

# T

## CAPÍTULO 2

### TEORÍAS Y DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL



#### *INTRODUCCIÓN*

La comunicación ha sido definida de múltiples y diversas maneras, desde algunos estudios se han llegado a recoger más de 126 definiciones (Samovar, Porter, y Stefani, 1998). La *Association for Communication Administration* en cooperación con el *National Communication Association* (antigua *Speech Communication Association*) la define como aquella área de estudio *centrada en el análisis de cómo las personas usan los mensajes verbales y no verbales para generar significados entre y a través de diversos contextos, culturas, canales y medios. Promueve la práctica efectiva y ética de*



aterrizando en las propuestas teóricas más relevantes para presentes y futuras investigaciones en esta temática. A partir del cuarto y último apartado se inicia el desarrollo de las dimensiones básicas que supone la comunicación intercultural: los aspectos verbales y no verbales.

## 1 COMO SE DEFINE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

Para profundizar en el concepto de comunicación intercultural, es necesario distinguir una serie de elementos que configuran algunas de las diversas *áreas de estudio*, y que por tanto influyen de manera razonable en como se entiende el fenómeno de la comunicación intercultural. El estudio de la comunicación intercultural se ha expandido cubriendo diversas variables fruto de los conceptos *comunicación*, *cultura* y sus combinaciones, influenciado por disciplinas tradicionales como la antropología, la lingüística, la filosofía, la psicología o la sociología (Chen y Starosta, 1998).

Desde algunas perspectivas (Rich, 1974 citado en Chen y Starosta, 1998), se distingue entre cinco variantes básicas del contenido de estudio: la comunicación intercultural, internacional, interracial, interétnica o minoritaria, y contracultural. Estos conceptos distinguen entre procesos comunicativos entre personas de distinto referente cultural, distinto país, distinta “raza”, distinta etnia y la comunicación en procesos de desarrollo, respectivamente. La comunicación contracultural en este sentido, hace referencia a la comunicación junto a procesos de desarrollo y colonización.

En este sentido, Gudykunst (1994) distingue tres ejes que organizan los posibles contenidos de estudio: el objetivo de análisis, el canal de comunicación y la concepción de la multiculturalidad implicada en el proceso comunicativo, tal como se representan en la figura 2.1. El primero de los ejes, configura qué aspectos son centrales para el análisis de los procesos comunicativos, de tal forma que se pueden distinguir dos enfoques básicos ante el estudio de la comunicación intercultural: comparativo e



Al mismo tiempo, la tradición terminológica europea nos induce a la distinción entre los conceptos de interculturalidad y multiculturalidad. Entendiéndose la multiculturalidad como la mera yuxtaposición o presencia de varias culturas en una misma sociedad (Bartolomé (coord.) 1997: 41); distinguiéndola de la interculturalidad que tiene además implicaciones de reciprocidad y de reconocimiento de las diferencias culturales (Bartolomé (coord.) 1997: 54). De esta forma, mientras que la multiculturalidad define una situación o un contexto protagonizado por personas de referentes culturales diversos; la interculturalidad parte de las relaciones e interacciones recíprocas entre las culturas, en una posición de simetría, y de reconocimiento y aceptación de las diferencias.

Esta distinción también influye en nuestra caracterización del objeto de estudio, distinguiendo la comunicación intercultural en términos de intercambio cultural recíproco. De esta forma, en este estudio nos centramos en los procesos comunicativos desde la perspectiva de contacto e interacción interpersonales que producen este intercambio cultural recíproco; por tanto el núcleo de interés se encuentra en la que de aquí en adelante llamaremos *comunicación intercultural*, o también llamada *comunicación intercultural interpersonal* (Wiseman y Koester, 1993).

En muchas de las definiciones sobre la *comunicación intercultural* entran en juego elementos como la percepción de la diferencia y sus consecuencias en la comunicación (Dodd, 1991; McCroskey y Neuliep, 1997; Rodrigo, 1999; Samovar y Porter, 2000; Samovar et al., 1998). En este sentido, desde algunas perspectivas (Rodrigo, 2000b), se define partiendo de la premisa de la autopercepción de referentes pertenecientes a culturas diferentes. Desde otras perspectivas (Lustig y Koester, 1996), se subraya el proceso simbólico de construcción de significados compartidos y las diferencias en cuanto a interpretaciones y expectativas que la multiculturalidad conlleva.

Algunas concepciones tradicionales a cerca del proceso comunicativo sostienen la importancia de la viabilidad de la comunicación. Ésta se basa en compartir un código y un marco de referencia comunes entre hablantes. Desde esta perspectiva, el proceso comunicativo es un proyecto inalcanzable, incluso con personas consideradas del



La *comunicación intercultural*, tal como la concebimos puede ser definida como la comunicación interpersonal donde intervienen personas con unos referentes culturales lo suficientemente diferentes como para que se auto perciban, teniendo que superar algunas barreras personales y / o contextuales para llegar a comunicarse de forma efectiva.

Una vez definido el campo de estudio de la comunicación intercultural, a continuación se ofrecen unas líneas sobre el desarrollo histórico de la disciplina, ya que ayudan a entender mejor la conceptualización actual sobre la comunicación intercultural.

## 2 DESARROLLO HISTÓRICO DEL ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

Los antecedentes en el estudio de la comunicación intercultural son numerosos y diversos. Sus orígenes pueden remontarse después de la segunda guerra mundial donde numerosos programas se centraron en las situaciones mundiales y su influencia dio fruto en el desarrollo de estudios sobre comunicación intercultural. Así mismo, la creación de la ONU (1945) significó el inicio de programas de intercambio con líderes de muchas naciones del mundo, poniéndose de manifiesto la necesidad de comunicarse entre las diferentes culturas. En este contexto, uno de los estudios pioneros en los años 50, fue Edward T. Hall. Se acepta que Edward T. Hall fue el primero en utilizar la expresión de comunicación intercultural: *intercultural communication*<sup>3</sup> (Hall, 1981).

Desde algunas perspectivas (Chen y Starosta, 1998), se reconocen ocho contribuciones básicas de Hall para el estudio de la comunicación intercultural:

---

<sup>3</sup> Mediante la publicación del clásico *Silent Language* en 1959 que fundamentó algunas de las temáticas fundamentales para la comprensión de la cultura y la comunicación, las percepciones de las distancias interpersonales y el tiempo, y su relación con numerosas incomprensiones interculturales.

## Capítulo 2



- La extensión del centro de estudio hacia la interacción de personas de distinta cultura
- Propició el desarrollo de estudios microanalíticos
- Estableció un marco de unión entre estudios antropológicos y estudios sobre comunicación
- Entendió la comunicación como variable analizable
- Propuso que para la comunicación intercultural no es necesaria una comprensión total de la cultura del otro, sino que pueden utilizarse ciertos elementos como el tiempo, el espacio, etc.
- Planteó diversos métodos de enseñanza basados en el contacto intercultural entre alumnado de distintos países
- Los estudios actuales éticos y émicos<sup>4</sup> se basan en el modelo de Hall
- También su modelo ha sido aplicado en el ámbito de los negocios internacionales.

La influencia de Hall caracterizó el periodo de los años 60 y 70 en Estados Unidos, junto al discurso sobre orientaciones de valores culturales de Kluckhohn y Strodtbeck (1961) que supuso una contribución conceptual importante para el estudio de la comunicación intercultural.

Durante los años 70, en Estados Unidos, la comunicación intercultural se fue consolidando como una disciplina académica, a partir de la creación de una Comisión para el estudio de la *International and Intercultural Communication*, promovido por la *Speech Communication Association*. A partir del 1974 se inició una publicación anual.

El rápido desarrollo de la comunicación intercultural como área de estudio se evidencia en esta década a partir de la proliferación de publicaciones de investigadores y estudiosos como Stewart, Samovar, Prosser, Smith, Condon y Yousef, Barnlund, Sitaram y Cogdell, Fisher y Merrill, Dodd, Weaver, Asante...(Chen y Starosta, 1998).

---

<sup>4</sup> Las investigaciones *éticas* se basan en el estudio desde una perspectiva generalizable, mientras que las investigaciones *émicas* se caracterizan por ser estudios basados en una única perspectiva cultural.



Del mismo modo, el inicio de la publicación del *International journal of intercultural relations* supuso una gran influencia para la investigación en el campo de la comunicación intercultural. A pesar del gran impulso en el estudio de esta área de investigación, este periodo inicial se caracteriza por el desorden y la escasez de intentos de integración de las diversas perspectivas teóricas.

Paralelamente, en otros países se iniciaban estudios en este campo (Shuter, 1985). No obstante, en cada contexto cultural, los orígenes de la disciplina y de la comunicación intercultural como objeto de estudio tienen sus propias especificidades; aunque, de forma general, este objeto de estudio ha tenido un menor desarrollo en el resto de países. Concretamente, la comunicación intercultural se revela como un campo de estudio bastante reciente en nuestro contexto (Rodrigo, 1999).

Ante la dispersión en las perspectivas de estudio de la comunicación intercultural, en los años 80, y desde una aproximación multidisciplinar, se percibe la necesidad de coordinar las diversas investigaciones para perfilar mejor el campo de estudio. Concretamente, las obras de Condon y Yousef (1977), *Introduction to intercultural communication* y Samovar y Porter (1978) *Intercultural communication: a reader*, representan los primeros intentos de cohesión. Entre los años 80 y 90 se desarrollan numerosos estudios y publicaciones en el campo de la comunicación intercultural (Gudykunst y Kim, 1984a, 1984b; Gudykunst y Nishida, 1989; Gudykunst y Ting-Toomey, 1988). Desde esta proliferación, se caracteriza este periodo por la construcción teórica y un mayor refinamiento metodológico (Chen y Starosta, 1998):

Por lo que representa a la metodología se impone la vertiente tradicional cuantitativa, aunque en la actualidad la tendencia es hacia la coexistencia (Chen y Starosta, 1998). En este sentido, las publicaciones del *International and Intercultural Communication Annual* estuvieron orientadas a la investigación cuantitativa hasta los años 90, cuando se impuso el pluralismo metodológico.



- Por otra parte, también son considerables aquellas perspectivas teóricas basadas en el papel del lenguaje: *teoría de la gestión coordinada de significados y reglas*, y *teoría retórica*.
- Destacan algunos modelos teóricos basados en la organización cognitiva de los interactuantes, aportando información en aspectos como las percepciones y la atribución de significados: *psicolingüística*, *constructivismo* y *teoría de la categorización y atribución social*.
- Finalmente, teorías que versan sobre el desarrollo de las relaciones interpersonales: *teoría de la penetración social* y *teoría del conflicto*.

A continuación se profundiza en cada uno de estos bloques teóricos, considerando algunas de las perspectivas teóricas que se incluyen en cada uno.

### 3.1 TEORÍAS BASADAS EN EL PROCESO COMUNICATIVO

Los modelos teóricos desarrollados desde este enfoque se han centrado en diferentes aspectos de la comunicación, básicamente dando importancia a factores diversos del proceso. En este sentido se distinguen tres modelos teóricos básicos de especial interés para el estudio de la comunicación intercultural (Rodrigo, 1999):

- La teoría de la Gestión de la ansiedad e incertidumbre de William B. Gudykunst
- La teoría de la Adaptación transcultural de Young Yun Kim
- La teoría de la construcción de la tercera cultura de Fred L. Casmir.

La **teoría de la reducción de la incertidumbre** fue desarrollada originariamente por Berger y Calabrese (1975)<sup>5</sup> y se ha extendido y aplicado al contexto de la comunicación

---

<sup>5</sup> Berger, C.R.; Calabrese, R.J. (1975) Some explorations in initial interactions and beyond *Human Communication Research*, 1, 99-112. Citado en Dodd (1991).

intercultural, hasta el punto de evidenciarse como una de las aproximaciones teóricas más prolíficas para la comprensión de la comunicación intercultural.

A grandes rasgos, la teoría desarrollada por Gudykunst (*Anxiety / Uncertainty Management*) o *teoría de la gestión de la ansiedad e incertidumbre* se basa en los momentos iniciales de incertidumbre y ansiedad del proceso comunicativo, utilizando la metáfora del *forastero* (*stranger*). El contacto intercultural a menudo, plantea mayores situaciones de incertidumbre y ansiedad que el contacto comunicativo entre personas del mismo grupo cultural, incluso compartiendo una lengua común.

La incertidumbre se entiende como un fenómeno cognitivo que condiciona lo que pensamos sobre el otro, prediciendo y dando explicación a las actitudes, sentimientos, creencias, valores y conductas; mientras que la ansiedad es el componente emocional a las situaciones a las que anticipamos consecuencias negativas. Según Gudykunst (1993) se define la ansiedad como los sentimientos que nos hacen sentir inquietos, tensos, preocupados o aprensivos sobre lo que sucede, como una anticipación de consecuencias negativas. El control de este sentimiento es factible mediante cierta tolerancia ante las ambigüedades.

