos ejemplos de la literatura china: "Todos temblaron y su rostro tomó el color del barro" y "Los pelos se les pusieron de punta y en todo su cuerpo la piel parecía la carne de gallina".

Otras emociones, en cambio, se manifestaban de manera muy distinta. "Extendieron la lengua", indica sorpresa entre los chinos y no la insolencia

o la broma como en el mundo occidental. En la ficción china, la ira se exterioriza por el hecho de desorbitar los ojos o de que éstos se vuelvan redondos.

Después del trabajo de Klineberg, el estudio de la emoción se ha tornado más sistemático y exacto, sobre todo por la influencia de Paul Ekman (1980), profesor de psicología en la escuela de medicina de la Universidad de California. Durante más de 20 años estudió las expresiones faciales de culturas de todo el mundo. Una de sus técnicas consistía en mostrar a miembros de diversas civilizaciones las fotografías de rostros de estadounidenses que expresaban emociones básicas. El resultado es especialmente interesante en el caso de los fore, una sociedad de la Edad de Piedra que vive aislada en las selvas de Nueva Guinea: ni siquiera a ellos les era muy difícil interpretar las expresiones faciales de los norteamericanos. Ekman comprobó que entre las sociedades la ira, por ejemplo, suele reflejarse en el rostro mediante cejas más bajas, una mirada fija y dura, labios muy cerrados o ligeramente abiertos en forma cuadrada. Sin embargo, las reglas que definen cuándo y cómo tales expresiones han de hacerse dependen de la cultura. Así pues, el trabajo de Ekman, guiado por una metodología diferente, en parte complementa y en parte contradice la de Klineberg.

Según dijimos en páginas anteriores, estos cambios fisiológicos rara vez se encuentran bajo control. Tienden a funcionar independientemente de nuestra voluntad y, con frecuencia, en contra de ella. Las expresiones faciales son el indicador más ostensible de las emociones. Podemos saber mucho sobre el estado emocional de alguien con sólo observar si está sonriendo, llorando, riéndose o frunciendo el ceño. Muchas expresiones faciales son innatas, no adquiridas. Los niños que nacen sordos y ciegos utilizan los mismos gestos faciales para manifestar las mismas emociones que los niños normales. Charles Darwin observó que la mayor parte de los animales comparten un patrón de movimientos musculares del rostro. Así, los perros, tigres y el hombre enseñan los dientes cuando están encolerizados. Algunas expresiones faciales de emociones en el hombre son universales; otras son peculiares de determinadas culturas (Izard, 1971).

Si bien la mayoría de la gente puede identificar emociones muy distintas por las expresiones faciales, tienden a confundir algunas, como el temor con la sorpresa (Tomkins y McCarter, 1964). Thompson y Meltzer (1964) diseñaron un experimento para ver si ciertas emociones son más fáciles de expresar con el rostro que otras. Descubrieron que la generalidad de las personas no tienen problema en manifestar amor, miedo, determi-

Expresión del enojo en diversas culturas

Algunos estadounidenses están la voz y están las manos cuando están enojados. Otros hablan en voz baja y empujan la vena del cuello del lado. Sin embargo, la mayor parte de nosotros reaccionamos sin dificultad cuando alguien está enojado, lo cual indica que ciertas características del enojo son comunes a todas las manifestaciones del mismo. Algunos investigadores han estudiado las variaciones en la expresión de emociones, pero sus conclusiones a veces son contradictorias, en parte porque emplean métodos distintos.

El psicólogo Otto Kinsberg (1958) cultivó un gran interés en las diferencias culturales de la expresión emocional usando un método muy original para examinarlas. En su método "original", tomó varias obras clásicas y modernas de teatro producidas en China y analizó cómo las voces de los personajes se representaban en las descripciones físicas. Describió emociones y diferencias con los estilos occidentales de manifestar la emoción.

