La comunicación sin palabras

Estudio comparativo de gestos usados en España y Brasil

Nilma Nascimento Dominique



MONOGRAFÍAS
HUMANIDADES 44

UAH

La comunicación sin palabras

Estudio comparativo de gestos usados en España y Brasil

UAH MONOGRAFÍAS
HUMANIDADES 44

La comunicación sin palabras

Estudio comparativo de gestos usados en España y Brasil

Nilma Nascimento Dominique

Universidad de Alcalá
SERVICIO DE PUBLICACIONES

El contenido de este libro no podrá ser reproducido,
ni total ni parcialmente, sin el previo permiso escrito del editor.
Todos los derechos reservados.

© Universidad de Alcalá, 2012
Servicio de Publicaciones
Plaza de San Diego, s/n
28801 Alcalá de Henares
www.uah.es

I.S.B.N.: 978-84-15595-82-3
Depósito legal: M-40924-2012

Composición: Solana e Hijos, A. G., S.A.U.
Impresión y encuadernación: Solana e Hijos, A.G., S.A.U.
Impreso en España

A mi pequeña Amanda,
por ser mi alegría cotidiana

ÍNDICE

Presentación 13

Capítulo 1. Una introducción al estudio de la comunicación no verbal 19

1.1. Cultura, comunicación e interacción 21
1.2. La comunicación humana 25
1.3. La comunicación no verbal 27
1.3.1. Problemas de definición 27
1.3.2. El estudio de la comunicación no verbal 30
1.3.3. Interrelación entre el sistema verbal y el no verbal . . 33
1.4. Organización y estructuración de la comunicación no verbal 37
1.4.1. El paralenguaje 40
1.4.2. La quinésica 43
1.4.3. La proxémica y la cronémica 46
1.5. Los gestos 50
1.5.1. Los emblemas 60
1.5.2. Los gestos del lenguaje de signos 65
1.6. Diccionarios e inventarios gestuales 66
1.7. A modo de conclusión 71

Capítulo 2. Metodología 73

2.1. La entidad social 75
2.1.1. Datos generales sobre la Comunidad de Madrid 75

2.1.2. Datos generales sobre la «Região Metrolopitana» de Salvador 76
2.2. Recogida de materiales 77
2.2.1. El cuestionario y las entrevistas 77
2.2.2. Los informantes 80
2.3. Análisis de los materiales 81
2.4. El inventario 81
2.4.1. Selección y clasificación de los gestos 82
2.4.2. Problemas metodológicos 84
2.4.3. Clasificación definitiva 86

Capítulo 3. Emblemas gestuales españoles y brasileños: Análisis de materiales y prestación de resultados . 89

3.1. Análisis de materiales y presentación de resultados 90
3.2. A modo de conclusión 190

Capítulo 4. Inventario de emblemas gestuales españoles y brasileños 197

4.1. Clasificación general 199
4.2. Inventario de emblemas gestuales españoles y brasileños . . 203

Capítulo 5. La enseñanza de los signos no verbales en la clase de lengua extranjera 337

5.1. El papel del profesor 338
5.2. Los signos no verbales y el contexto situacional 339
5.3. Aplicaciones didácticas generales 341
5.4. Clasificación de los signos no verbales 346
5.5. Propuesta de actividades sobre gestos 349

Conclusiones 361

Bibliografía 369

Apéndice 383

Cuestionario sobre los emblemas gestuales (España) 383

Índice de gráficos y tablas 405

Agradecimientos

Durante el largo camino de elaboración de este trabajo, han sido muchas las personas que, directa o indirectamente, han contribuido a su desarrollo. A todos ellos les estoy profundamente agradecida.

A la Universidad de Alcalá, concretamente, al Máster en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera y muy especialmente a sus directores, Ana Mª Cestero y Francisco Moreno, por hacer posible esta publicación. Además, quiero destacar la capacidad de la Profesora Ana Mª Cestero para conducir, con sobriedad y serenidad, la dirección de la tesis en que se basa este libro, así como sus valiosas aportaciones, su constante apoyo técnico y emocional, su cariño, amistad e inestimable capacidad de motivación.

A la Profesora Inmaculada Penadés y al Profesor Florentino Paredes, por la continua atención, disponibilidad y prontitud en prestar ayuda, además de por los útiles consejos en la primera etapa de la investigación.

A todos los que se lanzaron a la difícil tarea de encontrar informantes con las características específicas que exigía la investigación. Mi más sincero agradecimiento a sus familiares, amigos y colegas de trabajo, especialmente a los profesores Amador López y Juan Fresneda, a Walter Post, Bruno de la Fuente, Eunice Pereira, Sandra Almeida, Paula Gentil, Yolanda López y a Rosa y Angelines Valiente.

A Teodoro Dominique y a Ramón Delton por los dibujos presentes en los ejercicios y a Nora Vergara, Antonio Córdoba y Alberto Ribas por la cooperación y buena disposición para actuar como modelos en el inventario gestual.

Finalmente, me gustaría dar las gracias a mi familia, en especial a mi madre y a mi hermana Nancy, por su apoyo y ayuda cuando más lo necesité.

Por último, a mi marido, César Dominique, mi mayor colaborador. Él merece ser homenajeado como verdadero coautor de este trabajo.

Presentación

Son comunes las expresiones que indican que las palabras no siempre son suficientes para expresar nuestras verdaderas intenciones o sentimientos. Hablar sin hacer uso de la inmensa cantidad de elementos no verbales y recursos expresivos que están presentes en la comunicación humana –como los gestos manuales, corporales o faciales– es prácticamente imposible y, si lo intentáramos, además de requerir un esfuerzo consciente, resultaría totalmente artificial.

La variación en el uso de los signos no verbales es muy grande. El principal motivo de esta variación es la existencia de diferencias culturales. ¿Cuántos de nosotros, estando fuera de nuestra cultura, no hemos tenido dudas acerca de la forma apropiada de aproximarnos a alguien o sobre qué hacer en las presentaciones? ¿Debemos besar a la persona o no? En caso positivo, ¿cuántos besos debemos dar? ¿En qué situación y a qué tipo de persona besamos? ¿Cuál es la forma apropiada de llamar a una persona en la calle? Aclarar cuestiones como éstas, aparentemente sencillas, puede evitar situaciones embarazosas.

Como profesora de portugués para extranjeros, varias veces me he visto en la tesitura de tener que explicar a los alumnos un gesto que acababa de realizar sin darme cuenta o que ellos habían visto en la calle. Nunca había pensado que pudieran desconocer lo que para mí era tan obvio que hasta lo habría considerado universal. Años más tarde, experimentando la dificultad de vivir en una cultura diferente a la propia, pude sentir, en diversas circunstancias, que tener un dominio razonable de la lengua era insuficiente. En cierta ocasión, por ejemplo, perdí la oportunidad de despedirme de dos conocidos, en España, porque ellos estaban a algunos metros de mí y yo, que no

quería gritar sus nombres, simplemente no sabía cómo llamarlos en la calle. Por miedo a usar el «*psiu*» brasileño (que luego supe que de hecho no se usa en España) y parecer maleducada, los vi entrar en un autobús y partir. Volví a pasar por la misma situación en otro país, pero en este caso se trataba de un desconocido al que quería hacer una pregunta. Esta vez, no perdí la oportunidad de hacer «*psiu*» y, cuando se dio la vuelta con cara de «pocos amigos» y me preguntó: «¿Quiere usted hablar conmigo?», supe, sin lugar a dudas, que mi forma de llamarlo le había parecido extremadamente grosera.

Los dos ejemplos anteriores demuestran la necesidad de ir más allá de la competencia lingüística y, además, ilustran la forma predominante en el tratamiento del tema: un enfoque puramente anecdótico. Aunque es fácil reconocer que hay variaciones significativas en la manera en que los miembros de las distintas comunidades usan su repertorio no verbal, ya sean los signos paralingüísticos, los quinésicos, los proxémicos, los cronémicos o las numerosas prácticas culturales, los acercamientos al tema desde un punto de vista científico son escasos.