De este modo, desde esta teoría se propone controlar esta incertidumbre y ansiedad para lograr un grado de comprensión aceptable, mediante unos niveles medios en ambos componentes, ya que si nos encontramos con demasiada incertidumbre o ansiedad puede dificultar la comunicación, mientras que si se dan niveles muy bajos, pueden desmotivarnos ante esta comunicación.

Por otra parte, desde esta teoría se presta una gran importancia a la toma de conciencia del proceso comunicativo. Este aspecto es fundamental para la comunicación intercultural, dado que en estas situaciones no podemos actuar mecánicamente, sino que debemos estar atentos en todo momento a lo que hacemos y decimos. No siempre somos conscientes de este proceso, un claro ejemplo es la comunicación no verbal, de la cual somos bastante inconscientes; pero también en la comunicación verbal ya que a

menudo está repleta de significados implícitos y sobreentendidos que diversifican las posibles interpretaciones.

Para organizar la teoría Gudykunst parte de tres componentes que inciden en la competencia comunicativa: el conocimiento (conciencia de las necesidades para comunicarnos eficazmente), la motivación (deseo de comunicarnos efectivamente) y la destreza (habilidad para hacerlo).

Por otra parte, la teoría de la Adaptación se basa en las dinámicas tanto del viajero como de la persona implicada en procesos de aculturación. Uno de los trabajos más prolíficos desde esta perspectiva es la teoría de Young Yun Kim **teoría de la adaptación transcultural** (Kim y Gudykunst, 1987). Kim desarrolla una teoría sobre la adaptación de los miembros de los encuentros interculturales, a partir de la descripción y explicación del proceso de adaptación a entornos culturales nuevos. Para ello, distingue entre la comunicación personal, en situaciones sociales concretas y la comunicación social.

Desde esta perspectiva, se remite a una competencia comunicativa (*host communication competence*) como capacidad para recibir y procesar efectivamente la información de la sociedad receptora. Establece en esta competencia tres elementos clave, paralelos a los desarrollados por Gudykunst: competencia cognitiva como conocimiento de la cultura y de la lengua del país de acogida, la competencia afectiva que permite la capacidad de motivación para enfrentarse a los diferentes retos (habilidad para entender, empatizar...) y la competencia operacional que hace referencia a la capacidad para actuar.

Finalmente, la **teoría de la construcción de la tercera cultura** (*Third-Culture Building*) basada en el interaccionismo simbólico, pretende no centrarse tanto en las dificultades comunicativas, como en los resultados de la comunicación, planteando la posibilidad de la construcción cooperativa de una tercera cultura que facilite una comunicación intercultural más efectiva. Para ello propone el desarrollo de tres modelos para el proceso de construcción de la tercera cultura: el ciclo de actuación en la construcción individual de la tercera cultura, la construcción de la tercera cultura y el



análisis en otros aspectos que también inciden de forma significativa en los procesos comunicativos interculturales, como es el lenguaje.

### **3.2 TEORÍAS CENTRADAS EN EL PAPEL DEL LENGUAJE Y DE LA COMUNICACIÓN**

La pragmática es el estudio de la capacidad de las personas usuarias de una lengua para asociar oraciones a los contextos donde son apropiadas (Lomas, Osoro y Tusón, 1993), estudiando la lengua en su contexto de producción. Estos estudios tienen grandes repercusiones en el estudio de la comunicación intercultural y la contextualización de lo que es apropiado. Wittgenstein (1953) rompe con la separación entre lenguaje y pensamiento, justificando que el lenguaje se organiza mediante reglas de uso cultural: es la cultura la que da significado a los enunciados.

Por otra parte, desde perspectivas antropológicas y sociológicas se han desarrollado los estudios de la *etnometodología* y del *interaccionismo simbólico*, aportando nuevas perspectivas al uso lingüístico (Lomas, Osoro y Tusón, 1993).

La etnometodología versa en el análisis de la conversación espontánea entendida como actividad social, donde el lenguaje es un instrumento privilegiado para dar sentido a una situación. Desde este posicionamiento la realidad no se descubre, sino que se interpreta, se construye, se negocia y se mantiene a través de las interacciones sociales. El estudio de la gestión de turnos de palabras, y de los tipos de encuentros comunicativos son aspectos clave a estudiar desde este enfoque.

Desde el interaccionismo simbólico se otorga una gran importancia a la estructuración de las interacciones. El compromiso conversacional en el inicio de una interacción, la negociación a lo largo del encuentro, las posiciones que adoptan las personas participantes y los marcos o patrones de actuación que tienen, configuran la interacción como un ritual.

Los avances teóricos y metodológicos acontecidos en estas disciplinas han contribuido en gran medida en el estudio de la contextualización de la producción lingüística. Prueba de ello, es la importancia que se atorga desde corrientes teóricas como la lingüística del texto, el análisis del discurso, la sociolingüística interaccional y la semiótica textual (Lomas, Osoro y Tusón, 1993).

A pesar de que estos modelos teóricos en rigor no se desarrollaron específicamente para el estudio de la comunicación intercultural, sus aportaciones y aplicaciones a investigaciones y estudios en esta temática han sido considerables. Entre los modelos teóricos que ahondan específicamente en los procesos comunicativos y lingüísticos destacamos la teoría de la gestión coordinada de significados y reglas, y la teoría retórica.

La **teoría de la gestión coordinada de significados y reglas** (*coordinated management of meaning and rules theory*) es una teoría de la comunicación que se ha aplicado al estudio de la comunicación intercultural (Dodd, 1991). Se sostiene que la comunicación humana es imperfecta por naturaleza, y por tanto, la perfección comunicativa no existe. El objetivo de la comunicación es la *coordinación*, entendida como el modelo de interacción que da sentido y coherencia a los participantes. En este sentido, la gestión de significados compartidos supone asignar una única interpretación al mensaje por parte de cada participante. Es decir, gestionar desde las diversas perspectivas una única interpretación, que no dé lugar a dudas o malentendidos.

Por otra parte, las reglas se definen como la organización de los significados coordinados para cada comunicador / a. Este proceso se lleva a cabo mediante dos tipos de reglas: *reglas constitutivas* que definen el significado, y *reglas regulativas* que guían el comportamiento.

Otra aproximación teórica al estudio de la comunicación intercultural es desde la **teoría retórica**. En rigor, los primeros estudios en comunicación intercultural fueron de naturaleza antropológica o retórica (Dodd, 1991). Por diversas razones se consideran las aportaciones de esta perspectiva teórica para el estudio de la comunicación intercultural:



la teoría retórica permite el análisis no sólo de las diferencias individuales, sino también de las propiedades del contexto. En este sentido, permite concentrar el análisis en aspectos holísticos de los interactuantes. Por otra parte, permite el análisis de la adaptación del mensaje a la dimensión situacional de la interculturalidad.

A continuación se presenta un tercer bloque de enfoques teóricos referentes a la organización cognitiva de las personas participantes en el encuentro comunicativo. De forma similar, se profundiza en modelos teóricos mucho más amplios que desbordan el estudio de la comunicación intercultural, pero cuyas aportaciones no pueden ser obviadas.

### 3.3 TEORÍAS DE ORGANIZACIÓN COGNITIVA PARA LA COMUNICACIÓN

Entre las teorías que se basan en la organización cognitiva de las personas que participan de un encuentro comunicativo intercultural, son destacables para el estudio de la comunicación intercultural: la psicolingüística, el constructivismo, y la teoría de la categorización y atribución social.

La **psicolingüística** aparece a consecuencia de la búsqueda de explicaciones a cerca de la adquisición y el desarrollo del lenguaje y su uso (Vila, 1993). Se ocupa de los procesos cognitivos implicados en los momentos de la comprensión o de la producción de mensajes, rompiendo los planteamientos conductistas clásicos. Supone la irrupción de concepciones como la creatividad lingüística entendida como la capacidad natural de comprender y producir infinidad de enunciados a partir de la combinatoria de reglas limitadas.

El **constructivismo** representa la integración de diversos enfoques en una visión constructiva de los procesos de enseñanza y aprendizaje (Coll, 1986, 1990). Entre las diversas aportaciones de este modelo teórico, destaca la concepción cultural de la construcción de los esquemas mentales. En este sentido, las concepciones



constructivistas aplicadas a la comunicación asumen que las personas poseen un sistema cognitivo para interpretar los significados y acciones de los demás. De este modo, la cultura influye en la organización de los esquemas desarrollados por las personas. Es decir, las diferentes visiones e interpretaciones son culturalmente variadas.

Otra de las grandes aportaciones de este modelo para la comunicación intercultural es la importancia del origen sociocultural de los procesos psicológicos superiores (Vygotsky, 1979) y la unión entre aprendizaje, desarrollo y contextos de relación interpersonal.

Por otra parte, desde algunas perspectivas (Casmir, 1997), se manifiesta la importancia de los roles, estereotipos y esquemas como aspecto relevante para la comprensión de la comunicación y la categorización social. Así mismo, otras perspectivas (Gudykunst, 1989) sostienen que la categorización social favorece sesgos positivos para grupos culturales de pertenencia, y sesgos negativos para los demás grupos. En este sentido, la **teoría de la categorización y atribución social** aporta al estudio de la comunicación intercultural una visión y análisis en profundidad sobre la categorización social. Se sostiene que ésta se encuentra relacionada con la atribución. Desde esta teoría se facilita el desarrollo de explicaciones para la percepción y la interpretación del comportamiento de los demás.

Finalmente, a continuación se comentan las aportaciones de otras perspectivas teóricas que hacen hincapié en las relaciones interpersonales entre las partes, y su aplicación ante el fenómeno de la comunicación intercultural.

### 3.4 TEORÍAS SOBRE EL DESARROLLO DE RELACIONES INTERPERSONALES

Serrano (2003) nos advierte que *cuando nos comunicamos no sólo pasamos información sino que también nos relacionamos*. Efectivamente, diversas teorías hacen hincapié en el desarrollo de relaciones interpersonales a través de la comunicación. Desde diversas disciplinas se han desarrollado aproximaciones teóricas para el estudio de las relaciones interpersonales humanas. No obstante, se destacan a continuación aquellas perspectivas teóricas que tienen una repercusión especial para el estudio de la comunicación intercultural (Chen y Starosta, 1998): la teoría de la penetración social y la teoría del conflicto aplicada a la comunicación intercultural.

La **teoría de la penetración social** sostiene que las relaciones humanas están determinadas por la información que se comparte sobre cada uno de los implicados: profunda o superficial. Desde esta perspectiva, se proponen cuatro etapas: orientación, intercambio afectivo exploratorio, intercambio afectivo e intercambio estable. Las diferentes etapas presentan tres características básicas:

- Las relaciones interpersonales se desarrollan desde un nivel superficial hasta un nivel íntimo y personal.
- El cambio de nivel de relaciones viene determinado por el grado de información que se revela sobre uno mismo.
- Los mensajes que se revelan desde un nivel superficial pueden ser muy amplios pero poco profundos.

Desde esta perspectiva teórica se deduce la importancia de la revelación de información personal de los implicados en un proceso de comunicación intercultural, para favorecer el establecimiento de unas relaciones interpersonales que favorezcan el intercambio comunicativo.

Por otra parte, la **teoría del conflicto intercultural** en la comunicación se ha desarrollado especialmente en los últimos años (Dodd, 1991), evidenciando la naturaleza multifacética del conflicto. Desde algunas perspectivas (Ting-Toomey, 1999), se entiende el conflicto como comportamiento normativo; es decir, es una forma de acción social regulada por las normas culturales.

De este modo, la cultura modela tanto el tipo de conflicto que se desencadena como también el proceso de resolución del conflicto más adecuado desde cada perspectiva cultural. Por ejemplo en las culturas de alto contexto<sup>6</sup>, las personas tienden a encontrar la causa del conflicto como importante, tienden a ser sensibles a la violación de las normas, tienden a ser indirectas en el estilo de comunicación y tienden a utilizar estilos intuitivos para la resolución de conflictos.

