

# LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN EL ENCUENTRO VIRTUAL

**Fernando Bava y Belén Lesna**

Laboratorio EmmeLab,  
Facultad de Artes  
Universidad Nacional de La Plata  
Argentina

## Resumen

En un encuentro social intervienen diferentes aspectos de la comunicación, en el que se involucra tanto el lenguaje verbal como el no verbal. Sin embargo, la mayoría de las plataformas virtuales de encuentro social priorizan el lenguaje verbal desestimando la comunicación no verbal, otorgando una función meramente práctica. En estos casos el cuerpo de quienes participan pierde relevancia, de la misma manera los aspectos cualitativos no-rationales de la comunicación. Con el propósito de indagar sobre otras formas de comunicación dentro del espacio virtual es que llevamos a cabo un análisis de las diversas interacciones en entornos virtuales, poniendo énfasis en el lenguaje no verbal.

*encuentro virtual*

*comunicación*

*lenguaje corporal*

*interfaz*

*comunicación no verbal*

*kinésica*

*proxémica*

## La comunicación a través de la interfaz

Las personas, como seres sociales, tenemos la necesidad de reunirnos ya sea para trabajar, estudiar o distendernos. La pandemia del 2020 favoreció el encuentro con otras personas en entornos virtuales, esto sucedió debido al distanciamiento social obligatorio que se decretó como medida de prevención sanitaria. Esta situación nos obligó a explorar y aprender a utilizar todas las formas de reunión virtual desarrolladas hasta el momento.

Las pantallas se consolidaron como lugar de encuentro, y ciertas rutinas en torno a esta práctica permanecen. El encuentro, que se realiza de manera sincrónica, posee particularidades específicas en cada plataforma y las decisiones de diseño corresponden a determinados patrones de uso deseados. Algunas nos dan la posibilidad de realizar tareas en conjunto y otras también permiten que nos transformemos dentro del ciberespacio.

La interfaz de una tecnología interactiva, según la descripción propuesta por Rokeby (1990), tiene la capacidad de reducir la presencia de quienes participan en función del input que utiliza para captar determinados aspectos que son ejecutados por ellxs. El autor plantea que funciona como un espejo, en tanto las acciones que el usuario realice se van a ver reflejadas en la respuesta de la máquina. Desde otro enfoque, nos devuelve una imagen procesada, reducida y reinterpretada de nosotrxs.

En la comunicación virtual nos encontramos con una imagen filtrada por la interfaz que nos permite visualizar, de otra persona, aquello que cada plataforma permite. Algunas eligen enviar solo la imagen y el sonido, mientras otras transmiten las decisiones que la persona efectúa a través de un avatar. Pero no hemos encontrado ninguna que se enfoque en transmitir el movimiento del cuerpo y su dimensión no-racional, aquello que no es meramente mensaje, y tampoco azar o irracionalidad.

Ésta noción de lo no-racional, es propuesta por Yuk Hui (2020) como una forma de hacer referencia a la vida espiritual, cómo así también a lo que Heidegger describe como la pregunta por el ser. Esta idea es importante porque lo no-racional es constituyente de lo afectivo. Podemos afirmar, que funciona como concepto análogo a lo que Flusser (1994) se refiere como la “dimensión espiritual” del gesto que en palabras del autor no es más que su carácter interpretativo.

Cada aplicación de encuentro virtual pone en juego una relación particular entre la comunicación verbal y la no verbal. Por ejemplo, aquellas que permiten el uso de un micrófono abren el juego al paralenguaje: volumen, ritmo, tono de voz, entre otros. Las que favorecen principalmente a la voz suelen estar pensadas para que haya otra plataforma complementaria, ocupándose de otros aspectos del encuentro.

Plataformas como Zoom, Google Meet, Discord, entre otras, priorizan el lenguaje verbal, dejando en un segundo lugar a la comunicación no verbal. Parecieran ignorar o evitar aspectos cualitativos de la comunicación que están directamente ligados a la corporalidad. Observamos que en ellas el cuerpo de quienes participan permanece estático, haciendo que ciertos aspectos cualitativos de la comunicación se pierdan en la interfaz.

Estas son decisiones que se justifican en sus intencionalidades prácticas. Sin embargo consideramos que es válido anteponer intencionalidades poéticas y explorar otras formas que el cuerpo puede adoptar en la virtualidad, en un contexto en el cual al encuentro se le exige ser mucho más que una función práctica.