La didáctica tampoco se ha hecho eco de los avances en este campo. En la enseñanza de lenguas segundas o extranjeras, se trata casi exclusivamente la comunicación verbal. Sin embargo, parece bastante obvia, hoy en día, la necesidad cada vez más acuciante de prestar atención al papel que juega la comunicación no verbal en el desarrollo del aprendizaje de una lengua extranjera. Como ha sido frecuentemente apuntado en la bibliografía (Brault, 1963; Hayes, 1978; Cestero, 1998 y 1999b; Poyatos, 2000), la simple adquisición de la competencia lingüística se muestra un objetivo insuficiente cuando el estudiante debe interactuar en una cultura ajena a la suya. Debemos atender, pues, no sólo a lo que decimos, sino también a cómo lo decimos y a cómo nos movemos.

Pese a que muchos estudiosos y profesionales aceptan la necesidad de aprender signos no verbales, otros consideran la comunicación no verbal más como un arte que debe aprenderse que como un ámbito abierto a la investigación científica. Diferentes disciplinas como la Psicología, la Historia del Arte, la Literatura, la Antropología, la Pragmática, la Sociolingüística, etc. han abordado ya la investigación de los diferentes sistemas comunicativos. Sin embargo, es necesario dirigir el foco lingüístico hacia la interculturalidad, no sólo porque nos permitirá avanzar hacia un conocimiento más completo de la materia, sino también porque las relaciones interculturales son una realidad de la que no se puede escapar.

Con el entrelazamiento entre las diferentes culturas, cada vez son más evidentes los choques culturales. Mucho se habla de ellos a nivel internacional,

pero no es necesario traspasar las fronteras nacionales ni referirse a lo que ocurre a gran escala. Independientemente de las buenas intenciones que tengan los comunicantes, las lagunas en la comunicación intercultural producen malentendidos.

Como consecuencia de ello, varios investigadores han intentado incluir la comunicación no verbal en la enseñanza de lenguas extranjeras, pero los estudios con los que contamos aún son muy pocos, y prácticamente inexistentes en lo que se refiere a la enseñanza de portugués para hablantes de español y viceversa. Esta carencia puede deberse al hecho de que, entre las lenguas románicas, el portugués y el español son las que tienen más afinidades entre sí. Según Ulsh (1971), más del 85% del vocabulario portugués tiene cognados en español, de manera que se ha dado por sentado que las diferencias son insignificantes o no merecen atención. No obstante, esta facilidad de producción lingüística es sin duda engañosa, por lo que un estudio destinado a desvelar los puntos de encuentro y los «desencuentros» puede ser de gran ayuda para aquellos que aspiran a obtener un grado de competencia que permita una comunicación eficiente, a salvo de malentendidos que, si a veces resultan cómicos, otras veces no lo son tanto. Si esto es así en el ámbito del vocabulario, donde los estudios sobre falsos amigos son numerosos, puede que lo sea también en el caso de los elementos no verbales que emplean sus hablantes, donde la escasez de estudios y el carácter pseudo-científico de la mayoría de los existentes crea un vacío que nunca parece llenarse.

Hay que considerar también el creciente interés por el estudio de la lengua española y de la cultura hispánica en Brasil, como resultado de las relaciones económicas y políticas que este país mantiene con varios países hispanoamericanos integrantes de MERCOSUR y con España, cuyas inversiones en Brasil se han traducido en una presencia significativa de grandes empresas españolas de diversos sectores, desde la banca hasta el mundo editorial, pasando por la energía o la industria hotelera.

El número de estudiantes de español y la demanda de esta lengua ha aumentado en tal medida que se ha promulgado una ley (11.161/2005) que obliga a todos los centros de enseñanza media a ofrecer la lengua española como asignatura optativa. Pocos años después de que muchas universidades hayan comenzado a incluirla en los exámenes de Selectividad –en portugués *Vestibular*–, ya ha desbancado al francés como segunda opción y está comenzando a ser una alternativa seria al inglés. Así las cosas, se calcula que en los próximos años serán necesarios cerca de 200 mil profesores de español en Brasil.

Este libro[1] ha sido realizado con un doble objetivo: por un lado, descubrir y presentar las diferencias y las similitudes en el repertorio de signos no verbales españoles y brasileños y, por otro, describir y analizar detalladamente el conjunto de emblemas gestuales usados en España y en Brasil.

Elegimos centrarnos en los emblemas gestuales por el convencimiento de que se trata de los gestos que más repercusión tienen en la enseñanza de lenguas extranjeras, ya que son realizados conscientemente, suelen ser codificados arbitrariamente y pueden actuar independientemente del sistema verbal.

Nuestro objetivo fue no sólo compilar el mayor número posible de gestos emblemáticos que forman parte de los repertorios brasileño y español, sino, también, presentar la incidencia en su uso de factores sociales como la edad, el sexo y el nivel de instrucción de la persona que lo realiza. En el caso de los signos que presentan alguna diferencia de uso en las culturas estudiadas, llamamos la atención sobre dificultades, problemas o malentendidos que pueden causar en un contacto intercultural.

La presentación que aquí ofrecemos de la investigación realizada está organizada de la siguiente manera:

En el primer capítulo, repasamos el estado de la cuestión sobre la comunicación no verbal y su estudio, así como su inclusión en el ámbito general de la comunicación; tratamos su alcance y su aspecto multidisciplinar, explicitando conceptos básicos de los sistemas no verbales y centrándonos en el sistema quinésico, objeto específico de nuestro trabajo, y, dentro de éste, en los gestos emblemáticos.

En el capítulo segundo, explicamos la metodología utilizada para realizar la investigación: cómo fue llevado a cabo el trabajo de campo y cómo elaboramos el cuestionario y el inventario de emblemas.

En el tercer capítulo, ofrecemos los resultados obtenidos en los análisis cualitativo y cuantitativo que hemos hecho sobre el material recogido.

El capítulo cuarto recoge, a modo de conclusión del estudio realizado, el inventario de emblemas gestuales empleados en Brasil y en España. Los signos no verbales aparecen ordenados en fichas de acuerdo con su función comunicativa.

El capítulo quinto pretende ser un puente entre la teoría y la práctica. Por ello, lo dedicamos a la didáctica de la comunicación no verbal. Ofrecemos

---

[1] Este libro es una adaptación de la tesis doctoral «Emblemas Gestuales Españoles y Brasileños: estudio comparativo», presentada en 2007 en la Universidad de Alcalá, España.

también algunas propuestas de actividades para facilitar la enseñanza del uso de los gestos en la clase de español y portugués como lengua extranjera.

Por último, en el capítulo sexto, exponemos las conclusiones generales.

Esperamos que los resultados de la investigación, en general, y el repertorio básico de emblemas gestuales, en particular, sean útiles no sólo para los estudiantes de portugués o español como lengua extranjera, sino también para los profesores no nativos (o incluso los nativos, ya que muchas veces no somos conscientes de la manera en que producimos determinados gestos) de ambas lenguas y culturas.

Capítulo 1
Una introducción al estudio de la comunicación no verval

El entendimiento mutuo y la cooperación en la interacción entre los individuos son condiciones básicas para la convivencia humana. La comprensión no puede existir sin un proceso comunicativo, es decir, un proceso de codificación y descodificación de información. Esto significa que debe compartirse un código, de forma que el emisor y el receptor atribuyan significado similar al mensaje. Así, según el modelo clásico de la comunicación[1],

> «...al iniciarse el acto comunicativo, el emisor toma de su particular conjunto de significados una serie de significados y los ordena, estableciendo una "secuencia de significados". Entonces elige de su propio conjunto de signos exactamente aquellas unidades sígnicas que correspondan a los elementos de la secuencia de significados establecida y forma con ellas una "secuencia de signos", esto es, "codifica" la secuencia de significados. En este momento, una vez codificado, el emisor envía el "mensaje" al receptor. Al recibirlo, el receptor, con ayuda de las relaciones signo-significado, "descodifica" el mensaje recibido a fin de comprenderlo» (Maldonado Alemán, 2003: 22).

Según esta definición, cabría pensar que la existencia del citado código y una transmisión sin interferencias garantizaría la comunicación adecuada. No parece ser así en un intercambio como el que sigue:

(Suena el teléfono)

---

[1] Véase la obra *On Language*, en la que Roman Jakobson (1990), partiendo del modelo clásico, añade los conceptos de contacto y contexto.

– Estoy en el baño
– Vale, yo lo cojo.

