

El malentendido y la comunicación no verbal en la comunicación entre hablantes de distintas culturas

Misunderstanding and non-verbal communication in communication between speakers from different cultures

Máster Universitario en Formación de Profesores de Español como Lengua Extranjera

Presentado por:
D. Juan Luis Tardío Fernández

Dirigido por:
Dra. Sara Fernández y Dr. Manuel Martí

Alcalá de Henares, a 23 de junio de 2022



El malentendido y la comunicación no verbal en la comunicación entre hablantes de distintas culturas

Máster Universitario en Formación de Profesores de Español como Lengua Extranjera

Presentado por:

D. Juan Luis Tardío Fernández

Dirigido por:

Dra. Sara Fernández Gómiz y Dr. Manuel Martí Sánchez


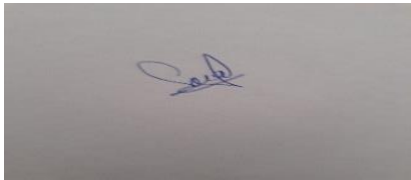
Alcalá de Henares, a 23 de junio de 2022

D.^a Sara Fernández Gómiz y D. Manuel Martí Sánchez

CERTIFICAN:

Que el trabajo titulado: *El malentendido y la comunicación no verbal en la comunicación entre hablantes de distintas culturas*, ha sido realizado bajo nuestra dirección por el alumno D. Juan Luis Tardío Fernández

Alcalá de Henares, a 23 de junio de 2022



Sara Fernández Gómiz

Manuel Martí Sánchez

Firmado por MARTI SANCHEZ MANUEL VICENTE - DNI
***3300** el día 24/06/2022 con un certificado emitido
por AC Sector Público



Resumen: En una sociedad como la actual marcada por la globalización, intentaremos abordar cómo los flujos migratorios y cambios en las culturas, consiguen que las sociedades se amplíen teniendo como resultado directo un mayor número de nuevos hablantes, o en su defecto, de personas en contacto con la cultura. Este contacto, como más adelante observaremos, provoca cambios en ambas culturas, y, siendo siempre el entendimiento el objetivo en un encuentro comunicativo, analizaremos qué tipos de malentendidos encontramos, cómo abordarlos y cómo la comunicación no verbal y la multimodalidad que la caracteriza, puede ser de gran ayuda a la hora de introducirse en una nueva cultura.

Palabras clave: Malentendido, comunicación no verbal, cultura.

Abstract: In today's society marked by globalization, we will try to address how migratory flows and changes in cultures cause societies to expand, directly resulting in a greater number of new speakers or, failing that, of people in contact with the culture. This contact, as we will later observe, provokes changes in both cultures, and, understanding being always the objective in a communicative encounter, we will analyze what types of misunderstandings we find, how to deal with them and how non-verbal communication and the multimodality that characterizes it, can be of great help when it comes to introducing oneself in a new culture.

Key words: Missunderstanding, non verbal communication, culture.

Índice

1. Introducción	4
1.1 Presentación del trabajo.....	5
1.2 Motivaciones del trabajo	5
1.3 Objetivos generales y objetivos específicos	7
1.4 Metodología.....	7
2. Marco Teórico	8
2.1 La comunicación	9
2.1.1 Diferencias entre lengua, lenguaje y habla.....	10
2.1.2 Miembros y funciones de la comunicación	14
2.1.3 Diferencias entre el lenguaje hablado y el escrito.....	16
2.2 La cultura.....	19
2.2.1 Dimensiones principales de la comunicación intercultural	23
2.3 El malentendido	26
2.3.1 Diferentes tipos de malentendidos	28
2.4 La comunicación no verbal.....	31
2.5 La multimodalidad del lenguaje	35
2.5.1 Los sistemas de comunicación no verbal básicos: paralenguaje y quinésica.....	37
2.5.2 Los sistemas de comunicación no verbal culturales: la proxémica y la cronémica.....	38
2.6 Cómo se encuentra lo no verbal en el mundo de la enseñanza de ELE.....	41
3. Conclusiones.....	46
4. Bibliografía.....	49

1. Introducción

1.1 Presentación del trabajo

Este Trabajo Fin de Máster expone un estado de la cuestión sobre el malentendido y la relevancia que mantiene la comunicación no verbal en la comunicación entre hablantes de distintas culturas. Está compuesto por una introducción y seis capítulos que son la totalidad del marco teórico. A lo largo de estos capítulos, se muestra una revisión sobre los temas que nos conducen al objetivo del trabajo. En el primer capítulo aparece “la comunicación” en el que aparecen definiciones, las funciones de la comunicación, los distintos tipos de comunicación existentes, se revisa algún modelo teórico que nos sirve para acompañar el desarrollo del trabajo y se va enlazando con el que será el segundo capítulo, la cultura.

En este segundo capítulo aparece uno de los conceptos centrales de este trabajo, la *interculturalidad*, donde se diferencia de otros conceptos, se explican las diferentes dimensiones de la cultura, qué entendemos cuando nos referimos a esta y las diferentes partes que forman la dimensión cultural, al igual que mostrar la evolución que este aspecto ha sufrido en el aspecto educativo.

En el tercer capítulo se exponen los diferentes tipos de malentendidos que podemos encontrar, al igual que, ofrecemos una diferenciación dentro del propio malentendido, para evitar llamar todo problema comunicativo por este nombre. También se muestra la importancia de las diferencias culturales para su aparición en las conversaciones.

El cuarto capítulo presenta la comunicación no verbal y los distintos elementos que la forman, diversas definiciones y las funciones que este tipo de comunicación nos ofrece. Ligado a este capítulo, encontramos el quinto, en el que explicamos los diferentes campos de estudio que encuentra el lenguaje no verbal, a lo que llamamos, multimodalidad, la relación que tiene lo gestual con lo verbal y una breve introducción a su historia como objeto de estudio.

Por último, tenemos el capítulo sexto, donde recogemos la situación de lo no verbal en la actualidad, ofreciendo como ejemplo dos libros de texto y su metodología para la enseñanza de ELE y, por otro lado, una noticia de actualidad, en la que se observa cómo ni siquiera con la tecnología, los objetos de estudio de una lengua son actualizados.

1.2 Motivaciones del trabajo

Como futuro profesor de español como lengua extranjera, el momento de interacción entre dos hablantes de distintas culturas me suscita un alto interés, no sólo por conocer cómo facilitar la incorporación de un aprendiente a una conversación corriente, sino que, también, es relevante saber qué factores intervienen en la aparición de malentendidos y problemas comunicativos. Como se mostrará en el trabajo, este tema no solo es interesante desde el campo didáctico de lenguas, también lo es a nivel social e individual, debido a que, en el mundo actual, el cambio de ubicación geográfica por motivos laborales, turísticos o ambientales, es y será cada vez más común, por lo que el intercambio comunicativo con personas de otras culturas es una situación latente y de especial importancia.

Otra de las motivaciones de las que nace este trabajo, es de mi experiencia personal como docente y como alumno. En pleno siglo XXI con nuevas tecnologías apareciendo como el 6G, que promete facilitar la comunicación y relación entre todo el mundo, vemos como la educación actual parece inmersa en un bucle del cual parece no poder salir. Como docente siempre he buscado la manera de conectar los contenidos a recibir por parte del alumnado, para que vean esa relación existente entre todo conocimiento existente, y puedan así explotar las posibilidades de investigación y curiosidad de cualquier campo de estudio. Al igual que la educación, la enseñanza de lenguas necesita innovar y apostar por una educación real y adaptada al contexto social en el que nos encontramos, llevando a clase una nueva disposición temática del curso, promover otras habilidades comunicativas o apostar por nuevas formas de enseñanza (y no solo incorporar series televisivas o blogs en programaciones clásicas). Por la parte de educando, a lo largo de mi proceso estudiantil, siempre han aparecido conceptos como la innovación, motivación, recursos novedosos, etc. Sin embargo, la realidad no podría ser más distante de estas aparentes imposiciones al futuro profesorado. Es por ello que, creo conveniente un cambio de paradigma en la enseñanza de lenguas, que, como más adelante expondremos, necesita incorporar elementos abandonados históricamente, pero que resultan fundamentales para un correcto entendimiento y relación entre hablantes de distintas culturas como pueda ser la comunicación no verbal o aspectos culturales de cada sociedad.

Por último, pero relacionado con lo anteriormente expuesto, la existente relación entre diversos objetos de

estudio, nos guía a entender el aprendizaje como algo dinámico y casi infinito, es por ello que, la multimodalidad del lenguaje, parece un ejemplo de cómo algo que parecíamos saber, en realidad, solo nos presenta otra puerta hacia la investigación. En el mundo del cine o teatro, esos pequeños detalles que observamos, son los que, de manera incontrolable nos emocionan o nos transportan a experiencias que el autor tenía preparadas para nosotros. Por ello, creo que todo hablante necesita incorporar a su abanico de habilidades comunicativas, las herramientas aquí presentadas para hacer de la comunicación un todo que pueda ser abordado desde diferentes perspectivas, y sin duda obtendrá un mejor resultado en sus encuentros comunicativos, si enseñamos cómo la no verbalidad y toda acción de nuestra realidad, puede modificar el éxito o fracaso comunicativo.

1.3 Objetivos generales y objetivos específicos

Los objetivos generales de los que parte el trabajo son los siguientes:

1. Presentar los diversos factores que intervienen en el proceso de comunicación.
2. Conocer los diferentes tipos de malentendidos y saber cómo abordarlos.
3. Exponer la relevancia de la comunicación no verbal en el fenómeno de los malentendidos.

Los objetivos generales se conseguirán mediante el trabajo de los siguientes objetivos específicos:

1. Conocer los elementos que aparecen en la comunicación.
2. Entender la relación indisoluble entre lengua y cultura.
3. Actualizar el concepto de cultura y los nuevos conceptos existentes.
4. Saber quién participa en los malentendidos y qué consecuencias tienen.
5. Presentar la multimodalidad del lenguaje.
6. Revisar el estado actual de la comunicación no verbal en la enseñanza de ELE.

1.4 Metodología

Antes de proceder a la búsqueda de información, establecí una serie de estrategias. Como primer criterio de búsqueda de información, establecí los pilares sobre los que se sustentaría el trabajo, estos conceptos clave fueron: *comunicación no verbal*, *multimodalidad*, *interculturalidad* y *malentendido*. A raíz de este mapa conceptual, la búsqueda de bibliografía se daba buscando hilos conductores que facilitaran la coherencia de uso de estos conceptos, es por ello que, aparecen apartados dentro del trabajo para facilitar la exposición de los términos arriba mencionados, como bien sea la definición de cultura y su clasificación, definición de comunicación y sus diferentes tipos...

En la búsqueda de información, se han manejado trabajos tanto en español como en inglés, para tener una visión más amplia del tema, al igual que distintas referencias bibliográficas como libros, artículos y trabajos. Siempre que la privacidad lo ha permitido, se han consultado las fuentes originales para certificar lo citado. Para finalizar con lo relativo a la búsqueda de información, se ha priorizado, siempre que existiera la posibilidad de elección, una bibliografía más actualizada y reciente.

La herramienta de búsqueda más empleada para la elaboración de este trabajo ha sido *Google Académico*. Desde aquí, ha sido posible utilizar filtros como autores, obras y palabras clave para llegar a conocer las fuentes elegidas. Además de esta, también se han utilizado otras bases de datos sobre trabajos de investigación como *Dialnet* o *Ecured*. Para lo estrechamente relacionado con el ámbito de ELE, se ha empleado la base de datos del Centro Virtual Cervantes, al igual que el *Diccionario de la Lengua Española* (DLE).