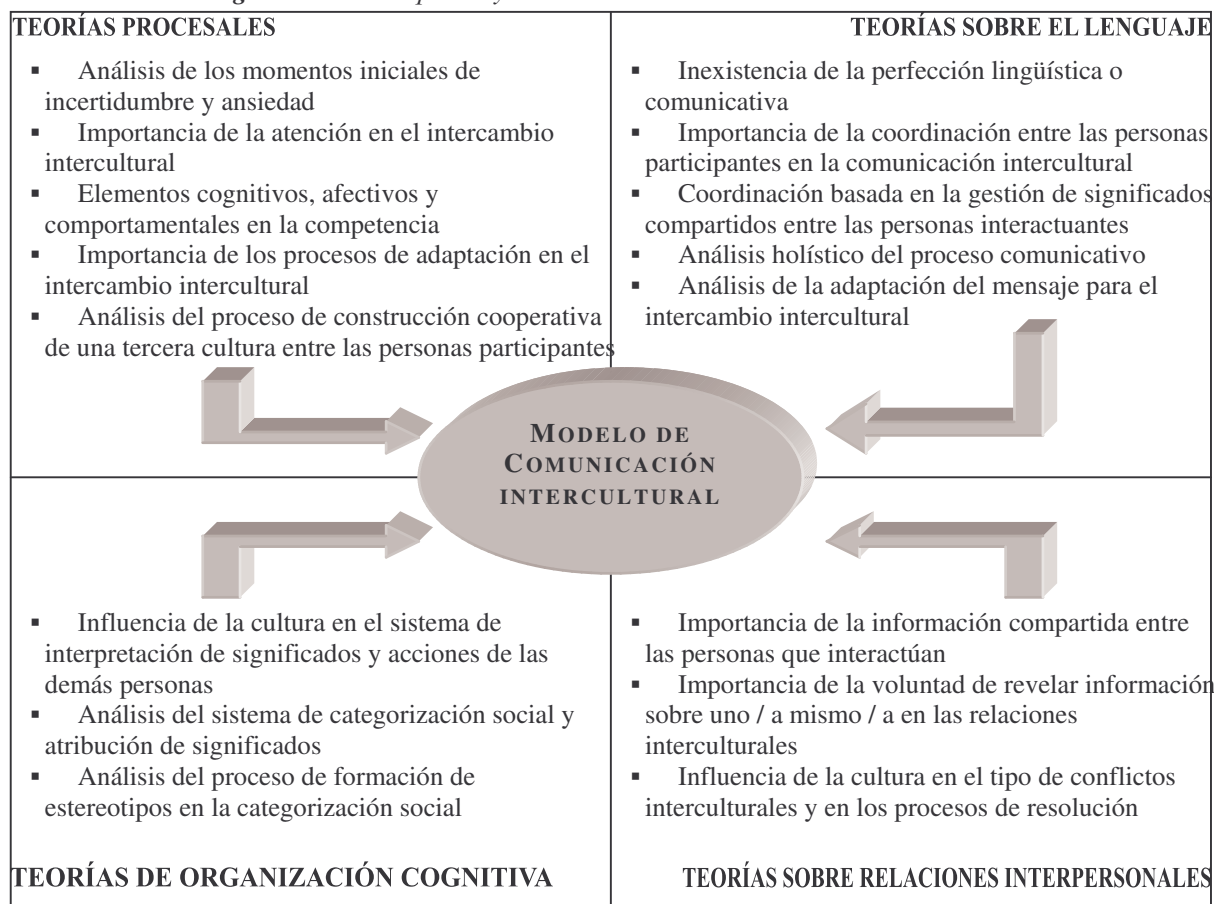
Por otra parte, las culturas individualistas tienden a utilizar un estilo directo para la resolución de conflictos, mientras que las culturas colectivistas tienden a utilizar estilos indirectos y evitan la comunicación directa a cerca del conflicto.

Las diferentes aportaciones de las teorías presentadas a lo largo de este apartado pueden resumirse en la figura 2.2. A continuación, recogiendo todas estas aportaciones se plantea el modelo de comunicación intercultural que ha servido de guía y orientación para esta investigación.

### **3.5 HACIA UN MODELO DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL**

Las aportaciones de los distintos modelos teóricos recogidos en la figura 2.2, son el referente para el desarrollo y profundización del modelo de comunicación intercultural en el que este trabajo se ha basado.

*Fig.2.2 Teorías que subyacen al modelo de comunicación intercultural*

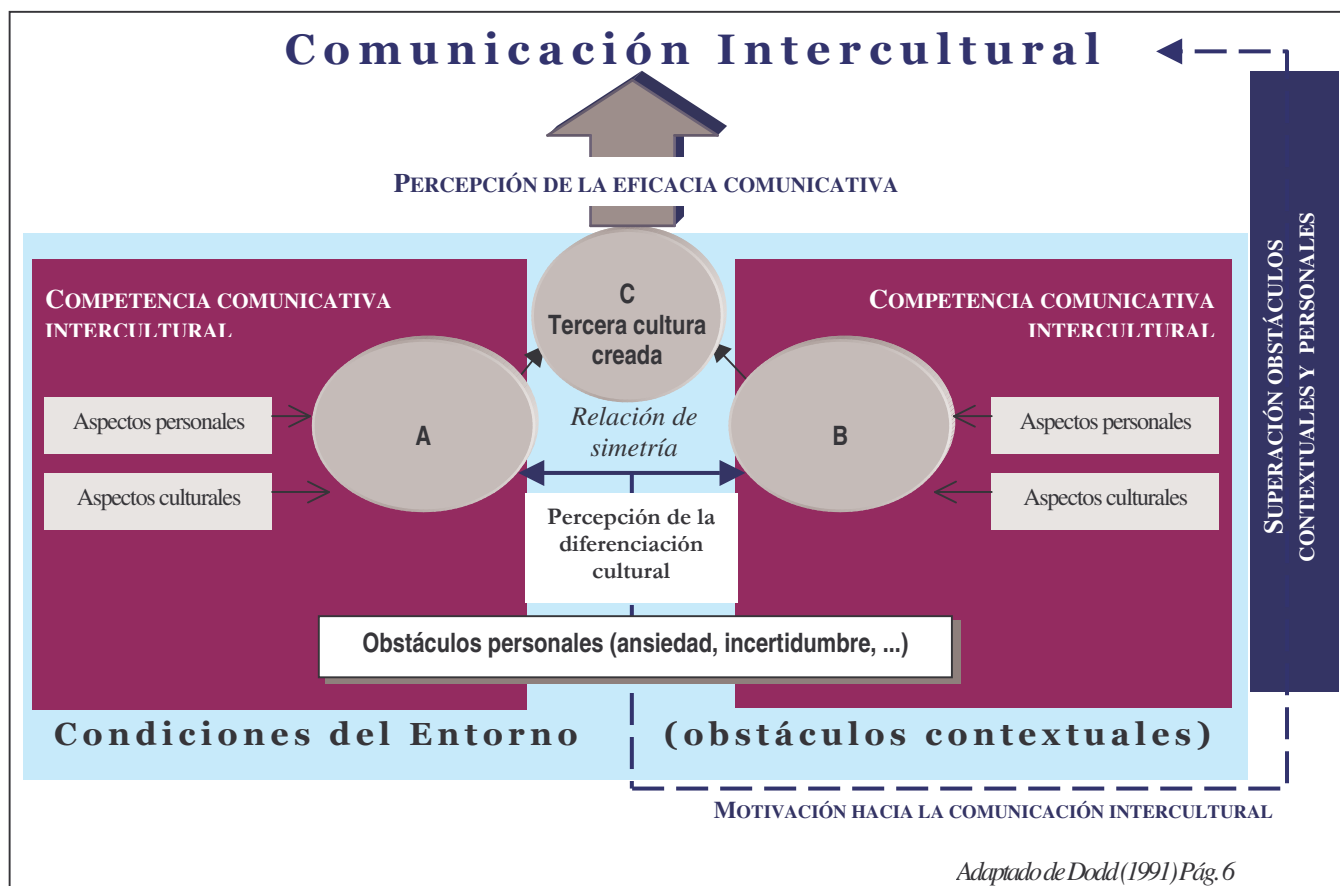


Teniendo en cuenta esta concepción, se propone un modelo de comunicación intercultural, basado en las perspectivas teóricas comentadas, tal como se representa en la figura 2.3, que recoge las aportaciones de los distintos enfoques teóricos al modelo de comunicación intercultural

En este sentido, la comunicación intercultural se ha definido en apartados anteriores como la comunicación interpersonal donde intervienen personas con unos referentes culturales diferentes que superan algunas de las barreras para la comunicación intercultural.

<sup>6</sup> Para más información sobre las culturas colectivistas/individualistas y las de alto/bajo contexto, consultar el apartado 2.5 sobre las orientaciones culturales

Fig.2.3 Modelo de comunicación intercultural



El modelo de comunicación intercultural que presentamos, se basa en el proceso comunicativo desde una perspectiva interpersonal entre las personas A y B. Ambas personas parten de unos aspectos personales y también unos referentes culturales que les definen y les diferencian. No obstante, es en la percepción de tales diferencias culturales entre las personas que interactúan donde yace la idiosincrasia de la comunicación intercultural. Estos aspectos inciden en el grado de incertidumbre y ansiedad que genera el encuentro multicultural. Este fenómeno junto a la falta de competencia intercultural constituyen gran parte de los obstáculos personales que dificultan la eficacia comunicativa. Al mismo tiempo, que subyacen una serie de obstáculos contextuales (definidos por el lugar, la relación entre las personas, el contexto, la situación, ...) que también pueden incidir negativamente en el encuentro.

En este sentido el grado de competencia comunicativa intercultural y la motivación que tengan las personas en el encuentro intercultural favorecerán la superación de estos obstáculos personales y contextuales, para poder llegar a unos significados compartidos

entre ambas personas, en la llamada tercera cultura, fruto, entre otros elementos, de la adaptación de las participantes.

En este sentido, únicamente podemos alcanzar la comunicación intercultural a través de la superación de algunos de los obstáculos contextuales y personales, y ante la percepción de la eficacia comunicativa por parte de los y las participantes del encuentro. Estos dos elementos pueden ser alcanzables a través de la adaptación de las personas en la llamada creación de una “tercera cultura” que medie entre ambas; así como a través de un mayor grado de competencia comunicativa intercultural.

Dada la remarcada importancia que tienen la competencia comunicativa intercultural y los obstáculos para la comunicación intercultural, para esta investigación, estos aspectos serán identificados y profundizados en el siguiente capítulo, incidiendo en los tres elementos básicos de la competencia: cognitivo, afectivo y comportamental; así como en los aspectos que subyacen en cada una de estas competencias.

A continuación, se profundiza un poco más en los elementos presentes en el proceso comunicativo intercultural. Básicamente se hace referencia a componentes verbales y no verbales, teniendo en cuenta su incidencia en la comunicación intercultural, tal como ha sido definida.

#### **4      DIMENSIONES BÁSICAS EN EL ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL**

En el estudio de la comunicación intercultural, aparecen dos dimensiones básicas que inciden en el proceso comunicativo y que configuran el contacto intercultural: la comunicación verbal y la comunicación no verbal.





Además hay más casos en los que el desconocimiento cultural puede ocasionar dificultades, ya que ante el contacto verbal intercultural se pueden dar tres situaciones básicas:

- Uno de los interlocutores tenga que utilizar una lengua que no es la misma en que fue socializado
- Ambos utilicen la misma lengua pero sean de culturas distintas
- Utilicen una tercera lengua o lenguaje comunes (por ejemplo, el *spanglish*<sup>7</sup>). En este sentido, habitualmente se distingue entre tres producciones posibles: el *sabir* es una lengua mixta resultante de dos lenguas diferentes, que no tiene una estructura bien definida, el *pidgin* con una gramática coherente y el *creole* cuando dicha lengua mixta y coherente gramaticalmente se convierte en la lengua principal de una comunidad.

Para una mayor caracterización de los componentes verbales en la comunicación intercultural, es importante previamente contextualizar los debates todavía sin resolver a cerca de la naturaleza de la lengua y sus relaciones con la cultura. Así mismo, es importante señalar las relaciones que se establecen entre la lengua y el poder, tanto desde la perspectiva de la lengua como instrumento de poder, como también de construcción de la realidad. A partir de las reflexiones realizadas entorno a la lengua, podremos plantearnos la posibilidad de utilizar una lengua común a nivel internacional.

---

<sup>7</sup> El spanglish es un fenómeno de uso abundante en diversas regiones de Estados Unidos. Se calcula que las personas de origen hispano residentes en EUA lo utilizan en mayor o menor medida (no se trata de un fenómeno lingüístico uniforme). Tiene diversos vehiculos de difusión como: literatura (Giannina Braschi y Ana Lydia Vega), revistas (*latina*), portales de internet (loquesea.com), programas de televisión americanas (*sábado gigante*, *el show de Cristina*), y radio (se calculan más de 275 emisoras en español que incorporan spanglish), y la música (Carlos Santana, Los Lobos, Molotov, etc. incluso existe una recopilación musical llamada *spanglish101*). Esta difusión ha dado lugar a la creación de diccionarios de spanglish (Ilán Stavans) e incluso la creación de una cátedra en el Amhesrt College de Massachusetts.

### 4.1.1 LENGUAJE, PENSAMIENTO, CULTURA Y COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

El código verbal representa, a grandes rasgos, un conjunto de reglas sobre cómo utilizar el vocabulario para la creación de mensajes. Básicamente se parte de cinco conjuntos diferentes pero interrelacionados de reglas que se combinan para la creación del lenguaje: la fonología, la morfología, la semántica, la sintáctica y la pragmática. Para la comunicación intercultural, cada uno de estos aspectos pueden afectar negativamente: una pronunciación imperfecta de una lengua adquirida puede dificultar la comprensión, o incluso provocar reacciones negativas en los interactuantes<sup>8</sup>; conocer el significado de las palabras no es suficiente, a menudo el vocabulario puede tener connotaciones<sup>9</sup> específicas; no tiene porqué coincidir el orden de las palabras en un nuevo idioma<sup>10</sup>; el sentido del humor, el uso del lenguaje en diferentes contextos pueden variar mucho de una lengua a otra.

