



## **APORTES PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS VETERINARIOS Y LA GENTE DE CAMPO**

Trabajo presentado por los médicos veterinarios del Grupo Chubutense de Investigación en Zoonosis regionales de la Dirección de Epidemiología dependiente de la Subsecretaría de Programas de la Secretaría de Salud de la Provincia del Chubut e integrado por los médicos veterinarios Mafalda MOSELLO, Oscar JENSEN, Jorge IRIARTE, Ricardo FERNÁNDEZ, Gustavo MARTÍNEZ, Jorge LOPARDO, Alejandro SCARPATI y Alejandra SANDOVAL

Dirección postal: Moreno 555 - 9103 RAWSON (Chubut)  
Tel/fax 02965 482387  
e.mail: [programas.salud@chubut.gov.ar](mailto:programas.salud@chubut.gov.ar)

*Autor y relator: Méd. Vet. Jorge A. IRIARTE*  
e.mail: [iriartejorge@ymail.com](mailto:iriartejorge@ymail.com)

**Resumen:** los desafíos que significa hacerles comprender a quienes nos rodean o a los beneficiarios de nuestro trabajo profesional las cosas que tienen que hacer para resolver los problemas de salud de sus animales, de sus mascotas o de su propia salud, y la creciente certeza que la comunicación interpersonal es una de las claves del éxito para lograr éste objetivo, obligaron al autor de éste documento y al equipo veterinario de profesionales que trabajan en el Departamento Zoonosis de la Provincia del Chubut a profundizar sus conocimientos sobre la *comunicación no verbal* para intentar descifrar que nos dicen mediante sus gestos, sus miradas y sus movimientos los destinatarios de nuestros habituales mensajes educativos en terreno. Esta experiencia, forjada fundamentalmente en observaciones realizadas sobre la población expuesta al riesgo de contraer la enfermedad hidatídica en la Patagonia Argentina y que tiene en los descendientes de los pueblos originarios el mayor número de afectados, implica aceptar que suelen ser poco creíbles, o mejor aún poco entendibles, los mensajes que para mejorar su estado de salud permanentemente se les brindan. Muchos de éstos habitantes suelen caracterizarse por una actitud poco participativa donde la observación de la conducta no verbal es el único indicio que tiene el educador (sea o no profesional) para saber si su mensaje puede llegar a ser comprendido. Entendemos que las mismas situaciones que rodean a la comunicación en hidatidosis, son experimentadas a diario por los colegas veterinarios que necesitan hacerle entender a un peón, a un encargado o aún al propio propietario de un campo las cosas con que se encuentra y que tipo de prevención y/o tratamientos habría que seguir para resolver el problema. De allí que el presente trabajo intenta reflejar algunas características del lenguaje corporal que, bien interpretadas, podrían favorecer decididamente la comunicación entre los veterinarios y la gente de campo.

**Introducción:** una de las más extendidas definiciones del lenguaje considera al mismo como un sistema de comunicación humano que utiliza sonidos vocales estructurados y que puede representarse a través de la escritura. Asimismo puede concebirse como lenguaje cualquier método de comunicación más o menos sistemático y según el cual los sonidos animales constituirían también una variedad de lenguaje tan válido como el habla humana. Pero existe también otra forma de comunicación que no está relacionada con las cuerdas vocales sino con los gestos y los movimientos del cuerpo y a la que se define como lenguaje corpora. Dado que el lenguaje corporal no es verbal, aunque en ciertas ocasiones va acompañado del habla, también es conocido como *comunicación no verbal*. Algunos autores insisten en señalar que no hay gestos universales y que la variabilidad en las culturas impide la elaboración de una gramática universal para la comunicación no verbal. No obstante se han hallado determinados aspectos parciales de la gesticulación de la mano, el párpado, la boca y las cejas que sugieren cierta universalización de algunos significados no verbales. El estudio de ésta apasionante ciencia, iniciado formalmente hace alrededor de 70 años, ha interesado a investigadores de distintas ramas del conocimiento quienes, día tras día, revalorizan su observación y reconocen



su utilidad. Todo indica además que la gente que vive en el campo ha desarrollado una llamativa capacidad de observación sobre éstas señales no verbales que nos obligan a estudiar y descifrar que nos dicen a través de sus miradas, a través de sus distancias, a través de sus gestos, etc., para, y a la recíproca, darles un muy buen uso a aquellos que estamos aprendiendo y que nos pueden facilitar la comunicación con ellos.