Por ejemplo, el miedo se describe de manera análoga en la literatura china y occidental. En algunos ejemplos de la literatura china, "La voz templada y su tono tomó el color del pavo" y "Los pelos se le pusieron de punta y en todo su cuerpo la piel parecía la carne de gallina". Otras emociones, en cambio, se manifestaban de manera muy distinta. "Estrechó los labios" indica sorpresa entre los chinos y no la inocencia

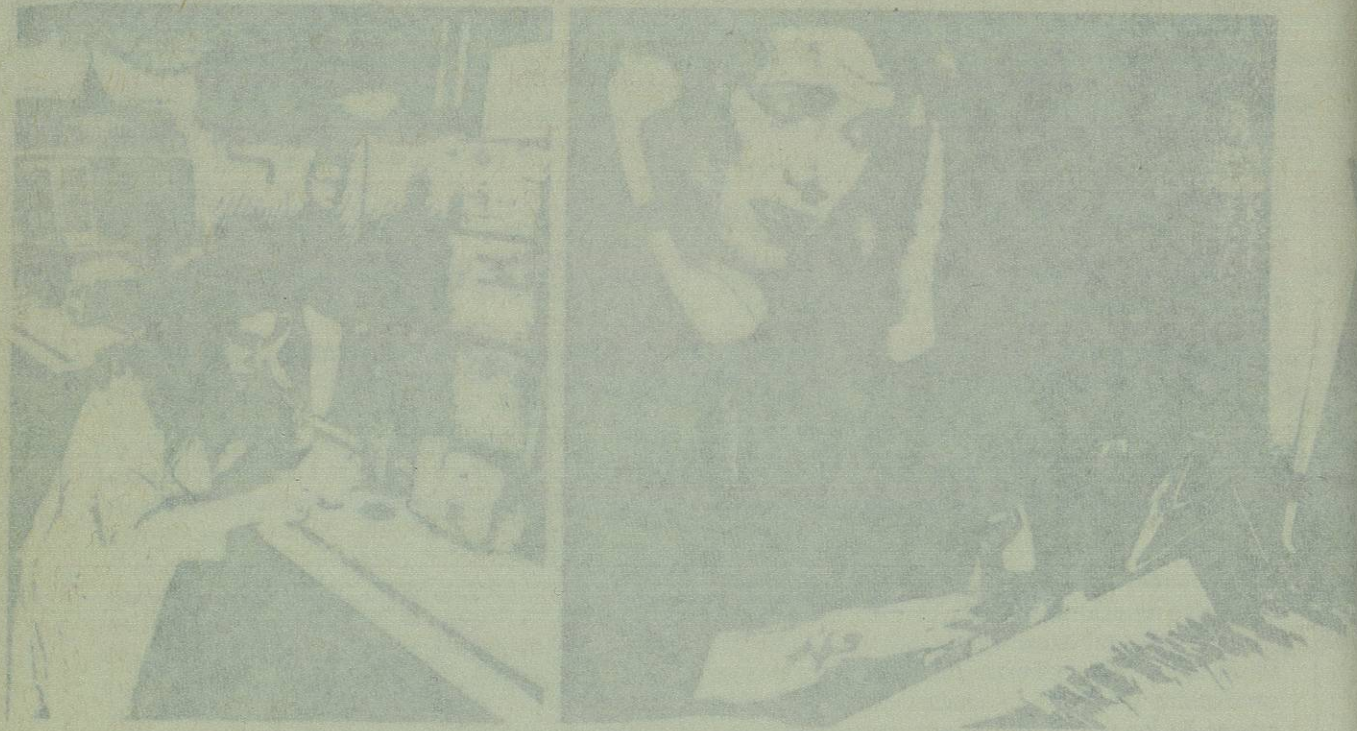
según dijimos en páginas anteriores, estos cambios fisiológicos rara vez se encuentran bajo control. Tienen a funcionar independientemente de nuestra voluntad y, con frecuencia, en contra de ella. Las expresiones faciales son el indicador más detallado de las emociones. Podemos saber mucho sobre el estado emocional de alguien con sólo observar si está sonriendo, llorando, ríndose o frunciendo el ceño. Muchas expresiones faciales son innatas, no adquiridas. Los niños que nacen ciegos y ciegos utilizan los mismos gestos faciales para manifestar las mismas emociones que los niños normales. Charles Darwin observó que la mayor parte de los animales comparten un patrón de movimientos musculares del rostro. Así, el perro, el tigre y el hombre enseñan los dientes cuando están enojados. Algunas expresiones faciales de emociones en el hombre son universales; otras son peculiares de determinadas culturas (Leard, 1971).