Para la interpretación de un idioma, la *equivalencia* del lenguaje es un aspecto básico (Lustig y Koester, 1996; Samovar et al., 1998). En este sentido, pueden darse cinco situaciones en las que la falta de equivalencia puede constituir una barrera importante para la comunicación intercultural:

- No equivalencia léxica o de vocabulario
- No equivalencia idiomática: frases hechas y modismos<sup>11</sup>
- No equivalencia gramática – sintáctica
- No equivalencia cultural o experiencial

---

<sup>8</sup> Estudios sobre fonología han puesto de manifiesto la diversidad lingüística, ejemplo de ello son los 21 sonidos consonánticos y 5 vocálicos de la lengua inglesa, en contraste con los 13 sonidos vocálicos portugueses, o los 28 consonánticos y 8 vocálicos del catalán.

<sup>9</sup> En los estudios de semántica se distingue entre los significados *denotativos* como públicos, objetivos; de los significados *connotativos* de las palabras, entendidos como aquellos significados subjetivos, afectivos, y personales.

<sup>10</sup> Por ejemplo en coreano el verbo se sitúa después del sujeto y complementos.

<sup>11</sup> Por ejemplo, expresiones como *está lloviendo a cántaros*, *plou a bots i barrals*, o *it's raining cats and dogs* no tienen una traducción exacta, ni el vocabulario tiene el significado usual.

- No equivalencia conceptual.

Los valores y creencias influyen enormemente en la comunicación. Aspectos que se evidencian tanto en las dificultades de traducción ante palabras que no tienen equivalentes o ante modismos, o grupos de palabras difícilmente traducibles. Incluso en las onomatopeyas que tratan de reproducir sonidos de la realidad, ponen de manifiesto las diferencias lingüísticas que evidencian esa interpretación diferente de la realidad<sup>12</sup>. Por otra parte, estas diferencias culturales en cuanto a creencias e ideologías se manifiestan también en aquellas ideas abstractas que pueden no existir en otras culturas o significar cosas diferentes<sup>13</sup>. Quizás el ejemplo más claro es el del gran número de palabras que utilizan los esquimales para designar la nieve, entre 7 y 50<sup>14</sup>. De hecho, desde algunas perspectivas (Altarejos y Moya, 2003:29) se advierte de la necesidad de tener un ámbito de sentido compartido entre las personas que se relacionan para poderse dar la comunicación intercultural.

Con el propósito de profundizar un poco más en la naturaleza del lenguaje, partiremos de dos de las discusiones clásicas que todavía son vigentes en la actualidad y que tienen repercusiones importantes en la concepción de la comunicación intercultural.

Ante el análisis del origen de la lengua, se plantea en primer lugar el dilema entre lo innato y lo adquirido (Rodrigo, 1999). Es decir, nos podemos plantear si la capacidad lingüística se adquiere mediante unas predisposiciones innatas que nos permiten producir y comprender infinidad de oraciones, o bien si el uso de la lengua depende totalmente de la cultura, para su interpretación y producción. Desde una perspectiva innatista (Chomsky, 1975), se sostiene como la clave de la adquisición del lenguaje es el *dispositivo de adquisición de la lengua*, ya que nos suministra las reglas de producción que nos permiten producir y comprender la totalidad de combinaciones de oraciones en una lengua. Esta perspectiva se basa en la existencia de unos universales

---

<sup>12</sup> Por ejemplo en castellano llamamos *guau* al sonido del ladrido, mientras en catalán *bup*. O el *mú* castellano de las vacas, y el *boo moo* inglés.

<sup>13</sup> Por ejemplo en Igbo, el idioma de Nigeria no existe palabra alguna para designar ventana, sino que utilizan *mpio* que significa *abrir*.

<sup>14</sup> En el idioma esquimal, llamado Inuktitut en Canadá, Inupit en Alaska o Kalaallisut en Groenlandia, por ejemplo tiene palabras que diferencian entre la caída de la nieve (*gana*) y la que ya está caída (*akilukak*).

lingüísticos, es decir, se parte de la creencia de que en todas las lenguas existe una gramática universal común. De este modo, entre ellas difieren en sus estructuras superficiales, pero poseen similitudes básicas en su estructura profunda. Esta perspectiva está fundamentada básicamente a partir de los estudios de Chomsky.

Por otra parte, desde la etnografía de la comunicación<sup>15</sup>, se sostiene como el uso de la lengua depende de la cultura, subcultura y de las normas del contexto. Éstas tienen un papel activo tanto en la elección de las opciones comunicativas como en la interpretación de su contenido. Es decir, la práctica conversacional se entiende como una de las manifestaciones más relevantes de la cultura (Hernández, 1999: 135).

Ante esta situación dicotómica entre posiciones innatistas como la de Noam Chomsky y posiciones ambientalistas como la adoptada por la etnografía de la comunicación suscitan también posiciones intermedias como la de Vander Zandem (1990) realzando que tanto los aspectos innatos como los aprendidos desempeñan un papel importante en la adquisición del lenguaje. Desde esta perspectiva se integran ambas posiciones innatistas y ambientalistas para una visión más completa del proceso de adquisición lingüística. Concretamente, Hernández Sacristán (1999) justifica cómo la falta de equivalencia entre los idiomas responde a diferencias ambientales importantes. No obstante, esta variabilidad cultural no impide la comunicación, ya que la capacidad de comprensión de estas diferencias permite la construcción de un sistema lingüístico – cultural virtual. Paradójicamente esta capacidad representa un alcance universal básico para la comunicación intercultural (Hernández, 1999: 70-73).

Por otro lado, otra dicotomía importante respecto a la naturaleza del fenómeno lingüístico es sobre si las capacidades perceptivas de las personas son o no alteradas por la adquisición del lenguaje. Es decir, si el hecho de adquirir la capacidad lingüística en un contexto cultural u otro puede representar o no variaciones en nuestras percepciones de la realidad o cosmovisión (Hernández, 1999).

Desde principios del siglo XIX ya se señalaba que el lenguaje no sólo era reflejo de la cultura y estructuras mentales sino también la causa de ellas. La hipótesis de Sapir-Whorf<sup>16</sup> (años 50)<sup>17</sup> que ha dado lugar a la teoría del relativismo lingüístico considera que la lengua de un pueblo configura su cultura, porque determina la percepción y la representación que tiene el hablante de la realidad. En este sentido, estos planteamientos suponen una continuidad y complementariedad con las ideas de Herder (García, F.J. 2003:108) y Humboldt (Lomas, Osoro y Tusón, 1993), salvando las distancias de focalización en la antropología lingüística de Sapir y Whorf.

Desde esta perspectiva se sostiene que las diferentes lenguas implican no sólo diferencias culturales sino también diferencias en las estructuras intelectuales y emocionales de los hablantes. De hecho, algunos ejemplos que sustentan la teoría del relativismo lingüístico son las variaciones en el vocabulario por factores ambientales<sup>18</sup>, y las variaciones en las gramáticas lingüísticas, que se fundamentan en distintas concepciones del tiempo, en mostrar respeto a la jerarquía social<sup>19</sup>, y sobre los pronombres utilizados en función de las características culturales<sup>20</sup>.

Otros señalan que el lenguaje no determina el pensamiento, sino que el pensamiento se establece previamente al lenguaje. Una prueba de ello reside, según esta visión, en la existencia de pensamientos o ideas inexplicables con palabras, pero que son totalmente reales.

---

<sup>15</sup> La etnografía de la comunicación nace de los trabajos de Hymes y Gumperz en la década de los 60. Desde sus comienzos, esta disciplina surgió con una orientación interlingüística e intercultural. Básicamente, se entiende la práctica comunicativa como manifestación de la cultura.

<sup>16</sup> En Europa, el peso de lenguas con amplia tradición escrita y siglos de reflexión gramatical acentuó la hegemonía de las teorías sobre aspectos formales de la lengua (fonología y morfosintaxis); en cambio, en Estados Unidos, la necesidad de estudiar las lenguas amerindias de tradición oral, favoreció el interés de la antropología al estudio de los usos comunicativos (Lomas, Osoro y Tusón, 1993).

<sup>17</sup> En 1921 el antropólogo Edward Sapir empezó a articular una posición teórica alternativa sobre el lenguaje, sosteniendo que el lenguaje influencia e incluso determina el modo de pensamiento. Uno de sus estudiantes, Benjamin Whorf, continuó desarrollando las ideas de Sapir hasta los años 50.

<sup>18</sup> Por ejemplo el gran número de palabras para designar la nieve para los y las esquimales.

<sup>19</sup> Por ejemplo, el *usted* español, *vostè* catalán, *Sie* alemán, junto a sus respectivas conjugaciones verbales no tienen una traducción gramatical que muestre el respeto en otros idiomas como el inglés.

<sup>20</sup> Por ejemplo en sociedades individualistas como las angófonas, el pronombre personal *yo* (*I*) siempre va en mayúsculas, mientras que el *tu* (*you*) no. Por otro lado, en sociedades donde se diferencia entre el yo según el contexto, se dan variedad de pronombres para designar el *yo*: más de 12 en vietnamita, más de 10 en China, y alrededor de 100 en japonés.

Posicionarse en una u otra perspectiva, tiene repercusiones en cómo entendemos la comunicación intercultural<sup>21</sup>. Por un lado, la hipótesis de Sapir-Whorf llevada en extremo supone la imposibilidad de la traducción de una lengua a otra. De hecho, hay que reconocer las dificultades de traducción ante palabras que no tienen equivalentes<sup>22</sup> o los modismos; o ideas abstractas que pueden no existir en otras culturas o significar cosas diferentes. Cada cultura puede tener concepciones distintas de la realidad, por eso en ocasiones es difícil encontrar la experiencia equivalente de una cultura a otra. Además de tales dificultades, si partimos de la hipótesis de Sapir-Whorf, podríamos llegar a interpretar la imposibilidad de comunicación intercultural, dado que a las diferencias lingüísticas, hay que añadir las diferentes percepciones de la realidad. En este sentido, la hipótesis de Sapir-Whorf supone un cierto determinismo fuerte en la interacción del lenguaje con el medio, asociando férreamente las categorías del pensamiento humano al lenguaje (García, 2003). Pero desde algunos planteamientos también se ha advertido que la relatividad lingüística aunque afecta a nuestro comportamiento cognoscitivo, no es más que un factor poderoso, pero modificable (Lustig y Koester, 1996).

En este sentido, existen entre los seguidores de la teoría del relativismo lingüístico, dos posiciones; una firme o la *versión determinista*, que sostiene que el lenguaje funciona como prisión para el pensamiento, y por tanto, la traducción es imposible; y otra *versión más suave*, donde se sostiene que el lenguaje moldea el pensamiento y la experiencia en el mundo, pero es posible aprender nuevas categorías, y por tanto la comunicación intercultural es posible (Bennett, 1998).

De hecho, desde algunos posicionamientos (Hernández, 1999:31), se advierte de la dificultad en posicionarse ante esta discusión sobre la relación entre las estructuras lingüísticas y la cosmovisión o percepciones de los y las hablantes. Desde este punto de mira se sostiene que existe tal relación, aunque es conveniente distanciarse de

---

<sup>21</sup> Esta dicotomía, curiosamente se refleja en expresiones populares como el refrán vasco *izena duenak badu izana* (lo que tiene nombre tiene existencia) y la expresión catalana *el nom no fa la cosa* (el nombre no hace la cosa).

<sup>22</sup> Tal como hemos visto en apartados anteriores. Por ejemplo, la palabra *violación* en árabe.

vinculaciones rígidas entre ambos elementos. De este modo, desde el estudio que presentamos asumimos la relación entre el lenguaje y la cosmovisión de las personas de forma poco rígida, aceptando que la comunicación intercultural es posible a pesar de ciertas diferencias en la percepción de la realidad de las personas hablantes.

Otro elemento a considerar en el análisis del lenguaje para la comunicación intercultural es la asimetría de poder que a menudo conlleva. En este sentido, a continuación se profundiza en las diferencias de poder de las lenguas, y en las situaciones de asimetría que pueden originarse en una situación de comunicación intercultural.

#### **4.1.2 LENGUAJE Y PODER**

La lengua además de entenderse como un instrumento de comunicación y de representación del mundo, es necesario observar como también representa un instrumento de acción (Hernández, 1999: 68). En toda comunicación los participantes se autorrepresentan en una posición determinada, sujeta a negociación a lo largo del encuentro (Rodrigo, 1999). Se toman posiciones de inclusión o exclusión en relación con la persona interlocutora; y se define el contexto de la interrelación. En este contexto, tiene gran relevancia el poder de las personas y su acceso en la sociedad.

