LO QUE DECIMOS SIN PALABRAS O ASPECTOS NO VERBALES EN LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

MARIAROSA PELLICER PALACÍN
Hochschule Landshut *University of Applied Sciences*

RESUMEN

En la comunicación interpersonal intervienen numerosos factores, además del lenguaje verbal. Los aspectos no verbales constituyen un complejo abanico de gestos, actitudes, formas de comportamiento, visiones del mundo, etc. Aunque en muchos casos no se les presta la debida atención, son precisamente estos los que pueden provocar más incertidumbre en la relación entre personas de diferentes culturas.

Por este motivo, es importante ser consciente de ellos cuando se aprende una lengua extranjera, pues son causa de muchos malentendidos en las relaciones interculturales. Estos malentendidos no aparecen únicamente en relaciones interpersonales privadas, sino que pueden tener consecuencias especialmente nefastas en el campo profesional y empresarial. El éxito de un trato o de un negocio puede depender a menudo de este lenguaje silencioso.

1. Introducción

Hace dos años por estas fechas murió Marcel Marceau a la edad de 84 años, después de toda una vida dedicada a investigar el lenguaje y la comunicación no verbal: «Las palabras –decía Marceau– a veces lo ocultan todo».

Con ello nos daba a entender que en la comunicación interpersonal pueden existir elementos que comunican cosas diferentes de aquellas que dicen las palabras.

Ciertamente, además de las palabras, en el acto comunicativo nos encontramos con otros aspectos que también transmiten información.

Aspectos que pueden llegar a adquirir tanta importancia que, de contradecirse con la información que proporcionan las palabras, lo que el interlocutor entiende realmente no es lo que dicen estas sino lo que comunicamos de forma no verbal. Pongamos un ejemplo: *alguien puede decirle con palabras a una persona que la aprecia, pero si sus ojos o sus gestos transmiten la sensación de rechazo, difícilmente va a resultar convincente.* ¿Quién no ha experimentado esta sensación alguna vez?

Cuando hablamos de comunicación no verbal, solemos pensar en primera línea en la gestualidad. Este aspecto de la comunicación no verbal está especialmente relacionado con la palabra. Los gestos pueden acompañar a las palabras o complementarlas. Los aspectos lingüísticos y los gestos se encuentran estrechamente vinculados. Tanto es así, que en muchas ocasiones los gestos pueden incluso llegar a sustituir por completo a las palabras.

Parece ser que los gestos fueron antropológicamente la primera forma de comunicación que establecieron los seres humanos entre sí, combinando estos con los sonidos. Fue posteriormente cuando el ser humano fue organizando y estructurando estos últimos en un sistema lingüístico.

Para mostrar la implicación de la gestualidad y las palabras en la comunicación pienso aquí en un gesto que realizamos los españoles, para indicarle a una persona que está ante una situación de peligro y que debe estar alerta. Este gesto, *que consiste en presionar con el dedo índice la parte de la piel que está por debajo del ojo, estirando esta hacia abajo,* no es en modo alguno un signo universal y puede dar lugar a curiosos malentendidos interculturales.

Aparte de la gestualidad podemos observar en la comunicación otros aspectos no verbales: algunos -seguramente de muchos de ustedes conocidos- se engloban dentro de la llamada proxémica, como pueden ser las posturas, la situación en el espacio o las distancias entre los interlocutores; otros quizás menos conocidos, entre los que se consideran los silencios y elementos paralingüísticos como los suspiros o la risa, o aquellos relacionados con la prosodia, por ej. las inflexiones de la voz, etc.

De los estudios de algunos investigadores, como Mehrabian (1972), que han analizado los aspectos cuantitativos de la comunicación, resulta que solo un 7% de la información entre los interlocutores se transmite a través de palabras. El resto se transmite -según este investigador- mediante gestos, un 55%, o mediante elementos paralingüísticos o prosódicos, un 38%.

Si pensamos que en las clases de lengua extranjera se dedica la mayor parte del tiempo al aprendizaje de palabras, salta a la vista la poca preparación que ofrecemos a nuestro alumnado para poder comunicar de forma realmente adecuada.