Para aquellos factores novedosos, se han incluido artículos de revistas, en las que aparecían noticias relevantes para la investigación desarrollada.

Por último, ha sido fundamental la ayuda de mis tutores, Sara Fernández y Manuel Martí, ya que, de sus sugerencias de lectura, han surgido numerosas ideas en las que he ido profundizando, o incluso han sido el eje central sobre algún apartado en esta investigación.

2.1 La comunicación

Si entendemos al ser humano como un ser social por naturaleza, aparece una necesidad inherente a un ser social, la comunicación. Si tenemos en cuenta al hombre como un ser con sus características propias y diferenciado del otro, encontramos en esta diferencia la raíz de la necesidad comunicativa. Informar, comunicar y expresar nuestras circunstancias. Según el *Diccionario de la Lengua Española*, se puede explicar etimológicamente el término *comunicación*, derivado del latín *comunicatio* y éste a su vez procede del sustantivo *comunico*, cuya traducción al castellano es 'participar en algo común'. Tanto el sustantivo *comunicación*, como el verbo *comunicar*, tienen su origen en la palabra *comunis*, raíz de la palabra *comunidad*, la cual significa 'la participación o relación que se da entre individuos'.

Comunicarse de manera oral es una actividad con cerca de doscientos mil años de antigüedad y que está vinculada a la propia existencia de los seres humanos modernos (Olarrea, 2005, pp. 16-21). La comunicación trae consigo el intercambio comunicativo, provocando en la historia de la humanidad el desarrollo de herramientas y de la propia cultura. Encontramos también que, de la necesidad de comunicar, aparecen elementos como resultado de la evolución de estos intercambios comunicativos como las pinturas rupestres o edificios históricos como lo puedan ser las pirámides de Egipto; como veremos más adelante. No solo las palabras son comunicación, estos edificios tienen un significado, ya que ocupan y muestran la existencia de una sociedad en una ubicación o los dibujos previamente comentados, narran la actividad de dichos homínidos.

Según Serrano (1983: 38), denominamos comunicación al proceso por el cual, unos seres, unas personas, emisor y receptor(es), asignan significados a unos hechos producidos y, entre ellos, muy especialmente al comportamiento de los otros seres o personas. Para completar la definición de la comunicación, citando a Ricci (1980: 23), encontramos que es, “(...) todo pase de informaciones que tenga lugar dentro del sistema, con independencia del medio utilizado para comunicar y del hecho de que los interlocutores tengan o no conciencia de ello”.

A pesar de estos ejemplos, en este trabajo nos centraremos en la lengua como eje central de la comunicación, ya que, como señala Escandell (2005: 10), en el caso de la comunicación humana el código por excelencia es la lengua. Entendemos la lengua como una herramienta que permite organizar y estructurar nuestro pensamiento, al igual que el de los demás, y, a su vez, un instrumento para explorar nuestra cultura y manifestarla ante el otro.

Para Alarcos Llorach (2000: 25), la lengua se hace patente en cada acto de comunicación de los hablantes.

Partiendo del análisis de todos los posibles actos de habla en una lengua dada, se llega a establecer su sistema y las reglas con que se maneja.

2.1.1 Diferencias entre lengua, lenguaje y habla

Antes de seguir con el trabajo, conviene desgranar la diferencia entre lengua y lenguaje para evitar confusiones. El lenguaje no es una herramienta adquirida o aprendida, sino que es un instrumento de comunicación, una capacidad natural de la evolución humana, aunque no exclusiva de este ser; los animales también lo usan, sus órganos, procesos articulatorios y mentales se han adaptado a una función que inicialmente no se realizaba. Este es el caso de los órganos como la laringe, la boca y los labios, que en origen se dedicaban a la alimentación y digestión, más tarde evolucionaron hasta permitir la producción de sonidos y articulaciones perfeccionadas, o el propio cerebro, con la evolución que este proceso necesita y conlleva. En cuanto al proceso mental, se desarrolla la capacidad para crear y representar al mundo mediante formas simbólicas, que permiten expresar en palabras o símbolos, la realidad observada o imaginada.

Entonces, la lengua es la forma en la que un grupo utilizan el lenguaje verbal según su situación, comportamiento y forma de vivir. Como explica Ferdinand de Saussure (citado en Ferrer, 1994: 29), el habla es el uso, el instrumento individual, y la lengua la estructura, el tejido gramatical, el pensamiento organizado de un pueblo o una sociedad; la lengua es la que une a las personas y, en gran medida, hace a una nación. El lenguaje es el sistema de signos articulados que denota un significado y sirve como vehículo para la interacción. Por otro lado, la lengua es “la red compleja, cambiante, de adaptaciones diversas, según el modo de vivir de cada pueblo” (Edward Sapir, citado por Ferrer, 1994: 20-30).

Por otra parte, como bien dice André Martinet (1972)

Una lengua es un instrumento de comunicación con arreglo al cual la experiencia humana se analiza, de modo diferente en cada comunidad, en unidades dotadas de un contenido semántico y de una expresión fónica, los monemas. Esta expresión fónica se articula a su vez en unidades distintivas y sucesivas, los fonemas, en número determinado en cada lengua, cuya naturaleza y relaciones mutuas difieren también de una lengua a otra. (pp. 20-27)

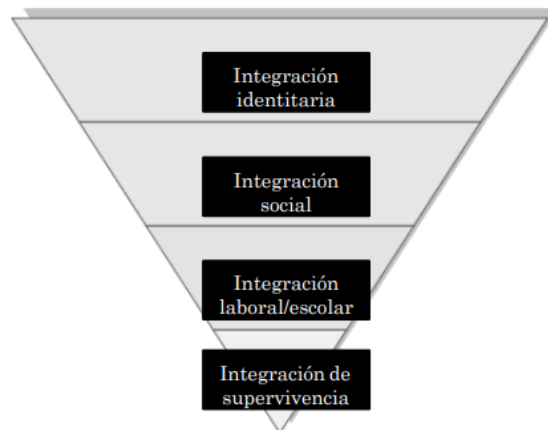
Si escuchamos a la escritora Ferré (1997: 75), nos indica como la lengua puede ser de gran importancia a la hora de influir en la manera de vida de las personas; “la lengua de una persona era algo más profundo que la religión o el orgullo tribal. Era una raíz que penetraba muy adentro del cuerpo y nadie sabía en realidad dónde terminaba”.

Para acabar con esta diferenciación, es oportuno añadir que el habla, a diferencia de la lengua, es individual.

Es la manera personal que manifiesta cada persona en el proceso comunicativo, por ello, al ser libre, el discurso puede sufrir alteraciones en su forma a nivel sintáctico, aunque se mantenga el contenido. El habla es actual, con esto me refiero a que se da en una época concreta, por lo que es esta la que rige el vocabulario (y sus interpretaciones) y la estructura lingüística. Podemos decir, por ende, que el habla fortalece la lengua; del uso cotidiano se forman el léxico, los significados, los extranjerismos o las estructuras que forman un idioma. El habla es dinámica, está en constante cambio, mientras que la lengua es más estática, ya que, los cambios que en ella aparecen no son constantes, sino periódicos.

Según estas definiciones arriba mostradas, la lengua marca la manera en la que una sociedad entiende y se relaciona con su realidad. Es por ello que encontramos una importante necesidad de involucrar, enseñar nuestra cultura a aquellos aprendientes de español como segunda lengua extranjera; de esta perspectiva inclusiva, pueden llegar a entender nuestra manera de pensar o comportarse, aunque sea este el último proceso de integración en la sociedad (Ver Imagen 1). Una vez se conoce la manera “convencional” en la que un grupo de personas va a comunicarse, es más fácil y asequible incorporarse y participar en una conversación; se conocen las respuestas esperadas o posibles fallos que puedan darse.

Imagen 1: Proceso de integración social



Pirámide del proceso de integración social
Moreno Fernández (2009)

Fuente: Moreno Fernández (2009: 133)

por las redes sociales, que están más a la orden del día que nunca, forman parte de nuestro día a día e incluso modifican nuestro estilo de vida. Según David K. Berlo (1960: 1) y las investigaciones que cita en su obra, “existe una evidencia que indica que el estadounidense corriente emplea más o menos el 70% de sus horas de actividad comunicándose verbalmente, en el orden siguiente: escuchando, hablando, leyendo y escribiendo. Es decir, que cada uno de nosotros emplea alrededor de 10 u 11 horas diarias comunicándose verbalmente”.

Entonces, si la comunicación supone este importante peso en la vida de las personas, es importante saber qué supone la comunicación, es decir, cómo se define. Para ello, seguiremos la estructura de Fernández Sotelo (1990:14) donde propone cuatro características para ello, y son:

1. Se integra con miembros o personas: es decir, permite la relación, conocer al otro.
2. Es transaccional: necesita una interacción de personas que se comuniquen y entiendan, al igual que la información compartida pasa como transacción, de la cual se aprende por ella misma, y por lo aprendido del otro, lo que nos permite construir ideas, apoyarnos en lo pensado por otro.
3. Es dinámica: la comunicación fluye continuamente, en un espacio y tiempo concreto, lo que nos permite descubrir en todo momento, siempre que se dé, información nueva, alterando a los participantes del proceso.
4. Influye recíprocamente: como ya se infiere de los puntos anteriores, el hombre, que no se encuentra solo, sabe por su propia existencia y auto concepto, de la existencia del otro y cómo de este encuentro surgen efectos para ambos.

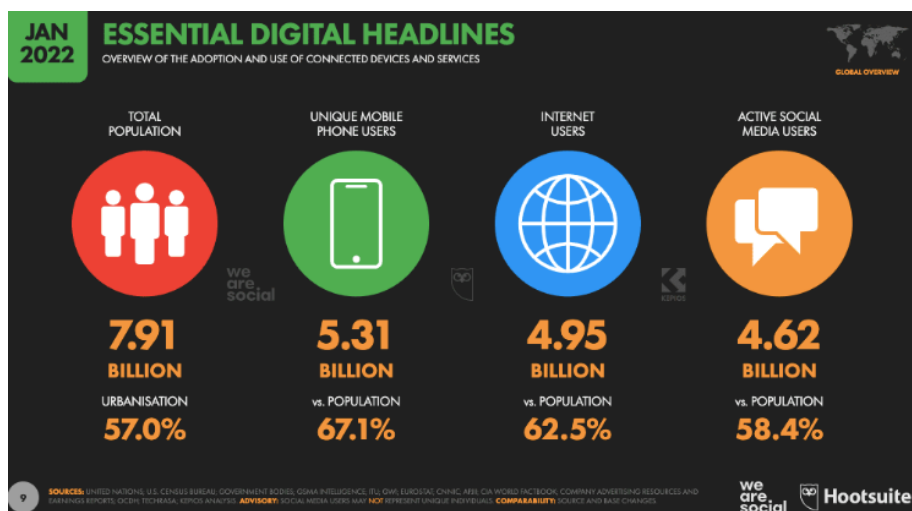
Como hemos señalado previamente, no solo existe la comunicación verbal, como anteriormente se indica, por lo que, estas cifras serían aún mayores si contamos otros aspectos de la comunicación entre humanos, como los silencios, suspiros, miradas... Dicho lo siguiente, es fundamental para todo hablante de cualquier lengua conocer y tener en cuentas dichos aspectos, ya que, del uso de estos, la percepción del otro sobre nuestra persona se vería afectada, nuestro rol en la sociedad, y un sinfín de consecuencias que tiene la inagotable capacidad comunicativa que dispone el ser humano.