Un tipo de manifestación de poder en el lenguaje se expresa en nombrar o dar nombre a la realidad. La lengua desempeña en este sentido, un papel esencial en la construcción social de la realidad. El poder yace no sólo en la capacidad de nombrar las cosas, sino también en el reconocimiento de las mismas. De hecho, el dominio de un idioma es un aspecto bastante importante, especialmente para la inmigración. Según Storti (1990) aprender bien el idioma del nuevo contexto ofrece bienestar, seguridad y autoestima en las personas. De este modo, en una interacción entre una persona nativa y una persona que aprende un nuevo idioma, a menudo se presenta cierta asimetría de poder. Esta asimetría puede superarse entendiendo la interacción de forma distinta a la interacción entre personas nativas, y repensando la figura de las personas participantes como agentes sociales activas en un encuentro comunicativo intercultural (Byram, 1997).





propuesta de utilizar el idioma inglés también remite a justificaciones desde su sencillez gramatical. Aunque, las lenguas no están dotadas de estatus sociolingüístico alto o bajo casualmente: estas diferencias derivan directamente de situaciones en las que intervienen según García (2003:120) dos factores principales: las características del contexto social y las otras lenguas en contacto de la comunidad.

Por ejemplo, las diferentes lenguas europeas no se encuentran en una situación de igualdad (Siguán, 1995). Las diferencias entre ellas nos remiten a aspectos de estatus político y jurídico, pero también al número de hablantes, intensidad y variedad de uso y aprendizaje, así como en los medios de comunicación que tienen en su disposición o en el prestigio que tienen. Este es el reto de Europa y de la humanidad: se trata de poder gestionar una situación plurilingüe en la que hay un claro predominio del inglés en el ámbito mundial. En definitiva se están produciendo tres tendencias opuestas recogidas por Rodrigo (1999):

- En primer lugar, la propuesta del inglés como segunda lengua de los europeos, a pesar de que la Unión Europea recomienda que se estudien dos lenguas extranjeras. Desde esta perspectiva, se promueve una uniformización opuesta a la diversidad existente. Esta situación es preocupante para la mayoría de Estados europeos, ya que se considera como reto a la humanidad el poderse comunicar sin perder la riqueza lingüística y cultural existente.
- Una segunda tendencia, propone proteger las lenguas que están en peligro de extinción, estableciendo políticas de protección para resistir el avance de lenguas más favorecidas por el mercado.
- Finalmente, una tercera propuesta es la modificación de las lenguas a partir de su uso, como el fenómeno del *spanGLISH*.

Esta tendencia a la asimetría en la comunicación intercultural puede suponer una barrera importante para la comunicación intercultural, tal como ha sido concebida en esta investigación. En este sentido, el análisis de la asimetría como un obstáculo contextual para la comunicación intercultural ha sido analizado en el siguiente capítulo.



El comportamiento verbal está relacionado con los grupos sociales y las actitudes hacia esos grupos. De este modo, identificar el dialecto o lengua de una persona, también puede producir estereotipos o prejuicios entre los hablantes. En otras palabras, las variaciones etnolingüísticas en los patrones lingüísticos capturan la atención de los hablantes y les asocian estereotipos relacionados con esas formas lingüísticas. En este sentido, se han llevado a cabo investigaciones relacionando el lenguaje con el estatus social; también se ha estudiado la influencia de dichas variaciones en la evaluación del profesorado sobre el lenguaje del alumnado, así como los estereotipos étnicos asociados; finalmente, los estudios en el ámbito de la empresa han evidenciado la influencia de tales estereotipos en el proceso de selección de personal (Dodd, 1991). Tales investigaciones parecen evidenciar que las variaciones etnolingüísticas favorecen la aparición de estereotipos, asociados a numerosos aspectos, como por ejemplo la clase social.

Desde la Sociolingüística se explica este fenómeno como consecuencia de un proceso histórico, a partir de la *hipótesis de las normas lingüísticas*. Esta hipótesis sostiene que el prestigio de una comunidad lingüística se explica a través de cómo las normas culturales tienen una favorabilidad hacia su variación lingüística en concreto. El grado de prestigio y aceptabilidad de una comunidad lingüística se conoce como la *vitalidad etnolingüística*. Otros puntos de vista realzan la importancia de utilizar el discurso etnolingüístico para su propia identificación identitaria (identidad etnolingüística). En este sentido, se sostiene como un alto sentido de la identidad etnolingüística favorece ciertas competencias para las relaciones interpersonales (Ting-Toomey, 1999).

Por otra parte, al margen de las comunidades lingüísticas, destacan las variaciones de estilo de cada hablante o región. En este sentido, en el apartado siguiente se profundiza en algunas diferencias lingüísticas que afectan a la comunicación intercultural, fruto del estilo comunicativo verbal de cada tendencia cultural o personal.



	<b>Personal</b>	<b>Contextual</b>
Aspecto en el que se centra el lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centrado en lo individual en el estilo personal</li> <li>• Se utiliza el lenguaje para enfatizar la identidad personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centrado en el papel de los hablantes</li> <li>• El lenguaje se utiliza para definir las relaciones entre los hablantes</li> <li>• En algunos idiomas existen vocablos específicos asociados al género, a los distintos grados de intimidad, a las ocasiones formales específicas, y según el estatus social de los hablantes</li> </ul>
	<b>Afectivo</b>	<b>Instrumental</b>
Función del lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El lenguaje se utiliza para negociar las relaciones interpersonales y para conseguir la aprobación social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El lenguaje se utiliza para alcanzar los objetivos</li> </ul>
	<b>Circular</b>	<b>Lineal</b>
Modo de explicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se enriquece el discurso con detalles importantes para su comprensión.</li> <li>• Se da una mayor importancia en la explicación de aspectos que contextualizar el discurso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El discurso se organiza del punto A, al B y al C.</li> <li>• Las conclusiones se pronuncian de forma explícita al final del discurso</li> </ul>

Los *estilos directo e indirecto* definen el grado en que los hablantes revelan sus intenciones a través de la comunicación verbal explícita. En este sentido, desde un estilo directo, la función principal del lenguaje es expresar sentimientos, ideas y pensamientos tan clara y lógicamente como sea posible. En otras palabras, se presenta toda la información explícita en el mensaje. En cambio, desde un estilo indirecto el mensaje depende en gran medida del contexto, en vez de depender del lenguaje hablado. Ante el fenómeno de la comunicación intercultural, personas de estilo indirecto pueden percibir a las de estilo directo como insensibles y ruidosas; y éstas a las de estilo indirecto como poco claras y ambiguas.

Los *estilos elaborado y sucinto* conciernen a la calidad del habla que se valora desde la cultura. Un estilo elaborado representa un uso rico y expresivo del lenguaje, cargado de metáforas, exageraciones, proverbios, afirmaciones y modismos; mientras que un estilo sucinto incluye la utilización de silencios, pausas, eufemismos ... En mitad del continuum se encuentra el *estilo exacto* que se caracteriza por expresar de forma justa la información requerida.

Los *estilos personal y contextual* definen un continuum caracterizado en un extremo por un lenguaje centrado en lo individual en el estilo personal, y en el otro extremo,

centrado en el papel de los hablantes (estilo contextual). Desde esta perspectiva, en el estilo personal se utiliza el lenguaje para enfatizar la identidad personal; mientras que un estilo contextual, el lenguaje se utiliza para definir las relaciones entre los hablantes preestablecidas. En algunos lugares de estilo contextual, existen vocablos específicos asociados al género, a los distintos grados de intimidad, a las ocasiones formales específicas, y según el estatus social de los hablantes.

Los *estilos instrumental y afectivo* se basan en la distinción entre un estilo donde el lenguaje se utiliza para alcanzar los objetivos, o un estilo donde el lenguaje se utiliza para negociar las relaciones interpersonales y para conseguir la aprobación social.

Finalmente, los estilos *lineales y circulares* se definen para diferenciar entre el sistema de narración de fenómenos ordenada y estructurada de forma lineal; de estilos donde se ofrece mayor importancia a elementos contextuales y detalles que enriquecen la explicación.

La diferencia de estilos verbales además de incidir en la comunicación entre personas de distintos referentes culturales, si se desconoce, puede dar lugar a diferencias en la interpretación. Por ejemplo, una persona con un estilo circular puede interpretar de una persona con mayor tendencia al discurso lineal, que es simple o arrogante; mientras que la persona con estilo lineal puede interpretar de la otra persona de estilo circular, que ilógica y evasiva.

A continuación se presenta la otra dimensión básica de la comunicación intercultural: los aspectos no verbales. A pesar de ser complementarios y tener un uso simultáneo a los componentes verbales que se han analizado en este apartado, la comunicación no verbal se profundiza en el apartado siguiente.



## 4.2 COMUNICACIÓN NO VERBAL

La comunicación no verbal es un proceso multisensorial que habitualmente se establece de forma espontánea, e implica un conjunto de comportamientos no lingüísticos que a menudo son inconscientes (Lustig y Koester, 1996). En este sentido, la comunicación no verbal incluye tanto aspectos conscientes e intencionales, como comportamientos no intencionales (Samovar et al., 1998). Hall (1981; 1999)<sup>24</sup> alertó en sus estudios más pioneros sobre la importancia de la parte más inconsciente e invisible de la comunicación no verbal.

Cada cultura puede tener un código de expresión corporal diferente que si desconocemos nos puede afectar en la eficacia de la comunicación intercultural. En la realidad comunicativa se produce una sinergia entre los dos tipos de comunicación, verbal y no verbal. Muchos de los papeles que ejercen los sentidos no pueden ser entendidos de forma aislada, sino en un contexto más amplio donde intervienen más elementos no verbales e incluso verbales<sup>25</sup>.

Desde el estudio de la comunicación no verbal, acontece de forma similar a la comunicación verbal, el debate entre posturas innatistas que sostienen la naturaleza innata y universal de aspectos no verbales en la comunicación<sup>26</sup>; y posturas ambientalistas, que por el contrario parten del aprendizaje cultural de tales manifestaciones, y por tanto evidencian las diferencias culturales en la comunicación no verbal.

Por otra parte, posturas como la de Knapp (1982) son eclécticas señalando que ni los planteamientos innatistas ni ambientalistas son suficientes para explicar la naturaleza de

---

<sup>24</sup> Con títulos como la *dimensión oculta*, o el *lenguaje silencioso* (*silent language, hidden dimension*).

<sup>25</sup> De este modo, en un saludo pueden intervenir mensajes táctiles, gestuales, olfativos y verbales al mismo tiempo.

<sup>26</sup> Algunas de las posturas universalistas más reconocidas son: Charles Darwin, Michael Argyle, Paul Ekman (estudios sobre la universalidad de las expresiones faciales) y Robert Ardrey (estudios sobre la territorialidad).

la comunicación no verbal; ya que un comportamiento puede tener un origen genético, y en cambio desarrollarse según la cultura, mediante una frecuencia, momentos e interpretación determinados. Debemos distinguir así, entre el gesto de aquello que lo provoca y del significado que se le otorga desde cada cultura. Desde esta misma perspectiva, Soler – Espiauba (2000) distingue entre expresiones gestuales innatas y adquiridas. Las innatas son aquellas expresiones genéticas y heredadas como reflejos – respuestas a determinados estímulos, la justificación de que es innata es a partir de la comprobación de que dicha expresión exista en toda cultura, entre los recién nacidos y en niños invidentes. Algunos ejemplos son el alzar de los ojos para demostrar sorpresa, reír, fruncir el entrecejo, ... Los gestos adquiridos son aquellas expresiones innatas manifestadas según el sexo al que pertenecemos, el contexto social y cultural o la edad, etc. Son aspectos que determinarán una forma u otra de expresión, y otorgarán diversas interpretaciones en función de estas y otras variables.

### **4.2.1 LA NATURALEZA Y FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL**

El estudio de la comunicación no verbal se remonta en 1872 con Charles Darwin<sup>27</sup> quien inició los estudios relativos a las expresiones faciales tanto en primates como en el propio ser humano.

En 1941 Efron<sup>28</sup> destacó tanto la importancia que la cultura tiene en la expresión no verbal, como las distintas formas de estudiar los gestos y en general los comportamientos no verbales. Paralelamente, la obra de Raymond Birdwhistell<sup>29</sup> significó no sólo la búsqueda de una estructura para el lenguaje corporal, sino que además proporcionó la denominación de *Kinésica* al estudio de los movimientos corporales y gestuales. Este eminente sociólogo norteamericano identificó la importancia de la comunicación no verbal: a partir de sus estudios identificó como en el

---

<sup>27</sup> En Darwin (1872) *Expresión de las emociones en el hombre y los animales*

<sup>28</sup> En Efron (1941) *Gesto, raza y cultura*

<sup>29</sup> En Birdwhistell (1952) *Introducción a la kinésica*



contexto americano sólo el 35% del mensaje era verbal, ante un 38% de entonación y el resto de actitud corporal. Fruto de estos estudios declaró la popular frase célebre: *el hombre es un ser multisensorial que algunas veces verbaliza*.

