

3 **Problemas de comunicación causados por aspectos no verbales**

Fabio Caon

Sumario 3.1 El uso del cuerpo. – 3.2 La distancia entre cuerpos. – 3.3 Gestos.

Dos estímulos pueden ayudarnos a entrar en lo específico de la complejidad de este capítulo:

1. Watzlawick (1967) argumentó que no se puede no comunicar;
2. Abercrombie (1968) afirmó que hablamos con los órganos vocales, pero conversamos con todo el cuerpo.

Estas afirmaciones ponen de manifiesto, por un lado, la imposibilidad de no enviar mensajes comunicativos al interlocutor porque, como dice el propio Watzlawick (1971), no existe el incumplimiento y, por otro, el carácter ‘multidimensional’ (verbal y no verbal conjuntamente) de la comunicación.

Tomando estas afirmaciones como presupuestos, con respecto al punto 1, los aspectos críticos de la dimensión no verbal vienen dados por el hecho de que:

- por lo general, la gente no es consciente de que los lenguajes no verbales se rigen por ‘gramáticas’, es decir, por un sistema de reglas que se pueden analizar y estudiar, al igual que la dimensión verbal. De hecho, en general estamos mucho más acos-

timbrados a ser conscientes del aspecto lingüístico de la comunicación (piénsese en lo mucho que la enseñanza de una lengua (materna o extranjera) centra la atención en el conocimiento explícito de las reglas gramaticales de orden lingüístico mientras que (casi) nunca se estudian explícitamente las reglas de los gestos, la distancia personal, etc., que sin embargo cooperan también en la comunicación visual);

- es difícil reconocer las implicaciones culturales y psicológicas que subyacen en los tonos, los gestos, etc. de las personas de otra cultura con las que se está en contacto. Mucchi Faina (2006, 14) escribe al respecto: «la comunicación no verbal es un proceso sutil, espontáneo y multidimensional, basado en señales que generalmente comparten las personas pertenecientes a una misma cultura, pero no necesariamente las de otras culturas. Por ello, a veces es difícil identificar y comprender correctamente (descodificar) los mensajes no verbales de personas pertenecientes a otra cultura. Como consecuencia, pueden surgir muchos problemas de comunicación justo aquí, y uno puede sentirse incómodo sin entender exactamente por qué».

Con respecto al punto 2, estos puntos críticos surgen con respecto a la dimensión no verbal:

- diversos estudios antropológicos, etnológicos y psicológicos que analizan el peso de la dimensión no verbal en la comunicación coinciden sustancialmente en la co-construcción del significado global del enunciado e, incluso, en la mayor importancia del mensaje no verbal frente al verbal: según Birdwithstell (1970), por ejemplo, la comunicación se produce en gran medida (65%) a través del canal visual de los gestos; sólo el resto es verbal, táctil y olfativo. En el ámbito psicológico, Del Campo (1997) sostiene que en toda interacción oral el 15% de la información es transmitida por el lenguaje verbal, el 70% por el lenguaje no verbal (kinésica, proxémica, etc.) y el 15% por aspectos relacionados con la entonación y los rasgos prosódicos. Desde un punto de vista neurobiológico (cf. Damasio 2003), aunque existe una diferenciación funcional y una independencia neuronal entre la comunicación verbal y la no verbal, «es razonable suponer la existencia de un sistema de control central, una especie de sistema semántico general, en el que los diferentes tipos de input se traducen finalmente en símbolos equipotentes y que pueden integrarse en la comunicación» (Casiddu 2004, 4);
- las señales prosódicas (por ejemplo, entonación, ritmo, acento) y los lenguajes no verbales condicionan los significados de la comunicación verbal. Como escribe Magli (1980, 147), de hecho, «la comunicación no tiene lugar a lo largo de un único canal, sino que se presenta como un conjunto fluido y multifacé-

tico de varios módulos de comportamiento: verbal, tímbrico, postural, contextual, etc.. Cada una de estas señales matiza el significado de todas las demás. La comunicación se constituye como la interacción simultánea de varias líneas de códigos diferentes que interactúan entre sí, en diferentes niveles, cooperando en una gestalt como el significado global de un enunciado». En la comunicación, por tanto, no se puede separar el *qué* decir del *cómo* decirlo, y el *cómo acompañarlo* diciéndolo con posturas, gestos, tonos.

El punto clave, para nosotros, es que el lenguaje no verbal determina muy a menudo el significado del mensaje verbal, ya que puede añadir información o matices, subrayar o incluso contradecir lo que se dice verbalmente. Pongamos un ejemplo sencillo para aclararlo: si un italiano se dirige a su interlocutor y afirma la inteligencia de una persona acompañando esta afirmación con un guiño o un gesto de la mano, en realidad está contradiciendo lo que dice; los dos gestos sirven de hecho para negar la veracidad de lo que se dice.