Este sencillo ejemplo demuestra que, como bien han apuntado los estudios de pragmática, las condiciones expresadas en el modelo clásico son necesarias pero no suficientes. Hay, pues, otros elementos que nos ayudan a interpretar correctamente una elocución como la del primer interlocutor. Parece, por tanto, a partir de una situación como la descrita, que, si bien hemos de tener en cuenta otros componentes, la comunicación puede ser efectiva. El lenguaje de la palabra, lo verbal, se presenta así como un instrumento suficiente. Pensemos, no obstante, en la siguiente posibilidad. Si el hecho de tener que coger el teléfono, interrumpiendo una actividad, causó, por ejemplo, fastidio en el segundo interlocutor, puede haberse puesto de manifiesto y haber resultado obvio al primero a través de la entonación. Pero también cabría la posibilidad de haberlo expresado o acompañado con un gesto. El gesto es redundante si no hay contacto visual y lo transmitido por él y por la entonación coinciden. Si el que va a coger el teléfono no quiere que el otro perciba su irritación, puede realizar un gesto de contrariedad al tiempo que la oculta verbalmente con una entonación neutra o incluso expresando con ella que lo hace de buen grado. O sea, lo no verbal y lo verbal pueden emitir mensajes contrapuestos. En este caso, hay que poner en duda el carácter subsidiario de lo no verbal respecto a lo verbal.

Los estudios sobre la comunicación humana basados sólo en el modelo clásico suelen olvidarse de que la comunicación no puede entenderse a través de la mera presentación de un conjunto de palabras o expresiones juntas que producirán el mismo efecto incluso cuando los interlocutores son diferentes. Tanto el emisor como el receptor son seres pensantes con diferentes intenciones y deseos, que se adaptan a situaciones específicas en las cuales el uso adecuado del lenguaje oral, aunque muy importante, no asegura por sí mismo una comunicación completa.

En definitiva, como los signos verbales, los signos no verbales –sea el movimiento que se hace con el cuerpo, las emisiones de señales sonoras, el uso que se hace del espacio o del tiempo e, incluso, cómo uno se viste o los artefactos que usa– están cargados de mensajes significativos que pueden no solamente conferir vida, completando, aclarando o contradiciendo lo que se dice oralmente, sino también actuar de forma aislada, independiente del discurso.

Si bien es verdad que resulta difícil mantener la prevalencia del sistema verbal sobre el no verbal y viceversa, resulta obvio que el comportamiento comunicativo, sea verbal o no, la transmisión y recepción de un mensaje y el

entendimiento entre los hablantes ocurren en un contexto determinado y están, así, condicionados por un trasfondo cultural.

1.1. CULTURA, COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN

Cada uno de nosotros está condicionado, desde que nace, por la cultura en que vive. Es decir, «no nacemos con la cultura, no la heredamos genéticamente, sino que es algo que aprendemos, que nos transmiten a través de las acciones y socialización humanas» (Duranti, 2000: 48)[2]. Es la cultura la que nos enseña cómo comportarnos en una sociedad, cómo expresarnos, vestirnos, actuar, qué postura, gestos, tono de voz, mirada –y un vastísimo etcétera– usar, cómo, cuándo, dónde y por qué. Como afirma Oswalt (1986: 25): «... no has nacido con una cultura, sino con la habilidad de adquirirla por medios tales como la observación, la imitación, el ensayo y el error».

Nuestra vida está condicionada por tantos elementos culturales que nos enseñan cómo interactuar socialmente en cada momento y nos indican qué hacer o dejar de hacer, que sería imposible recordar, conscientemente, todas las reglas y ritos sociales que tenemos interiorizados y que gobiernan, muchas veces de forma inconsciente, nuestro comportamiento. Como la mayoría de las personas crecemos rodeadas por otras que siguen los mismos modelos, tendemos a interpretar las reglas de nuestra cultura como universales.

En consecuencia, en la comunicación intercultural, reaccionamos negativamente ante lo diferente. La cultura del otro, distinta de aquella con la que estamos acostumbrados a convivir, suele parecer una desviación de nuestro modelo, en el cual fuimos adoctrinados y cuyas pautas de comportamiento nos parecen la única forma correcta de actuar o pensar. Solemos darnos cuenta de que nuestra conducta está culturalmente determinada sólo cuando hay un *choque cultural*, es decir, cuando alguien viola alguna regla que estamos acostumbrados a seguir. En este caso, la reacción difícilmente será positiva; suele haber una evaluación desfavorable y, a menudo, se rechaza la cultura del otro (Novinger, 2003). Se adopta una perspectiva etnocéntrica, desde la cual lo diferente de lo nuestro implica un alejamiento de lo que es natural; las normas culturales a las que estamos habituados son, en consecuencia, más lógicas y, por eso, mejores[3].

---

[2] Véase el completo análisis que hace Duranti (2000) sobre las distintas teorías de la cultura.

[3] Algunos estudios indican que las probabilidades de que alguien tenga una experiencia insatisfactoria cuando vive en un país diferente del suyo son siete veces mayores que las probabilidades de tener experiencias satisfactorias o positivas. Véase, por exemplo, el trabajo de Storti (1989).

Lo dicho anteriormente acerca del peso de la cultura y el proceso de socialización no significa, no obstante, que los patrones culturales sean homogéneos y determinantes hasta el punto de eliminar la posibilidad de que existan diferencias de comportamiento dentro de un mismo país, entre familias distintas pertenecientes a la misma comunidad e incluso entre las personas de una misma familia. Sin embargo, a pesar de toda la diversidad posible, existe algo que nos asemeja, lo que el antropólogo Anthony Wallace (1961: 28) llama «organización de la diversidad». Según este investigador, lo que particulariza a los integrantes de una comunidad no es tanto la semejanza en la cultura que comparten, sino «su capacidad de predecir unos a otros». Eso significa que la cultura no solamente influye en nuestras expectativas sobre el comportamiento de otras personas, sino que también nos enseña a evaluarlas.

Sin ninguna duda, la noción de cultura es extremadamente compleja. Sus definiciones, muy numerosas, responden a diferentes puntos de vista, que varían de acuerdo con la formación y el objetivo del definidor. Por ejemplo, para J. Lotman (1972: 30) la cultura es «el conjunto de información genéticamente adquirida, conservada y transmitida por las varias colectividades de una sociedad humana».

Una de las descripciones más famosas es la de W. Goodenough, que presenta una perspectiva más cognitiva de la cultura al decir que:

> «la cultura de una sociedad consiste en cualquier cosa que uno deba aprender o creer con el fin de comportarse de manera aceptable para sus miembros, cualquier papel que ellos acepten para sí mismos. La cultura, siendo algo que la gente debe aprender como distinto de su herencia biológica, tiene que consistir en el producto final de aprendizaje: el conocimiento, en el sentido más general del término».[4]

Fernando Poyatos (1994a: 25-26), en cuya definición nos basaremos, va más allá al afirmar que la cultura es:

> «una serie de hábitos compartidos por los miembros de un grupo que vive en un espacio geográfico, aprendidos pero condicionados biológicamente, tales como los medios de comunicación (de los cuales el lenguaje es la base), las relaciones sociales a diversos niveles, las diferentes actividades cotidianas, los productos de ese grupo y cómo son utilizados, las manifestaciones típicas de las personalidades, tanto nacionales como individuales, y sus ideas acerca de su propia existencia y la de otros miembros».

---

[4] Citación y traducción de R. Hudson (1981: 48).

La cultura, por lo tanto, no es algo material, sino la unión de todos los fenómenos, emociones y conductas de una comunidad. Siendo así, tanto los hábitos lingüísticos, como la manera peculiar de percibir el mundo, la forma de moverse, las convenciones sociales, los valores morales y las costumbres colectivas están indisolublemente ligados a la cultura. La cultura está, a su vez, unida a la comunicación, pues rige el comportamiento en sociedad, e influye directamente en la conducta de un pueblo, incluidos sus movimientos corporales, su etiqueta social y la interacción directa o indirecta con los otros individuos de una sociedad.