Para analizar la problemática vamos a centrar el análisis en tres formatos diferentes de encuentro virtual, la videoconferencia, la videollamada y la simulación.

## El cuerpo en el encuentro virtual

De manera sintética, podemos definir al encuentro virtual como un acto comunicativo entre dos o más personas a través de una interfaz digital. Una plataforma de encuentros virtuales es aquella que dispone de una interfaz capaz de capturar de forma sincrónica diferentes aspectos simbólicos de quienes participan en base a señales auditivas, visuales y textuales, permitiendo la interacción entre ellxs. Qué señales y a partir de qué mecanismos se ponen en juego durante el encuentro, son decisiones que cada plataforma realiza en función de diferentes factores.

A partir de la interacción que se da en cada plataforma analizamos la manera en que se modifica la relación entre quienes participan y su cuerpo. Para ello realizamos una clasificación en función de las mecánicas que utilizan algunas plataformas como también el objetivo que persigue. Tomamos como eje principal los conceptos sobre kinésica y proxémica

(ver tabla) desarrollados por Amparo Rocha (2001) en su texto *La comunicación no verbal: El cuerpo y el entorno*.

Resumen de los conceptos principales sobre kinesia y proxemia desarrollados por Amparo Rocha.	
Comportamientos no Verbales	Características
Emblemas	Pueden ser traducidos a una palabra, idea o frase de manera oral. Son culturales y existe un gran acuerdo en torno a su significado.
Ilustradores	Ilustran lo que se está diciendo, aportando más información o acentuando una idea. Son intencionales, pero no tanto como los emblemas, además de ser más abiertos en cuanto a su significado.
Muestras de afecto	Aquellas expresiones o movimientos corporales que dan cuenta de un estado afectivo o emocional. Pueden ser intencionales o no, y hasta contradecir lo que se dice verbalmente.
Reguladores	Son los gestos y movimientos corporales encargados de regular el intercambio comunicativo. Son involuntarios.
Adaptadores	Son aquellos movimientos que surgen de lo afectivo, como respuesta a ciertas emociones como miedo, nervios, etc. Pueden ser autodirigidos, dirigidos a objetos o heterodirigidos (dar y tomar de otros).

## 1. Videoconferencia

Las videoconferencias están vinculadas con ámbitos formales, como la educación o el trabajo. Esto se hace evidente al analizar algunas de las funciones que ofrecen, como por ejemplo pizarras interactivas, cuestionarios, herramientas de moderación, incluso la posibilidad de compartir pantalla se encuentra atravesada por esta funcionalidad. Por ejemplo, Zoom nos pregunta si vamos a compartir un video o una presentación y Google Meet cambió el nombre de la función por “presentar”.

Este patrón de uso en estas plataformas implica, en la gran mayoría de los casos, que el cuerpo debe permanecer estático. Sino es por una razón específica, la manera más frecuente de transitar estas reuniones es sentado frente a la computadora, ya sea para tomar apuntes, para poder compartir pantalla o simplemente por comodidad. Incluso cuando se usa la aplicación desde el celular, es frecuente que se lo apoye en algún lugar, en vez de moverse y caminar con este.

Esto es importante al momento de pensar en la comunicación no verbal porque, si bien la posibilidad de contar con cámara y micrófono permite que uno pueda comunicarse a través de cualquier movimiento corporal, los patrones de uso a los que está anclado este medio suelen restringir el cuerpo a lo que aparezca del pecho hacia arriba. Es lo que en el audiovisual se estudia como plano pecho, o incluso primer plano.

Este recorte del cuerpo, es un recorte de las operaciones kinésicas que se pueden dar. Todos los gestos van a estar recortados de acuerdo con el encuadre que proporciona la cámara que estemos utilizando. Los emblemas e ilustradores tal vez sean los que mejor se adapten al medio, como así también las muestras de afecto, aunque solo a través de lo que el rostro y el tono de voz pueda expresar. Los adaptadores, por otro lado, al ser inconscientes y no de vital importancia para la comunicación, suelen estar escondidos en el fuera de campo, en la zona que la cámara no toma. Los reguladores tal vez sean los que más a diario notamos que faltan. Si bien no somos conscientes cuando los realizamos o los vemos, si los podemos observar cuando faltan, ya que la consecuencia inmediata son interrupciones forzadas, varias personas hablando personas al mismo tiempo, etcétera.