En consecuencia, existe la necesidad aún mayor en el hablante no nativo para incorporarse, comunicarse con su nueva realidad, que podríamos denominar una barrera.

Por consiguiente, podemos afirmar que la comunicación está presente en todos los espacios de la vida

humana; es una unión entre las personas y permite su desarrollo. Como aporta Susana Galeano, el crecimiento de Internet, cerca de un 2% interanual, traspasa fronteras, haciendo de la comunicación actual algo directo e inmediato, lo cual favorece el intercambio de ideas, investigaciones y por qué no, la manera en la que nos expresamos, aun así, no podemos entender la comunicación sin otro, por ello desde una óptica sociocultural. Silvio (1993 p:131), entiende que es un “proceso integrado de las actividades humanas, donde todo individuo de alguna manera se comunica, directa o indirectamente en forma presencial o a distancia”.

Imagen 2: Uso de las nuevas tecnologías en el mundo



Fuente: Galeano, Susana (2022)

Según Fernández (1992), el proceso comunicativo posibilita al individuo acercarse al conocimiento de una realidad (la otra persona) y comprenderla. Las barreras comunicativas afectan a este proceso, interfiriendo en la mutualidad, y son de distintos tipos, pero impiden parcial o totalmente la comunicación entre dos o más sujetos. Desde el campo de la psicología, estas barreras son conocidas como barreras de la comunicación. Aparecen debido a problemas o deficiencias surgidas en alguno de los elementos de la comunicación. Puede ocurrir que el mensaje no llegue a su destino, o que llegue distorsionado y no cumpla con el objetivo comunicativo (León, 2005, p. 36). En este aspecto nos centraremos más tarde, cuando se explique qué es un malentendido y los distintos tipos que existen.

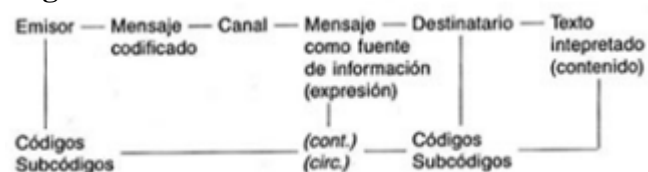
De momento, sabemos que la comunicación es un proceso entre personas, utilizando un lenguaje, que no

ha de ser la misma lengua, lo que nos induce a nuevas cuestiones como la multiculturalidad, y, por consiguiente, el multilingüismo, o problemas que puedan surgir a raíz de nuestras diferencias comunicativas. Aunque, antes de esto, creo conveniente ahondar en la comunicación, y conocer qué actores participan en una situación comunicativa. Una vez conozcamos todos los elementos que aparecen en la comunicación, podremos saber de dónde surgen los problemas comunicativos y conocer si tienen remedio. Una vez conocidos varios de los modelos de comunicación más influyentes, he optado por ofrecer un modelo que presenta una definición que se encuentra relacionada con el tema de este estudio.

Umberto Eco ofrece un modelo semiótico (estudios de los signos en la vida social) que sigue un esquema centrado en el código y descodificación por parte del receptor.

Según Eco (1977: 249), el proceso de codificación y de descodificación se complica: "la propia multiplicidad de los códigos y la infinita variedad de los contextos y de las circunstancias hace que un mismo mensaje pueda codificarse desde puntos de vista diferentes y por referencia a sistemas de convenciones distintos."

Imagen 3: Modelo de comunicación de Eco



Fuente: Eco (1977: 221)

Ahora, partiendo de este esquema propuesto, vamos a identificar los miembros de una comunicación.

2.1.2 Miembros y funciones de la comunicación

Emisor: encargado de comenzar la comunicación y emitir una información. Decide cómo hacerlo.

Receptor: el que recibe la información, interpretando el mensaje según los signos lingüísticos. Tras su interpretación, puede responder al emisor.

Mensaje: formado por las ideas e informaciones que se transmiten mediante códigos, imágenes, etc. El significado depende del receptor.

Código: el conjunto de lenguaje, imágenes y recursos empleados para transmitir el mensaje. Este debe de ser conocido por emisor y receptor.

Canal: es el medio por el cual se emite el mensaje. Normalmente suele ser el oral-auditivo y el grafico-visual, ambos complementándose.

Contexto: situación concreta en la que se da la comunicación. De este dependen los roles y el significado que puedan inferir emisor y receptor.

Estos son los seis elementos típicos que aparecen en los modelos comunicativos; son inherentes al proceso de comunicación, sin alguno de estos, la comunicación sería incompleta. De todos modos, para completar, una situación comunicativa real, añadiré otros elementos que aparecen en el proceso comunicacional. Estos son:

Ruido: todas las alteraciones físicas que se producen durante la transmisión del mensaje.

Filtros: son las barreras mentales, que surgen de los valores, creencias, expectativas y prejuicios entre emisor y receptor.

Feedback: aquella información que devuelve el receptor al emisor sobre la comunicación, tanto en la interpretación que ha hecho del mensaje, en lo referido al contenido, como del comportamiento y consecuencias en la respuesta de los interlocutores.

Una vez conocidos los actores de la función comunicativa, creo conveniente conocer las funciones del lenguaje, es decir, que podemos o pretendemos conseguir cuando nos comunicamos. Como apunta Bühler, (citado en Roca Pons, 1973: 13) existen tres funciones básicas del lenguaje y que son las intenciones básicas del hombre.

1. La función representativa: es la que consigue que el lenguaje transmita un contenido. Consiste en decir algo sobre las cosas, referirse mediante el lenguaje a los objetos que hay en el mundo. Fonseca (2011), señala que: “Esta es la función por la cual el lenguaje llega a transmitir un contenido. Consiste en simbolizar con ideas su realidad” (p.3).
2. La función expresiva: manifiesta el estado psíquico o rasgos de la personalidad del hablante. “La función expresiva es la que manifiesta el estado psíquico y anímico del hablante” (Fonseca, 2011. p. 4). A diferencia de la anterior, esta función puede darse también en animales. En la comunicación humana se demuestra de manera clara en los niños, que, de hecho, desde que son bebés, es el único lenguaje que disponen para mostrar sus necesidades básicas como hambre o dolor.
3. La función apelativa: mediante esta se actúa sobre el receptor, intentando dirigir, persuadir o atraer su atención. Se pretende que el oyente actúe según lo expresado como, por ejemplo: Cállate, ven aquí...

En estas funciones se remite a los tres elementos de la comunicación en los que el lenguaje puede

desempeñar una función: el objeto de la comunicación, el emisor y el receptor, respectivamente. Aun así, otros autores han elaborado teorías ampliando el número de elementos sobre los que el lenguaje actúa. Este es el caso de los seis componentes de Jakobson, que se encuentran relacionadas con las seis funciones que este crea, que son:

1. Función emotiva (emisor): se centra en la actitud del emisor a la hora de realizar un acto lingüístico.
2. Función estética (mensaje): es la orientación hacia el propio mensaje, es decir, se atiende al propio mensaje.
3. Función conativa (receptor): el mensaje apela a la atención del receptor, implícita o explícitamente.
4. Función metalingüística (código): cuando se quiere confirmar que se está usando el mismo código.
5. Función referencial (contexto): el lenguaje representa la realidad, transmite un saber acerca de lo que se habla. Por ejemplo: el suelo está mojado.
6. Función fática (canal): sirve para establecer, mantener o interrumpir la comunicación, asegurarse de que el canal funciona, llamar la atención al interlocutor o confirmar si su atención se mantiene

Estos elementos nos muestran la comunicación como algo que se produce en un momento concreto, al menos la comunicación oral, por lo que puede estar a expuesta a incontables alteraciones, tanto interrumpiendo el discurso, como una situación que provoque el silencio, un fuerte sonido, por ejemplo. Desde este punto, encuentro importante introducir las diferencias comunicativas tanto de manera escrita como de manera oral; a la hora de encontrarnos malentendidos, o fallos comunicativos, la cantidad será menor debido a varios factores que ahora mostraremos. La gran diferencia es que la comunicación oral, necesita que emisor y receptor, se encuentren en un mismo marco espaciotemporal.

2.1.3 Diferencias entre el lenguaje hablado y el escrito

Como hemos señalado previamente, la comunicación es inherente al propio ser humano, por lo que desde que existimos nos hemos comunicado, pero, ¿cómo era antes de la invención de la imprenta a mediados del siglo XV? Desde que el hombre ha sabido expresarse, las historias, tradiciones y la comunicación se daba de manera oral; lo normal hasta hace pocos años era el analfabetismo, por lo que la población corriente no sabía ni podía leer ni escribir. Incluso podríamos decir que el uso del actual llamado *media*, es decir, uso de imágenes e iconos era más usado que el lenguaje escrito; como sabemos, la Iglesia ejercía un gran poder divulgador durante la Edad Media, y en su mayoría era a través de imágenes o elementos ornamentales en las iglesias o biblias para así poderse hacer entender.

Podemos decir, entonces, que la escritura nos ofrece el acceso a información procedente de épocas

anteriores; no desaparece con el tiempo. Otra diferencia es la inmutabilidad de la escritura, es decir, puede cambiar la lengua, aunque la escritura sea la misma, en otras palabras, una carta será una carta ahora y en cien años, al igual que un diario, algo que no pasa con la lengua, que como ya hemos dicho sufre cambios. Otra diferencia es la necesidad de ejercicio que sufre la memoria con la comunicación oral, ya que, si queremos transmitir un mensaje, debemos recordar qué comunicarle a nuestro futuro receptor, mientras que, la escritura, permite el no uso de la memoria para la transmisión del mensaje.

Siguiendo con esta diferenciación de lenguajes verbales, tomaremos esta cita de Selles, “Poseemos dos tipos usuales de lenguaje convencional: el hablado y el escrito. El primero es más expresivo que el segundo porque cuenta con más modulaciones de la voz, que son sumamente difíciles de expresar (y de entender bien) con signos escritos. En este sentido son más ventajosos y pertinentes los medios de comunicación que transmiten la voz, como los telefónicos, que los que solo transmiten mensajes escritos”. (Selles, 2008, p.34).

Toda comunicación requiere, como ya hemos dicho, de un emisor y receptor, y en el caso de la oral, el receptor es el que escucha, podemos decir que cuando el mensaje llega al destinatario y este entiende la idea, los propósitos de la escuchan han sido logrados. Cuando el destinatario llega a reconocer la intención del emisor (no hace falta que sea exactamente igual, sería suficiente con ser similar a la original) descodificando e infiriendo la señal, consigue llegar al final del proceso, lo cual significa que la comunicación ha triunfado (Escandell 2005: 92)

Cuando hemos presentado los elementos que participan en el proceso comunicacional, he añadido el ruido o los filtros como algunos obstáculos que se presentan durante el proceso, que logran una interferencia entre la intención del emisor y el mensaje recibido, pero además según Zacharis y Coleman (1987, citados por Fonseca y otros 2011, p. 31), muestran que al escuchar pueden aparecer otros obstáculos en la comunicación debido a las diferencias entre emisor y receptor, las cuales son:

- Diferencias en las percepciones: cada persona tiene su perspectiva del mundo, en función de sus experiencias, valores y creencias entre otros factores.
- Diferencias en la interpretación: cada persona interpreta de una manera los mensajes.
- Diferencia en estatus: el rol social influye en la percepción del mensaje.