Por lo tanto, la comunicación verbal y no verbal ‘cooperan’ en la construcción de significados, y esta complejidad objetiva, junto con la falta de ‘formación’ respecto a la conciencia del valor de la dimensión no verbal, hace que se corra el riesgo de interpretar los gestos como naturales y no como culturales. Estos errores en la asignación del significado de los gestos pueden causar malentendidos si nos basamos exclusivamente en nuestras propias categorías interpretativas. Por lo tanto, es necesario, en primer lugar, superar el desconocimiento de estas características de la comunicación.

Como en todo el volumen, nos centraremos exclusivamente en las diferencias que pueden generar malentendidos. En el cuestionario se encuentra todo el repertorio de preguntas realizadas y, por tanto, los puntos que no generan problemas de interpretación comunicativa.

3.1 El uso del cuerpo

Según los informantes, la sonrisa, el uso de la mirada (por ejemplo, mirar a los ojos para mostrar atención), las expresiones faciales, el uso de los brazos y de las manos (por ejemplo, el apretón de manos ‘flojo’ que demuestra poca confianza), los significados que transmiten las piernas y los pies (por ejemplo, cruzar las piernas, cruzarlas o abrirlas al sentarse, mostrar la suela de los zapatos al interlocutor) no plantean problemas, ya que los significados atribuidos a los mismos comportamientos son similares.

3.2 La distancia entre cuerpos

El espacio, las formas de utilizarlo y de atribuirle un significado en relación con el comportamiento humano son objeto de los estudios de proxémica.

Hall (1959), pionero en el estudio de la proxémica, siguiendo los pasos de los estudios de Boas y Whorf (según los cuales el lenguaje y sus convenciones influyen en la forma en que percibimos y organizamos la realidad -y, por tanto, también en el comportamiento espacial-), considera que cada cultura sigue diferentes patrones espaciales, en su mayoría inconscientes e implícitos.

Estos patrones, en contacto con otras culturas, pueden generar malentendidos, fricciones y «traicionar las buenas intenciones» (Hall 1969, 5).

Más recientemente (Sorokowska et al. 2017, 581), se apoya la idea (también apoyada por el propio Hall) de que «hay pruebas convincentes de las variaciones transculturales en el comportamiento proxémico».

En cuanto a esta dimensión, no hay diferencias significativas en las percepciones entre italianos y españoles.

3.3 Gestos

La gesticulación italiana es uno de los clásicos estereotipos que, además de generar sonrisas y burlas, suele provocar malentendidos (el gesto de la mano de la bolsa balanceándose para decir ‘cosa vuoi?’ en gran parte del mundo árabe significa ‘espera’ o ‘¡vete despacio!’, mientras que en parte del mundo griego significa ‘¡perfecto!’; cf. Caon 2010) o malentendidos totales.

El problema, como hemos dicho, está relacionado con la menor conciencia y capacidad de controlar el propio lenguaje no verbal que el verbal y con la creencia de que los gestos son ‘naturales’ y no ‘culturales’. Freddi (1979, 13) escribe a este respecto:

el hombre común tiende a atribuir un carácter de ‘naturalidad’ a los hechos kinésicos, que es la base de los estereotipos generalizados [...]. Más allá de las apariencias o de las impresiones superficiales, es necesario tener en cuenta el carácter social y, por tanto, la matriz cultural de los códigos kinésicos: las formas de manejar, comportarse y moverse se rigen por códigos muy estructurados que varían de una cultura a otra. Así, puede ocurrir que una película muy dramática realizada por europeos provoque reacciones cómicas en poblaciones africanas o asiáticas debido a la discrepancia o incongruencia entre los mensajes lingüísticos y kinésicos. El movimiento de cabeza que acompaña a una respuesta afir-

mativa en la mayor parte del mundo occidental, va acompañado de una respuesta negativa en otras culturas, como la senegalesa.

La razón probable de esta confusión entre rasgos naturales y culturales puede ser que todas las culturas tienen un repertorio muy amplio de comportamientos no verbales y que esto se ha interpretado como

prueba de la naturaleza genéticamente determinada del gesto [...]. Sin embargo, si se examina con más detenimiento, una gran proporción de los comportamientos no verbales que prevalecen universalmente muestran diferencias culturales [...]. Sobre la base de las investigaciones bien documentadas de Birdwithstell, Argyle y Leach, se puede afirmar, por tanto, que las diferentes culturas configuran de manera original algunos de los comportamientos reflexivos y automáticos de nuestros gestos, aunque siga habiendo un residuo ancestral que es más bien del dominio de la biología que de la cultura. Las señales corporales de pánico, odio y dolor proyectadas en las expresiones faciales humanas son comprensibles para todos en todas las latitudes, independientemente de la cultura de origen. (Casiddu 2004, 3)

Dicho esto, entre nuestros informantes italianos y españoles no encontramos muchos gestos que puedan generar malentendidos ‘proble-máticos’; si acaso, entre los españoles, algunos gestos italianos pueden no entenderse pero, con algún esfuerzo interpretativo, son en todo caso ‘descifrables’. Por ejemplo, el gesto de «bere un caffè» (beber un café) (que se hace poniendo el pulgar y el índice en forma de ‘gota’ y acercándolos a los labios, con la mano girando dos/tres veces hacia delante y hacia atrás, imitando el acto de beber de la taza) se entiende pero no se utiliza en España. O, de nuevo, el gesto de complicidad por el que se invita al interlocutor a quedarse con la «boca cucita» (boca cosida) (que se consigue haciendo el gesto de coser la boca poniendo el pulgar y el índice en un aro –como si se sostuviera un hilo– girando dos o tres veces a lo largo de la línea de los labios, como para coserlos) en España se hace simulando cerrar una cremallera en los labios, en lugar de coserlos (gesto también en uso en Italia).

