

CAPÍTULO 7.- IMPORTANCIA E INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN SITUACIONES DE DISCAPACIDAD

M^a Reyes Domínguez Lázaro²⁴
Universidad de Sevilla

En primer lugar, quisiera agradecer al profesor José María Olayo de Madrid, dedicado profesionalmente a la educación de personas con discapacidad, que me hiciera reflexionar, trabajar y profundizar desde su blog, sobre la importancia y la gran influencia que ejerce la comunicación no verbal en las situaciones de discapacidad y que no podemos pasar por alto en el reto que nos une a todos de trabajar por la plena integración social de estas personas.

Dicho esto, procedo a completar una serie de reflexiones en esta línea que nos pueden ayudar a todos a entender que la comunicación no sólo debemos asociarla al lenguaje verbal, sino que es muchísimo más amplia, aunque a veces se nos olvide, y que debemos desarrollarla en toda su magnitud si realmente queremos profundizar en la belleza emocional de la interacción humana, y donde la discapacidad no es impedimento alguno para ello.

Una sonrisa, un gesto, una mirada, una caricia,... ¿acaso están vacías de significado? Ni muchísimo menos, de hecho, en muchas ocasiones la carga comunicativa es tan elevada

24 M^a Reyes Domínguez Lázaro es Licenciada en Ciencias de la Información (Rama Periodismo) por la Universidad de Sevilla y actualmente, miembro del grupo de Investigación Estrategias de Comunicación del departamento II de Periodismo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la misma Universidad. Anteriormente, ha trabajado en distintos medios como: ABC, RNE y TVE, y desde febrero de 2002 su trayectoria profesional ha estado vinculada a la docencia universitaria y a la enseñanza.

a través de estos signos que ni siquiera hace falta articular ninguna palabra para transmitir todas nuestras sensaciones, emociones, sentimientos, pensamientos, etc.

Además, cuando hablamos de la relación con las personas o entre las personas en situación de discapacidad, esta comunicación no verbal adquiere una gran fuerza ya que a veces alguno de estos interlocutores no puede emitir sonidos inteligibles, no pueden articular palabras, otras personas no pueden oírlos, algunos incluso no pueden intercambiar ni siquiera gestos más o menos comunicativos, etc. Pese a todo, son seres comunicativos por naturaleza al igual que las personas sin ningún tipo de discapacidad.

1.- LA MAGNITUD DE LA COMUNICACIÓN SENSITIVA

Lo que ocurre es que la comunicación debe ser entendida como algo que nos llega y transmitimos por los distintos sentidos, en toda su magnitud. Podemos comunicarnos a través del tacto, del olfato, del gusto, y por supuesto, a través de la vista o el oído, y no sólo mediante palabras. Tenemos cinco sentidos con múltiples posibilidades para llegar al otro, aunque a veces se nos olvida y creemos que si no hacemos uso del lenguaje verbal se nos agotan las posibilidades de comunicación, y para nada es así. Es cierto que a través del lenguaje podemos transmitir prácticamente todo y que, precisamente por ello, es el sistema de comunicación más perfecto que existe, aunque no por ello el único ni el más persuasivo. Además, cuando no podemos hacer uso del mismo para establecer una comunicación con alguien, por el motivo que fuese, hay que evitar pensar que se agotan las posibilidades de interrelación con el otro. En muchas ocasiones, este falso pensamiento, el bloqueo o el miedo a no entender o a no ser entendido es lo que puede frenar un manantial de mensajes y signos cargados de significados, de ahí que lo primero que habría que derribar sería este punto de partida inicial equivocado.

A partir de aquí, tanto emisor como receptor deben sentirse relajados y abierto a la comunicación sensitiva en su totalidad. De este modo, comenzarán a llegar señales e informaciones a través de los ojos, las miradas, las expresiones, las muecas, las posturas, las manos, los gestos, los movimientos de cabeza, las caricias, el tacto... De hecho, cuando la persona empieza a conocer y a adaptarse a las claves comunicativas por las que se rige su interlocutor, esa imposibilidad de entrar en contacto con el otro queda totalmente mermada y resulta relativamente fácil la interacción y la comprensión mutua.

