

La comunicación no-verbal entre culturas

Por Redacción IDEA
(idea@usfq.edu.ec)

Una de las particularidades que nos trae la globalización es el intercambio comercial, social, académico, laboral y cultural cada vez más frecuente entre culturas de diversos países o continentes.

Sabemos, ahora más que nunca, que el aprendizaje de un idioma que pueda servir de puente entre culturas o nacionalidades en el mundo (por lo general el inglés) ya no es un lujo ni ningún accesorio: se ha convertido en algo vital e imprescindible.

El problema, sin embargo, es que hablar o entender otro u otros idiomas tampoco es suficiente. ¿Por qué? Porque en el proceso de comunicación entran en juego tanto la comunicación verbal como la no-verbal.

La comunicación no-verbal incluye todo aquello que expresamos consciente o inconscientemente a través de nuestro cuerpo. Esto implica también aquellos signos, movimientos o gestos cargados

de significado que adoptan las culturas, pero que solo las entienden las personas que pertenecen a ellas. Un ejemplo muy ilustrativo es cuando movemos la cabeza de lado a lado para decir NO o para negar algo. Para los búlgaros, sin embargo, este movimiento significa lo contrario: afirmar o decir SÍ. Incluso el silencio tiene connotaciones diversas según la cultura.

Si se tiene en cuenta que el lenguaje corporal transmite mucho más que el lenguaje hablado, la forma como se expresan las diferentes culturas a través de su cuerpo tendrá por lo tanto un impacto muy significativo.

Si se tiene en cuenta que el lenguaje corporal transmite mucho más que el lenguaje hablado, la forma como se expresan las diferentes culturas a través de su cuerpo tendrá por lo tanto un impacto muy significativo.

A continuación algunos ejemplos de formas de comunicación no-verbal entre dos culturas muy diferentes entre sí: la japonesa y la latinoamericana.

Silencio

Para los japoneses en general, la interacción verbal supone un momento de reverencia y respeto, por lo que interrumpir en medio de una conversación se considera inaceptable. Esto puede empañar la comunicación. El silencio, por lo tanto, es visto como un espacio en el que el interlocutor puede pensar lo que se le está diciendo, y entender el mensaje que está detrás de la idea. Se trata en realidad de una muestra de paz interior y sabiduría (Kitao & Kitao, 1989).

Para los occidentales esto puede parecer incómodo si es que no se tiene conciencia de ello. Los latinoamericanos en general son muy diferentes: les encanta intercambiar ideas de manera muy dinámica, y hasta llegan a cortar al otro sin dejar que termine la idea.

Si para un japonés esto supone una seria falta de educación, los latinoamericanos lo ven como un verdadero intercambio de ideas. El silencio del japonés puede ser interpretado como indiferencia, y en otros casos como falta de entendimiento, o que el interlocutor no está siguiendo el hilo de la conversación. También se lo puede ver como timidez.

Contacto visual

Otra forma no-verbal que puede implicar problemas en la comunicación entre estas dos culturas es cómo se utiliza el contacto visual. En Japón, mirar a una persona directamente a los ojos mientras se está hablando es un acto descortés, incómodo e incluso desafiante. Para ellos, por el contrario, mirar hacia abajo (a la altura del cuello) es signo de respeto hacia la otra persona (Kitao & Kitao, 1989).

En Latinoamérica, por el contrario, mirar a los ojos significa respeto y que se está atendiendo a la otra persona. No mirar a los ojos implica falta de respeto o de interés.

Esto es interesante también porque hay que reconocer que en algunos países donde hay una importante población indígena (como en Ecuador), existe aún la muy arraigada costumbre de no mirar directamente al interlocutor, debido a la fuerte imposición de autoridad que se le ha causado a estas culturas durante siglos. Aunque los móviles son diferentes entre ambas culturas, resulta esencial entender las verdaderas motivaciones que las generan a fin de no juzgarlas bajo el mismo lente.

Gestos

Otra gran diferencia entre estas dos culturas es que los japoneses tratan de evitar mostrar sus emociones en público. De nuevo, se trata de un acto



Mientras que para los latinoamericanos la sonrisa da un mensaje de satisfacción, alegría, bienestar, buen humor, etc., en Japón es un recurso que esconde otras emociones.

de moderación y respeto por los demás. Asimismo, el contacto corporal es limitado, como los abrazos y los besos.

Existe también un sentido de la jerarquía bastante marcado, que implica dar una pequeña venia al saludar a una persona de mayor edad o jerarquía. El saludo estrechando las manos es aceptable hoy en día, pero siempre y cuando las personas están a un mismo nivel jerárquico –y también por influencia occidental (Kitao & Kitao, 1989).

La venia es muy importante para ellos dentro de la comunicación interpersonal. La utilizan para mostrar respeto en diversas situaciones: al saludar, al pedir algo, al excusarse, al reconocer la presencia o acciones de los otros, al felicitar, al despedirse.

Lo interesante aquí es que este tipo de venias tienen sus reglas, lo cual para los extranjeros supone cierta dificultad entender, y tiene mucho que ver con la jerarquía.

Aparentemente, los japoneses en general no esperan que los extranjeros las entiendan, pero se sentirán incómodos y no sabrán cómo comportarse si, al hacer una venia, el extranjero no responde con una venia igual (Kitao & Kitao, 1989). Y también se pueden dar situaciones

extrañas en las que ambos terminan haciendo la venia y dándose la mano.