Una parte de nuestro comportamiento social es resultado de nuestro medio cultural y otra parte se adquiere por el aprendizaje (Poyatos, 1994a: 29-31). Los hábitos de una comunidad no siempre son culturales. Algunos son costumbres individuales o son *genéticos*, muchas veces heredados dentro de la propia familia, como una forma específica de caminar, determinado registro de voz o alguna característica individual. Otros hábitos son *aprendidos* y son éstos a los que el extranjero debe atenerse respecto a la cultura meta, ya que la falta de distinción entre los dos tipos de hábitos puede llevarlo a imitar costumbres idiosincrásicas que son propias de individuos aislados, no de una comunidad. Por último, otros pueden ser enseñados y aprendidos de forma consciente o inconsciente, y son los que facilitan la comunicación intercultural.

Según Poyatos (1994a: 147-152), un análisis más extenso de cómo la cultura puede condicionar el comportamiento comunicacional debe considerar la influencia de variables que pueden constituir el fondo condicionante total, como son los factores de cuño bio-físico-psicológicos (el sexo, la edad, el estado de salud y emocional, etc.), los factores ambientales (el ambiente natural, objetual o socioeconómico...), las conductas compartidas (la variedad geográfica o subcultural, la familia nuclear o la extensiva...), los patrones culturales (valores morales, religiosos y estéticos, normas de etiqueta...) y los niveles socioeconómicos y culturales (super-refinado, educación media, pseudo-educado, etc.).

Como cada comunidad posee su propia cultura, con sus particularidades, para que el individuo se sienta integrado en una determinada cultura necesita adquirir, además de la fluidez lingüística, la *fluidez cultural* (Poyatos, 1976: 7; 1980: 314; 1994a: 49), que es la capacidad de entender y/o producir comportamientos no verbales aislados o en unión al lenguaje verbal que pueden estar fuertemente ligados a factores étnicos, socioeconómicos, geográficos, etc. del pueblo en contacto. La falta de *fluidez cultural* puede resultar en una barrera comunicativa entre el extranjero y el nativo, sea por no entender el significado del mensaje no verbal, sea por interpretarlo erróneamente.

Con el objetivo de facilitar la difícil tarea resultante del análisis sistemático de la conducta de individuos de distintas culturas, Poyatos (1994a: 37-42), basándose en el modelo lingüístico de organización de los morfemas, propone el *modelo interdisciplinar de los culturemas*, que posibilita el aislamiento y la clasificación de un elemento que permita diferenciar en las sociedades una *unidad mínima cultural*. *Culturema* es, por lo tanto,

> «...cualquier porción significativa de actividad o no actividad cultural percibida a través de signos sensibles e inteligibles con valor simbólico y susceptible de ser dividida en unidades menores o amalgamada en otras mayores». (pp. 37-38)

Los culturemas pueden ser subdivididos, posibilitando el inventario y la clasificación completa de los signos o hábitos de una cultura, desde los más amplios hasta los más simples.

- Culturemas básicos: se delimitan los espacios en urbanos y rurales, en interiores y exteriores.
- Culturemas primarios: se identifican, en los culturemas básicos, las características ambientales y comportamentales.
- Culturemas secundarios: se detallan, en los culturemas primarios, los escenarios de la cultura en estudio elegidos como modelos, como, por ejemplo, el bar, la vivienda, el parque, la playa...
- Culturemas terciarios: se analizan y clasifican los culturemas secundarios según los sistemas sensibles por los cuales son percibidos, como, por ejemplo, visual, olfativo, táctil, etc.
- Culturemas derivados: se subdivide el culturema terciario en manifestaciones comunicativas, como, por ejemplo, la quinésica, la proxémica[5], la cronémica, etc.[6]

A través de tal examen progresivo, se puede llegar a elementos culturales mínimos, específicos de una sociedad, lo que además de facilitar la aplicación

---

[5] Adoptaremos los vocablos «quinésica» y «proxémica», del inglés *quinesics* y *proxemics*, entre las diferentes variantes usadas en otros trabajos en español («cinésica», «kinésica», «prosémica») por parecernos las más próximas a la lengua española.

[6] Cestero (1998: 8-9) presenta una modificación de esta clasificación, eliminando, por cuestiones prácticas, los culturemas derivados del análisis de los hábitos culturales de una comunidad. La diferencia reside principalmente en el hecho de que la investigadora propone como método de análisis de cultura exclusivamente las costumbres y creencias de un pueblo, excluyendo todo lo que se refiere a los sistemas de comunicación.

al estudio y la enseñanza de lenguas extranjeras de los sistemas de comunicación no verbal, permite la comparación intercultural (entre dos culturas).

Así, para una comunicación intercultural efectiva, tan importante como conocer la lengua extranjera es conocer su cultura. Estar familiarizado con ésta puede evitar que el extranjero vea frustradas sus expectativas. Contribuye también a superar la extrañeza y los juicios sociales negativos (creencias y actitudes) –que suelen ocurrir de forma automática e inconsciente– y facilita la aceptación de los comportamientos idiosincrásicos de cada comunidad (Patterson, 2001).

1.2. LA COMUNICACIÓN HUMANA

El estudio formal de la comunicación humana siempre ha dado primacía a las palabras. La gran mayoría de sus teorías están basadas en los aspectos verbales del mensaje, excluyendo todas las demás formas de comunicación, lo que provoca la existencia de un gran vacío en el estudio de la interacción comunicativa.

La preocupación por la palabra repercute también en la enseñanza de lenguas extranjeras, donde la atención principal es la lengua y su estructura y prácticamente todo lo que no está centrado en ella, aun formando parte del contexto estudiado, se sitúa en un segundo plano.

Flora Davis (1998: 21) expresa el papel que las palabras representan en la comunicación al decir que éstas «son hermosas, fascinantes e importantes, pero las hemos sobrestimado en exceso, ya que no representan la totalidad, ni siquiera la mitad del mensaje».

De la misma forma, Abne Eisenberg y Ralph Smith (1975: v) destacan que, de hecho, las señales no verbales pueden tener muchísimo más impacto que otras formas de mensajes, y que el análisis de la comunicación interactiva estará incompleto si no se considera algo más que el uso del lenguaje.

Estudios desarrollados por el antropólogo Albert Mehrabian (1968: 53) indican que, en una situación interactiva, sólo el 7 por ciento del impacto total del mensaje es verbal. El 38 por ciento es atribuido a la forma en que las palabras son dichas, o sea, al tono de la voz y todo el componente paralingüístico, y el 55 por ciento del impacto proviene de las expresiones faciales, corporales y gestuales.

Birdwhistell (1970: 157-158), pionero en el estudio de los movimientos corporales y del que hablaremos con más detalle un poco más adelante, afirma que gran parte de la comunicación humana ocurre de forma inconsciente y las palabras poseen sólo una relevancia indirecta. Además, calcula que, en

una conversación normal, no más del 30 ó 35 por ciento corresponde a la información verbal.[7] Las estimaciones presentadas en diferentes investigaciones varían en proporciones mayores o menores, de acuerdo con la cultura estudiada y con el ambiente analizado.

Sea cual sea el grado de información que aporten los elementos no verbales, en toda situación de interacción con otros seres humanos estamos comunicando algo a través de nuestro comportamiento, permeado por nuestra cultura (Novinger, 2003). La comunicación no puede, por tanto, interrumpirse si existe interacción. Sin embargo, no solemos darnos cuenta de las diversas estrategias, verbales o no, que usamos mientras hablamos, las cuales pueden modificar todo el significado de nuestra comunicación (Sachdev y Bourhis, 2001: 417).