Con relación a la proxémica se da una situación particular. La distancia del cuerpo con la cámara puede dar una sensación de lejanía o cercanía, a pesar de que la mayoría de las veces esto no varía. Sin embargo, se puede estar “lejos” (apareciendo más pequeño o siendo la imagen más pequeña), pero no se puede estar más cerca que la pantalla misma. Esto evita la interacción con el espacio personal o íntimo de la otra persona, lo cual en un ámbito laboral es deseado, pero no necesariamente en el ámbito afectivo.

Lo último que hay que notar es que existe una dinámica singular de presencia y ausencia. Cuando la cámara está encendida esto no es un problema ya que se puede ver a la otra persona. Por otra parte, cuando se decide participar en la reunión con la cámara apagada la presencia está

ligada directamente a la participación. Si se guarda silencio de forma prolongada, el resto de la reunión va a poder ver que esa persona está conectada, pero no si está recibiendo el mensaje. Cualquier acto de comunicación no verbal va a reducirse al tono de voz o a otras interacciones que la plataforma permita.

Por otro lado, algunas de las operaciones que la interfaz permite pueden ser analizadas como reemplazos de ciertos comportamientos no verbales. Por ejemplo, el uso de emojis o reacciones dentro una reunión de zoom pueden considerarse como emblemas.

## 1.1 La singularidad en Discord

La razón por la cual analizamos Discord como un caso relevante y distinto de este grupo de encuentros es porque retoma varios elementos de las videoconferencias pero agrega funcionalidades y comportamientos propios. A diferencia de la mayoría de las plataformas analizadas, Discord está desarrollado en primer lugar para el ocio, más específicamente para la comunicación entre jugadores durante una sesión de juego. Esto implica que también mantiene al interactuante en una postura relativamente estática y que su uso es principalmente desde una computadora, pero es frecuentemente usada sin cámara. En muchos casos la presencia del cuerpo va a estar dada a través de la simulación en un videojuego.

En sintonía con esto, Discord es principalmente verbalidad, es voz y audio, en conjunto con un chat asincrónico, es decir, el chat no desaparece luego de la sesión, sino que funciona de manera autónoma.

Otra característica relevante que presenta es que tiene una organización en base a salas o servidores. Se puede crear una sala en donde existen múltiples canales de voz y de texto en el cual cada participante puede intervenir. La sala es asincrónica permitiendo ingresar una vez y luego ese usuario ya pertenece a esa sala y puede enterarse de los últimos mensajes o conectarse en algún canal de voz cuando desee. Este sistema da lugar a un comportamiento muy típico de la presencialidad que difícilmente se encuentra en la virtualidad y es el hecho de encontrarse por accidente.

Cuando un interactuante se conecta a un canal de voz, los demás usuarios que estén en línea van a poder verlos. Esto permite unirse a una conversación entre otras personas que están interactuando dentro de un servidor. Solo con hacer un click se puede participar de la conversación sin necesidad de invitación.

Por último, Discord permite agregar funcionalidades a los servidores a partir de *bots*, pequeños módulos que intervienen en los servidores o en las conversaciones con diferentes propósitos, como moderar servidores, asignar niveles en base a la participación de los usuarios o simplemente contar chistes. Son similares a las funcionalidades extras de zoom o meet, con la diferencia de que estas son realizadas por usuarios en general pero no cumplen los mismos objetivos.

## 2. Videollamadas

Las videollamadas existen como una función adicional en las aplicaciones de chat. Entre las más utilizadas encontramos Whatsapp, Instagram, Facebook Messenger, Telegram, entre otras. Estas aplicaciones están diseñadas para ser utilizadas principalmente a través de smartphones, lo cual nos brinda la posibilidad de movernos en el espacio. De esta manera, nuestro cuerpo ya no permanece estático permitiendo una comunicación más dinámica que se desarrolla con cierta naturalidad. Las videollamadas pueden realizarse entre dos o más personas dentro de un contexto cotidiano y nos dan la posibilidad de realizar alguna otra actividad durante la comunicación. Esta opción se empezó a utilizar más a partir del distanciamiento social producido por la pandemia. Al no poder encontrarnos físicamente los dispositivos nos permitieron aminorar esa distancia obligatoria.