Las palabras, pues, no solamente pueden esconderlo casi todo, como nos decía Marceau, sino que en muchos casos sencillamente dicen muy poco.

Al analizar los mencionados aspectos no verbales podemos observar a su vez diferencias entre los diversos tipos de cada uno de ellos, pero vamos a dejar aquí este tema, pues no es asunto de esta comunicación el describir estos elementos con detalle. Sin embargo, sí me gustaría que

fuéramos conscientes de que también en los mencionados componentes de la comunicación podemos encontrar diferencias de cultura a cultura.

Sirva esto de preludio para acercarnos al tema del que realmente quiero hablar hoy: a saber, aspectos culturales en la comunicación y la importancia que pueden tener estos en la comunicación intercultural.

Si como hemos dicho, muchos de los elementos no verbales presentan diferencias entre culturas, con seguridad estas diferencias podrán dar lugar también a malentendidos interculturales.

2. Aspectos culturales en la comunicación

Visto todo lo anterior será de capital importancia centrar nuestra atención en todo aquello que decimos sin palabras. Siendo quizás el primer paso para una buena competencia intercultural el ser conscientes de nosotros mismos y de nuestra propia cultura. Esto quiere decir, conocer aquello que hacemos o decimos sin palabras y que forma parte de nuestro trasfondo cultural.

Únicamente después seremos capaces de valorar y de apreciar en su medida al otro. De ser esta premisa válida para nuestras relaciones interpersonales, ¿cómo no va a serlo cuando entramos en relación con individuos procedentes de otras culturas?

Todos aquellos que vivimos o hemos vivido en el exterior durante largo tiempo hemos observado bien en nosotros mismos, cómo en nuestra exposición a lo otro, a lo extraño es precisamente cuando a menudo nos hacemos conscientes de nosotros mismos, como individuos y como entes culturales. Nuestro comportamiento propio busca explicaciones urgentes al contrastarse o entrar en contacto simplemente con la forma de hacer, ver y vivir de individuos procedentes de otras culturas, cuando estos actúan de forma diferente a la nuestra.

El antropólogo estadounidense Edward T. Hall nos indica que muchos aspectos del comportamiento humano son inconscientes. Tarea

ardua la que nos hemos propuesto, ya que serán precisamente estos aspectos inconscientes los que nos causarán especial desazón en la comunicación intercultural.

Recuerdo que hace dos años por estas fechas en un congreso de profesores de ELE en Granada estuve hablando de los malentendidos interculturales. Allí presenté entre los diferentes tipos de malentendidos los que yo llamé de tipo *sociocultural* o *de comportamiento* y aquellos que llamé de tipo *cultural*. Fue muy curioso lo que allí ocurrió. Para entenderlo mejor voy a exponerles primero lo que yo dije sobre estos tipos de malentendidos.

Presenté los malentendidos *socioculturales* o *de comportamiento*, como aquellos que resultan del desconocimiento de los hábitos sociales o de las formas de comportamiento de la sociedad a la que pertenece la otra persona interlocutora. Estos malentendidos no siempre son fáciles de identificar y para hacerlo se requiere un buen conocimiento de la sociedad o, en su caso, del estrato social de la persona interlocutora. La no identificación del malentendido puede dar lugar a conflictos interpersonales de importancia y a exclusión social.

A este tipo pertenecen malentendidos típicos como son, por ejemplo, aquellos implícitos en los hábitos de alimentarse y en otras normas de comportamiento social. El hecho de conocer los códigos de comportamiento y de aplicarlos es lo que define la pertenencia de un individuo a un grupo determinado. Cuando no se cumplen estas normas, es difícil determinar si el hecho de no hacerlo se debe a una actitud voluntaria o a un desconocimiento de las mismas. En cualquier caso, el individuo que quebranta las normas del grupo en el que se halla les señaliza a los demás que no pertenece al mismo o que no se siente identificado con él.

Resulta obvio que si una persona no conoce las normas de comportamiento de la sociedad en la que se encuentra inmersa, difícilmente va a ser capaz de entender ciertas reacciones del entorno y determinados tipos de exclusión social.