Por otra parte, en 1956 el psiquiatra Jürgen Ruesch<sup>30</sup>, introdujo un nuevo término para estos estudios, el de *comunicación no verbal*. Finalmente, fueron destacables las aportaciones de Edward Hall (1959) como pionero en identificar al menos diez actividades humanas en los *sistemas de mensaje primario*, constituidos en gran parte por aspectos no verbales.

En la actualidad, la importancia prestada ante el fenómeno de la comunicación no verbal está generalizada. Esta importancia se sostiene ante todo, por su funcionalidad comunicativa, en cuanto a comunicar actitudes y emociones, que pueden desarrollar gestos propios. Al mismo tiempo, se relaciona con la comunicación verbal, a través de los siguientes procesos:

- Completa significados ilustrando, clarificando, elaborando, explicando, reforzando o repitiendo lo que se está diciendo.
- Acentúa el mensaje verbal, enfatizando algunos aspectos.
- Contradice el mensaje verbal, voluntaria o involuntariamente<sup>31</sup>.
- Regula la interacción. Controla los turnos de comunicación de cada hablante, mediante desviaciones de miradas, inclinaciones de cabeza... Mediante estos gestos se manifiesta el interés en hablar, en escuchar, en no ser interrumpido etc.
- Produce feedback o retroalimentación a la persona que está hablando, para adaptar el mensaje a las señales del oyente.

---

<sup>30</sup> en RueschyKees (1956) *Notas sobre la percepción visual de las relaciones humanas*

<sup>31</sup> Por ejemplo, cuando una persona dice que *se encuentra perfectamente, que no está preocupada* pero al mismo tiempo lo hace en un tono y una expresión muy triste.



desde cada referente cultural<sup>33</sup>. Incluso aunque en culturas distintas coincida el gesto, puede no coincidir su significado concreto. Por ejemplo, la V de victoria con los dedos índice y corazón, en algunos países como la República Dominicana tiene connotaciones negativas.

Aprender las peculiaridades de la propia cultura sobre la comunicación no verbal, no es un proceso verbalmente explícito, sino que se aprende básicamente a través de la observación y de la experiencia. Tal como mencionó Hall (1981) los primeros niveles culturales se comunican a través de los mecanismos no verbales. Frecuentemente se adquieren de forma inconsciente, raramente se cuestionan y sólo se manifiestan explícitas cuando se infringen.

En la comunicación intercultural, a menudo los malentendidos surgen a consecuencia de las interpretaciones de los mensajes no verbales: existe una clara tendencia a reaccionar emocionalmente a las transgresiones de aquello que se percibe como *natural*. De este modo, la comunicación no verbal y la cultura se encuentran relacionadas en dos sentidos (Samovar y Porter, 1998): Los comportamientos no verbales se basan en la cultura de la persona que comunica; y al mismo tiempo, la cultura determina el momento apropiado de manifestar los comportamientos no verbales.

Profundizar en las manifestaciones de estas diferencias en el comportamiento no verbal, es el objetivo del próximo apartado, donde se ahonda en la estructura de la comunicación no verbal basada en los estudios realizados.

---

<sup>33</sup> Un ejemplo de Condon y Yousef (1977) es el gesto de un profesor británico en el Cairo, de sentarse enseñando la suela de los zapatos (comportamiento *fortuito*), fue interpretado por su alumnado como un insulto (significado *compartido* por la cultura egipcia).



Los gestos pueden ser muy diversos en modo y número<sup>35</sup> de cultura a cultura<sup>36</sup> (Samovar et al., 1998). Pueden agruparse, de mayor a menor expresividad comunicativa, en tres tipos, según Ekman y Friesen (1969):

- Los *emblemas*, de los cuales somos muy conscientes
- Los *ilustradores* que caracterizan las muestras de afecto
- Los *reguladores* y los *adaptadores*, de los que casi somos inconscientes.

Los *emblemas* son gestos que tienen un significado concreto y claro y que funcionan como si se tratara de un término verbal. Por ejemplo, el símbolo de victoria, haciendo una uve con los dedos índice y medio, y con la palma de la mano hacia fuera.

El número de emblemas así como su significado puede variar considerablemente de una cultura a otra<sup>37</sup>. Por ejemplo, desde 100 emblemas en estudiantes norteamericanos a 250 en estudiantes israelíes (Knapp, 1982). Algunos estudios se han centrado en como la manera de señalar los objetos y las personas difiere culturalmente (Hernández, 1999: 92-106). Desde algunos contextos como el español o el norteamericano, se utiliza el dedo índice, mientras que en Alemania se utiliza el dedo meñique, o en Japón, la palma de la mano.

Los *ilustradores* son gestos que van unidos al habla y que sirven para ilustrar lo que se dice verbalmente. Su utilidad básica es de aclarar lo que se está diciendo. Por ejemplo, dibujar un círculo en el espacio con las manos, si hablamos de algo global, o señalar

---

<sup>35</sup> Por ejemplo, tal como descubrieron Morris, Collett, Marsh y O'Shaghnessy (Samovar et al., 1998) se aislaron 20 gestos con la mano comunes en diversas culturas con significados muy diversos. Al mismo tiempo, destacan los 247 gestos diferentes que se utilizan en los países árabes (Samovar et al., 1998).

<sup>36</sup> Existen manuales que explican los gestos y su significado en diversos idiomas [Por ejemplo en francés: Calbis y Montredon (1986)]

<sup>37</sup> El emblema de hacer un círculo con los dedos índice y pulgar significa en EEUU y por extensión en otros países, OK. Pero en Brasil, Australia, Irán, Nigeria, Grecia y Cerdeña se considera un gesto obsceno, mientras que en Japón significa dinero y en el sur de Francia es cero o sin valor. El emblema que para los españoles significa que un lugar está lleno (uniendo las yemas de los dedos repetidas veces), para un belga es sinónimo de miedo. También el movimiento de la cabeza en forma de negación y afirmación, tienen un significado totalmente opuesto en los Balcanes y el resto de Europa.

hacia una calle cuando se está indicando una dirección. Concretamente, se habla de siete tipos diferentes de ilustradores (Dodd, 1991):

- *Batutas* para enfatizar una frase o palabra,
- *Directores* para señalar en el espacio
- *Ideográficos* para manifestar líneas de pensamiento<sup>38</sup>
- *Kinetógrafos* para mostrar la acción del cuerpo<sup>39</sup>
- *Pictográficos* para dibujar una imagen literal en el aire
- *Reguladores* para ilustrar el cambio de turno en la conversación
- *Espaciales* para mostrar relaciones espaciales.

Los gestos espaciales no son tan conscientes como los reguladores, aunque se utilizan de forma intencional. Las variaciones culturales que puedan darse están en función de un uso mayor o menor de este tipo de gestos.

Por otra parte, las muestras de afecto suelen transmitirse por medio del rostro, aunque también pueden darse por la postura del cuerpo. La conciencia e intencionalidad de estos gestos pueden ser variables.

Los *reguladores* son gestos que mantienen y regulan las conversaciones entre dos o más interactuantes. Este tipo de gestos son menos conscientes, ya que se desarrollan como hábitos arraigados y casi involuntarios; aunque somos muy conscientes de ellas cuando las producen los demás.

Finalmente, los *adaptadores* son un tipo de comportamiento no verbal que cumple funciones adaptativas como satisfacer necesidades, dominar emociones, desarrollar contactos sociales... Pueden ser auto-dirigidos (*autoadaptadores*), o gestos que se hacen sobre el propio cuerpo y se incrementan a medida que aumenta la angustia (rascarse,

---

<sup>38</sup> Por ejemplo: mostrar con los dedos el primer punto, el segundo, el tercero,... mientras se explican.

<sup>39</sup> Por ejemplo, mover los brazos y parte del cuerpo para ilustrar que se hizo una carrera.

cogerse, frotarse... ). Pueden dirigirse a objetos, para cubrir una tarea instrumental (escribir con un bolígrafo) o bien, para descargar tensión y sentirse más seguro (bolígrafo en las manos en un / a orador / a). O finalmente, pueden ser heterodirigidos (*heteroadaptadores*) que representan aquellas manifestaciones hacia los demás, como agresiones, protección...

La postura es otro comportamiento significativo de la kinésica. Destacan tres comportamientos básicos: las posturas inclusivas, interpersonales y reflectivas (Dodd, 1991). Las posturas inclusivas implican la utilización del cuerpo para separar grupos o individuos. Las posturas interpersonales hacen referencia a los modos de sentarse de dos personas en una conversación cara a cara. Finalmente, las posturas reflectivas implican la repetición de una postura por parte de otra persona. En este sentido, la postura o el modo de sentarse pueden suponer múltiples interpretaciones e incluso malentendidos, tratándose por ejemplo de tendencias culturales informales y formales (Samovar et al., 1998): Por ejemplo, cruzar las piernas al sentarse es común en muchos lugares, mientras que puede ser ofensivo en países como Turquía o Gana.

Las expresiones faciales representan las manifestaciones más obvias de la kinésica. Aunque expresan estados de ánimo básicos como la tristeza, alegría, disgusto, furia, sorpresa y el miedo (Chen y Starosta, 1998), sus manifestaciones pueden tener una gran diversidad de interpretaciones, ya que en cada contexto las personas aprenden a manejar las emociones de forma culturalmente apropiada. Por ejemplo, en Japón la sonrisa no sólo expresa felicidad y afectividad, sino que también es un modo de evitar situaciones molestas o embarazosas

Algunos de los aspectos más estudiados son las manifestaciones de pena y alegría, en algunos contextos más controladas y en otros más exageradas; la sonrisa como manifestación emocional, cuya variación cultural se presenta tanto en la cantidad, como en las causas que originan dicha manifestación (Samovar et al., 1998).

Finalmente, la oculésica pone de manifiesto la importancia de la mirada y el contacto ocular para la comunicación intercultural. Se dice que la mirada es una de las partes más

utilizadas en la comunicación no verbal en nuestro contexto (Serrano, 2003:58-59). Curiosamente, se ve reflejada en los numerosos adjetivos que pueden describir una mirada: directa, sensual, expresiva, penetrante, triste, alegre, comprensiva, fugaz, sospechosa, etc... La cultura influye en gran medida en la cantidad de contacto visual y con quien conectar visualmente (Samovar et al., 1998). Por ejemplo, el contacto directo puede considerarse desde algunas perspectivas como expresión de confianza, mientras que en otras, evitar el contacto visual es símbolo de respeto.

### *LAS DISTANCIAS FÍSICAS*

La prosémica es la disciplina que estudia las distancias en la comunicación interpersonal, en el sentido del uso del espacio personal en lugares públicos o privados. Se distingue básicamente entre el espacio fijo, el semifijo y el dinámico (Dodd, 1991).

En el *espacio fijo* es importante tener en cuenta que aunque los valores y factores económicos y la religión influyen en determinar la arquitectura, los valores culturales son los que determinan el uso del espacio fijo. Un ejemplo básico es el uso del espacio en las oficinas y el tamaño de cada despacho: son aspectos que a menudo comunican sobre estatus, poder, jerarquía, etc.

El *espacio semifijo* hace referencia a los objetos móviles como el mobiliario, accesorios, etc. En este sentido, este mobiliario puede facilitar la comunicación cara a cara, llamada *sociopetal*; o bien puede dificultarla, favoreciendo relaciones impersonales, llamados *sociofugales* (Hall, 1981). El modo de presentar el espacio difiere culturalmente: ciertos grupos culturales, por ejemplo en China, prefieren situar las sillas y otros muebles para sentarse de forma paralela, evitando el contacto ocular directo durante las conversaciones.



El uso del espacio a menudo responde a necesidades de territorialidad<sup>40</sup>. La *territorialidad* se entiende como aquella necesidad de defender y proteger un espacio concreto. Representan una serie de comportamientos que se manifiestan para demostrar la pertenencia o el derecho a controlar un espacio determinado. Las diferencias culturales en territorialidad pueden manifestarse de tres formas:

- Pueden diferenciarse en cuanto al grado de territorialidad que se tiende a manifestar. Un lugar donde pueden evidenciarse este tipo de diferencias es en el lugar de trabajo: despachos compartidos, despachos aislados, tabiques, muros, etc.
- Pueden diferir en el número posible de espacios o lugares donde manifestar la territorialidad. Desde algunas culturas la territorialidad se manifiesta en todas las posesiones; incluso en los automóviles: tocar un coche puede ser como tocar a su dueño.
- Pueden diferir también, en las reacciones habituales en respuesta a la invasión del territorio propio, evitando la confrontación o no.

Finalmente, el *espacio personal* se centra en el uso del espacio dinámico o variable, en la estructura inconsciente del microespacio que rodea inmediatamente el cuerpo físico. En este sentido, destacan dos aspectos importantes: el espacio personal y la burbuja.