Prácticamente todos, hemos oído hablar en alguna ocasión de que las personas invidentes desarrollan hasta límites insospechados su capacidad auditiva y táctil, lo que es completamente cierto. A su vez, las personas que por su discapacidad no pueden emitir palabras son capaces de desarrollar un nivel elevadísimo de expresiones faciales, convirtiendo así su rostro, o muchas veces miradas, en una fuente inagotable de mensajes, emociones y sentimientos.

También hay quien se comunica a través de sus manos, implementando así la palabra. De hecho, con ellas podemos crear 700.000 signos distintos, si combinamos los movimientos de los brazos, las muñecas y los dedos. Esta lengua de signos es otro de los sistemas de comunicación con un amplio abanico de posibilidades interactivas entre emisores y receptores. A diferencia del lenguaje oral, donde la comunicación se establece en un canal vocal-auditivo, el lenguaje de signos lo hace a través de un canal gesto-viso-espacial. Personalmente, y al igual que ocurre con los distintos idiomas, me resulta curioso que tampoco haya una misma lengua de signos universal, difieren entre sí, tanto en el léxico como en la gramática, en los distintos países y culturas. Además, al igual también que las lenguas orales, las lenguas de señas modernas están sujetas al proceso universal de cambio lingüístico que hace que evolucionen con el tiempo

y eventualmente, una misma lengua puede evolucionar en lugares diferentes hacia variedades diferentes.

Por otro lado, en la comunicación humana también podemos establecer contacto entre emisores y receptores a través de posturas y ciertos movimientos del cuerpo. En cuando a las posturas, en función de la misma podemos manifestar diversas emociones y sensaciones, así como intercambiar sentimientos para escuchar, dar y recibir afectos. De hecho, con las distancias conversacionales, podemos indicar también el grado de acercamiento o no que deseamos tener con la otra persona. Aquí interviene la proxémica, que sería aquella parte de la comunicación no verbal que trata de estudiar los espacios en el ámbito de la interacción. Existe una distancia íntima entre las personas, donde el espacio que existe entre ambas es muy reducido, apenas medio metro de distancia, y por lo tanto la comunicación que se establece entre emisor y receptor es muy estrecha, donde hay lazos afectivos muy fuertes; por otra parte, también está la distancia interpersonal, que sería poco más de medio metro y es la habitual entre amigos o personas conocidas; finalmente, unificamos en una sola, la distancia social y pública, que variará dependiendo de si estamos en una reunión o incluso en un espacio público o en la calle, y sería el común de las relaciones con el resto de personas que nos tropezamos, día a día, en nuestros quehaceres cotidianos. Ni que decir tiene, que con la distancia conversacional, manifestamos cuánto queremos intimar con la otra persona así como el interés o ganas de intercambiar emociones o sentimientos.

2.- UN ENTORNO FAVORABLE PARA EL DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN

Otro elemento clave de la comunicación no verbal empleada en las situaciones de discapacidad que no podemos pasar por alto es el entorno y nuestra predisposición hacia

el, ya que de la relación que establezcamos con éste dependerá en gran medida la posterior confianza y el bienestar de los interlocutores en cualquier proceso comunicativo que se produzca. Es decir, favorecer un clima distendido, afable y positivo en la comunicación va a permitir una interacción mucho más natural y espontánea, mientras que si el entorno o el clima es tenso, intranquilo, desconfiado o negativo ocurrirá todo lo contrario y tanto emisores como receptores pueden poner barreras a la situación comunicativa en cualquier momento, consciente o a veces inconscientemente, por eso es tan importante evitar cualquier influencia negativa y cuidar el entorno donde se llevará a cabo la comunicación. Además, cuando el entorno es favorable, la expresividad, la gesticulación, la espontaneidad, etc. fluye por sí sola.

3.- SUPERAR MIEDOS Y POTENCIAR LA CREATIVIDAD E IMAGINACIÓN

También es cierto que abrirse a la comunicación en toda su magnitud, a través de los cinco sentidos, exige cierto compromiso de la persona de perder el sentido del ridículo, a no tener miedo y mucho menos injustificados, a incrementar y favorecer la creatividad, la imaginación, y por supuesto, el sentido del humor. Se deben correr riesgos, mantenerse abiertos a la innovación para así poder aprender a extraer de cada interacción y comunicación aquello que nos resulte positivo y gratificante.