**Desarrollo:** en éste marco, algunos de los elementos a tener en cuenta para la utilización del lenguaje no verbal en la comunicación con la gente de campo son los siguientes:

1. **ENTORNO:** en el trabajo a campo, si bien son varios los ambientes donde se puede entablar una charla con el peón, el encargado o el propietario (galpón, corral, tambo, cocina del establecimiento, etc.), no se debe olvidar que la observación de cualquiera de éstos lugares delata las habilidades no verbales de sus moradores. Las percepciones de formalidad, calidez, privacidad, familiaridad y distancia, sumadas a las que tienen directa relación con el medio, la cantidad de personas en el mismo, la estructura, el color y/o el diseño del ambiente escogida para la comunicación deben ser analizadas lo más exhaustivamente posible para articular la conversación adecuada o dejar un mensaje entendible. Justo es reconocer que no siempre contamos con todo el tiempo necesario para evaluar éstos elementos, razón que hace que en más de una oportunidad cometamos errores por falta de entrenamiento en mirar rápidamente el entorno y extraer conclusiones valederas. Dicho de otra manera y a título de ejemplo es muy frecuente escuchar algunas personas decir: "vi un montón de vacas en el campo de fulano". Curiosamente lucen desconcertados cuando se les pregunta ¿las miraste?. Seguramente no observaron si eran vacas, novillos o toros, que raza tenían o si eran de leche o de carne. Este hecho, mucho más frecuente de lo que parece, marca la necesidad de "mirar" correctamente el entorno de nuestro interlocutor, quien a su vez, y entre otras cosas, está juzgando nuestras actitudes para creernos o no en lo que le estamos diciendo. En lo que hace a la formalidad debemos recordar que cuanto más grande sea la misma, mayores serán las probabilidades que el comportamiento comunicacional sea más superficial, mientras que a mayor calidez psicológica mejor comunicación lograremos. Particular interés merecen algunas consideraciones sobre la percepción de distancia ya que muchas veces nuestro mensaje estará influido por el hecho que la persona con la que hemos de comunicarnos esté lejos o cerca. Parece conveniente recordar también que existen distancias físicas reales y distancias psicológicas (definidas como barreras que separan claramente personas que se encuentran muy próximas desde el punto de vista físico) y que en general la comunicación ideal se asocia con medios informales, no restringidos, privados, cerrados y cálidos..
2. **TERRITORIO Y ESPACIO PERSONAL:** se define la territorialidad en comunicación como la identificación de un área determinada que indique la propiedad y la defensa de ése lugar ante quienes puedan "invadirlo". Creo que no es insensato pensar que cada vez que estamos llegando a un establecimiento rural quien nos recibe, a menos que nos conozca, estará pensando que, de alguna manera, venimos a invadir su privacidad. Y tampoco es insensato pensar que, aunque nadie se lo haya dicho, por su cabeza están pasando los tres tipos de intrusión que puede sufrir y que son la contaminación, la invasión y, en el peor de los casos, la violación de su territorio. En general contamos a nuestro favor con el hándicap que brinda el llegar a comunicarnos con el propietario de ése "territorio" para acercarle conocimientos que hagan a mejorar la salud de sus animales y/o de él mismo, lo cual evita en principio una serie de cuestionamientos que existen en su cerebro tales como ¿quiénes son los que han llegado?, ¿a qué vienen?, ¿quién los invitó?, etc. y que de alguna manera evitan los dos métodos primordiales de defensa del territorio como son la prevención y la reacción. No debemos olvidar que al acercarnos a la persona, algún tipo de cambio fisiológico se está produciendo, tanto en ella como en nosotros, y que ése cambio variará también con la mirada, el tacto (el dar la mano, por ej.) y la distancia. Y es posible que ésa persona clasifique dicho estado fisiológico como positivo o negativo.