Sabemos que, a la hora de dar un discurso frente a alguien, hay gente que se encuentra segura, y otra, se

siente más incómoda. Debemos ofrecer a todo aprendiente de una lengua, el conocimiento de otros elementos influyentes en el discurso y el resultado en el oyente además del mensaje, entre los que podemos incluir los siguientes:

Elementos visuales: relacionados con la apariencia del orador. Su vestimenta, postura y gestos entre otros para atraer la atención del público.

Elementos vocales: relacionados con articulaciones o modulaciones de voz.

Elementos verbales: la forma y contenido del discurso.

Una vez visto qué más puede dificultar la recepción de un mensaje oral, en esta tabla de Chávez (1993: 104) observamos las principales diferencias entre la comunicación oral y escrita.

Imagen 4: Diferencias entre comunicación oral y escrita

COMUNICACIÓN ORAL	COMUNICACIÓN ESCRITA
Es espontánea	Es más reflexiva o razonada
Se rectifica	No lo admite (se tiene que hacer un nuevo texto)
Utiliza modismos, dichos, etcétera	Los utiliza sólo en la literatura
Hay acción corporal	No la hay (utilizamos signos)
Se repiten palabras	Se evitan repeticiones y redundancias
Es casi siempre informal	Se seleccionan el lenguaje y la forma
Es dinámica	Se hace estática o dinámica
Se amplía con explicaciones	Debe ser precisa y concisa
Rompe la sintaxis	Se cuida la sintaxis; se estructura
Utiliza nuevos significados	Se evitan en textos formales

Fuente: Chávez (1993: 104)

Además de las aquí expuestas, podemos incluir algunas más para obtener un análisis completo de sus diferencias.

Para empezar, como sabemos, el canal no es el mismo, mientras que el lenguaje oral se da por un canal

auditivo (el cual permite un ruido tope), el escrito se da por un canal visual, que necesita un mínimo de iluminación para poder leer correctamente. Por otra parte, la oralidad requiere que ambos miembros de la comunicación estén presentes, por lo que, comparten contexto y la realidad es la misma para ambos (existe un solo tiempo), el turno de palabra es repartido según indicadores como la mirada y los pronombres que aparecen en el discurso están claros, mientras que, en la escritura, el lector no dispone del contexto del autor, existen dos tiempos (en el que se escribe y en el que se lee) lo que puede dar lugar a equivocaciones, las referencias mediante pronombres pueden ser confusas y la letra no dice nada de quién escribe, al contrario de la voz del orador.

Siguiendo con estas diferencias, la escritura permite la relectura o usar el tiempo necesario para comprender la lectura, mientras que, en la oralidad, el oyente no puede pausar, ni rebobinar la conversación; se encuentra en tiempo real, aunque esto pueda ser solventado con interacciones como interrupciones o preguntas, mientras que un lector tiene solo lo escrito, no se encuentra con el escritor para resolver dudas.

Una vez conocidas estas diferencias en los distintos métodos comunicativos del lenguaje verbal, debemos ser conscientes de las problemáticas a las que se puedan enfrentar nuestros alumnos y prepararles para afrontarlas de la mejor manera posible. El uso de ambas posibilita una mejora en la capacidad comunicativa de cualquier hablante, por ejemplo, con la lectura se amplía el nivel de lenguaje y el vocabulario, que también se verá reflejado en el discurso oral, asimismo la lectura favorece el contacto continuo con la ortografía, reduciendo así los errores en la pronunciación o la estructuración de la escritura por ideas, puede permitir al hablante a utilizar estas estrategias de coherencia para evitar malentendidos en su exposición.

De momento, a lo largo del trabajo nos hemos centrado en la comunicación, partiendo desde su definición, hasta sus participantes, funciones y los distintos tipos existentes. A continuación, vamos a poner el foco en el tema de la cultura, asunto necesario por su estrecha relación con el objeto de estudio de este trabajo: los malentendidos comunicativos entre hablantes de distintas culturas. Pues bien, ¿Qué es la cultura?

Definir la cultura es complicado, por lo que he optado por acoger varias definiciones y estructuraciones sobre la propia cultura, que utilizaremos para introducir conceptos más modernos como la pluriculturalidad, multiculturalidad o interculturalidad.

Para Rocha (2008: 89), la cultura es algo omnipresente: Todas las dimensiones de una cultura —desde la comida hasta la música, desde la arquitectura hasta la ropa y tantas más— son pequeños conjuntos estandarizados que traen dentro de sí algún tipo de información sobre quiénes somos, lo que pensamos y hacemos. Estos conjuntos son lógicamente entrelazados y componen el código, el sistema de comunicación más amplio, que sería la propia cultura de determinada sociedad. Si seguimos con otras afirmaciones, encontramos que para Keesing (1958 ápod Marconi y Presotto, 2001), la cultura es «el comportamiento cultivado, es decir, la totalidad de la experiencia adquirida y acumulada por el hombre y transmitida socialmente, o el comportamiento adquirido por el aprendizaje social».

Entendemos entonces que la cultura forma parte de nuestra óptica vital, por lo que, la lengua es parte de la cultura, al igual que, la cultura es parte de la lengua, y por ello, es fundamental prestar atención al elemento cultural en el aprendizaje de lenguas, para acercarnos algo más a la manera de pensamiento de los nativos, evitando así malentendidos en la comunicación intercultural.

Lourdes Miquel y Neus Sans (2004, p.4) ofrecen un esquema que divide lo cultural en tres apartados, siendo estos: *Cultura*, *cultura* y *kultura*.

La primera de ellas, *Cultura*, se refiere a aquellos elementos que son parte de las bellas artes como autores reconocidos, artistas o canciones famosas.

La *cultura*, se refiere a aquello que comparten y dan por sobreentendido los ciudadanos de una cultura, el conocimiento operativo que todos los nativos poseen para orientarse en determinadas situaciones y salir efectivamente de todas las posibles situaciones de comunicación, al igual que, participar en las prácticas cotidianas (cultura para entender, para actuar y para interactuar comunicativamente). Para que alguien extranjero se adapte a esto, necesita un proceso didáctico para comprender como se actúa, interactúa y entender que pasa a su alrededor de manera consciente como el horario de comidas o saludos, por ejemplo.

La *kultura* es aquella cultura necesaria para comprender y actuar de manera acorde según el contexto en el

que nos encontremos como saber usar un estilo informal o un argot más adecuado dependiendo de con quién nos encontremos.

Como hemos comentado ya en varias ocasiones, la relación entre cultura y lengua es indisoluble, y es por ello que los aprendientes de una segunda lengua, deben adquirir una dimensión cultural, al igual que unos conocimientos socioculturales, que le permitan comunicarse efectivamente. La dimensión cultural según se afirma en el *Plan Curricular del Instituto Cervantes* (2006), la forman: los referentes culturales, los saberes y comportamientos socioculturales y las habilidades y actitudes interculturales.

Los referentes culturales son esos elementos, ideas y productos culturales comunes compartidos por la comunidad (creencias, valores, geografía, clima...). El alumno que aprenda una lengua extranjera debe añadir dichos conocimientos en sus competencias para comprender, así como se forma la identidad cultural de la sociedad en la que la lengua aprendida, es el objeto de aprendizaje.

Los saberes y comportamientos socioculturales definen el modo de vida, las costumbres, convenciones sociales y la organización social (este es el caso de horarios, fórmulas de cortesía, celebraciones, ocio...).

Las habilidades y actitudes interculturales completan la dimensión cultural y forman la competencia intercultural, de la que hablaremos más adelante, que ayudan al alumno a acercarse a la otra cultura, comprender e integrar las bases culturales por los hablantes de la segunda lengua. Adquirir estas habilidades u actitudes permiten desarrollar la capacidad de comunicarse con éxito e interpretar adecuadamente elementos culturales necesarios para el entendimiento.

La educación ha sufrido un cambio evolutivo a lo largo de la historia, antes se ponía énfasis en la competencia comunicativa, ahora se dirige hacia una orientación intercultural que obedece al contexto social en el que nos encontramos inmersos. La internacionalización del mundo, la globalización cultural, han aumentado los intercambios con gente de otros países, al igual que las situaciones migratorias, que ha provocado una mayor diversidad cultural y unas sociedades más multiculturales o el vertiginoso aumento de los viajes turísticos o de estudios.

En los años 70, se dio un auge de los enfoques comunicativos, que se limitaban a una dimensión lingüística,

reduciendo lo cultural a informaciones culturales sobre el país. Hoy en día, muchos currículos a nivel internacional, muestran la importancia del aprendizaje intercultural y la competencia intercultural. La mayoría de los currículos de lenguas de países europeos incluyen, otras funciones además de la simple adquisición de la competencia lingüística. Según una investigación de Eurydice, (2001) sobre la enseñanza de lenguas en el contexto escolar europeo, los programas escolares de toda Europa, mostraban la relación entre el aprendizaje de una lengua extranjera y la apertura hacia las culturas de la comunidad, lo que, posibilita la adquisición de nuevos conocimientos culturales y la aparición de actitudes de respeto, tolerancia y comprensión del “otro” en sus diferencias.

Como señala Weber (1996):

... nos tenemos que dar cuenta de que todas las culturas poseen una coherencia propia que cada una identifica con la verdad. Por tanto, la reflexión intercultural ha de desembocar en la constatación de que la verdad es plural y relativa y que cada cultura tiene que trabajar en la superación de sus propios horizontes si quiere comprender más libre y objetivamente los valores del otro. (p.22)

Además de esto, el modelo a conseguir era el de hablante nativo, por lo que, se planteaba que el alumno adquiriese un dominio de la lengua similar a este. Desde la óptica intercultural, la meta es “convertir a las personas que aprenden una lengua en hablantes o mediadores interculturales capaces de introducirse en un marco y contexto de identidades múltiples, así como evitar los estereotipos que acompañan la percepción del otro al asignarle una única identidad” (Instituto Cervantes: 12, cit. en Paricio, 2004: 4).

Pero, la que es sin duda la característica fundamental de la dimensión intercultural es la concepción de la cultura no como algo homogéneo y estanco, sino algo dinámico, y caracterizado por la diversidad. Por ello el papel del docente de lenguas extranjeras, ya no es transmitir un glosario de la cultura de un país, sino ser catalizador entre el alumno y la cultura extranjera. Debe tener como objetivo suscitar interés, conocimiento y apertura hacia otras culturas, gentes y países extranjeros.

Presentar al alumnado (la variedad interna existente dentro de la propia cultura y de la extranjera) promoverá una visión dinámica de las culturas, le ayudará a comprender que todas las culturas se ven influidas por otras y no pueden ser consideradas de un modo “territorializado”, estando unidas a una parte geográfica particular o encerradas entre los límites de un estado-nación. (Sercu, 2002: 69)

Siguiendo con esta idea, Nikleva (Níkleva y López-García, 2016, p. 40), apunta que: “El profesor de EL2

tiene que tener como objetivo primordial la capacitación de sus alumnos para que puedan comunicarse con personas de otras culturas y sepan entenderlas mejor, lo cual implica la habilidad de negociar significados culturalmente diferentes y la actuación eficaz con hablantes de otras identidades culturales”.