El gesto italiano «ho fame» (tengo hambre) (que se realiza golpeando ligeramente el costado con la mano extendida y perpendicular al suelo con la palma hacia el suelo) no tiene este significado en España y puede confundirse con un gesto idéntico que significa ‘reírse mucho’ («me parto de la risa»).

El gesto italiano «che buono!» (¡qué bueno!) (que se hace con el dedo índice girando sobre la mejilla) no se entiende en España y a menudo se confunde con el gesto «sei pazzo!» (¡estás loco!) que es lo mismo pero se hace en la sien.

El gesto italiano «è gay» (que se realiza mediante un ligero gol-

pe con el dedo desde detrás del lóbulo de la oreja y que, recordemos, tiene un valor despectivo), en España significa 'escucha con atención'. Para decir que un hombre es gay, se finge querer tocar el mismo hombro con el dorso de la mano, levantando la mano y doblándola hacia atrás (un gesto que también se puede hacer en Italia para expresar el mismo significado).

El gesto italiano de «cosa vuoi» (que se hace con la mano de la bolsa oscilante), no se entiende y puede confundirse con el gesto de «mangiare» que es el mismo en España (aunque se acerque la mano a la boca como en Italia).

El gesto italiano «non ci siamo / non c'è niente da fare» (que se hace con la mano en forma de pistola y girando la muñeca) no existe en España y podría confundirse con un gesto similar (que se hace girando sólo el dedo índice en línea recta a lo largo de su eje longitudinal como un destornillador) que significa 'inferire', 'meter el dedo en la llaga'. En Italia, este último gesto se entiende perfectamente porque tiene el mismo valor.

El gesto italiano «avere paura» (que se hace abriendo y cerrando los dedos como una bolsa) no existe en España. El gesto de «avere paura» se hace con las dos manos (a veces sólo una) abiertas y con los dedos extendidos, haciendo que las manos se agiten rápidamente. En Italia, este último gesto puede confundirse con el de hacer temblar las manos hacia delante en señal de suspense a la espera de un resultado inminente.

Un caso particular es el relacionado con la rotación de la mano abierta sobre el vientre, que en Italia asume tres posibles significados condicionados por la expresión facial:

1. 'tengo mucha hambre',
2. 'estoy lleno',
3. 'me duele el estómago'.

En España se interpreta exclusivamente como 'me duele el estómago'.

La expresión de la locura, que en Italia tiene diferentes resultados gestuales, puede ser interesante:

- si se realiza doblando el brazo, metiendo una mano 'en una bolsa' y golpeando la punta de los dedos o el lateral de la mano en medio de la frente durante dos/tres veces, en España se hace con dos dedos apoyados en la frente acompañados de la exclamación: «¡qué corto eres!» y significa más bien estupidez que locura (un equivalente lingüístico italiano podría ser «non ci arriva!»);
- si se hace golpeando el dedo índice de una mano dos/tres veces en la sien respectiva o girando el dedo índice de una mano dos/tres veces en la sien respectiva, puede generar un malentendido importante. De hecho, si en España se gira el dedo índice en la sien, indica locura, mientras que si se golpea el dedo índice en la sien, indica inteligencia.

El gesto con el que se pide más velocidad (que se realiza doblando el brazo a la altura del pecho, abriendo la mano con la palma hacia arriba y moviéndola ligera y rápidamente dos/tres veces o moviéndola verticalmente dos o tres veces), en España no sólo no se utiliza sino que, para expresar la misma petición, se da un golpe con el dedo índice de una mano en la muñeca contraria que puede confundirse en Italia con la simple petición de la hora.

Al final de este capítulo presentamos también dos gestos ‘españoles’ que no tienen equivalente en Italia y que recuerdan al mundo de la tauromaquia.

El gesto para indicar que se está ‘toreando’ a alguien (es decir, decir o hacer cosas que alejan al interlocutor del verdadero foco de atención o dar vueltas a un problema para no afrontarlo) se hace asumiendo los movimientos de un torero con un paño rojo y haciendo exactamente lo mismo que si se estuviera ‘toreando’ al toro.

El gesto del torero apuñalando al toro (que se consigue extendiendo la mano extendida en una parábola hacia delante e imitando así el movimiento de la espada) significa que se ha dado el ‘golpe de gracia’ a alguien, que se ha cerrado la discusión con una estocada final.