Allí sí parece crucial observar si nuestro interlocutor mira a otro sitio, si cruza los brazos para evitar una "barrera a la invasión", si cambia de tema, etc. En lo que hace a la **distancia conversacional** existen interesantes respuestas a la pregunta sobre si existe una distancia específica que la mayoría de la gente elige cuando habla a los demás. Se dice que el espacio informal acompaña a todo individuo y se expande o contrae bajo circunstancias diversas, en función del tipo de encuentro, la relación de las personas intercomunicantes, sus respectivas personalidades y muchos otros factores. En general, se clasifica el espacio informal en cuatro categorías: íntima, casual-personal, social-consultiva y pública. Las primeras van desde el auténtico contacto físico hasta aproximadamente 0.45 m; las distancias casuales-personales se extienden desde los 0.40 m. a los 1.20 m; las social-consultivas (para cuestiones no personales) abarcan desde 1.20 m. hasta los 3.64 m. y la distancia pública va desde ésta última hasta el límite de lo visible o audible. ¿Es ésta la distancia que observamos en nuestro trabajo en terreno? Centímetros más o centímetros menos, la respuesta sería sí, y estaría relacionada con normas sociales combinadas a pautas culturales de nuestros interlocutores. Se ha demostrado que cuando se trata de ganar la aprobación de otra persona debe provocarse una reducción de la distancia conversacional. Si consideramos al peón rural y como producto de su soledad un ser humano introvertido, debemos saber que tenderá a permanecer a mayor distancia del interlocutor que una persona extrovertida que en general permite a los demás aproximarse más. No obstante, algunos niegan ésta posibilidad diciendo que no hay diferencia en las distancias que mantienen las personas con éstas características de personalidad cuando se acercan a los otros. En conclusión, sabemos que cada persona busca una distancia conversacional cómoda y que ésta distancia variará en función de la edad, el sexo, el marco de referencia cultural y étnica, el ambiente, las actitudes, las emociones, los temas, las características físicas, la personalidad y la relación interpersonal.

3. APARIENCIA FÍSICA Y ROPA: mucho es lo que se desconoce acerca del papel de la apariencia y la vestimenta en la comunicación no verbal. No caben dudas que ambas son parte de los estímulos no verbales totales que influyen en las respuestas interpersonales y que en ciertas condiciones son los determinantes principales de tales respuestas. Es posible que el atractivo físico pueda tener su importancia en hacer de alguien una persona persuasiva y es probable también que la configuración corporal, el cabello, la piel y aún la ropa ejerzan influencia en la respuesta de los otros. En nuestro trabajo a campo sabemos que el peón rural busca identificarse con alguien que vista y reaccione como él y que suele descalificar reservadamente a quienes están "fuera de contexto". En resumen, si bien no se sabe a ciencia cierta cuál es el impacto relativo de la apariencia física y la vestimenta, es innegable que ligadas a otras señales verbales y no verbales serían componentes esenciales en el acontecimiento total de la comunicación.
4. MOVIMIENTOS DEL CUERPO Y POSTURAS: sabemos que los gestos no se producen al azar durante una conversación, ya que la conducta del habla y la del movimiento son parte de un mismo sistema. De nuestras experiencias personales y casi como componente fundamental de nuestra relación con la gente de campo, los saludos y las despedidas merecen comentarios adicionales. Sabemos que el saludo conlleva información acerca de la relación entre los dos comunicantes que contribuye a estructurar el diálogo que se establecerá seguidamente y que, en general, tiene seis etapas: a) la iniciación de la aproximación; b) el saludo a distancia (caracterizado por un ondear de mano, una sonrisa o un gesto de llamada); c) la inclinación de cabeza (que no tiene lugar cuando la persona que saluda detiene la aproximación a su interlocutor); d) la aproximación que a veces se acompaña por la extensión de uno o los dos brazos delante del cuerpo; e) la aproximación final donde los participantes se encuentran muy cerca y donde aparecen la mirada mutua, la sonrisa, etc.; f) el saludo próximo que normalmente se ve acompañado de la verbalización, el apretón de manos, etc. Se dice que, en general, la sonrisa, más allá del grado de conocimiento entre las personas es un rasgo habitual. Sin embargo, nuestras observaciones en algunos ámbitos rurales no nos estarían dando dicha impresión, excepto cuando ya existe un



conocimiento previo entre personas. Entendemos que el peón rural en general no es proclive a la sonrisa en su primer saludo. Si tenemos en cuenta que la sonrisa tiene por función establecer un tono inicial positivo y amistoso, vemos que habitualmente lo que predomina es la mirada huidiza que si bien indica que los canales de comunicación están ligeramente abiertos, no nos asegura entablar un diálogo fluido. En lo referente a las despedidas, recordemos que la misma tiene por función señalar el final de la interacción. El decrecimiento de la intensidad de la mirada y la colocación del cuerpo propio desplazado hacia la salida más cercana son las dos conductas no verbales más frecuentes citadas por distintos autores para señalar adecuadamente el final del contacto comunicacional. Otros gestos como mirar el reloj, palmearse los muslos, golpear el suelo con los pies, etc. marcan también el final de la conversación. Una buena observación de algunos gestos nos permitirán mejorar la comunicación, máxime teniendo en cuenta que en un gran porcentaje de veces, vamos a tratar con hombres de hábitos rurales expuestos a factores adversos como son el clima y la distancia, que nos recibirán con una postura tensa, intentando evitar la mirada fija, con un proceder circunspecto y oculto, que difícilmente sonreirá, que nos intentará mantener a distancia y que, salvo excepciones, tendrá una baja participación en el acontecimiento de la comunicación.