La videollamada se destaca por la posibilidad de vernos a través de la cámara de nuestro teléfono. Como ya se mencionó, este soporte permite una mayor plasticidad en la comunicación y movilidad tanto del cuerpo del usuario como de la cámara. De esta manera, en las videollamadas, entran en juego aspectos de la comunicación no verbal, ya que no se limita a la cámara de la computadora. Sin embargo la imagen está determinada por el plano que es capturado por la cámara y es en este momento cuando entra en movimiento la corporalidad. A través del movimiento se hace presente el contexto.

Algunas aplicaciones, como Instagram y Messenger, nos permiten utilizar filtros que transforman la imagen. Algunos filtros se aplican solamente al rostro, mientras que otros distorsionan la imagen en su totalidad. En Messenger podemos encontrar opciones de fondos 360, que nos sitúan en un contexto completamente diferente. Además esta aplicación está pensada para mantener una comunicación divertida y entretenida, ya que le da a los usuarios la posibilidad de llevar a cabo actividades lúdicas en donde intencionalmente se ve involucrado el movimiento corporal.

## 3. Simulación

Esta categoría es especialmente compleja por la diversidad de formas en las que se manifiesta. Sin embargo, hay ciertos mecanismos de comunicación que se han ido estandarizando o repitiendo y permiten realizar un análisis sobre sus alcances o limitaciones.

Entran en esta categoría los encuentros sincrónicos que se dan a través de avatares, sin la presencia de la imagen del cuerpo real. Es decir, sin cámara sino a través de un cuerpo virtual. Aunque los videojuegos son el medio principal de esta categoría, existen otras plataformas que generan encuentros virtuales en ambientes de ferias y eventos, que se divulgaron durante la pandemia. Otro ejemplo es VRChat, una aplicación para charlar y conocer gente a través de visores de realidad virtual.

Dentro de este grupo, algunos elementos de otras categorías se repiten. Por ejemplo, no es excluyente de este tipo de comunicación sincrónica la presencia de un chat de texto o de voz. Sin embargo, ambos suelen estar reducidos a un espacio específico, permitiendo la comunicación sólo con los usuarios que compartan ese espacio o que incluso estén a una distancia cercana, como su-

cedería en la presencialidad. Es el efecto de la proximidad uno de los elementos principales de esta categoría, ya que la existencia de un cuerpo virtual, ficticio pero controlable, hace posible que la proxémica tome un lugar relevante dentro del encuentro. Otras instancias de proximidad si se encuentran configuradas de manera similar a la vida cotidiana, como podría ser el espacio personal, social o público. En el caso de los videojuegos, esta distancia interpersonal puede estar atravesada por otros objetivos, que se tiñen de diferentes significados como podría ser amenaza, peligro o confianza. En este sentido, es en este tipo de encuentro que se produce cierto reconocimiento sobre el cuerpo virtual que nos interpreta, que puede ser más difícil de encontrar en otras instancias. Dicho reconocimiento se podría definir como una serie de sentimientos o sensaciones que devienen de los cambios que la persona genera sobre el entorno virtual y sobre otras entidades de ese entorno, como así también de lo que otros generan sobre nosotros. Que alguien nos golpee en la virtualidad, se acerque, nos acaricie o nos abrace, puede generar reacciones sobre ese usuario, más allá de que el cuerpo físico se vea afectado o no.

La posibilidad de controlar un cuerpo y que este genere acciones sobre su entorno también ha facilitado la aparición de códigos específicos que devienen del limitado (o no) control del avatar. En algunos juegos, saltar en el lugar puede significar un festejo, o agacharse puede ser una burla. En otros casos se ofrecen determinadas animaciones predefinidas para comunicar cosas específicas. Es este otro elemento de la comunicación no verbal que tiene importancia dentro de este tipo de encuentro: los emblemas. Aparecen diferentes tipos de saludos, de señas, o incluso insultos o burlas. Hay entornos en donde esto es meramente un accesorio, aunque hay algunos casos donde la comunicación pasa exclusivamente a través de estos.

Un ejemplo de esto es el juego *Absolver*, que permite recorrer diferentes ambientes y encontrarse con otros jugadores en el camino. El objetivo del juego es tener batallas ocasionales con los personajes del juego o con otros jugadores. Dichas batallas son siempre cuerpo a cuerpo. Los emblemas a los que se tiene acceso son reducidos, pero encontramos saludos, festejos, señas, afirmación, negación, entre otros (figura 1). Esto genera que la comunicación sea en sí misma entretenida, ya que averiguar si la otra persona quiere enfrentarse o ayudarte puede ser en sí mismo un desafío. Además aparecen otras dinámicas más asociadas a los códigos propios del juego. Por ejemplo, al comienzo de cada batalla, los jugadores suelen saludarse de una manera especial, lo cual puede hacer que uno se moleste cuando alguien no lo hace, o puede reforzar la intención deportiva o lúdica, por encima de la batalla o la competencia en sí (figura 2).