Los latinoamericanos son en cambio mucho más expresivos, ya sea en público o no. En general son más emotivos y explícitos. Utilizan mucho las manos y no hacen venias. Son más abiertos y efusivos en el intercambio de saludos, con besos y abrazos, y no tienen tan marcado el aspecto jerárquico. Sí lo hay, pero no de manera tan determinante como en los japoneses.

En Ecuador incluso existe la costumbre de saludar de beso a personas desconocidas que están siendo presentadas por otras conocidas. No hacerlo es mal visto y puede ser interpretado como descortés o displicente. Esto no se da en toda Latinoamérica, por supuesto, pero resulta interesante ver hasta dónde pueden llegar los extremos.

Al respecto, el no expresar las emociones puede darse también a través de la sonrisa. Mientras que para los latinoamericanos la sonrisa da un mensaje de satisfacción, alegría, bienestar, buen humor, etc., en Japón es un recurso que esconde otras emociones.

Así, aunque se la utilice con frecuencia, no significa que la persona esté contenta.

Los japoneses sonríen así se sientan tristes o frustrados o preocupados (Kitao & Kitao, 1989). Su mensaje no verbal en este caso no coincide con lo que está expresando en palabras, lo cual para un occidental puede resultar muy confuso. La comunicación verbal viene acompañada de la comunicación no-verbal y esta es un gran indicador de lo que verdaderamente la persona está transmitiendo. Al darse este tipo de contradicciones no es posible tener una comunicación óptima (Domínguez, 2009).

Otro tipo de gesto en una conversación que es fácilmente malinterpretada es cuando se asiente con la cabeza. Los latinos escuchan y asienten con la cabeza para transmitir que están de acuerdo con lo que la otra persona está diciendo. Los japoneses asienten con la cabeza (menos, claro está) pero no para indicar que están de acuerdo (Kitao & Kitao, 1989). Lo cual supone que no se lo debe tomar como garantía de aprobación por parte de ellos.

Emblemas

Estos gestos que se hacen con las manos se llaman emblemas y tienen diversos significados según la cultura. Algunos pueden ser totalmente desconocidos, otros similares, y otros, aunque iguales, manejan diferentes significados. Veamos:

-Un par de ejemplos de los emblemas que son entendidos por ambas culturas serían: cuando se gira la mano con el dedo índice al lado de la cabeza, indicando que la persona “está loca”. O cuando uno lleva el dedo índice a la boca en señal de pedir que se haga silencio.

-Otros emblemas son los mismos en ambas culturas pero tienen diferente significado, a saber: el símbolo de cerrar los dedos pulgar e índice en forma de

O, dejando los otros tres dedos arriba significa, en Japón, el símbolo de dinero o que se necesita dinero, mientras que para los latinoamericanos implica “perfecto”, “bien hecho”, “excelente”.

-He aquí otro emblema que lleva a confusión: es el que se hace con el brazo y la mano extendida. En Japón, cuando se utiliza la mano en esa posición, con la palma hacia abajo y agitándola significa: “ven”. En Latinoamérica puede interpretarse al revés, como “vete”.

-Algunos emblemas de la cultura japonesa no existen en la cultura latinoamericana, como por ejemplo, el de llevar el dedo índice a la punta de la nariz, que significa ¿Yo? Como diciendo ¿te refieres a mí? (Kitao & Kitao, 1989).

En conclusión, aunque en general las culturas dan importancia a la interacción kinésica, parecería que los japoneses son mucho más sensibles a este tipo de actuaciones. Parecería que les confieren más valor y que tienen más conciencia del lenguaje corporal. Muchos factores han contribuido, pero quiero destacar uno bastante significativo: la influencia del Budismo Zen. A través de esta práctica milenaria, las personas se vuelven más conscientes de sus actos y le otorgan más valor a los demás, a su entorno y a la naturaleza. El tiempo para ellos es cíclico y no lineal, y la información que reciben es digerida de otra manera.

En culturas antiguas latinoamericanas es muy posible que esta actitud haya sido muy similar; desafortunadamente casi se ha perdido. Sería interesante constatar esto observando una conversación entre un japonés y un indígena latinoamericano que aún conserve algunas de sus tradiciones.

Conocer este tipo de códigos no verbales es una fuente muy rica de entendimiento, no solo para tratar de evitar malentendidos, sino para asegurar que el mensaje va a llegar de manera clara, o al menos no distorsionada. Suscitar en el aula el intercambio de ideas y opiniones al respecto aproxima al alumno a la cultura que está aprendiendo y explorando, pero a la vez lo hace más consciente de la suya propia, lo cual le ayudará enormemente a alcanzar una verdadera comunicación intercultural.

Referencias

Domínguez, M. R. (2009). La importancia de la comunicación no verbal en el desarrollo cultural de las sociedades. *Razón y palabra*. 70. Recuperado de http://www.razonypalabra.org.mx/REYES_REVISADO.pdf

Hofstede Insights. (s.f). *Country comparison*. Obtenido en octubre 31 de 2017 de: <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/ecuador.japan/>

Kim, D., Pan, Y., & Park, H. S. (1998). High-versus low-context culture: A comparison of chinese, korean, and american cultures. *Psychology & Marketing*, 15(6), 507-521. Obtenido en octubre 31 de 2017 de: <https://search.proquest.com/docview/227755027?accountid=36555>

Kitao, K. & Kitao, S.K. (1989). Differences in the kinesic codes of Americans and Japanese. Obtenido en noviembre 2 de 2017 de: <https://eric.ed.gov/?id=ED282400>