Antes de profundizar sobre las diferentes dimensiones de la comunicación intercultural, conviene diferenciar entre interculturalidad y multiculturalidad. Si atendemos a la etimología de ambas palabras, encontramos una distinción. El término *multicultural* como indica su prefijo *multi*, expone la existencia de varias culturas diferentes, pero no añade nada más, por lo que se entiende que no hay relación entre las distintas culturas. Mientras tanto, el prefijo *inter*, señala la relación e intercambio, y, por ende, el crecimiento mutuo entre las distintas culturas. “el paso del multicultural al intercultural se desarrolló a través de una renegociación continuada de los roles, espacios, a través de un discernimiento de los valores que unen, vinculan y orientan los procesos de síntesis, se trata entonces de una cadena perceptiva: las percepciones que yo tengo del otro, las que el otro tiene de mí y de cómo yo lo percibo” (Mancini, 2001, p. 43).

La evolución trae consigo cambios, es por eso que hemos ido evolucionando, como hemos visto en el párrafo anterior, de una multiculturalidad hacia la interculturalidad, pero, esto no quedará ahí; surgen nuevos términos como la transculturalidad, entendida como un resultado del acercamiento provocado por la convivencia de distintas culturas, esta transculturalidad, genera nuevas costumbres, incide en los sistemas de creencias y valores y crea nuevos hechos culturales. Herskovits (1995), citado por Tarrés (2001, p.2), opina que la transculturalidad son: “aquellos fenómenos que resultan cuando los grupos de individuos, que tienen culturas diferentes, toman contacto continuo de primera mano, con los consiguientes cambios en los patrones de la cultura original de uno de los grupos o de ambos”.

2.2.1 Dimensiones principales de la comunicación intercultural

Como nuestra vida social es comunicativa y la comunicación no siempre fluye, pueden surgir malentendidos. La comunicación intercultural es algo complejo y donde interaccionan factores diversos, por lo que su estudio necesita un planteamiento interdisciplinar, es por ello que, vamos a comentar las principales dimensiones de esta comunicación, según la estructura ofrecida por Luisa Martín (2003).

Como todas las prácticas sociales, la comunicación se regula socialmente. Por ello, cada comunidad

organiza sus intercambios comunicativos de manera en que existen unas normas sobre cómo hablar, cuándo hablar, de qué y con quién... Al aprender una lengua, también adquirimos estos conocimientos (competencia comunicativa), por lo que, en cualquier situación, sabemos qué se espera en ese contexto y eso nos guía a la hora de optar por un uso determinado.

Si comparamos comunidades, encontramos coincidencias, pero también diferencias, a la hora de mostrar respeto o hacer más o menos fluida la toma de turno de habla o para marcar la autoridad del hablante. Sin embargo, el tratamiento de esta diversidad es motivo de exclusión o dominio, y se priorizan unos usos mientras que se rechazan otros. En escenarios de contacto entre comunidades o grupos sociales, se prioriza la forma de la mayoría o de aquellos con un mayor status social. Por consiguiente, cuando un hablante cambia de lengua o país, debe enriquecer su saber comunicativo, o en caso contrario, puede que, en situaciones comunicativas semejantes para ambos, se regule de manera diferente. El desconocimiento mutuo de la forma de conversar del otro, y la ausencia de constancia de dichas diferencias, dificulta la comunicación cuando interaccionan personas que no pertenecen a la misma comunidad de habla. Como aquí muestra Portolés, “lo peor del malentendido es que cuesta darse cuenta de su existencia, pudiendo ocurrir que la comunicación continúe aparentemente con normalidad” (Portolés, 2004: 160; Calsamiglia y Tusón, 1999: 209).

Desconocer las expectativas del otro, cómo argumentar o cómo exponer una idea, genera dudas y obliga a llevar a cabo elecciones que no serán tan eficaces como lo deseado. Asimismo, encontramos dificultad también en los diferentes valores que se otorga a un mismo uso en hablantes de distintas comunidades, como el uso del imperativo, que en España puede ser entendido como muestra de confianza (dame un bocado), en el mundo británico, se verá como una muestra de imposición o descortesía; ellos usarían la forma indirecta. Otro ejemplo es el tono de voz, el español que es el más alto de Europa, puede ser percibido como autoritario o muestra de enfado.

Aparte de estas diferencias, tenemos que tener en cuenta que, los hablantes se guiarán por sus conocimientos comunicativos, lo que es habitual en sus comunidades, no solo para usar, sino también para interpretar lo que otros hacen, y ello, puede conducir a realizar inferencias sobre la situación comunicativa, que puede no corresponderse con la intención del interlocutor. De ahí que cobre tanta importancia el refrán de “Donde fueres haz lo que vieres”.

En la comunicación son muchos los significados que no se presentan explícitamente, pero se dan a

entender. El interlocutor intentará recuperar dichos significados implícitos, guiándose por lo que se dice, por su conocimiento del contexto y sobre lo que suele ocurrir y puede darse en una situación similar. Estos procesos de inferencia ocurren en diferentes niveles, relacionados con:

- a) La gestión de la información (qué información es central y cual secundaria).
- b) Las relaciones sociales entre los interlocutores o las diferencias de poder.
- c) A la situación comunicativa misma en la que se encuentran los interlocutores y qué cabe esperar.

En todos los supuestos culturales sobre qué comportamientos comunicativos son esperables pueden ser fuente de confusión para los hablantes (Gumperz. Y Roberts, 1979).

Desde la óptica comunicativa, los malentendidos son superables siempre que domine el deseo de comunicarnos. Pueden necesitar de intervención especializada que haga explícita la diferencia cultural y facilitar la comunicación. Los últimos estudios sobre comunicación intercultural exponen la incidencia que tiene el etnocentrismo sobre los malentendidos; se subestiman las diferencias a la hora de conversar las comunidades, y se asume que los comportamientos propios son los normales. La falta de entendimiento o los malentendidos no suelen entenderse como otro modo de hacer, sino otra forma de ser.

Por ello, los malentendidos interculturales son explicados como fallos en la competencia comunicativa del otro y sirven como justificante para la exclusión social o los estereotipos.

Siguiendo esta línea, Soler-Espiauba (2009: 220), comenta que, los errores lingüísticos (que incluso pueden despertar el afán cooperativo) no son tan condenados como los culturales, los cuales causan prejuicios más graves que, por ejemplo, los errores gramaticales.

La segunda dimensión es la psicosocial. Cuando nos comunicamos no solo intercambiamos información, sino que también mostramos nuestra relación con el otro, construimos nuestra identidad y la de los otros, ofrecemos nuestra imagen propia y percibimos la de nuestros interlocutores. Entonces comprender lo que pasa en los procesos comunicativos sin esta dimensión es algo difícil.

Los estereotipos que tenemos de nuestros interlocutores son los que pueden acrecentar o disminuir nuestra perspectiva de su modo de hacer. En la interacción comunicativa la forma de hablar es entendida como una forma de ser, por ello, los estereotipos son manifestados y reconfirmados constantemente.

Del deseo de agruparse o distanciarse de otro grupo, explica por qué la sintonía o la mala comunicación es

fundamental a la hora de distinguir entre nosotros (endogrupo) y ellos (exogrupo). Esta diferenciación intergrupala, según Huici, C y M. Ros (2014, pp. 225-236) es la tendencia a establecer diferencias entre el propio grupo y otros grupos. Es una búsqueda de distintividad positiva para el propio grupo, que quedaría favorecido en comparación con otros grupos.

La dimensión psicosocial no sólo explica los orígenes de conflictos en la comunicación, también puede aumentar las diferencias y tener consecuencias sociales, además de comunicativas, para el propio sujeto.

La dimensión social se refiere a la asimetría social, las diferencias de estatus y poder entre participantes. Dichas diferencias hacen que los modos de comunicación sean a su vez, mecanismos de diferenciación y exclusión social; algunos hablantes se encuentran en la posición de imponer sus formas ante otras. La idea de que, para integrar, no hay que hacer distinciones, hay que dar un tratamiento equitativo, se encuentra muy interiorizada, a pesar de que suponga una competición sobre las condiciones de la mayoría, dándose así una desigualdad. La mera presencia de un mediador o un traductor, puede evitar problemas que surjan en la dimensión comunicativa y revertir los problemas como los prejuicios o exclusión social que afectan a esta dimensión social. Entonces podemos asumir que la lengua y los usos lingüísticos pueden actuar como cierre social, frenando el acceso a servicios o a una inclusión real.

2.3 El malentendido

Hasta ahora, hemos presentado la comunicación, que suele tener éxito entre hablantes de la misma lengua. Pero, si nos centramos en la comunicación intercultural, no se produce de forma fluida. Como sabemos, el proceso de codificación y decodificación, necesita un conocimiento lingüístico, teniendo en cuenta que la decodificación es un proceso semántico. Para Okamoto (2013 como se citó en Motoko, 2017), es indudable que el conocimiento lingüístico apoya la codificación y la descodificación del mensaje a través de la lengua; no obstante, el mensaje codificado no es más que la base para inferir lo que quería transmitir el emisor.

El reconocimiento del éxito o fracaso comunicativo, a menudo se entiende cuando, por la parte positiva, se obtienen los beneficios deseados y la imagen personal se encuentra en buen lugar o, al menos, no empeora, mientras que, por el otro lado, se observa cómo se reciben mayor cantidad de prejuicios que de beneficios, o la imagen propia queda degradada, lo que supone un sentimiento negativo en el orador.

Entonces, el lugar en que acabe nuestra imagen es importante, por lo que, utilizar mecanismos que la protejan es importante a la hora de evitar el fracaso comunicativo. Una de las formas de evitar un deterioro de nuestra imagen es mediante la cortesía, cuando los intereses de ambos interlocutores no coinciden, por ejemplo. La cortesía que cada persona aprende desde la infancia es reflejo de nuestra sociedad, y, por ende, diferente a la de otras culturas. Ser cortés no es innato, se aprende.

En la comunicación intercultural, entonces, la transferencia de la cortesía adquirida en la sociedad nativa, que en ese registro es algo formal, puede ser que, en otra sociedad, sea entendido como algo descortés y, al contrario. Si nos encontramos en una situación comunicativa intercultural, se debe tener en cuenta las diferencias existentes y las reacciones que pueden surgir, durante y después del fracaso comunicativo para remediarlo.

El fracaso comunicativo puede ser intencional o no. En el primer caso lo denominaremos comunicación problemática con mala intención, y al segundo, la comunicación problemática. La comunicación fracasa con mala intención si existe falta de cooperación en alguno de los participantes o en ambos, ya bien sea por falta de atención o consciencia sobre la propia conversación. Una razón del fracaso puede ser aquello que el emisor quiere ocultar, como puede ser la edad, un motivo emocional, la política, etc. Otro factor que puede fracasar es el receptor al no ser capaz de captar la idea original.

Si entendemos el éxito comunicativo como el entendimiento suficiente entre ambas partes para reconocer

el mensaje, nos queda definir qué es el fracaso comunicativo sin intención. Puede definirse como aquello que falla entre los momentos de codificación y decodificación o en el proceso de expresión e inferencia. El primer caso puede ocurrir más repetidamente; el proceso de codificación y decodificación sin fallo necesita que tanto emisor como receptor tengan un mismo uso de la lengua y el mismo habla, algo que difícilmente ocurre; supondría una misma estructuración de la realidad en el pensamiento de ambas personas. Aun así, sí podemos decir que este error se puede dar en mayor número de veces en el receptor; puede ser debido a una mala comprensión o, en su defecto, equivocada, algo que es posible sin una buena competencia lingüística, protagonista en este proceso de comprensión del mensaje.