5. CONDUCTA TÁCTIL Y EXPRESIONES FACIALES: se ha dicho que el tacto es un punto crucial en la mayoría de las relaciones humanas. No obstante, justo es reconocer que el contacto físico nunca ha sido lo primordial en la vida de los habitantes de los sectores rurales, de forma tal que una gran cantidad de peones de campo o cuidadores de estancia limitan el contacto físico a lo estrictamente necesario evitando en el abordaje de los temas veterinarios específicos, un componente no verbal que podría tener una gran importancia. Parece cierto que en el campo cobra singular validez aquello que dice que el contacto físico frecuente entre padre e hijo "no es cosa de hombres". Nadie desconoce que en nuestra actividad como profesionales de la medicina veterinaria, el contacto que habitualmente pretendemos establecer es el funcional – profesional donde íntimamente deseamos que otra persona cumpla alguna tarea o ejecute un servicio. Nos guste o no admitirlo, entendemos que la otra persona es casi un objeto más que un ser humano. En cuanto hace a la **expresiones faciales**, decía William SHAKESPEARE en una de sus obras "vuestro rostro, mi señor, es un libro donde los hombres pueden leer extrañas cosas", habiéndose demostrado que junto al habla humana, es la principal fuente de comunicación. Parece cierto que la cara se utiliza para inhibir o facilitar las respuestas en la interacción diaria, ya que las partes que la componen se utilizan para abrir o cerrar los canales de comunicación, para complementar o calificar respuestas verbales y no verbales y para reemplazar el habla. Mantener la boca abierta dejando caer la mandíbula es señal elocuente que el comentario de la otra persona es sorprendente. La sorpresa se asocia al ensanchamiento de los ojos. Un disgusto va de la mano de arrugar la nariz o levantar el labio superior y el nerviosismo se manifiesta por el excesivo pestañeo o el morderse los labios. En general, parece cierto que cualquier persona puede identificar correctamente éstas expresiones faciales sin conocimiento alguno del contexto en que se producen, pero seguramente si observamos detenidamente el marco social, el ambiente y otras actitudes de nuestro interlocutor los descubrimientos podrían ser sorprendentes.
6. CONDUCTA VISUAL: no debemos olvidar que si buscamos retroalimentarnos con la reacción del otro, debemos mirarlo. Si nos encontramos con que éste a su vez nos está mirando, podemos interpretar que está prestando atención a lo que decimos. Dicho de otra manera, las expresiones faciales del oyente así como sus miradas, no solo sugieren que está prestando atención a lo que le estamos comentando sino que está diciendo que continuemos. Algunas experiencias realizadas en el mundo, demuestran que los hablantes que fueron evaluados como sinceros registraban una mirada intencionada y penetrante en más del 60 % del tiempo, mientras que los que fueron calificados como no sinceros solo registraron ése modo de mirar en no más del 20 % del tiempo. En general se sabe que la duración de la mirada es menor al hablar que al escuchar, razón que habilita a sugerir que en el rol de médicos veterinarios