Sobre los malentendidos *culturales* dije que estos malentendidos obedecen a razones más profundas que los anteriormente mencionados. A menudo, los propios nativos no son conscientes de los aspectos culturales diferenciales que los provocan. Pueden causar también conflictos interpersonales de cierta importancia y exclusión social, ser fuente de prejuicios frente a un determinado grupo, y dar lugar a peligrosas generalizaciones.

Allí puse un ejemplo ilustrativo, en este caso preventivo:

A principios de los años 60 en las fábricas alemanas se les distribuía a los jefes de sección un catálogo de avisos para que éstos pudieran entender mejor determinadas reacciones de los trabajadores extranjeros, al objeto de evitar conflictos interpersonales de importancia. En el caso de los españoles, en un punto se decía más o menos así: «Si hablan muy alto no hay que interpretar que estén enfadados o que sean groseros, es sencillamente su forma natural de hacerlo».

No siempre es fácil diferenciar los malentendidos culturales de los socioculturales o de comportamiento. El siguiente ejemplo y la reacción de algunos de los presentes durante la presentación de la mencionada exposición en el congreso de Granada pueden ayudar a deslindar estos dos tipos de malentendidos.

Yo expuse como ejemplo de un malentendido de raíz cultural lo siguiente:

En verano en Alemania se puede observar a muchas personas, sobre todo jóvenes, caminando descalzas por las calles o por los caminos de los parques. Lo hacen con la mayor naturalidad del mundo. Caminan por piedras, como si no las hubiera. A los españoles, esto nos parece muy raro y nos choca. De hecho no sabemos cómo interpretarlo. La primera vez que mi padre vio esto en Alemania me preguntó: «¿Este chico no tiene zapatos?»

. Pues bien, durante mi comunicación -a la que asistieron entre personas provenientes de numerosos países también un buen número de residentes en

países escandinavos- pregunté si esto era también así *en Suecia*, por poner un ejemplo, *a lo que varios españoles respondieron que sí y que esto al principio les había llamado mucho la atención. Una profesora sueca dijo que ella nunca se había fijado y que ahora se fijaría*. Hasta aquí podríamos hablar de un ejemplo típico de malentendido cultural.

A continuación, una profesora española residente en Suecia explicó la siguiente situación -que seguro que hemos vivido de forma similar muchos españoles durante los primeros tiempos en algún país del centro o del norte de Europa. Esta profesora contó que *cuando llegó a Suecia, la invitaron a una fiesta. Durante la fiesta, de repente se dio cuenta de que todos iban en calcetines y de que ella era la única que llevaba zapatos. De lo cual se sintió terriblemente avergonzada.*

Muchos de los presentes a dicha comunicación notaron enseguida que existía una diferencia entre lo que ella decía y el ejemplo que yo había puesto. Lo que dio lugar a una cadena de reacciones.

En resumen, en el segundo ejemplo se trata de un hábito o de una norma de comportamiento. La situación resultante sería un malentendido sociocultural. En el primer ejemplo, sin embargo, no se trata de una costumbre o de una norma de comportamiento, sino de algo más profundo, de lo que a menudo los propios nativos no son conscientes, pero que choca a las personas de otra cultura, que no saben cómo deben interpretarlo.

Después de este ejemplo ilustrativo ya deben imaginarse ustedes que los aspectos culturales, pertenezcan a los que llamo *socioculturales* o a los que considero realmente *culturales* presentan una enorme complejidad. Por cuestión de tiempo voy a centrarme hoy únicamente en uno de ellos: *el tiempo en la comunicación intercultural*.

Aspecto que, aunque de importancia en cualquier relación interpersonal, puede adquirir una relevancia muy especial en las relaciones profesionales y que entraría de lleno en la enseñanza y aprendizaje del Español para Fines Específicos, al que va dedicado el presente congreso.