Durante la interacción emitimos muchos mensajes simultáneamente, a través de los gestos, de las posturas corporales, del tono de voz, etc. Hasta el ambiente mismo en donde ocurre la interacción puede influir en la comunicación. Cada uno de estos elementos contribuye a dar significado al mensa-

---

[7] Conforme citan Rector y Trinta (1986: 28), estudios posteriores como el de R. Applebaum, E. Bodaken, K. Sereno y K. Anatol probaron que, en determinada interacción, el 35% del significado de lo dicho era verbal, en contraposición al 65% no verbal. Sobre la interacción en el aula, Grant y Henning (1971) observan que el 82% del mensaje de los profesores proviene del canal no verbal, principalmente en la expresión de los sentimientos. Como seres comunicadores que somos, estamos constantemente, y muchas veces automáticamente, enviando señales no verbales y también leyendo las señales que los demás nos envían. Eso ocurre también en la relación profesor-alumno. Se trata de una situación especial, en la cual el profesor es el detentor del poder y, por eso, el centro de atención, incluso cuando éste no controla intencionadamente su comportamiento no verbal, lo que significa que la manera en que nos comportamos proporciona información que los otros utilizan para hacer juicios sociales (Patterson, 2001: 173). En el caso del profesor, hay estudios que indican que el efecto que éste tiene sobre el alumno puede repercutir en el aprendizaje y en el desempeño cognitivo real del mismo. Tal análisis no es nada fácil por parte del profesor, ya que cada alumno puede tener sus propias preferencias, de acuerdo con su edad, personalidad, cultura, sexo, etc. y, muchas veces, el propio alumno tampoco se da cuenta de eso (Harris y Rosental, 2005). Diversos estudios indican que hay una serie de posturas y señales no verbales que pueden facilitar juicios positivos o negativos, llevando al alumno a sentir simpatía o antipatía (raramente neutralidad) por determinado profesor. Como ejemplo, Richmond et al. (1987) indican algunos: dar la clase sentado o de pie, gesticular mientras habla, usar el mismo tono de voz todo el tiempo, mirar a los alumnos mientras habla, sonreír para todo el grupo o solamente a un alumno, tener una postura corporal muy tensa, tocar a los estudiantes, moverse por el aula, sentarse en la mesa, mirar la pizarra o las notas mientras habla, etc., eso sin citar la forma en que el profesor se viste, los accesorios que lleva, los rasgos personales de pronunciación, como un tono más nasal, etc. Curiosamente, hay estudios que revelan que un comportamiento no verbal amigable y percibido favorablemente por un alumno no significa necesariamente una mejora en el aprendizaje, pues, como reconocen Woolfolk (1978) y Golberg y Mayerberg (1975), un profesor que envía señales no verbales negativas puede ser más motivador para determinados alumnos que aquéllos cuyas señales son positivas.

je, por lo que el sentido final de éste puede verse modificado. Puede incluso darse el caso de que alguno de los citados elementos entre en contradicción con lo que se expresa verbalmente, lo cual no implica que el mensaje resultante sea disparatado o incomprensible. Por ejemplo, si al decir «gracias» se frunce el ceño y se emplea un tono de enfado, difícilmente se interpretará como una muestra sincera de agradecimiento.

En definitiva, puede decirse que lejos de desempeñar un papel meramente auxiliar, los elementos no verbales no sólo facilitan la interacción y la relación entre los seres humanos, sino que son imprescindibles para expresar todo el sentido de lo dicho.

En su libro *Kinesics and Context* (1970), Birdwhistell argumenta que «a human being is not a black box with one orifice for emitting a chunk of stuff called communication and another for receiving it. And, at the same time, communication is not simply the sum of the bits of information which pass between two people in a given period of time» (p. 3). Y añade:

> «When we talk about communication we are not talking about a situation in which John acts and Mary reacts to John´s action and in turn John reacts to Mary´s action in some simple, ongoing, one-after-another sequence. Essentially, we discuss communication as a complex and sustaining system through which various members of society interrelate with more or less efficiency and facility. According to communication theory, John does not communicate to Mary, and Mary does not communicate to John; Mary and John engage in communication» (p.12).

En otras palabras, para Birdwhistell, la comunicación va más allá del acto de emisión y recepción. Se trata de una negociación entre dos personas: un acto creativo donde se considera no sólo lo que uno entiende de lo que el otro dijo, sino que ambos aportan algo, formando juntos un sistema interactivo bien integrado.

Es indudable que la comunicación humana es demasiado compleja y su estudio resulta una tarea verdaderamente ardua. Como afirman Eisenberg y Smith (1975: v) estudiar la comunicación es examinar todos los medios por los cuales los seres humanos envían información y comparten sus acciones y sentimientos.

1.3. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

1.3.1. Problemas de definición

El concepto de «no verbal» ha sido discutido por muchos estudiosos. La dificultad de su definición radica, por un lado, en la amplitud del término, ya

que toda la comunicación no codificada en palabras forma parte de lo «no verbal». De esta forma, la expresión «no verbal» reúne diferentes tipos de comportamientos, muchos de los cuales tienen como único rasgo en común el hecho de no estar estructurados por el sistema lingüístico. Para algunos investigadores, así como la expresión «no humano» cubre una infinidad de formas de vida, desde protozoos hasta gorilas, el término «no verbal» apunta a lo que *no* está incluido en el concepto «verbal», pero es preciso reconocer que esto nos dice muy poco sobre lo que incluye (Eisenberg y Smith, 1975: 20). Otros afirman que, como todos los movimientos tienen una función comunicativa, el término «comunicación no verbal» no es apropiado, principalmente porque ocurren junto con el discurso. Incluso cuando un comportamiento no ocurre junto con el discurso, tiene una función comunicativa y, a menudo, su función es similar a una palabra (Månsson, 2003: 30). Debido a la gran cantidad de interpretaciones que posibilita este vocablo, la cuestión básica está en establecer qué debe incluirse en el estudio de lo no verbal[8].

La controversia está, además, en el hecho de que, para muchos estudiosos, el término comunicación ya abarca todos los sistemas de bases comportamentales a través de los cuales los individuos interactúan. De este modo, sería ilógico separar –y algunos investigadores ligados al estudio del comportamiento no verbal se negaron a hacerlo– la comunicación verbal de la no verbal.

Thomas Sebeok (1975: 10), citando a A. Kendon, alude a la expresión «comunicación no verbal» de la siguiente manera:

> «The term «nonverbal», or «non-verbal», is objectionable because it includes far too much, and moreover, what it does comprehend varies according to each investigator´s whim.
>
> …Also, it wrongly implies the independence, indeed, usually the primacy, in some implicit synchronic way, of the verbal component in humans. The formula «communication minus language = nonverbal communication» is clumsily negative, simplistic, and obscurantist. In other words, «It makes no sense to speak of verbal communication and nonverbal communication! There is only communication, a system of behavior patterns by which people are related to one another» (Kendon, 1972: 443).

---

[8] Una de las confusiones en la definición gira en torno a cuál es el elemento al que se refiere el comportamiento no verbal, si a la señal no verbal que producimos o al código interno de interpretación de la señal, que frecuentemente es verbal. Los que usan tal término afirman que se refiere a las señales a las que se atribuye significado y no al proceso de atribución de significado.

La falta de consenso sobre el uso del término comunicación o comportamiento no verbal llevó a que algunos especialistas utilizasen expresiones sustitutas de cuño más general, como, por ejemplo, interacción comunicativa cara-a-cara[9].

En efecto, como ya hemos dicho, la comunicación humana es extremadamente compleja y está cargada de aspectos muy sutiles, lo que no hace nada fácil la descomposición y caracterización inequívoca del comportamiento humano en verbal o no verbal. Por este motivo, estamos de acuerdo con muchos de los estudiosos del tema que, al usar el rótulo «comunicación no verbal» para referirse a cualquier actividad comunicativa en la que se excluyen las palabras, entienden que esta etiqueta es sólo un punto de partida. Tanto los signos como los sistemas de signos no lingüísticos comunicativos integran la comunicación no verbal. De esta forma, creemos que lo no verbal no se opone necesariamente a lo verbal, sino que ambos están intrínsecamente unidos y coordinados. Como dice Abercrombie (1968: 55), «hablamos con los órganos vocales, pero conversamos con el cuerpo entero»[10]. De hecho, los signos no verbales «son parte esencial del lenguaje tanto como las palabras, las frases, las oraciones... todos forman un sólo sistema» (McNeill, 1992: 2). Sin embargo, teóricamente no hay consenso acerca de qué es exactamente la comunicación no verbal o sobre cuáles son y de qué manera funcionan sus elementos. Como una disciplina aún incipiente, sigue avanzando después de sus primeros pasos.

Pese a todas las limitaciones impuestas por la expresión «comunicación no verbal» y la amplitud de significado que lleva consigo, es usada abundantemente por investigadores de renombre y que actúan en las más diversas áreas de estudio.

En nuestro trabajo, nos basaremos en la definición de Poyatos (1994a), quien, considerando el aspecto interdisciplinario de la comunicación no verbal, la describe de forma amplia como

> «las emisiones de signos activos o pasivos, constituyan o no comportamiento, a través de los sistemas no léxicos somáticos, objetuales y ambientales contenidos en una cultura, individualmente o en mutua coestructuración» (p.17).