- tenemos que balancear muy bien los tiempos para permitir la interacción en la relación que pretendemos establecer.
7. OBSERVACIÓN DE LA CONDUCTA NO VERBAL: prudencia debería ser la palabra utilizada antes de realizar cualquier interpretación de las conductas no verbales observadas en la interacción con el hombre de campo, ya que únicamente después de estudiar la totalidad del contexto recién se pueden comenzar a hacer juicios de valor y sacar conclusiones. Se insiste en señalar que 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 de la propia comprensión de lo que ocurre a su alrededor, debería hacer un esfuerzo y adoptar una actitud ignorante propia de un niño; por el contrario, cuando el sujeto llega a sentirse inmerso en el caos y el desorden en su campo de observación, entonces debería dejar paso al experto. Además debe recordarse que 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.
  8. EJEMPLOS GLOBALES MÁS COMUNES: el primer gesto que analizaremos es el que tiene que ver con *el apretón de manos durante el saludo*. Hay tres posiciones básicas de la mano utilizadas en el saludo y que son la palma hacia arriba, la palma hacia abajo y la palma perpendicular. La palma hacia arriba recuerda el gesto del que pide o del que está dispuesto a recibir. Por lo tanto cuando una persona ofrece la mano de ésta manera está ofreciéndole el control comunicacional a la otra persona. Se lo clasifica como un gesto sumiso. El que ofrece su palma hacia abajo normalmente tiene características dominantes mientras que el saludo con la mano en forma perpendicular nos habla de una persona con quien vamos a tener un trato igualitario. Se insiste en señalar que la distancia apropiada en el apretón de manos implica una cierta escuadra en el brazo y no el brazo totalmente estirado. Sin embargo es frecuente observar a campo ésta forma de saludo (brazo estirado) en que el peón rural tiene un espacio territorial mucho más amplio que el que tienen los vecinos en las ciudades. En cuanto a la intensidad del apretón de manos, existen las personas que dan un apretón tritador y que denota estar ante un ser sumamente dominante. Se sugiere, si nos encontramos con un interlocutor de éstas características, dejarle dirigir la charla haciéndole comprender la utilidad de nuestro consejo para cumplir con el objetivo fijado. Están también los que dan la mano en forma débil, casi produciéndonos una sensación de rechazo. Hay dos grupos de personas que dan la mano de ésta manera: por un lado aquellos que trabajan artesanalmente con ellas y que desean protegerlas (algunos cirujanos, pianistas, etc.) y por otro lado aquellas personas habitualmente apáticas, difíciles de tratar o de entusiasmar y donde, para crear un ambiente de comunicación válido, hay que agotar la imaginación. De mis experiencias personales recuerdo haber encontrado éste saludo en ámbitos rurales con características poblacionales semi indígenas, donde, curiosamente, ninguna estrategia brinda el resultado esperado. Existen también los que dan la mano en forma de sacudón (denota personas extrovertidas y sumamente expresivas), los que no pueden evitar el choque de las manos (sinónimo de competitividad) y los que hacen que su mano se escape de la nuestra. Es como que solamente se le alcanzan a tomar los dedos generando una gran confusión. Este gesto es habitualmente signo de inseguridad. *La orientación del cuerpo y la orientación de la mirada* suelen acompañar el apretón de manos. Se dice que al saludarse la mirada debe mantenerse en un triángulo formado por el borde exterior de las cejas y la punta de la nariz. En cuanto a *la orientación del cuerpo*, en el saludo ideal, la persona tiene que estar frente a frente con la otra. Algunas veces se observan saludos con una orientación del cuerpo perfilado o con la cabeza mirando a otro lado. Indicando que ésa persona no se manifiesta dispuesta a acercarse completamente ó que mantiene sus reservas. En cuanto hace a *las posturas* que se mantienen en la relación interpersonal dos son las básicas, tanto al estar de pie como al estar sentados: abiertas y cerradas. Las abiertas en el caso de estar parados, implican posturas naturales, con las piernas ni demasiado abiertas ni demasiado cerradas. Sin caminar, moverse o



balancearse de una pierna a la otra y sin cubrirse las entropiernas con las dos manos. Las posturas cerradas están relacionadas con los cruces de piernas, con los cruces de brazos y equivalen en general al silencio, proponiendo una actitud de no comunicación. Otro cruce de piernas utilizado habitualmente por los hombres es el del tobillo sobre la rodilla, gesto que se considera competitivo. Se considera gesto obstinado a aquel que, en ésta posición, toma el tobillo con una o con ambos manos.

**Conclusiones:** dijimos en el resumen de éste aporte, que su objetivo era plantear algunos de los aspectos relacionados con la comunicación no verbal que facilitarían una mejor interacción entre los médicos veterinarios y la gente de campo, habiendo posicionado aquellos considerados fundamentales en éste tipo de comunicación que, a decir de algunos especialistas alcanza alrededor del 65 % del tiempo de la comunicación total y que abrirían una nueva perspectiva para lograr una mejor comunicación interpersonal. Las preguntas que debemos formularnos respecto al análisis del medio, de las personas, de sus conductas táctiles, faciales, visuales, posturales, etc. y a las señales que a través de éstas manifestaciones nos están emitiendo, debería ser motivo de permanente análisis y sería la intención del equipo de trabajo que integro que sirva para estimular conocimientos específicos de los grupos humanos a quienes destinamos nuestros esfuerzos. .