Edward Hall<sup>41</sup> (1990) creó el término de *proxémica* para designar el estudio de cómo las personas difieren en el uso de su espacio personal. Sugirió que las personas actúan en cuatro zonas o espacios personales distintos:

- La *distancia íntima*, para relaciones amorosas y familiares

---

<sup>40</sup> Si nos fijamos en el uso de los bancos de un parque, podemos observar como las personas tienden a respetar el espacio personal de cada uno, distribuyéndose en los asientos estratégicamente, de forma que si uno se sienta en un extremo del banco, la siguiente persona, una vez ocupados todos los bancos, lo hará en el otro extremo; mientras que si uno se sienta en el centro, tiene muchas posibilidades de quedarse solo. Situaciones muy semejantes podemos observar en el metro o en el cine, en horas no puntas.

<sup>41</sup> Según un estudio realizado en 1986 sobre comunicación interpersonal de norteamericanos de clase media.



- La *distancia personal*, para reuniones sociales o en la calle
- La *distancia social*, en oficinas, tiendas, hoteles...
- La *distancia pública*, en política, conferencias, etc.

En función de cada una de estas distancias, se distinguen diferentes espacios según sea una fase cercana o lejana, para reflejar las diferencias de personalidad o factores ambientales que pueden influir en acercamiento o alejamiento (Hall, 1999).

No obstante, las distancias varían según las distintas culturas. Esta percepción del espacio no es la misma en todas las culturas; el mismo Hall establece un orden de diferentes grupos étnicos, teniendo en cuenta sus relaciones distanciales, basándose en un continuo desde culturas de contacto hasta el extremo de las de no contacto. De este modo, según sus estudios, personas árabes, latinas, africanas y afroamericanas, asiáticas, anglosajonas y escandinavas, representan en este orden la pertenencia a culturas de contacto hasta las de no contacto.

Estas diferencias en cuanto a la proximidad pueden explicar expresiones lingüísticas culturales en diversos idiomas como por ejemplo: *donde caben dos, caben tres* (española), que denotaría una cultura de contacto; o la expresión americana *I need my space* (necesito mi espacio) que evidenciaría una cultura con tendencia a ser de no contacto.

### ***EL PARALENGUAJE***

El paralenguaje hace referencia a los estudios de la voz y del uso de signos vocales en la comunicación. Los estudios sobre el paralenguaje se centran en el conjunto de sonidos audibles que acompañan el lenguaje oral para aumentar su significado.

En otras palabras, el discurso oral viene acompañado de elementos simbólicos que no son el propio discurso verbal. En este sentido, los estudios sobre paralenguaje se centran en tres tipos de elementos:

- La calidad de la voz: volumen, ritmo, tono, entonación, velocidad, intensidad, resonancia, claridad, inflexión y timbre.
- Caracterizadores vocales: risa, llanto, susurros...
- Y segregaciones vocales (*eh, ah, um, shhh...*) que aportan significado al mensaje oral.

Habitualmente se interpretan los sentimientos y las emociones de los y las hablantes a través de las variaciones de la voz. De este modo, cambiando la voz, su intensidad, tono o gravedad, se cambia un enunciado con multitud de diversas connotaciones afectivas: alegría, tristeza, ira, etc. Al mismo tiempo, nos aportan información sobre estados emocionales, status socioeconómico, nivel educativo, género, etc.

La cultura también influye en los aspectos paralingüísticos. Se dan numerosas variaciones culturales que implican que diferentes comportamientos tienen diferentes significados (Calloway-Thomas et al., 1999). Por ejemplo, en términos de volumen desde algunas culturas árabes un volumen alto se interpreta como fortaleza y sinceridad, mientras que en otras culturas como la tailandesa y la japonesa hablar bajo es un signo de buena educación.

### ***EL SILENCIO***

Otra fuente de diferencias lingüísticas está en los silencios. Éstos están presentes en toda comunicación verbal, ya que desde una perspectiva gestáltica actúan como *figura* y *fondo*, una no es posible sin la otra; actuando ambas de forma dinámica y con diversas manifestaciones culturales. Hernández (1997) define el silencio como la actividad cognitiva que propicia la ausencia de la actividad verbal. Tal suceso no implica que no sea comunicativa, ya que tal actividad no puede entenderse al margen de la actividad verbal.

El silencio concreto puede ser el medio expresivo de una acción comunicativa también concreta, la interpretación de la cual puede obtener notables divergencias en cuanto a la intencionalidad que se le atribuye.

Según el referente cultural, podemos encontrar situaciones en las que el silencio es visto como algo negativo, aunque se utiliza para poner de manifiesto la autoridad en diversos contextos (hospitales, tribunales, ceremonias religiosas...).

En otras culturas el silencio no está valorado tan negativamente, apreciándose mucho más en la comunicación. Muchas de estas culturas han recibido influencias del confucianismo, budismo,... Por ejemplo hay un proverbio árabe que argumenta: *no abras los labios si no estás seguro que lo que vas a decir es más hermoso que el silencio*, o una sentencia de Lao Tse que promueve *hablar poco y seguir la naturaleza* (Nº23 en el Tao Te Ching). Desde el budismo también se valora el silencio, prueba de ello es el siguiente proverbio: *la comunicación verdadera ocurre sólo cuando se habla sin la boca y se escucha sin los oídos*.

De este modo podemos concluir anotando como en la comunicación intercultural aunque la forma del silencio es común o universal, sus funciones e interpretaciones se diferencian según las culturas (IshiiyBruneau 1972<sup>42</sup>).

En este sentido, un silencio puede interpretarse como un intervalo para que los participantes puedan pensar, interpretar, controlar o expresar emociones, etc.; puede ser una ayuda para producir un feedback; puede interpretarse como una evidencia de acuerdo, falta de interés, sentimientos heridos, etc. (Samovar et al., 1998). De esta diversidad de posibles interpretaciones surgen multitud de causas de posibles malentendidos en situaciones de comunicación intercultural.

### ***EL PASO DEL TIEMPO***

El estudio de cómo las personas utilizan, estructuran, interpretan y comprenden el paso del tiempo es conocido como la *cronémica*.

---

<sup>42</sup> Citado en Samovar y Porter (2000) (eds).

En la comunicación intercultural, cómo se entiende el tiempo influye en el comportamiento comunicativo. Aspecto que se evidencia en denominaciones como el término CPT (*Coloured People's Time*) para designar las diferentes concepciones sobre el tiempo entre *blancos* y *negros* en Estados Unidos.

Uno de los aspectos que quizás pueda tener una mayor incidencia para la comunicación intercultural desde los estudios de cronémica, es la orientación hacia el tiempo pasado, presente y futuro. Ante una orientación al pasado, se enfatiza la tradición, el respeto a los padres y a la gente mayor, costumbres, etc.; mientras que en una orientación al presente se valoran las experiencias más actuales, la espontaneidad, el placer inmediato, la suerte, etc.; finalmente, la orientación hacia el futuro se manifiesta en la valoración de las actividades y experiencias para el futuro, y cierta seguridad y control de sus vidas.

Por otra parte, las reglas culturales implícitas para regular las experiencias de forma significativa, es otro aspecto que puede diferir de una cultura a otra. En este sentido, desde algunas perspectivas (Lustig y Koester, 1996) se proponen tres tipos de sistemas de tiempo:

- *Técnico*, que responde a la medida científica y tecnológica precisa
- *Formal*, a través de recursos naturales o convenciones sociales. Entre algunos ejemplos de sistemas formales se encuentran las fases lunares, el cambio de estación o los movimientos solares.
- *Informal* como el tiempo que se debe utilizar para las diversas actividades. Las medidas informales responden a la puntualidad apropiada de llegada a una reunión, cuanto tiempo esperar a un amigo que se retrasa, cuanto tiempo estar en la mesa después de comer, etc

Estas diferencias pueden dar lugar a malentendidos y/o a percepciones sesgadas. La reacción a la puntualidad, por ejemplo, se basa en nuestras raíces culturales.

Otro aspecto que supone diversos modos de entender el tiempo, es el *tiempo monocrónico – policrónico*<sup>43</sup>; entender el tiempo de forma lineal o cíclica; o la *sincronía cultural* (Hall, 1981), entendida como los ritmos, movimientos y tiempos de una cultura. Estos aspectos pueden tener amplias diferencias entre el movimiento de los peatones en una ciudad como Barcelona, o en una población rural.

Al mismo tiempo, diversos estudios sobre las diferencias culturales en el uso e interpretación de aspectos no verbales de la comunicación, se basan en el análisis de los sentidos. De hecho en los estudios de la kinésica, como ya se ha comentado, el sentido de la vista tiene una marcada importancia; así como el sentido del tacto para los estudios de la prosémica. En este sentido, a continuación se profundiza en aquellos estudios que parten de la relevancia de los sentidos como el tacto, el gusto y el olfato, para la comunicación intercultural, especialmente para los aspectos no verbales.

### ***EL TACTO***

El tacto es quizás el componente más básico de la comunicación humana<sup>44</sup>. En la *comunicación táctil* intervienen tanto elementos contextuales como también características de los participantes. La interpretación que se haga será distinta en función del contexto cultural y ambiental, la relación entre los comunicantes, la intensidad, la duración del mensaje o la percepción del mismo como intencional o no. Aunque actualmente, se ha descubierto que el tacto favorece en general, la producción de endorfinas responsables de efectos tranquilizadores y relajantes.

Knapp (1982) aunque no recoge todos los comportamientos táctiles, hace una clasificación interesante ordenando en cinco categorías, parte de los diferentes tipos de contacto táctil:

---

<sup>43</sup> Para más información consultar el capítulo 3.

<sup>44</sup> Somos descendientes de unos primates que dedicaban entre el 15% y el 20% de su tiempo a tocarse los unos a los otros (Serrano, 2003).

- El *contacto funcional – profesional* representa un contacto táctil impersonal, sin mayores interpretaciones. Por ejemplo, el caso del tacto de un médico a su paciente.
- El *contacto social – cortés*, es más personalizado pero ante interacciones muy formales: se trata de mensajes altamente codificados y ritualizados. Por ejemplo en culturas occidentales, sería el apretón de manos.
- El *contacto táctil de amistad – calidez* transmite cierta emoción, el saludo es más informal e individualizado y menos codificado, dando paso a una mayor espontaneidad.
- El *contacto de amor – intimidad* expresa un vínculo emocional, representado por un contacto menos estereotipado y más individualizado.
- Para llegar a la última *tipología sexual*, donde el contacto táctil es el más individualizado y menos formal. Pero no significa que no está libre de socialización diferencial en las diversas culturas.

Jones y Yarbrough (Hall y Hall, 1990) identificaron cinco significados del tacto que pueden ayudar a la comprensión de la naturaleza de la comunicación intercultural táctil:

- El tacto indica afecto. Sentimientos y emociones negativas y positivas.
- El tacto también se utiliza como signo de juego, para no tomarse en serio.
- El tacto es utilizado a menudo como mecanismo de control.
- El tacto puede responder a rituales, normalmente implicados en saludos o despedidas.
- Finalmente, el tacto también se utiliza en actividades sociales, pueden ser breves o más prolongados según la actividad.

Las múltiples interpretaciones pueden desencadenar diversos significados, que básicamente vienen influenciados por los siguientes factores (Samovar y Porter, 1998): el estado de ánimo, las experiencias anteriores, la relación interpersonal percibida, el lugar del cuerpo, la presión del tacto, su duración, la percepción del mismo como accidental o a propósito, y el contexto.

Las diferencias culturales han sido estudiadas a partir de la distinción entre *culturas táctiles* y *no táctiles* (Hall, 1999), tal como se ha señalado en apartados anteriores. Según diversos estudios realizados, las culturas orientales suelen ser poco táctiles en algunos aspectos. También se suele decir que la cultura norteamericana dominante es poco táctil, en relación con los países latinoamericanos y/o España. Caminar cogidos del brazo es una costumbre frecuente en Sudamérica y en España, si se trata de mujeres o parejas. En cambio, en algunos países norteamericanos, rozarse con alguien es motivo de disculpa.

Las culturas además, también difieren en el lugar del cuerpo a tocar<sup>45</sup>; quien tocar a quien, sobre todo en lo que respecta a las relaciones de género; y en las ocasiones o contextos donde tocarse es aceptable. La cultura distingue entre los contextos públicos y privados para el tipo de comunicación táctil a establecer.

A menudo, un reflejo sobre la comunicación táctil en los diferentes contextos culturales son el saludo, el beso y el abrazo. Los *saludos*<sup>46</sup> son mensajes táctiles muy ritualizados y diversos según las culturas, pudiendo dar lugar a bastantes malentendidos. Cada cultura posee su ritual específico: algunos ejemplos son las cabezas que se tocan, bocas unidas, mejillas rozadas con los labios, manos besadas, narices que se frotan,...

Una de las formas más características del saludo, es el *beso*. Pero tanto el número de besos, como el lugar de aplicación de los mismos, varía también según las culturas: un único beso, dos, tres e incluso cuatro, en la mejilla o en la mano..., son algunos ejemplos.