---

[9] La expresión «comunicación no verbal» fue utilizada por primera vez en 1956 por el psiquiatra Jurgen Ruesch y el fotógrafo Weldon Kees en su libro: *Nonverbal Communication: Notes on the Visual Perception of Human Relations* (Knapp 1982: 10).

[10] Citación y traducción de R. Hudson (1981: 146-149).

1.3.2. El estudio de la comunicación no verbal

A pesar de que el ser humano ha tenido conciencia de las varias posibilidades de transmisión del significado desde muy antiguo, puede decirse que el estudio de la comunicación no verbal es bastante reciente. Las primeras obras que hacen referencia a lo «no verbal» son descripciones de bailes y libros de etiqueta social y de oratoria[11]. Es obvio que para los que se ocupan de estos temas, el movimiento corporal y la organización de los objetos son fundamentales. No obstante, siempre ha habido una especie de prejuicio intelectual contra un estudio común, cuando no se ha despreciado abiertamente por considerar la comunicación no verbal un «pobre remedo de la comunicación verbal», como afirma C. N. Parkinson (1970: 25-26).

La primera mención formal a los elementos no verbales de la que se tiene conocimiento fue hecha por Charles Darwin, en 1872, en su libro *The Expression of the Emotions in Man and Animals*, al comparar las conductas expresivas humanas con las de los simios. Desde un punto de vista etológico, Darwin quería probar la importancia de la expresión de las emociones, principalmente la expresión no verbal, en la comunidad en que se vive, ya sea por un hombre o un animal, ya que para él, es en la expresión no lingüística donde se consolida, muchas veces, el origen de la comunicación.

Fueron raras las referencias a lo no verbal en la primera mitad del siglo XX, algunas de ellas resultado de trabajos de psicólogos sobre los tipos corporales, como *Physique and Character*, de Kretschmer, en 1925, y *The Variations of Human Physique*, de Sheldon, en 1940 (Knapp, 1972: 10). Sin embargo, uno de los estudios más innovadores sobre el lenguaje corporal se debe a David Efron y su obra clásica *Gesture and Environment*, de 1941. En ella, Efron establece el papel vital que la cultura juega en la formación de varios de nuestros gestos, además de fijar un marco para clasificar los comportamientos no verbales que ha tenido gran influencia en las investigaciones en el campo de la comunicación no verbal.

Al final de esta misma década, en 1949, el antropólogo Edward Sapir también resalta la importancia de los signos no verbales en la comunicación

---

[11] En M. Davis (1972) se puede encontrar una vasta bibliografía de estudios en los que se alude a aspectos históricos y bibliográficos relacionados con el movimiento corporal. La autora incluye obras de 1900 a 1970, citando 931 referencias. Más completo, M. Davis y J. Skupien (1982) presentan 1411 referencias, desde 1971 a 1981 y mencionan libros y artículos en siete lenguas diferentes (alemán, español, flamenco, francés, inglés, italiano y portugués).

humana al escribir que «we respond to gestures with an extreme alertness and, one might say, in accordance with an elaborate and secret code that is written nowhere, known by none, and understood by all» (p. 556).

Sólo a partir del inicio de la segunda mitad del siglo XX hubo un verdadero interés por la comunicación no verbal y su establecimiento como disciplina. La bibliografía se hace más voluminosa cuando investigadores como Ray L. Birdwhistell, Edward T. Hall y Paul Ekman, entre otros, empiezan a desarrollar el tema de forma sistemática, desde distintas disciplinas y diferentes perspectivas. El estudio atrajo primero la atención de antropólogos y fue luego continuado por otros especialistas con diferentes formaciones: etólogos, psiquiatras, psicólogos y sociólogos.

Los **antropólogos** parecen ser, por lo menos al principio, el grupo que más se ha dedicado al estudio de la comunicación no verbal. Centraron su atención en las variaciones culturales de los movimientos corporales y percibieron la influencia de la cultura en el movimiento, advirtiendo diferencias intercomunitarias e, incluso, intracomunitarias. Uno de los principios básicos de su modelo de investigación es que el estudio de la comunicación no debe ser fragmentario, sino que debe abordarse como si fuera un sistema integral, en el que cada elemento puede relacionarse con los demás formando un conjunto.

Los **etólogos** apuntan las similitudes entre la conducta no verbal humana y la de primates en diferentes aspectos, como, por ejemplo, la crianza de hijos, la manifestación de rabia, la dominación o la sumisión, la lucha, el galanteo, etc. Tales esclarecimientos, encabezados por Darwin, influyeron enormemente en los estudios posteriores (incluso de otras áreas) sobre las expresiones faciales. Además, permitieron establecer una frontera menos borrosa entre lo que es innato al hombre y lo que es cultural[12].

---

[12] Los controvertidos términos ingleses «nature or nurture» fueron usados con frecuencia en los estudios que pretendían aclarar la procedencia del comportamento expresivo humano. Decir, por lo tanto, que hay unidades gestuales universales, significa admitir que hay gestos comunes a pueblos de diferentes culturas, o sea, que hay algunas unidades gestuales que son humanamente innatas, a diferencia de otras que son aprendidas y por eso características de cada cultura. Aunque muchos cuestionen la existencia de gestos universales, parece que varios gestos, principalmente los característicamente fisiológicos como la risa y el llanto, tienen trazos universales, ya que no son adquiridos por imitación sino que parecen responder natural e instintivamente a determinadas situaciones. La risa, por ejemplo forma parte del comportamiento de niños ciegos de nacimiento y estudios recientes indican que el bebé, aún en el vientre de la madre, puede reír.

Hay que destacar que el gesto puede ser considerado universal, pero no su exteriorización, o sea, la manera de uso considerada adecuada. Así, la risa es un rasgo casi constante en los japoneses, y les acompaña en la alegría y en la tristeza, ya que para el japonés educado, sonreír es una señal de cortesía.

Actualmente, la etología ha aplicado métodos de estudio empleados para la conducta animal con objeto de determinar cómo el instinto y el medio se reflejan en la conducta humana.

Los **psiquiatras** y **psicólogos** revelan que la forma en que uno se mueve puede decir mucho sobre el carácter y los sentimientos del individuo y las relaciones con los que lo rodean.

Los **sociólogos** han verificado la existencia de una clase de regla de etiqueta a la que todos los individuos, muchas veces de forma inconsciente, se adaptan, y que modela nuestro comportamiento en niveles de mayor o menor importancia. Por ejemplo, evitar hurgarse la nariz en público, evitar mirar a alguien cuando éste nos mira, no reírse cuando alguien se cae, mostrar interés durante una charla, etc.

La consolidación de los estudios sobre comunicación no verbal se produjo a partir de los años 60, en forma de diversas investigaciones realizadas principalmente por parte de psicólogos. Sin embargo, fue en la década de los 70 cuando hubo un verdadero auge en la investigación sobre el tema, aunque muchas de las obras publicadas eran pseudocientíficas. La rápida e intensa divulgación por prensa, en forma de libros, revistas y hasta periódicos, sobre el nuevo campo de investigación, dio como resultado la asociación de la comunicación no verbal con fórmulas infalibles susceptibles de proporcionar al lector la capacidad de interpretar movimientos y pensamientos, además de conocerse a sí mismo y conocer a los otros. Se difundieron diversos mitos como, por ejemplo, el de que determinadas conductas no verbales poseen un significado único y su percepción permite al interlocutor saber exactamente cuáles son los sentimientos y pensamientos del otro durante la interacción[13].

Para la Lingüística, y de forma general para los especialistas en comunicación[14], ésta también fue la época de su inicio. Hasta entonces, la preocupación principal de la Lingüística era la adquisición del lenguaje y el modo en que el cerebro humano lo estructura. El papel de lo no verbal sólo había

---

[13] Respecto a algunos mitos existentes sobre la conducta no verbal, véase M. L. Knapp (1982: 11). Véase también en Poyatos (1976: 121-122) la bibliografía recomendada acerca de algunos libros populares de la época que pueden ser provechosos.