En el segundo caso, también suele darse más del lado del receptor. Suele ser el que falla en la percepción de inferencias, no llega al objetivo comunicativo, en parte por las dificultades que acarrea el dominio de una pragmática, lengua o cultura ajena.

Por ello, cuando pensemos en malentendido, pensemos en una comunicación problemática sin mala intención, es un error por parte del destinatario que genera una interpretación de la intención comunicativa del emisor erradamente.

2.3.1 Diferentes tipos de malentendidos

Para evitar el mal uso de la palabra malentendido, conviene definir correctamente y ofrecer una diferenciación entre los distintos tipos de malentendidos existentes. El *Diccionario de la Lengua Española* (DLE) define el malentendido como: 'mala interpretación, equivocación en el entendimiento de algo'.

Esta definición nos resulta insuficiente, ya que, obvia distintos elementos como aquellos relativos a lo no verbal, o la incomprensión, el fallo pragmático, el fracaso comunicativo, el fracaso en la comunicación, la comunicación fallida, etc.; y en inglés, *non-understanding*, *misunderstanding*, *pragmatics failure*, *communicative failure*, *miscommunication*, *communication breakdown*, etc. (cfr. Merino Jular, 2010, House, Kasper y Ross, 2003 y Hinnenkamp 2001). Por ello, debemos acercarnos lo máximo posible para diferenciar estos distintos tipos de malentendido.

Una forma de diferenciación es en función de aquellos que provienen de la causa y otros que son el efecto. El primer grupo está compuesto por aquellos problemas que aparecen en la comunicación y son: *la incomprensión*, *el malentendido*, *el fallo pragmático*, entre otros. El segundo grupo se centra en la comunicación interpersonal, apareciendo aquí: *el fracaso comunicativo*, *el fracaso en la comunicación* y *la comunicación fallida*.

Dentro de aquellos del primer grupo, encontramos que pueden provenir de un error en la comunicación

por parte de la incomprensión o del malentendido. La incomprensión aparece cuando no hay conocimiento suficiente por parte del oyente para recibir el mensaje, y tiene como resultado un mensaje que se entiende parcialmente o no se entiende. Como es entendible, si una persona no nativa se comunica con otra que, si lo es, va a tener un alto grado de incomprensión (en función de su nivel), de todos modos, este fallo es fácilmente reconocible y se intenta solucionar, ya bien sea, con ejemplos, sinónimos, un menor ritmo del habla o una lengua vehicular.

El segundo caso es el propio malentendido, que es resultado de una inferencia equivocada por parte del receptor, que no se corresponde con la intención del hablante, y se entiende otra cosa.

En relación al segundo grupo, encontramos términos que son muy similares como *fallo comunicativo*, *fracaso comunicativo*, *fracaso de la comunicación*, *fracaso en la comunicación*, *comunicación fallida* y *la comunicación fracasada*. Los cuatro primeros aspectos se enfocan en el fracaso y los otros dos en la comunicación.

Para diferenciarlos debemos tomar en cuenta si hablamos desde la perspectiva del emisor o del receptor. El malentendido desde la parte del que habla se convierte en charla problemática. Si el punto de vista es el del destinatario, se debe distinguir entre la mala comprensión o la comprensión equivocada (*miscomprehension*) y la mala interpretación o la interpretación equivocada (*misinterpretation*), para no concentrarlo todo en el malentendido (*misunderstanding*) (House, 2003: 4).

La mala comprensión o la comprensión equivocada ocurre en el proceso de descodificación, mientras que, la mala interpretación o la interpretación equivocada en el inferencial.

Entonces, entendemos que el malentendido: *occurs when a communication attempt is unsuccessful because what the speaker intends to express differs from what the hearer believes to have been expressed*. (Humphrey-Jones, 1986: 1, apud Tzanne, 2000: 39) (ocurre cuando la intención comunicativa falla porque lo que el hablante intenta expresar difiere de lo que el oyente cree que ha sido expresado.).

Si tenemos en cuenta al malentendido como una situación que se puede reparar (*corrective cycle*), Hinnenkamp (2001: 215-219) establece siete tipos de malentendidos, divididos en tres grupos, siguiendo a Linell (1995, pp. 176- 213): malentendidos manifiestos (M1 y M2), encubiertos (M3, M4 y M5) y latentes (M6 y M7):

1. M1: el malentendido se detecta y se repara inmediatamente para volver al momento comunicativo

anterior al conflicto.

2. M2: el malentendido se detecta y se repara inmediatamente, pero no se vuelve al momento anterior al conflicto, sino que a partir de este surge una nueva conversación.
3. M3: el malentendido se detecta gradualmente, en virtud de las interrupciones en la fluidez de la conversación, mostrando signos de incoherencia, desviaciones (repeticiones, paráfrasis, circunloquios, etc.), inicios de reparación, inseguridad (verbal, no verbal, paralingüística) o momentos incómodos hasta que uno de los interlocutores se da cuenta de que se ha producido algún tipo de malentendido. Es entonces cuando se repara, lo que defiere de los casos M1 y M2. Es posible recuperar la conversación original, pero cuanto más tarde en aparecer el reconocimiento del malentendido, más esfuerzo requerirá repararlo y más difícil de localizar dónde ocurrió.
4. M4: el malentendido se detecta gradualmente, en virtud de las interrupciones en la fluidez de la conversación, manifestando signos (los mismos signos de incoherencia discursiva que M3), y sí se resuelve, aunque el proceso hasta su detección sea distinto al del M1 y M2, ya que el origen del malentendido no se clarifica. Esto quiere decir que los interlocutores podrán superar el malentendido sin aclarar su origen.
5. M5: el malentendido se detecta gradualmente, en virtud de las interrupciones en la fluidez de la conversación, manifestando signos (los mismos signos de incoherencia discursiva que M3 y M4); hasta que la comunicación se detiene, la conversación se disuelve, se rompe o se reinicia cambiando de tema. Este malentendido coincide con el malentendido que señala Gumperz. La falta del conocimiento compartido lleva al malentendido y, además - como no se comparten ni contextualización ni convenciones (normas sociales) -, la intención de reparar el malentendido fracasa y la cooperación conversacional se rompe (Gumperz 1995: 120).
6. M6: el malentendido no se reconoce. Para una tercera persona lo puede considerar como tal o uno de los participantes puede haber recibido más tarde una información que le hace reevaluar la interacción (o alguna parte) como un malentendido. La interacción sigue como estaba después del descubrimiento o reinterpretación.
7. M7: para una tercera persona, el malentendido no es manifiesto. Aun así, un interlocutor (o ambos) puede(n) haber sentido que el otro lo(s) haya malentendido. Por lo tanto, es posible que se aprecie la existencia del malentendido, pero sin ser negociado.

Los malentendidos manifiestos y encubiertos son temporales, mientras que los latentes suelen ser

temporales. Los primeros se detectan y se resuelven en la interacción, lo que no acaba en fracaso comunicativo. Por otro lado, el malentendido latente se ignora y al no solucionarse provoca el fracaso comunicativo.

Como hemos dicho antes, los malentendidos manifiestos (M1 y M2) son reconocibles tras su aparición y, por ende, se puede conocer su origen, al igual que repararlos. Los encubiertos (M3, M4 y M5), se es consciente de su aparición de manera gradual. Aun así, podemos encontrar diferencias dentro de estos; el M3 surge del proceso de codificación y decodificación, por eso, aunque se tarde en encontrar su origen, la comunicación se repara y avanza.

Si el error fuera en la inferencia del oyente, sería más difícil de detectar, lo que ocurre con M4 y M5. En los casos de M4, aunque no se localice el origen del error, se supera, mientras que el M5 tampoco se puede localizar debido a problemas de inferencia por la falta de conocimiento compartido, lo que dificulta la comunicación intercultural.

Los malentendidos encubiertos decimos que son temporales; si se descubren, la comunicación puede seguir, algo que no podemos decir en caso que estos no sean descubiertos o si no son negociados, como pasa en M6 y M7. Estos malentendidos son los más interesantes de abordar desde el punto de vista didáctico de lenguas; son los que pueden llevar la comunicación al fracaso; puede seguir, pero no de igual manera.

2.4 La comunicación no verbal

Por el momento, hemos tenido en cuenta la gran variedad de aspectos de la vida en la que interviene la comunicación, incluyendo solo la comunicación verbal, e ignorando la comunicación no verbal (CNV).

Pero, ¿qué entendemos por comunicación no verbal? Con esta expresión nos referimos a todos los signos y sistemas de signos no lingüísticos que comunican o se utilizan para comunicar. Como vemos en la definición, aparecen hábitos y costumbres y los sistemas de comunicación verbal, que más tarde estudiaremos. La CNV se refiere a cualquier tipo de comunicación que no implique el uso de palabras y se da mediante diversos canales, entre los que podemos destacar el contacto visual y el físico, la distancia, expresiones faciales y posturas, por ello, aparece lo que denominamos multimodalidad, que a continuación trataremos. “Lo que decimos, cómo lo decimos y cómo nos movemos al decirlo” (Poyatos, 1994a: 15) es a lo que se referirá como la *triple estructura básica del discurso humano: lenguaje, paralenguaje y kinésica*.

La triple estructura básica del discurso humano es lo que nos permite que la comunicación sea plena y efectiva, y la deficiencia en uno de los tres engranajes de esta triple estructura dificulta y empobrece sustancialmente la consecución de nuestros objetivos comunicativos. Un fallo tanto en la codificación como en la decodificación del mensaje –y entendemos ya siempre mensaje como una triple conformación del lenguaje, paralenguaje y kinésica- afecta negativamente a nuestra competencia discursiva (Merinero, 1998: 272).

Como observamos en estas definiciones, no podemos entender una comunicación efectiva sin tratar estos aspectos de la comunicación no verbal. La comunicación, al ser siempre un intercambio entre dos o más personas, resulta transcendental entender qué nos quieren decir más allá del mensaje verbal, como afirma Poyatos, la manera de decirlo y cómo nos movemos al decirlo. A partir de ahora, entenderemos la CNV como indispensable; como bien afirma Ardil (2016: 77) “la conducta no verbal se manifiesta en toda nuestra comunicación presencial” y, es seguro que “expresemos las intenciones comunicativas sin necesidad de recurrir a las palabras; sin embargo, expresar verbalmente un pensamiento sin manifestar ningún tipo de expresión no verbal es casi imposible”.

La importancia de la CNV va más allá del entendimiento, es decir, al mandar mensajes en ocasiones mediante un lenguaje no controlado, la intención es involuntaria, por lo que desde el punto de vista del receptor, resulta muy interesante aprender a reconocer y entender dichas señales que pueden proporcionarnos información adicional o puede que hasta “secreta” del emisor. Si nos centramos en la necesidad comunicativa que encuentra un hablante de otra cultura, debemos enseñar cómo y qué gestos se pueden encontrar en diversas culturas y los significados que a esto podemos dotarles, véase, la *pigna* que hacen los italianos. Como dice Abercrombie (citado en Bi, 1995: 72) “we speak with our vocal organs, but we converse with our whole body” (hablamos con nuestros órganos vocales, pero conversamos con todo nuestro cuerpo). Quizá, adoptando esta perspectiva podamos entender el proceso comunicativo, teniendo en cuenta CV y CNV, como un flujo en constante movimiento, del cual vamos aprendiendo y nos rige a enfocar nuestra conversación de distinta manera, en función de cómo entendemos que se siente y qué inferimos sobre lo que nos intenta decir o comunicar la otra persona durante nuestro encuentro. En esta dirección Samovar, Porter y Stefani (1998: 149) señalan que: “Nonverbal communication involves all those nonverbal stimuli in a communication setting that are generated by both the source and his or her use of the environment and that have potential message value for the source of receiver”.