Es muy importante que la discapacidad o el hecho de no poder comunicarse con palabras no suponga una barrera más para muchas personas. Por supuesto que hay alternativas, pero hay que buscarlas y aprenderlas. Nuestro compromiso es disfrutar siempre de la belleza emocional de la interacción humana y para ello, existen muchos lenguajes al margen de las palabras y los sonidos.

Sólo hay que acercarse y querer, y por supuesto, no tener temor o miedo a no entender o a no ser entendidos, y si afán de superación e interés por la comunicación en todas sus facetas, verbal y no verbal. Nadie nace sabiendo un idioma específico, pero poco a poco se va aprendiendo de manera natural y espontánea conforme se va creciendo. Lo mismo ocurre con cualquier otro sistema de comunicación. De todos modos, la observación y la experimentación es un elemento fundamental en dicho aprendizaje.

4.- “COMUNICACIÓN PARA TODOS. PAUTAS PARA COMUNICACIÓN ACCESIBLE”

En consonancia con lo expuesto hasta el momento, existe un manual publicado por Telefónica en 2006, fruto de la colaboración entre el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y la compañía de teléfonos, titulado: “Comunicación para todos. Pautas para la comunicación accesible”, que tiene como objetivo contribuir a eliminar las barreras de comunicación que impiden la plena integración social de las personas con discapacidad. De hecho, junto con las barreras físicas, una de las principales formas de discriminación que encuentran las personas con discapacidad para participar en igualdad de oportunidades en la sociedad son precisamente las barreras comunicativas existentes.

Algunos de los principales problemas que tienen las personas con discapacidad para conseguir una comunicación accesible, además de las pautas, valores, acciones y medios que hay que poner en práctica para superarlos, aparecen recogidos en dicho manual y también pueden encontrarse en la página web de la “Fundación Paso a Paso”, formada por un pequeño grupo de padres de niños con diversas necesidades especiales y de profesionales en campos afines al niño y joven con discapacidad (docentes y terapeutas). La idea primordial de esta

fundación es precisamente conformar una red de apoyo para mejorar la calidad de vida del niño y joven con necesidades especiales y por consiguiente, su núcleo familiar.

Asimismo, en situaciones de discapacidad existen unas barreras generales de comunicación pero también unas barreras específicas dependiendo de si la discapacidad es física, intelectual, visual, auditiva, discapacidad del habla, etc. y por consiguiente, las pautas para mejorar la comunicación también podrán ser generales y a su vez, específicas, orientadas hacia cada tipo de discapacidad.

Aunque en dicho manual de Telefónica citado anteriormente y en la web de la Fundación Paso a Paso, podemos encontrar todas estas pautas específicas de manera detallada y precisa para quien desee profundizar y mejorar la comunicación verbal, y sobre todo, no verbal, en las situaciones de discapacidad, considero conveniente exponer al menos aquí, aquellos problemas más generales así como las pautas más oportunas para superarlos.

* Barreras generales de comunicación

- Falta de conocimiento de las necesidades y hábitos comunicativos de las personas con discapacidad, así como del lenguaje adecuado para dirigirse a ellas.
- Los estereotipos y representaciones simplistas que suscitan, muchas veces, actitudes negativas hacia ellos.
- El trato infantil a las personas con discapacidad.
- La aparición de personas con discapacidad provenientes de otros países que tienen otras lenguas puede constituir una nueva necesidad de adaptación.

- La falta de costumbre de hablar con personas con algún tipo de discapacidad puede provocar actitudes y gestos corporales que expresan sorpresa, curiosidad, disgusto, rechazo, distancia.
- El desconocimiento de gestos específicos y de nuevos comportamientos gestuales.
- Falta de cultura tecnológica en los colectivos de las personas con discapacidad.
- Dificultades para encontrar información al usar ciertos dispositivos que tienden cada vez a ser más sofisticados.