Uno de los problemas que se evidencia más en este tipo de comunicación, es el de la dicotomía entre el cuerpo virtual y el físico. Mientras se realizan acciones imposibles como volar, o perfectamente normales como abrazar, el cuerpo físico se encuentra en la mayoría de los casos disociado de este. Si bien la persona puede tener reacciones como asustarse o incomodarse, sus movimientos están restringidos a los inputs de la computadora, a lo que esta quiera leer de él. En el caso de los entornos de realidad virtual, el cuerpo puede tomar mayor protagonismo, pero en incontables otros casos son un mouse y cuatro teclas los que controlan la imagen que nos representa.

Figura 1



## Reflexiones finales

Las interfaces que más utilizamos para el encuentro virtual están diseñadas a partir de la noción de utilidad, las cuales se enfocan en la claridad del mensaje verbal, es decir un mensaje que llegue al receptor con el menor ruido posible.

Debido a esta situación y en relación al contexto social, nos resulta interesante evidenciar la forma en que mantenemos un encuentro virtual. Con el fin de desnaturalizar la función práctica y no abandonar los aspectos cualitativos en la comunicación virtual es que realizamos esta investigación. En el análisis de estas plataformas de encuentros virtuales observamos cómo afectan directamente a la kinésica y a la proxémica. Además reducen nuestra imagen y alteran nuestra percepción y la de los demás. Entonces cabe preguntarnos ¿de qué manera podemos recuperar las cualidades del lenguaje no verbal en el encuentro virtual?

En principio, observamos que no es un problema técnico, en el sentido de que una perfecta señal de internet garantiza que el acto comunicativo funcione sin problemas, pero no que sea cualitativo o que dé lugar a una comunicación afectiva. Simplemente la permite, sin necesariamente fomentarla.

El problema del encuentro virtual, no es su condición de no presencial sino que, recae en los elementos que en la presencialidad se ven involucrados y la manera en la que estos no se incorporan en el diseño de la interfaz. Nuestro trabajo propone pensar en una serie de preguntas que nos resultan importantes para el desarrollo de una interfaz de comunicación afectiva ¿Qué elementos de la kinésica se van a favorecer? ¿Se va a implementar alguna forma de proxémica? ¿Ofrece un espacio lúdico para cada participante? o incluso ¿Cómo pueden los usuarios transformar el entorno común que comparten?

Ya que lo que nos interesa es la dimensión afectiva, interpretativa o no-racional del gesto en la comunicación, entonces nos vemos ante el desafío de explorar las formas en las que una interfaz puede transportar o conceptualizar dicha dimensión, sin perderla en la reducción a datos



Figura 2

discretos que necesariamente tiene que hacer.

Hui (2020) plantea que el arte es una forma de acceso a lo no-racional, diferente en cada cultura y en cada pensamiento filosófico. Del arte podemos decir muchas cosas, pero de lo que podemos estar seguros es de que no es descriptiva o literal. El arte oculta, combina y juega con sus significados, para que los (re)descubramos por nuestros medios.

Esta característica del arte la podemos tomar como punto de partida para acceder a lo no-racional del gesto y preguntarnos ¿qué aspectos de la comunicación tenemos que oscurecer para que predomine lo afectivo?

## Bibliografía

- Flusser, Vilem (1994). Los gestos: Fenomenología y Comunicación. Barcelona: Herder.
- Forti, Liber (1999). Complementos NH de expresión corporal. Bolivia: Cochabamba.
- Hui, Yuk (2020). Fragmentar el futuro. Ensayos sobre tecnodiversidad. Buenos Aires.
- Knapp, Mark L. (1991). La comunicación no verbal: El cuerpo y el entorno. México: Paidós.
- Rocha Alonso, Amparo (2001). Algunas consideraciones acerca de la comunicación no verbal. Buenos Aires.
- Rokeby, David (1990). Los armónicos de la interacción. Musicworks 46: Sound and Movement.