Por parte del significado, debemos tener cuidado; el significado se encuentra condicionado por el contexto y del conocimiento cultural del hablante; un mismo gesto puede tener distinto significado según la cultura. La CNV es una de las protagonistas en la comunicación intercultural, ya que suele ser la que determine la primera impresión. La imagen que percibimos de los demás proviene de aspectos como el olor, la vestimenta, el peinado o la manera de expresarse, que, a su vez, influye en las percepciones posteriores. Por consiguiente, podemos afirmar que todo comportamiento no verbal influye en la eficacia de la comunicación, puesto que, además, las palabras no suelen ser suficiente para expresar los sentimientos o estados de ánimo que siempre aparecen en toda conversación, por lo que la CNV, es un complemento necesario.

Para conocer las distintas funciones de la comunicación no verbal, tomaremos en cuenta distintos autores como Poyatos o Cestero (2016: 10), de los que podemos obtener seis usos distintos, entre los que encontramos:

- Transmitir informaciones de actitudes, sentimientos y emociones.
- Apoyar el lenguaje verbal: se puede añadir información, o matizarlo, incluyendo así todas las posibilidades de especificar, reforzar, debilitar o contradecir el contenido de las palabras verbales.
- Sustituir el lenguaje verbal: cuando no queremos decir algo y hacemos un gesto o comportamiento para reemplazar la lengua, como el signo paralingüístico *sss* para mandar silencio, o un agitado de camiseta acompañado del uso de la mano como abanico para expresar que se tiene calor.

- Regular la interacción. el uso de elementos para enfatizar momentos importantes del discurso como cambios de voz o incorporación de gestos, o el uso de signos paralingüísticos para llenar vacíos de discurso, o miradas y gestos como reguladores del cambio de turno de palabra.
- Subsanan deficiencias verbales: acompañar el lenguaje verbal, para ofrecer una información más completa, cuando te preguntan por una indicación, acompañas la descripción del trayecto con la mirada hacia el camino, señalas el giro que tiene que hacer...
- Favorecer las conversaciones simultáneas: por ejemplo, si recibimos una llamada telefónica, podemos seguir comunicándonos con aquellos de nuestro entorno mediante gestos, susurros o indicaciones, para llevar a cabo dos o más actos comunicativos a la vez con éxito.

Entendiendo lo cual, todo recurso incluidos los no verbales, sirven para facilitar la comunicación, por ello F. Villalba (2003: 27) reconoce también entre los objetivos específicos en la enseñanza de español como L2 el de «utilizar cualquier tipo de recursos expresivos (lingüísticos y no lingüísticos) con objeto de comprender y hacerse comprender en español»

El enorme número de elementos que podemos recoger bajo lo entendido como comunicación no verbal explica que el avance de esta rama del conocimiento haya sido lento y que esté caracterizado por la interdisciplinariedad.

Por lo tanto, si la CNV aparece en toda situación comunicativa existente, no se entiende la falta de importancia que se le atribuye en la enseñanza. Debemos procurar como profesores adaptar a nuestros aprendientes, no solo a identificar el lenguaje verbal o funciones comunicativas que sepan cómo responder, sino que, además, deben estar preparados para saber identificar estas señales, que en ocasiones se le mal atribuye a un “sexto sentido”, para saber así qué es lo que la situación requiere, siendo así un miembro preparado en la nueva lengua y cultura; no todo se expresa verbalmente, no deben saber únicamente descodificar estos mensajes.

2.5 La multimodalidad del lenguaje

Al igual que las palabras, los gestos son diferentes entre dos lenguas. Como explicamos al inicio del trabajo, el lenguaje no se considera solo la oralidad, decimos pues, que es multimodal. Aparecen diversos sentidos como el visual, olfativo, además claro, del auditivo. La gestualidad y la multimodalidad son fundamentales si hablamos de lingüística, sin embargo, han sido relegadas a ser un acompañante de lo vocal, aunque se ha ido avanzando hacia la importancia de lo gestual en la comunicación. De hecho, existen lenguas que no son orales, véase la de signos. Entonces, dando por hecho su importancia, vamos a conocer a qué nos referimos con multimodalidad.

Cuando nos presentan una nueva lengua, difícilmente nos encontramos con contenidos ajenos a la semántica, gramática o pronunciaciones, algo que es fundamental para el buen uso de una lengua, pero ofrecemos entonces herramientas insuficientes para ser capaces de entender el lenguaje y poder codificar y comprenderlo adecuadamente.

La relación entre lo visual y lo auditivo aparece desde nuestro nacimiento. Según el aprendizaje del lenguaje en bebés, somos capaces de reconocer características sonoras como los sonidos, entonación o el ritmo de nuestra lengua desde los dos meses, y a partir de los cuatro, los bebés añaden a este soporte auditivo lo visual. Cuando se les habla, se fijan en cómo el interlocutor mueve los labios, cuánto abre la boca y qué hace con la lengua y, además, se dan cuenta, como los adultos, de si lo que oyen coincide con lo que ven (Wagner et al., 2014, pp, 209-232.).

También conocemos la existencia de palabras gestuales, que más tarde trataremos. Constan de una forma (gestual) y un significado (conceptual).

Si en una palabra omitimos un fonema como en *castor*, por ejemplo, nos quedaría *casto*, es decir, un cambio en el significado, lo mismo pasa en la gestualidad, que cambia de significado si se modifica algún rasgo. En este caso, si al gesto de “ven” con la palma en posición supina, le suprimimos el movimiento de los dedos, nos quedaría únicamente la palma abierta, que podría significar “dame algo” o “choca”.

También coinciden en la extensión de significado de las palabras y gestos, por ejemplo, el pulgar arriba, puede significar aprobación, estar de acuerdo, y también correcto, la palabra pie, que es la extremidad del cuerpo humano y también la parte inferior de algo. Sin embargo, como todo elemento del lenguaje, están bajo el uso, es decir, pueden ser temporal.

Si nos centramos en la sincronización entre el habla y el gesto, nos encontramos un argumento a favor de la propia sincronización de estos recursos. El hablante no gesticula todo el rato, lo hace en el momento clave del habla, cuando se dice o antes de que se diga algo importante, nunca después. El momento álgido del gesto se suele alinear con la misma en la parte oral, el acento tonal. Otro motivo es que suelen tener una relación cuando se usan juntos, es decir, son coexpresivos, el gesto refuerza lo que dice el habla o complementa y aporta información nueva en el habla.

Precisamente, esta información nueva aportada por el gesto es otro punto a favor de la sincronización, que tiene que ver con la comprensión de este por parte del destinatario. Tras experimentos, se ha mostrado que los destinatarios recuerdan información gestual cuando procesan un mensaje, es más, el mensaje se comprende más rápido y de mejor manera si el emisor apoya lo oral en lo gestual, que si no lo hace; el gesto hace que se preste más atención a lo oral y contribuye a la interpretación de intenciones comunicativas del emisor.

Desde la neurolingüística, el procesamiento de los gestos activa los mismos procesos mentales que están relacionados con el proceso semántico del habla. Es la onda N400, que se produce 400 ms después de que el sujeto es expuesto al estímulo. Lo interesante es que estos cambios de ondas también se producen del mismo modo ante palabras gestuales (Özyürek, 2019, pp. 67-83).

Como hemos observado, la comprensión del lenguaje muestra que el gesto y el habla están ligadas y forman un sistema integrado, aunque esto no implique que sean exactamente iguales. Hemos visto que, en efecto, las palabras pueden ser orales y también gestuales, pero la multimodalidad no solo se refiere a “palabras gestuales” manuales, también debemos tener en cuenta las expresiones faciales y corporales, al igual que otros aspectos auditivos fundamentales en el lenguaje; pueden cambiar la gramaticalidad de una estructura. Por ejemplo, en español no conjugar un verbo es agramatical, como en el caso: Yo tener hijos, pero si le añadimos entonación y una pausa, se puede transformar en ¿¡Yo, tener hijos!?, lo que es comprensible como un efecto de duda.

Como afirma Payrató (2009, pp. 163-194), la “multimodalidad” se puede definir como cualquier tipo de comunicación que se obtiene a partir de cualquier código, medio o canal que no sea el lenguaje verbal. Aun así, todavía hay quienes se cuestionan la relación entre la multimodalidad y el lenguaje humano, es decir, ¿los elementos multimodales son lingüísticos, o extralingüísticos?, ¿tienen que ver con el lenguaje humano o son solo señales de comportamiento? Las respuestas a estas preguntas no son sí o no es, más bien, una escala de gradualidad, muchas posibilidades. Se deben incluir aspectos en ocasiones contados como no verbales como puedan ser, el silencio, el suspiro, el llanto...

A pesar de poder incluir incontables aspectos de la CNV, vamos a ofrecer el sistema más conocido de la comunicación multimodal, dividiéndose en dos niveles: el primero, formado por el sistema paralingüístico y el sistema kinésico; mientras que, el segundo, por el sistema proxémico y el cronémico.

2.5.1 Los sistemas de comunicación no verbal básicos: paralenguaje y quinésica

El sistema paralingüístico se refiere a los aspectos fónicos del lenguaje. Tomando en cuenta la clasificación de Poyatos (1994), hay subtipos. Uno de ellos, compuesto por las propiedades físicas del sonido (tono, timbre, intensidad y cantidad) y los diferentes tipos de voz, según cómo se utilicen los órganos del aparato fonador. Otro relacionado con elementos fisiológicos (tos, bostezo, carraspeo...) y emocionales (risa y llanto entre tantos). El tercer tipo incluye elementos cuasiléxicos como interjecciones como ¡*eh!*, ¡*ay!*, *eee...* Para finalizar, aparecen los tipos relacionados con la ausencia u duración de aspectos fónicos, como las pausas y los silencios (Ephratt, 2008, pp. 1911), y se diferencian según su duración, pudiendo ser de cero a un segundo y de más de un segundo. Todos los elementos aquí nombrados pueden modificar el significado de un enunciado; no es igual que te digan ¡*uy!* *Hola*, a un silencio y un *Hola*.

La segunda parte de este primer nivel es el sistema kinésico, que se refiere a lo percibido por la vista como movimientos o la posición corporal. Citando a Poyatos (1994), hay tres tipos: Los *gestos* (faciales o corporales) que son movimientos con valor comunicativo, las *posturas* que son posiciones corporales estáticas y las *maneras* son formas convencionalizadas de colocarse.

Los gestos son movimientos psicomusculares que tienen un valor comunicativo convencional, es decir, se usan de manera consciente o inconsciente según convenciones socio-culturales para producir un acto de comunicación. Como ya hemos visto antes, pueden ser faciales o corporales, aunque los corporales difícilmente se den de manera individual; siempre se acompañan de un visual, que incluso puede variar el significado. Los gestos faciales son de suma importancia; se dan en una zona (la cara) observable para el oyente mientras se fija en el orador cuando habla, ya que normalmente nos fijamos en sus labios, ojos y rostro en general. Por ello, dotar a nuestros alumnos de conocimientos para identificar e incorporar estas señales como guías para entender un mensaje total, y no únicamente lo verbal, resulta fundamental para facilitar una mejor comprensión por parte de nuestros aprendientes interculturales.