3. El tiempo en la comunicación intercultural

Para el ya mencionado antropólogo estadounidense Edward T. Hall (Hall, 1992: 211) «somos cultura» y «nada en nuestra vida está exento de influencias culturales» (Trad.: MR. Pellicer Palacín). La concepción del tiempo y el uso que una sociedad hace del mismo son para él aspectos culturales. Edward T. Hall (Hall, 1990) en su consideración de cómo una sociedad utiliza y concibe el tiempo distingue entre *monocronismo* y *policronismo*. Según él, unas culturas tienden más hacia una consideración del tiempo y otras hacia la otra.

En el *monocronismo* observamos las siguientes características:

- El tiempo es material. Tenemos que ganar o ahorrar tiempo, o podemos perderlo o gastarlo, por ejemplo.
- El tiempo es lineal, podemos dividirlo y organizarlo. Podemos programarlo.
- El reloj nos permite una división mecánica del tiempo.
- Las cosas están en un primer plano, no las personas.
- Hacemos una cosa en un tiempo determinado.
- El tiempo domina las actividades.
- Solo habla una persona en cada momento.
- Las distorsiones o interrupciones se consideran molestas.
- Se tiene una orientación hacia el futuro, hacia el cambio, aunque de forma limitada, únicamente hacia un futuro próximo, previsible.

En el *policronismo*, sin embargo, observamos las características siguientes:

- El tiempo es algo inmaterial. El tiempo está ahí sin más.
- El tiempo es circular. Se reparte, se despedaza.
- La persona está en un primer plano.
- Varias cosas se hacen al mismo tiempo.

- No estamos dominados por el tiempo. El tiempo pasa a un segundo plano.
- Varias personas hablan al mismo tiempo.
- Interrupciones y distorsiones son normales.
- El aquí y el ahora es lo que cuenta. El pasado tiene fuerza y la orientación hacia el futuro es amplia, lejana. Se es capaz de realizar obras a muy largo plazo.

El *monocronismo* puede observarse en culturas anglosajonas o del centro y norte de Europa; sin embargo, en los países mediterráneos, por ejemplo, observamos una concepción del tiempo *policrónica*. Tal como hemos observado antes, cada cultura tiende más hacia una u hacia otra concepción del tiempo.

Es preciso decir aquí también que existen algunas como la de los Sioux, cuya lengua ni siquiera tiene una palabra para la noción de tiempo. Como tampoco la tiene para *tarde* o *espera* ni para *ir con retraso*.

Voy a poner algunos ejemplos de diferentes concepciones culturales del tiempo. *Supongamos algo tan simple y habitual como una reunión.* Los rituales de inicio pueden ser totalmente diferentes en cada cultura, pero pueden presentar a veces también diferencias muy sutiles.

Mientras los alemanes, por ejemplo, después de un breve saludo formal se sientan y entran directamente en el tema de la reunión; otros necesitan de un preludio más o menos largo, que puede oscilar entre 3 y 15 ó 20 minutos, en forma de tomar un café (té y pastas, en Gran Bretaña) y una breve charla informal a modo de calentamiento sobre temas ajenos al asunto de la reunión. Se habla, según los países, de temas como los deportes, el tiempo, la familia, la política o chismes diversos. Después se suelen sentar y se inicia la reunión. En unos países el inicio se lleva a cabo de forma brusca; en otros, de forma más paulatina.

Los españoles en fin necesitan un tiempo especialmente prolongado y suelen esperar a palo seco, quiere esto decir sin la ayuda de

café u otros sucedáneos, a que sencillamente hayan llegado todos. Con lo que tendríamos, por ejemplo, a España y a Alemania en extremos marcadamente alejados. Entre menos de 5 minutos de preludio en Alemania y hasta una media hora en España.

Hace algunas semanas asistí a un curso de formación en España en un centro especializado en cursos para empresarios y otros profesionales. Y yo que, aunque soy española, resido en Alemania desde hace muchos años me empecé a impacientar bastante. Llegué unos 20' antes, porque por haberme matriculado a última hora se me pidió que llegara un rato antes para cumplimentar algunas formalidades antes del inicio del curso. Después de lo cual me di una vuelta por los alrededores. Volví puntual y ante mi sorpresa todavía no había llegado nadie. Enseguida empezaron a llegar en cuentagotas los participantes al curso. Con una media hora de retraso empezaron las clases, aunque se nos dijo que todavía no habían llegado todos. Efectivamente, hubo algunas personas que llegaron alrededor de unos 20 minutos después del inicio.