---

<sup>45</sup> En Tailandia y Malasia no se acostumbra a tocar la cabeza ya que se considera la parte espiritual y sagrada del cuerpo, mientras que en países como Estados Unidos es la parte más usual.

<sup>46</sup> Se sostiene que el rito del saludo tiene su origen en la caza, ya que en las sociedades primitivas el grupo se separaba en el momento de ir a cazar, lo que daba lugar a las despedidas emotivas, ya que de su regreso dependía la supervivencia del grupo.



Por otra parte, el *abrazo*<sup>47</sup> es otra de las formas más comunes de saludar. Del mismo modo, que en las anteriores formas de saludo, las variaciones culturales pueden ser notables.

### ***EL GUSTO***

En el análisis del *gusto*, los estudios básicamente nos remiten al placer culinario y al apetito. En este sentido, las diferencias culturales, no se encuentran al margen de estas consideraciones, sino que cada cultura establece su orden culinario y calificará a los alimentos como comestibles y no comestibles. Claro ejemplo de ello, son los alimentos como los insectos, el perro, el cerdo, los ojos de algunos animales, arácnidos, caracoles, ... o el hecho de comerse algunos alimentos crudos como las ostras, el pescado, ... no son compartidos con el mismo placer en diferentes contextos

A pesar de que desde un punto de vista biológico, el ser humano es omnívoro, la cultura selecciona determinados alimentos como no aceptables; es decir, difiere el significado que se le atribuye en cada cultura a determinados alimentos.

De todos modos, aunque en una cultura sean aceptables determinados alimentos, no significa que la totalidad de los pertenecientes a ese grupo cultural, compartan esos criterios. Desde esta perspectiva, los hábitos alimenticios son producto de nuestra socialización; la alimentación es un identificador cultural que permite diferenciarnos de otras culturas. En este sentido, la alimentación constituye un complejo sistema de signos, imágenes y un protocolo de situaciones y comportamientos propios en cada cultura.

---

<sup>47</sup> Se sostiene que se remonta en sus orígenes a los países árabes, cuando los grupos nómadas se cruzaban en el desierto, se cacheaban para asegurarse que no se ocultaban armas bajo la chilaba. Tender la mano para saludar tiene el mismo origen: mostrar que se está desarmado.

El desconocimiento de este sistema puede originar graves conflictos interculturales. Del mismo modo que la tendencia etnocéntrica de pensar que el gusto es universal puede ocasionar también frecuentes malentendidos en la comunicación intercultural.

### *EL OLFATO*

Los aromas representan la forma más antigua de comunicación dominante en la naturaleza desde los inicios que diferenció plantas y animales (Serrano, 2003:41). A pesar de la primacía del medio audiovisual en la especie humana, la importancia de los olores se encuentra latente, siendo la química un elemento determinante en nuestro circuito interior.

Se han desarrollado estudios sobre sistemas de códigos químicos. El *sistema de códigos químicos* incluye la hedor natural corporal, lágrimas, sudor, olores del hogar, y otros fenómenos similares. Las personas partimos de sistemas distintos basados en las diferentes preferencias alimentarias, modos de vida, hábitos y entorno. Estas diferencias, a menudo se utilizan para la interpretación de grupos culturales. Por ejemplo, se sostiene que los occidentales no vegetarianos desprenden un hedor especial por el hecho de consumir carne roja, desagradable para otras culturas (Lustig y Koester, 1996).

En este sentido, el *olfato* ocupa un lugar bastante importante en nuestras situaciones cotidianas, ya que es un sentido del cual no prescindimos nunca. En la comunicación no verbal, a menudo somos inconscientes de ello, y sólo solemos tener conciencia de ello, cuando por lesiones cerebrales o alteraciones transitorias debemos prescindir de este sentido. Los seres humanos recibimos y emitimos multitud de mensajes olfativos. El olfato comunica no sólo en conversaciones cara a cara, sino también cuando alguien no se encuentra presente, ya que el olor puede ser un evocador importante de recuerdos, sentimientos, etc.

Sin embargo cada cultura valora de forma distinta dichos mensajes, convirtiendo ciertos olores en aceptables, deseables y rechazables según cada cultura, interviniendo en las

reacciones ante los distintos olores (Samovar et al., 1998). Por ejemplo, el olor a cebolla es usado como perfume en algunas culturas orientales, mientras que en occidente se valora como un olor desagradable y molesto.

De hecho, el mismo sentido del olfato no tiene la misma consideración en todas las culturas. En Occidente es bastante común la creencia de que el olfato es un sentido primitivo o *poco civilizado*; en cambio, para algunas culturas el sentido del olfato es muy importante y tiene una incidencia muy explícita. Por ejemplo: los habitantes de Andaman en el Golfo de Bengala, tienen un calendario basado en los olores de los diferentes periodos del año, o en la India una forma tradicional de dar la bienvenida es oler la cabeza.

Además los olores pueden tener un importante papel en la transmisión de emociones en la comunicación interpersonal (Hall, 1999). Por ejemplo, en algunas culturas árabes es costumbre oler el aliento, ya que es una forma de relacionarse afectivamente con los demás, negarle el aliento a un amigo se interpreta como avergonzarse de él.

Desconocer tales diferencias puede suponer una mayor incertidumbre en la comunicación intercultural. Para superar esta situación es favorable prestar atención a los aromas que nos rodean y cómo afectan a la comunicación.

No obstante, algunos estudios han puesto de relieve otros aspectos a tener en consideración para el análisis de la comunicación no verbal en contextos multiculturales. En este sentido, en el siguiente apartado se comentan algunos de estos estudios centrados en elementos como las reacciones de la piel, el aspecto físico e indumentarias de las personas que interactúan.

#### ***OTROS ELEMENTOS NO VERBALES***

Finalmente, destacan algunos estudios sobre otras dimensiones de la comunicación no verbal que son relevantes en la comunicación intercultural, ya que en modo estricto, todo aquello que decimos, hacemos, creamos e incluso llevamos puesto, puede

comunicar cosas sobre nosotros y nuestra cultura. Se han desarrollado estudios sobre códigos dermatológico, físico y artificial.

El *sistema de códigos dermatológicos* hace referencia a la textura de la piel o la sensibilidad resultantes de reacciones físicas o psicológicas al entorno. De este modo se incluyen reacciones como ruborizarse, palidecer, erizarse, ponerse la carne de gallina, y otras manifestaciones relacionadas.

Por otra parte, el *código físico* hace referencia a aquellos aspectos del cuerpo relativamente difíciles de modificar como el peso, la forma, rasgos faciales, color de la piel y de los ojos,... Características que denotan la edad, el sexo y otros aspectos. En este sentido, existen grandes diferencias en lo que se entiende por belleza y en cómo se considera que las personas deberían ser en cuanto a su aspecto físico.

Finalmente, el *código artificial* responde a las creaciones y objetos que se hacen, se utilizan o incluso se llevan puestas, como herramientas, vestimentas, construcciones, mobiliario, joyería, iluminación,... Aspectos que se manifiestan en los estilos de moda, cosmética, ornamentaciones del cuerpo, etc. Se trata de elementos que se manifiestan de diverso modo en distintas culturas y que a menudo se basan en distintas necesidades de expresión, privacidad, modestia, etc. A través de la imagen se proyecta una noción de belleza, de virtud, las identidades, aspiraciones, elementos reivindicativos individuales y colectivos: el uso de algunas prendas pueden resultar una auténtica trasgresión a lo establecido, por ejemplo el uso de la minifalda en Argelia o el *hijab*<sup>48</sup> en Francia (De Botton, Puigvert, y Taleb, 2004: 20-22).

La apariencia y los objetos son importantes para la comunicación intercultural ya que están sujetos a interpretaciones culturales, y por tanto, pueden ser objeto de posibles malentendidos.

---

<sup>48</sup> El hijab puede traducirse como el *velo* utilizado desde algunos posicionamientos árabo - musulmanes.

## 5 RECAPITULANDO: CONCLUSIONES DEL SEGUNDO CAPÍTULO

En este capítulo hemos pretendido reflejar el concepto de comunicación intercultural en el que se basa esta investigación. De este modo, la comunicación intercultural se entiende como aquella comunicación de forma interpersonal donde intervienen personas con unos referentes culturales lo suficientemente diferentes como para que ello pueda suponer una barrera importante que altere la eficacia comunicativa.

Llegar a esta concepción de la comunicación intercultural no es fruto del azar, sino de un proceso histórico que nos remite a los orígenes de este campo de estudio en la segunda guerra mundial y a la creación de la ONU. Durante el desarrollo de la comunicación intercultural como campo de estudio son remarcables las investigaciones pioneras de Edward T. Hall.

Estas investigaciones pioneras han propiciado el desarrollo de marcos teóricos comprensivos del fenómeno de la comunicación intercultural. Modelos teóricos basados en distintos aspectos de la realidad comunicativa: por ejemplo, teorías centradas en los procesos comunicativos interculturales; teorías centradas en el papel del lenguaje en la comunicación intercultural; teorías basadas en la organización cognitiva de las personas que participan de un encuentro intercultural; y teorías centradas en las relaciones interpersonales.

Estos enfoques lejos de ser contradictorios o contrapuestos, son fácilmente integrables en un modelo de comunicación intercultural global e integral, representado en la figura 2.3 (página 22). Desde la perspectiva de este estudio, el análisis de la comunicación intercultural está enriquecido desde diversos enfoques o miradas. De este modo, cada modelo teórico analizado ofrece una serie de aportaciones de gran valor para la comprensión del fenómeno de la comunicación intercultural.

Ofrecen una mirada de proceso en cuanto a los elementos presentes al inicio del contacto intercultural (*teoría de la reducción de la incertidumbre y ansiedad*); a los procesos de adaptación de los y las participantes (*teoría de la adaptación transcultural*); y sobre los procesos de creación de nuevos elementos culturales compartidos por las personas que interactúan (*teoría de la construcción de la tercera cultura*).

También se ofrece una mirada hacia la importancia del lenguaje, por ejemplo en la inexistencia de la perfección lingüística o comunicativa, y en la importancia de la coordinación entre las personas participantes basada en la gestión de significados compartidos entre las personas interactuantes (*teoría de la gestión coordinada de significados y reglas*). Al mismo tiempo, también nos ofrece el análisis holístico del proceso comunicativo y el análisis de la adaptación del mensaje en situaciones interculturales (*teoría retórica*).

Por otra parte, la mirada hacia la organización cognitiva de las personas que participan en la comunicación intercultural nos ofrece el análisis de los procesos constructivos (*teoría constructivista*), así como los procesos de categorización de las personas (*teoría de la categorización social y atribución*).

Finalmente, la mirada hacia las relaciones interpersonales en un encuentro comunicativo intercultural favorece prestar mayor atención al estudio de la voluntad de revelar información sobre uno / a mismo / a en las relaciones interculturales (*teoría de la penetración social*); así como a la influencia de la cultura en el tipo de conflictos interculturales y en los procesos de resolución de los mismos (*teoría del conflicto intercultural*).

Partir de un modelo de comunicación intercultural es básico para fundamental este estudio. Entre otros elementos, este modelo configura las dos dimensiones básicas para el estudio de la comunicación intercultural: la comunicación verbal y la comunicación no verbal.

El estudio de la comunicación verbal evidencia la importancia de las diferencias culturales reflejadas en el lenguaje como la no equivalencia léxica o de vocabulario, la no equivalencia idiomática, la no equivalencia gramatical o sintáctica, la no equivalencia cultural o experiencial y la no equivalencia conceptual.

Al mismo tiempo, también se ha hecho hincapié en la relación entre el lenguaje y el poder, en las relaciones interculturales. Las relaciones asimétricas que pueden suponer el uso de una lengua u otra, se revela como uno de los retos en sociedades plurilingües como la española o la europea. No obstante, el uso de distintos idiomas no es el único reto planteado desde una perspectiva básicamente verbal, sino que las variaciones etnolingüísticas en un mismo idioma o los estilos comunicativos, pueden suponer diferencias importantes a considerar para garantizar el éxito en la comunicación intercultural.

Finalmente, desde el estudio de la comunicación no verbal se ha puesto de manifiesto la importancia de los aspectos no verbales en la comunicación, así como las diferentes aportaciones de los estudios realizados sobre la kinésica, la prosémica, el paralenguaje, la cronémica, y algunos sentidos como el tacto, el gusto y el olfato, altamente influidos por los referentes culturales propios de cada persona. Estos estudios ponen de manifiesto algunas diferencias básicas potenciales en un encuentro comunicativo intercultural.

Estas diferencias a nivel verbal y no verbal, en la comunicación intercultural, ponen de relieve la gran importancia de desarrollar, en las personas, una serie de capacidades que posibiliten el éxito en los encuentros comunicativos interculturales. Estas capacidades hacen referencia a la *competencia comunicativa intercultural*, y desarrollar y profundizar en este constructo, es el objetivo básico del próximo capítulo.