Si bien la mayoría de la gente puede identificar emociones muy distintas por las expresiones faciales, también a confundir algunas, como el temor con la sorpresa (Tomkins y McCarter, 1964). Thompson y Metzger (1964) diseñaron un experimento para ver si ciertos emociones son más fáciles de expresar con el rostro que otras. Descubrieron que la generalidad de las personas no tienen problemas en manifestar amor, miedo, determinación



Las expresiones faciales son los indicadores más evidentes de la emoción, pero el lenguaje corporal también comunica pistas decisivas sobre el estado interior del sujeto.

nación y alegría; en cambio, el sufrimiento, la repulsión y el desprecio son significativamente más difíciles de manifestar y también de reconocer. El resto del cuerpo también envía mensajes, en particular mediante la posición y la postura. A esto se le llama *lenguaje corporal*. Cuando estamos relajados tendemos a tendernos en una silla; cuando estamos tensos, tendemos a guardar una posición más rígida con los pies juntos. Adoptar una postura descuidada, cruzar brazos y piernas, mantener erguida la espalda son pistas sobre cuáles emociones está uno experimentando. Birdwhistell (1952) hizo del estudio del lenguaje humano una ciencia llamada *cinésica*. Piensa que todo movimiento del cuerpo está dotado de significado, que ningún movimiento es accidental y que todos nuestros gestos y movimientos significativos se adquieren con el tiempo. Más aún, estos gestos corporales pueden contradecir a los mensajes verbales referentes a lo que estamos sintiendo (Birdwhistell, 1974). Por ejemplo, en una familia podríamos advertir primero que la madre verbalmente muestra deferencia por su esposo e hijos pues pide su consejo y lo toma en cuenta. Pero, al observar las cosas con mayor detenimiento, descubrimos que ella es el verdadero jefe cuando cruza las piernas y todos los demás miembros de su familia la imitan sin darse cuenta (Fast, 1970). Y en algunos casos no logramos comunicar bien las emociones por no ser muy hábiles en el control deliberado de su expresión. Beier (1974) hizo videotapes de sujetos que manifestaban seis emociones: ira, miedo, seducción, indiferencia, alegría y tristeza. Observó que la mayor parte de ellos podía externar dos de seis emociones, pero el resto de sus representaciones no reflejaba sus intenciones. Una muchacha parecía estar enojada sin importar la emoción que tratase de proyectar; otra invariablemente parecía seductora.



Las expresiones faciales son los indicadores más evidentes de la emoción. Pero el lenguaje corporal también comunica pautas decisivas sobre el estado interior del sujeto.

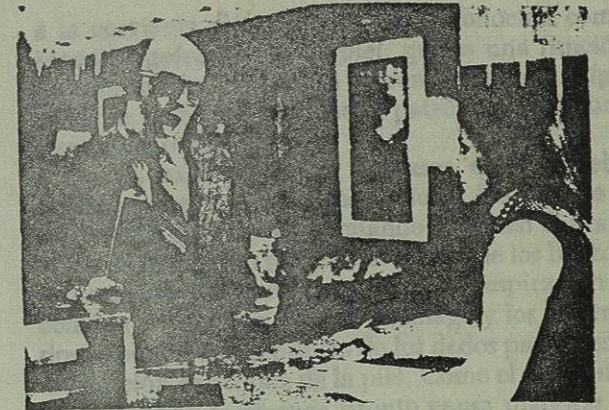
...nación y alegría, en cambio, el sufrimiento, la repulsión y el desprecio son significativamente más difíciles de mantener y también de reconocer. El resto del cuerpo también envía mensajes, en particular mediante la posición y la postura. A esto se le llama lenguaje corporal. Cuando estamos relajados tendemos a tener una posición más rígida con los pies juntos. Adoptar una postura descuidada, brazos y piernas, mantener erguida la espalda son pistas sobre cuáles emociones está uno experimentando. Birdwhistell (1952) hizo del estudio del lenguaje humano una ciencia llamada kinesia. Piensa que todo movimiento del cuerpo está dotado de significado, que ningún movimiento es accidental y que todos nuestros gestos y movimientos significativos se adquieren con el tiempo. Más aún, estos gestos corporales pueden contradecir a los mensajes verbales referidos a lo que estamos diciendo (Birdwhistell, 1974). Por ejemplo, en una familia podemos advertir primero que la madre realmente muestra desprecio por su esposo e hijos pues pide su consejo y lo toma en cuenta. Pero al observar las cosas con mayor detenimiento, descubrimos que ella es el verdadero jefe cuando cruza las piernas y todos los demás miembros de su familia la imitan sin darse cuenta (Fest, 1970). Y en algunos casos no logramos comunicar bien las emociones por no ser muy hábiles en el control del cuerpo de su expresión. Bolter (1974) hizo videografías de sujetos que manifestaban seis emociones: ira, miedo, seducción, indiferencia, alegría y tristeza. Observó que la mayor parte de ellos había exteriorizado sus emociones, pero el resto de sus reacciones no reflejaba sus intenciones. Una muchacha parecía estar enojada sin importar la emoción que trataba de proyectar; otra aparentemente parecía seducir.