* Pautas generales para mejorar la comunicación

- Explicar cualquier servicio acorde con las posibles necesidades o intereses del usuario para paliar así la falta de información.
- Tener preparada una batería de preguntas para definir con claridad tanto la demanda del sujeto como la respuesta que necesite.
- Dedicar el tiempo necesario para que el usuario satisfaga todas sus necesidades informativas sin mostrar impaciencia, desprecio o superioridad.
- Fomentar el desarrollo de dispositivos adaptados y básicos, en los que la utilización de las funcionalidades básicas de comunicación no se vean ocultas o dificultadas por las funcionalidades más avanzadas.
- Emplear las mismas pautas de conversación que con las demás personas y mantener el mismo trato verbal y el mismo contacto físico que con el resto.

- Realizar la comunicación con educación y respeto y verificar que la persona con discapacidad nos ha comprendido. Para ello nos dirigiremos directamente a ella y no a la persona interpuesta.
- Aprender a usar el lenguaje y nueva terminología en el ámbito de la discapacidad.
- Evitar las descripciones negativas o sensacionalistas, de fragilidad o dependencia.
- No usar el término "normal" es mejor decir "personas sin discapacidad".
- No ofrecer nuestra ayuda salvo que sea necesario y esperar que nuestro ofrecimiento sea aceptado antes de actuar.
- Elaborar textos con contrastes y fondos que faciliten una lectura cómoda.
- Utilizar ayudas técnicas que faciliten la comprensión y que se adapten a todo tipo de discapacidades.
- Mantener una actitud natural y evitar comportamientos que ponen de manifiesto su discapacidad.
- Mirar a los ojos al hablar para demostrar nuestra atención e interés.
- Mantener una actitud de escucha activa. No hacer otras cosas mientras hablamos.
- En cuanto a la tecnología, es imprescindible fomentar la accesibilidad de terminales y equipos de comunicación, así como desarrollar webs accesibles.

5.- NATURALIDAD Y ESPONTANEIDAD

Aunque ya hemos reseñado anteriormente algunas de las pautas de actuación con carácter general que debemos poner de manifiesto en la comunicación verbal y no verbal con personas con discapacidad, hay algo que sí conviene recordarlo siempre. Es muy importante que la comunicación, sea del tipo que fuere, sea natural y espontánea. Aquí radica el éxito y la eficacia de cualquier situación comunicativa, sea o no en situaciones de discapacidad o en cualquier otro ámbito.

También, tener el convencimiento, porque además es así, de que todos somos completamente iguales y tenemos pensamientos, sentimientos, emociones, necesidad de comunicar, de ser emisores y receptores al margen de cualquier impedimento o discapacidad y que ésta se puede superar planteando las oportunas alternativas, e incluso en materia de comunicación. Que existen cinco sentidos y que cuando alguno o algunos de ellos no pueden utilizarse en la vida de una persona, siempre existe la posibilidad de desarrollar mucho más cualquier otro para poder interactuar con el medio y con quienes nos rodean. Y que en la vida, si hay algo precisamente que nos une a todos, es precisamente, esa necesidad de relacionarnos, de interactuar, y esto, afortunadamente no sólo se hace a través de palabras sino que es mucho, mucho más.

Para concluir, me gustaría invitaros a ver un video excelente y que ha estado últimamente dando vueltas por las redes sociales, donde un grupo de jóvenes sordos en la serie de televisión americana "Glee" hacen una interpretación de Imagine, una clásica melodía de John Lennon, en lengua de signos: <http://www.youtube.com/watch?v=JN191QXws7o&feature=related>

6.- BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA Y ENLACES DE INTERÉS

- AAVV. Manual "Comunicación para todos", publicado en Guía Polibea, Nº 99, Febrero 2006 y publicado en Paso a paso, Vol. 17, Nº2 (2007).
- EHRLICH, Marc. Perseverar. Querer es poder. Revista Ararú, No. 33, Feb-Ab 2001 y publicado en Paso-a-Paso, Vol.21, Nº 2 (2010).
- FUNDACIÓN PASO A PASO: <http://www.pasoapaso.com.ve/CMS/>
- MUNOZ, María Teresa; GONZALEZ, Carlos y LUCERO, Boris. Influencia del lenguaje no verbal (gestos) en la memoria y el aprendizaje de estudiantes con trastornos del desarrollo y discapacidad intelectual: Una revisión. Rev. signos [online]. 2009, vol.42, n.69, pp. 29-49. ISSN 0718-0934.