[14] Hay que destacar que el análisis y entendimiento científico de los conjuntos de signos usados de diferentes maneras para comunicarse, sean verbales o no, constituye el objeto de estudio de la disciplina Semiótica, de la que forma parte la Lingüística. Véanse, por ejemplo, las obras de Umberto Eco (1978) y Sebastià Serrano (1981).

sido tratado básicamente como parte de la polémica sobre el origen del lenguaje verbal y de los elementos no verbales en las sociedades primitivas[15]. Aunque de forma bastante tímida, hubo un primer intento de considerar las aplicaciones múltiples del lenguaje no verbal. Fernando Poyatos, uno de los estudiosos que más ha aportado en este campo, comienza, a partir de 1970, a publicar diversos trabajos bajo el título «la triple estructura básica de la comunicación humana» (de la cual hablaremos más adelante). Poyatos (1994b: 15), como él mismo afirma, enfoca la comunicación no verbal desde un punto de vista interdisciplinario.

1.3.3. Interrelación entre el sistema verbal y el no verbal

El estudio del proceso comunicativo no puede realizarse de manera fragmentaria. De hecho, la presencia del componente no verbal y su relación con el verbal son fundamentales en los estudios sobre interacción social (M. Argyle, 1969: 70).

El psicólogo Paul Ekman y su colega Wallace Friesen, que colabora en gran parte de sus trabajos, establecen un marco teórico sobre el uso y la descodificación de la conducta no verbal (Ekman y Friesen, 1969: 49-98). Entre otros aspectos, indican que los signos de los sistemas de comunicación no verbal son plurifuncionales, es decir, pueden interactuar entre sí o ejercer diversas funciones junto con los signos del sistema verbal.

La relación entre los canales no verbales puede ocurrir de diferentes maneras. Por ejemplo, un buen olor o una voz muy baja pueden disminuir la distancia entre dos actores o, al contrario, un olor desagradable o una voz estridente pueden aumentarla. Según Argyle (1975), el comportamiento no verbal puede expresar emociones, transmitir actitudes interpersonales como gusto o disgusto, dominación o sumisión, presentar a otros la propia personalidad y acompañar el habla, para intervenir, puede funcionar como retroalimentación, para llamar la atención, etc. Se trata de conductas no verbales cargadas de significado

---

[15] Durante el siglo XVIII y parte del XIX, filosófos como J. J. Rousseau (véase J. J. Rousseau, 1984) contribuyen a la difusión de la idea de que el lenguaje verbal tuvo origen en los movimientos comunicativos. Según él, no las necesidades físicas, como comer y beber, sino la necesidad de expresar amor, piedad, cólera... llevaron el hombre a usar la palabra (p.18). En el siglo XX se nota cierta división de pensamiento. Véanse, por ejemplo, la defensa de la palabra como origen en Vendryes (1967) y del uso gestual en G. Hewes (1973 y 1976).

y que actúan independientemente de la expresión verbal y son tan informativas como ésta. Sin embargo, por su carácter involuntario y espontáneo, a veces confiamos más en la información no verbal que recibimos de nuestro emisor que en lo que la persona nos dice verbalmente.

En cuanto a las posibilidades de influencia que los elementos no verbales pueden ejercer sobre los verbales, Ekman y Friesen (1969: 53) las enumeran así: repetición, contradicción, sustitución, complementariedad, acentuación y regulación.

Repetición: los elementos no verbales pueden sólo confirmar lo que se dice verbalmente, como, por ejemplo, al negar con la cabeza y decir «no» al mismo tiempo. Puede que a veces no se trate de simple repetición, sino de una ilustración obligatoria que la conducta no verbal hace de la verbal. Los casos son poco frecuentes, como en la expresión «le entra por un oído y le sale por el otro», que puede o no ir acompañada por el gesto. Sin embargo, la variante «le entra por aquí y le sale por aquí», que no posee la palabra oído, exige el uso gestual.

Contradicción: el tono de voz o el silabeo de un «no estoy nerviosa» puede indicar que el emisor siente justo lo contrario de lo que dice oralmente. La contradicción está presente también cuando lo dicho expresa ironía o sarcasmo. Así, en un «perfecto» con tono irónico, el mensaje no verbal transmite el verdadero sentido.

Sustitución: un saludo con la mano y una sonrisa puede sustituir un «¡hola!» o un guiño de ojo puede significar: «estamos de acuerdo». La mirada y su dirección desempeñan un papel importantísimo en el comienzo y mantenimiento de la interacción y son varios los investigadores que se han dedicado a su estudio[16]. En esta clase también se encajan los emblemas, gestos que equivalen a una palabra o expresión, que es el tema principal de nuestro trabajo y al cual prestaremos atención más adelante.

Complementariedad: la conducta verbal puede modificar, ocultando, elaborando o debilitando el mensaje verbal. Por ejemplo, cuando se sonríe disimuladamente mientras se comunica una mala noticia.

Acentuación: la acción no verbal puede duplicar simultáneamente el mensaje verbal, por ejemplo, al negar con la cabeza después de decir «no, ¡ni soñando!».

Según Ekman, pese a que es el rostro el que primariamente presenta las emociones, el cuerpo también reacciona de forma muy perceptible a la excitación.

---

[16] Véanse los estudios sobre la mirada de E. Goffman (1976), D. Givens (1981: 224) y E. Hess (1975: 95).

El énfasis en la conducta no verbal puede ser:

- general: cuando se enfatiza toda la frase dicha;
- singular: cuando se enfatiza o enfatizan una o varias palabras dentro de la frase;
- divisional: cuando se gesticula con una y después con la otra mano, como ocurre cuando estamos contando, y
- rítmico: cuando los gestos no transmiten mensaje alguno, pero marcan algún aspecto específico del mensaje. Por ejemplo, de forma inconsciente, movemos todo el cuerpo (acercándonos más al interlocutor) cuando vamos a empezar a hablar o movemos la cabeza al concluir una frase (Dittman y Llewellyn, 1968).

Regulación: el comportamiento no verbal, a través de reglas implícitas, permite el mantenimiento y el flujo de la comunicación. Estas reglas indican, por ejemplo, el momento en que uno de los interlocutores debe parar de hablar para que el otro siga hablando o que el interlocutor realmente está prestando atención a lo que se está diciendo. Como hablantes usamos, de manera inconsciente, diferentes señales como el movimiento corporal y las vocalizaciones para intercambiar con fluidez nuestro papel de emisor y receptor durante la interacción.[17]

Cestero (1999b: 30-31), reformula la clasificación precedente (de Ekman y Friesen), señalando la plurifuncionalidad de los signos de los sistemas de comunicación no verbal y apuntando las funciones fundamentales que pueden desempeñar aisladamente o de manera conjunta. Éstas son:

1) Añadir información al mensaje verbal o matizarlo. Al cumplir tal función, los signos de los sistemas no verbales pueden:
   - Precisar el contenido o el sentido del mensaje verbal. Por ejemplo, un tono bajo al emitir un «vale», puede indicar aceptación sin acuerdo.
   - Corroborar el contenido o el sentido del mensaje verbal, como al asentir con la cabeza al decir: «¡la comida está exquisita!».
   - Reforzar el contenido o el sentido del mensaje verbal, como ocurre con el uso de un tono alto al decir «¡basta!».

---

[17] La disciplina Análisis de la Conversación se ocupa del análisis general de estas reglas implícitas. Véase a este respecto A. M. Cestero (2000a).

- Debilitar el contenido o el sentido del mensaje verbal. Sucede así cuando alguien dice «es que soy vegetariano», con una ligera sonrisa de condescendencia, para explicar por qué no aceptó comer carne.
- Contradecir el contenido o sentido del mensaje verbal, como al decir, «¡ah, sí, es guapísimo!», con las cejas fruncidas y una ligera sonrisa.
- Ocultar el contenido real o el sentido del mensaje verbal, como al sonreír mientras se da una mala noticia.

2) Sustituir el mismo mensaje verbal. Por ejemplo, una sonrisa puede expresar aprobación o, en lugar de decir «pare», se puede indicar con la mano.
3) Regular la interacción, a través de diferentes elementos como los cambios de tono, las aspiraciones, las pausas, etc.
4) Corregir posibles fallos verbales. Así, los signos paralingüísticos *Ee* o *Mm*, sirven de apoyo cuando el hablante vacila o mientras elabora el mensaje.
5) Posibilitar las conversaciones simultáneas, como ocurre cuando alguien está hablando por teléfono y al mismo tiempo indicando algo a otro interlocutor a través de la mirada o de gestos.