El enojo: ¿debe reprimirse o externarse?

Por lo menos desde la década de 1960 la sabiduría popular recomienda a los que sienten ira desahogar su hostilidad, ya que reprimirla no hace más que perjudicar la salud. En efecto, varios estudios indican que contener la ira favorece la aparición de úlceras, alta presión arterial, cardiopatía y, posiblemente, los estados de severa ansiedad.

Por desgracia, ahora parece ser que liberar la ira también puede ocasionar problemas. Leonard Berkowitz (1973) señala que el terapeuta que premia a los pacientes por exteriorizar su ira en el consultorio atenúa en realidad la ansiedad al disminuir las inhibiciones. Pero al recompensar la conducta hostil, esos terapeutas quizás enseñen a esas personas, sin proponérselo, a ser demasiado agresivas. Más aún, expresar la ira a menudo no nos libera de la fuente de ella, y en algunos casos no reduce tampoco la presión sanguínea. Por último, Carol Tavris (1982) propone que el simple hecho de hablar sobre la hostilidad la refuerza y puede intensificar la ira.

¿Qué hemos de hacer, pues, cuando nos enojamos? Tavris y otros coinciden en que primero se determina el motivo del enojo y luego se decide si ésta es la respuesta apropiada. Seguramente nos daremos cuenta de que no vale la pena excitarse por muchas de las ofensas. Otra estrategia consiste en reinterpretar la situación que nos provoca coraje. Tavris (1982) llama a esto método de revalorización. Una forma de aplicarlo consiste en reírse del asunto. También puede superarse ese estado de ánimo sintiendo empatía por la conduc-



Las expresiones de la emoción varían de intensidad. Al quejarse en la recepción, este huésped puede haber pasado paulativamente del malestar, a la ira y finalmente a la cólera casi violenta.

ta ajena. "Esta persona debe estar pasando por mucha presión últimamente" o "No debe sentirse bien para portarse de esa manera". Actitudes como las anteriores servirán para atenuar la tensión al apartar el sentimiento que es objeto del ataque.

Las más de las veces el mejor medio de superar la ira consiste en evitar su fuente. Pero cuando la expresión de ira es necesaria, la forma más adecuada es una asertividad cortés y no la agresión franca.

Del mismo modo que la gente transmite mensajes complejos y contradictorios de carácter emocional, también puede externar una gran variedad en su capacidad de interpretarlos. Rosenthal y sus colegas (1974) inventaron un test de sensibilidad a señales no verbales (el perfil de sensibilidad no verbal) que estima la capacidad de juzgar el significado de entonaciones y de los movimientos faciales y corporales. En el test los sujetos ven una película en que un actor o actriz encarnan diversos estados emocionales. Algunas veces la representación se acompaña de parlamentos, pero ciertos tonos y ritmos que los identifican como palabras distintas han sido suprimidos. El espectador escoge entonces una de dos posibles interpretaciones de la escena.

El estudio demostró que las mujeres eran siempre mejores que los varones en la comprensión de las señales no verbales, aunque en las profesiones que requieren apoyo afectivo (psiquiatría, psicología, trabajos de ayudante en hospitales psiquiátricos y la docencia), junto con los artistas, actores y diseñadores, ellos lograron calificaciones tan altas como las de las mujeres. El estudio demostró asimismo que la sensibilidad a las señales no verbales aumenta con la edad, quizá porque al ir envejeciendo acumulamos