¿Cómo sentí esa situación después de haberme levantado temprano para ser puntual? Pues, como una soberbia manera de perder el tiempo, y pensé que había sido bastante tonta en mi esfuerzo por ser puntual. Pero lo que me produjo más desazón fue tener la sensación de que a todo el mundo le parecía una situación absolutamente normal. Pues no observé muestra alguna de impaciencia.

4. Los modelos de cultura y la comunicación intercultural

Hay modelos que consideran las culturas como islas. Estos modelos dan por supuesto que existe una base común a todas las culturas: una base universal, común a todos los seres humanos y aspectos diferenciales entre las diversas culturas.

Otros modelos consideran las culturas como entes totalmente independientes, a modo de icebergs. Niegan la existencia de universales culturales comunes a todos los seres humanos.

En unos y en otros modelos se observa una pequeña parte visible, que equivaldría a los aspectos culturales conscientes, y una gran parte sumergida, que equivaldría a los aspectos inconscientes.

Tarea de la comunicación intercultural sería el establecer puentes que acerquen a los individuos de unas y de otras culturas, a partir del conocimiento de uno mismo y de su propia cultura. Tomando como base el conocimiento propio llegaríamos a una mejor comprensión de los demás y de sus respectivas culturas.

Para construir estos puentes es necesario el aprendizaje de estrategias y actitudes que nos posibiliten el acercamiento a individuos de otros contextos culturales de una forma adecuada. Es lo que acostumbramos a definir como competencia intercultural.

5. La competencia intercultural

Lo curioso en las relaciones interculturales es que cada uno de los interlocutores suele creer a menudo que su forma de ver y de concebir el mundo es la más obvia.

En contraposición podríamos definir una buena competencia intercultural con las siguientes palabras:

-Espíritu abierto, franqueza, tolerancia y respeto.

-Sensibilidad.

-Flexibilidad y tolerancia ante la ambigüedad.

Dado que no podemos conocerlo todo de todas las culturas; la comprensión, entrenamiento y aplicación de las mencionadas cualidades personales en cualquier relación intercultural serán la base y el inicio de una buena competencia intercultural.

La competencia intercultural no es tarea exclusiva de los individuos que están inmersos en un contexto cultural diferente al propio, sino que es tarea que concierne a todos los individuos que están en contacto con personas procedentes de otras culturas, ya vivan en su contexto autóctono o en un contexto extranjero.

No quiero terminar sin llamar la atención sobre lo siguiente:

A menudo, los malentendidos de mayor trascendencia surgen entre personas de lenguas y culturas similares, debido a que los interlocutores se confían en la creencia de que las diferencias culturales entre una y otra cultura son poco importantes o inexistentes.

Cuando individuos de culturas muy diferentes entran en contacto en una situación comunicativa, cada uno de ellos presta una atención mucho mayor a las posibles señales de error en la comunicación. Esta precaución da lugar a que a menudo se detecte un malentendido entre personas de culturas muy diferentes con mucha más facilidad.

Para acabar y a modo de breve resumen:

Tras el lenguaje (lengua, gestos, distancia entre los interlocutores, etc.) se esconde todo un bagaje cultural, que unas veces se transmite a través de palabras, gestos, etc., y otras, a través de formas de comportamiento o de formas de sentir y pensar.

Bibliografía

ALBADALEJO, Marta (2007): *La comunicación más allá de las palabras*, Barcelona: Editorial GRAÓ de IRIF.

HALL, Edward T. (1983): *The dance of Life*, New York: Doubleday. (Existe traducción al español).

HALL, Edward T. (1990): *The Silent Language*, 2ª Edición revisada, New York: Anchor Books Ed. (Existe traducción al español).

HALL, Edward T. (1992): *An Anthropology of Everyday Life*, New York: Doubleday.

HALL, Edward T. (1996): *The Hidden Dimension*, New York: Doubleday. (Existe traducción al español).

MEHRABIAN, A. (1972): *Nonverbal Communication*, Chicago: Aldine-Atherton.