Poyatos (1977: 216-217) compara el sistema verbal con el no verbal, aplicando los conceptos de un sistema al otro. Así, hay cuatro posibilidades de repertorios: el *estándar*, que es un repertorio verbal o paralingüístico que acompaña los comportamientos sociales, o sea, las reglas culturales que deben ser observadas por la colectividad; el *extraestándar*, que es el repertorio característico de determinado grupo socio-económico o profesional, pero no compartido por toda la comunidad; el *infraestándar,* que se refiere a los comportamientos no aceptados por la mayoría de la población en condiciones normales, como, por ejemplo, hablar gritando, y, por último, el *uso técnico* o *grupal*, en el cual los comportamientos, pese a ser específicos, son compartidos por individuos con diferentes características, nivel socioeconómico, etc.

Rector y Trinta (1986: 37-39), citando a S. Johnson y M. Gentleman, también apuntan cinco formas básicas en que la comunicación verbal se interrelaciona con la no verbal. La primera se refiere a cuando los elementos no verbales añaden componentes no verbalizados al canal auditivo. Éstos pueden ser expresados muchas veces a través de los sentimientos del interlocutor.

En la segunda, la comunicación no verbal sustituye al canal auditivo, lo que puede ocurrir en diferentes situaciones: por falta de un vocabulario adecuado; simplemente por no acordarse o por no ser adecuado para el interlocutor; debido a la existencia de una barrera auditiva por la distancia entre los interlocutores o alguna condición psicofisiológica; cuando la respuesta no

está acompañada por elemento verbal; cuando el mensaje está siendo dirigido a otro receptor o cuando hay un pacto previo entre los interlocutores para que otros no tengan conocimiento de lo que están tratando, etc.

La tercera forma se refiere a la complementación del canal auditivo por lo no verbal, ilustrando icónicamente, enfatizando, reiterando o complementando el lenguaje verbal; a la contextualización del mensaje verbal, eliminando la ambigüedad; a la atracción o al mantenimiento de la atención del receptor, o a la modificación del mensaje verbal.

En cuarto lugar, la conducta no verbal puede contradecir un comportamiento verbal y simultáneo cuando las circunstancias personales de los interlocutores requieren un mensaje diferente del emitido y exigido culturalmente; también en los casos en que la expresión emocional entra en conflicto con el mensaje verbal o la falta de conocimiento de un signo no verbal emitido confunde la recepción del mensaje oral. Puede, además, ocurrir que el gesto o el mensaje verbal sea arcaico o que el emisor presente algunos hábitos propios en su comunicación no verbal y que no se encajan en el uso verbal corriente.

Por último, la comunicación puede sufrir un desajuste o impedimento si el comportamiento no verbal es entendido mal. Esto ocurre porque las respuestas dadas no verbalmente pueden ser mal interpretadas o ignoradas o, incluso, porque son emitidas de forma no intencional.

Todos estos puntos de contacto indican, una vez más, la interdependencia del lenguaje verbal y del no verbal o la interrelación entre ambos.

1.4. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Como hemos mencionado con anterioridad, la forma en que se produce la comunicación humana es extremadamente variada. No sólo los mensajes verbales se manifiestan en los procesos de interacción social, sino que la interacción comunicativa se basa en un complejo entramado de signos y sistemas culturales, verbales y no verbales.

El estudio de la comunicación no verbal se interesa por todos los elementos no verbales que comunican algo y los organiza en diferentes categorías: los sistemas básicos (verbal, paralingüístico y quinésico), los sistemas culturales (el cronémico y el proxémico), los sistemas físicos y los signos culturales (Cestero, 1999b: 16-17). En el caso de los dos últimos, nos limitaremos a citarlos, ya que los elementos analizados son muchísimos. Prestaremos

mayor atención a los sistemas básicos, ya que uno de sus sistemas, el quinésico, constituye nuestro objeto de estudio.

La conducta, sea personal o colectiva, consciente o inconsciente, las creencias de una comunidad y su entorno emiten una vasta y diversa información con valor comunicativo. Tales elementos pueden interactuar internamente, de forma pasiva o activa, y externamente, ligados a la actividad comportamental o no comportamental, a través de los objetos o del ambiente (Poyatos, 1994b: 267-276).

Como disciplina, la Comunicación no Verbal intenta limitar este vastísimo ámbito, enfatizando el estudio de determinados signos y sistemas, culturales y físicos, no verbales.

Forman parte de los signos culturales comunicativos:

– El aspecto físico: los rasgos faciales, el color de piel, de pelo, de ojos, la estatura y tipo corporal... Tanto la apariencia como el físico con sus características pueden influir en la asociación que uno hace con determinados rasgos de la personalidad y temperamento del otro (Villaça, 2003). Hay estudios e indicadores de que, por ejemplo, los obesos son estigmatizados (como moralmente torpes) e, incluso, se les dificulta la posibilidad de conseguir un empleo (Knapp, 1982: 155-156). Otro aspecto que varía dependiendo de la época en que se viva y que influye considerablemente en la respuesta interpersonal es la consideración sobre el pelo y el vello: largo, corto, rapado... Desde la antigua discriminación a los hombres que llevaban melena, hasta el impacto de ver a mujeres, en algunas sociedades, que no se depilan el vello de las axilas, piernas y labio superior[18].

  Muchos de tales aspectos se encuentran estereotipados, lo que limitaría nuestro campo de visión y análisis. Algunos son distintivos de una época. M. Knapp (1982: 164) menciona el ejemplo de la Gioconda, cuyas cejas están depiladas completamente, lo cual debe de responder a un patrón de belleza de la época.
– El uso de artefactos: uso de accesorios, cosméticos, perfumes, tipo de ropa, etc. Es evidente que el tipo de ropa que uno use puede dar indicaciones sobre su sexo, edad, nacionalidad, opción sexual, el estatus socioeconómico, sus valores, intereses, ideología, etc. También así se

[18] Aún hoy día, algunas españolas se sorprenden de que algunas brasileñas prefieran decolorar el vello de las piernas, manteniéndolo, en vez de depilarse.

puede notar lo que le parece bonito o feo a una comunidad, lo que es aceptable o no, lo que choca o no (por ejemplo, el uso de tatuajes). Los artefactos usados son comunicativos[19]. Por ejemplo, la alianza es utilizada siempre en el dedo anular de la mano izquierda en Brasil como indicativo de matrimonio, y en la mano derecha para simbolizar el compromiso o el noviazgo. En España, dependiendo de la región, puede colocarse en la mano derecha o en la izquierda para indicar matrimonio.

– El ambiente: el mobiliario, los objetos decorativos, los espacios, la iluminación, el color, la temperatura, la arquitectura, la presencia de personas, los lugares públicos y privados... El ambiente puede transmitir sensación de formalidad, calidez, privacidad, seguridad, familiaridad, etc. (Mehrabian, 1976), lo cual puede influir en el comportamiento de los comunicantes[20]. Se sabe, por ejemplo, que el clima de un país o región influye directamente en el comportamiento de sus habitantes.

No se deben olvidar, además, los condicionantes comportamentales citados anteriormente: edad, personalidad, cultura, estatus, valores religiosos y morales, etc. Que estos símbolos no verbales son importantes en la comunicación (en la formación de estereotipos o generalizaciones) se puede ver a través de los anuncios televisivos y de los cambios de imagen que experimentan los candidatos a la presidencia de un país.

El sistema físico contiene signos que poseen capacidad comunicativa a través de actividades:

– químicas-glandulares: como el olor corporal natural, los olores patológicos, las lágrimas, el sudor, el humedecimiento de labios, etc.
– térmicas: el cambio de temperatura corporal, el sonrojo o enrojecimiento debido a la temperatura o esfuerzo físico, etc.
– dérmicas: las manchas, las cicatrices, la piel de gallina, los granos, la sequedad cutánea, etc.

---

[19] Pese a su importancia comunicativa, son raros los estudios sobre los artefactos. Véanse, por ejemplo, los estudios de Thornton (1944) y la investigación posterior de Argyle y McHenry (1971) sobre la asociación del uso de gafas a la inteligencia.

[20] Es común, por ejemplo, que a los brasileños les parezca que las viviendas españolas son frías o grises por la falta o por la uniformidad de color exterior. A la vez, les sorprende la cantidad de personas que hay en las calles, simplemente paseando o para tomar el sol.