Las maneras son la forma de hacer un movimiento o una postura, y se entienden según a la forma convencional y a los hábitos de comportamiento culturales. Por eso, deben incluirse ambos aspectos a la hora de la enseñanza de una segunda lengua.

Han de aprender tanto las maneras gestuales y posturales, para saber los distintos tipos de maneras para un mismo gesto, como maneras de saludo, al igual que, las maneras de realizar hábitos de comportamientos culturales, para una mejor integración, como la manera de hablar en un bar o la cesión del asiento en el transporte público, por ejemplo.

Las posturas son las posiciones estáticas que muestra el cuerpo y comunican activa o pasivamente. Pueden formar parte de un gesto, tomando la postura final como resultado, o pueden ser entendidos como signos comunicativos independientes, como cuando alguien se cruza de brazos o se sujeta el mentón con las manos (indicador de pensamiento).

Estos tres tipos de signos pueden ser libres o trabados (Poyatos 1994b: 202-203), es decir, pueden emplear partes del cuerpo solo del emisor, o pueden entrar en contacto con los de las otras personas. Este segundo puede introducir a un concepto similar como el *sistema de contacto corporal*, de gran importancia en la comunicación humana, sobre todo en las culturas de contacto, en las que se puede entender como un sistema no verbal independiente. Esto puede ser de gran problema, a la hora de adaptación, ya que, no en todas las culturas se le da el mismo valor al contacto ni a la relación con la distancia y el espacio personal, algo en lo que podríamos introducir la mirada, que, a pesar de no ser un contacto directo, al tener un aspecto tan comunicativo, puede tornarse personal o privado una mirada de larga duración o de alta intensidad.

Algo indispensable para entender estos sistemas primarios es que se producen de manera consciente o inconsciente, y se combinan con signos verbales para emitir enunciados, aunque pueden emplearse de manera independiente, o apoyados por elementos cuasi-léxicos.

2.5.2 Los sistemas de comunicación no verbal culturales: la proxémica y la cronémica

A continuación, observemos el sistema secundario, formado por cronémica y proxémica. Estos sistemas de comunicación no verbal pueden modificar el significado de los sistemas primarios, interrelacionándose con estos, o de manera independiente comunicar y aportar información social y cultural.

La proxémica está relacionada con la percepción y la distribución del espacio, tanto a la situación espacial como a las distancias que existen entre dos o más elementos.

Según Cestero (2017, pp. 1076-1077), podemos distinguirla en tres categorías: proxémica conceptual, proxémica social y proxémica interaccional.

La proxémica conceptual trata los hábitos de comportamiento y ambientales relacionados con la idea del espacio que tiene una comunidad o cultura, la organización espacial como la distribución de una ciudad (zonas verdes, hospitales, etc.), que nos sirve para saber cómo una población entiende la ubicación espacial (en el centro, afueras, cerca...) y la incidencia que esto tiene en las acciones diarias.

En la proxémica social se incluyen los signos culturales que muestran el uso del espacio en las relaciones sociales (como se usan distintos espacios, parques, bares o el hogar), y el comportamiento de las personas ante una violación de la territorialidad.

La proxémica interaccional está relacionada con la relación de cada cultura con la distancia entre las personas mientras realizan actividades comunicativas interactivas y con las funciones de ciertos signos no verbales en la relación con otros signos de los distintos tipos de sistemas de comunicación.

Para esto, nos serviremos del esquema que propuso Hall (1968) para las distancias y los espacios.

- a) La distancia íntima: de 0 a 46 centímetros, guardado para el contacto físico para las relaciones íntimas.
- b) La distancia personal: de 46 a 122 centímetros, para personas afines como familias y amigos en una conversación.
- c) La distancia social: de 122 a 370 centímetros para conocidos y extraños.
- d) La distancia pública: desde los 3.7 metros en adelante para hablar en público.

La visión de cada espacio varía en función de los dos tipos de culturas existentes, las culturas de contacto y las culturas de no contacto, a la que debemos añadir las preferencias individuales, o a otros factores como la edad, el sexo o la temperatura.

Por último, la proxémica interaccional estudia, además, signos no verbales, que como anteriormente hemos visto pueden complementar o modificar el significado de otros signos, como si preguntamos acerca de la soltería de alguien mientras nos acercamos, mostramos interés o si nos separamos de manera clara de alguien puede ser entendido como rechazo o molestia.

El sistema cronémico se refiere al manejo del tiempo, donde también se distinguen tres subtipos, el conceptual, el social y el interaccional.

El sistema conceptual hace referencia a cómo se entiende el tiempo en una cultura, un ejemplo de ello es la puntualidad, o la monocromía (hacer solo una cosa a la vez, suelen ser estrictos con los planes y valoran el tiempo como algo valioso) o la policromía (hacer varias cosas en el mismo tiempo, son más flexibles).

El sistema social se centra en los signos culturales que muestran el uso del tiempo en las relaciones sociales como las horas de comida, la duración de reuniones o la estructura del día (algo muy importante también; a nadie se le ocurriría organizar un plan en agosto a primera hora de la tarde si las temperaturas rozan los 40° o quedar para comer a las doce del mediodía).

El tiempo interactivo es la duración de los signos de otros sistemas de comunicación con valor informativo, como por ejemplo la duración de las sílabas o el ritmo o pausas de una frase las connotaciones que tiene, o la duración de un abrazo entre otros.

Antes de finalizar con este apartado, debemos hacer hincapié en que los signos que conllevan significados sociales o culturales, desde la cronémica y otros apartados, muestran la relación directa en el resto de sistemas comunicativos y por ello, deben enseñarse en aula.

Otros sistemas de comunicación multimodal son el háptico y el olfativo, donde también se podrían incluir aspectos como la apariencia, la fisonomía o el entorno. El sistema háptico, es lo relacionado con el tacto, tanto las características del tacto (textura, temperatura o contacto) y las formas de tocar (acariciar, apretar...) y las funciones comunicativas del tacto: muestra de afecto, poder, intimidad... Estos gestos suelen ser tomados en cuenta en los saludos, por ejemplo, en relación con la duración del apretón, intensidad, número de besos...

Otro sistema sería el olfativo, relacionado con los olores. Debemos tener en cuenta que los olores provocan emociones, rememoran recuerdos y en algunas culturas sirven para describir. Además de esto, los olores pueden predisponer tanto positiva como negativamente a un interlocutor en sus interacciones sociales, aunque no en todas las culturas los olores sean igualmente entendidos como buenos o malos.

El interés del ser humano por la gestualidad se remonta hasta la Antigua Grecia y Roma, donde la gestualidad era empleada no solo en el teatro (elemento necesario en sus sociedades), sino también en la retórica. El gesto era indispensable para persuadir o enfatizar. La importancia de la gestualidad ha llegado hasta nuestros días, en el Renacimiento ya existían tratados sobre las formas gestuales como el *L'arte de'ceni* (1616, El arte del gesto). Aunque se tiene en cuenta a Darwin (1872) con *The Expression of the Emotions in Man and Animals*, como uno de los primeros en preocuparse en las expresiones corporales para la comunicación en diversas culturas. Ya en el siglo XX, Ekman y Friesen (1969) investigaban sobre los aspectos culturales de los gestos faciales para expresar emociones.

2.6 Cómo se encuentra lo no verbal en el mundo de la enseñanza de ELE

Para finalizar con este trabajo, creo conveniente aportar una perspectiva generalizada hacia la enseñanza de segundas lenguas, y cómo los distintos aspectos que hemos tratado influyen o qué pueden aportar a la docencia. El tema de este trabajo de investigación recae sobre el malentendido (ya hemos visto anteriormente que depende de la inferencia del oyente) y sobre la comunicación intercultural. Para recordar lo que supone ser un hablante de una lengua, tomaremos esta cita de Brucart (1999: 2) en la que expone lo siguiente:

[Ser] "hablante competente de una lengua implica no solo dominar aisladamente su léxico y sus estructuras gramaticales sino también saberlos articular en un discurso interactivo y saberlos utilizar de manera apropiada a los fines que el hablante intenta conseguir y al contexto social en el que emite sus enunciados".

Entonces, nosotros como profesores de ELE debemos ser catalizadores entre el alumno y la realidad comunicativa y expresiva de la cultura española. Es nuestra responsabilidad guiarles hacia un hacer comunicativo útil, con el cual sepan ser autónomos en una situación real. Para ello, como hemos observado a lo largo del trabajo, no solo sirve el bagaje léxico o gramatical, es también de suma importancia que sepan cómo interaccionar con una persona; este es el eje fundamental de la comunicación, y aún más de la intercultural, ser capaz de negociar los significados culturales y actuar de manera eficaz ante múltiples identidades de los posibles participantes en este proceso.

No solo explicar y mostrar la realidad de la CNV es clave para el alumno, sino que, también, trabajar en la frustración y despertar interés en ellos, para que una vez se encuentren en el obligado choque cultural cuando se comuniquen con personas que disponen de otras realidades vitales y culturales, no se sientan intimidados o inseguros, es indispensable hacerles ver, que de este choque o errores comunicativos, es desde donde se puede construir una verdadera interculturalidad, donde ambos sean responsables y aporten a esta nueva relación, sin la impuesta necesidad de deshacerse de lo previo para adaptarse al nuevo grupo, todos aportamos a la comunicación y todo elemento comunicativo es importante para llegar al éxito conversacional.

Hacer consciencia que cada cultura se refleja en cada lengua es de vital importancia para evitar una simple transferencia de los códigos no verbales de su lengua vernácula a la L2, lo que dará sin duda a diversos malentendidos, por ello, debemos hacerles ver que, un verdadero dominio de la lengua implica conocer las normas culturales de la sociedad de la L2.

No sólo el profesor debe ser un mediador cultural, el alumno debe ejercer un rol protagonista en este mismo proceso, aportar y ser consciente de las diferencias que surgen entre su lengua y la aprendida. El profesor debe estimular las capacidades críticas (análisis, comparación y síntesis) y la adquisición de valores

positivos que reduzcan la aparición de sentimientos/emociones negativas como la exclusión, apatía, intolerancia...

Como un ejemplo más de la exclusión que sufre el aspecto no verbal en el concepto de lengua, conviene tratar este tema de actualidad, en el que la RAE (Real Academia Española) y AWS (Amazon Web Services), han creado una herramienta de análisis del español para examinar mediante sistemas de Inteligencia Artificial miles de documentos de Internet para valorar el estado del español en el mundo. Por el momento, la herramienta dispone de 8.745.563 documentos de España y países hispanohablantes de América, en su mayoría, obtenidos de redes sociales, foros o textos periodísticos para observar las diferencias entre un lenguaje y otro.

Sus objetivos actuales son el estudio de extranjerismos, observando su proporción en los textos, el análisis de la riqueza léxica midiendo la diversidad de palabras y no perder de vista los errores lingüísticos que los identifica y cataloga como ortográficos, gramaticales, léxicos, de estilo y tipográficos. El resultado de esta herramienta será comparar la calidad del español por épocas o zonas y la detección de errores comunes en asistentes de voz entre otros.

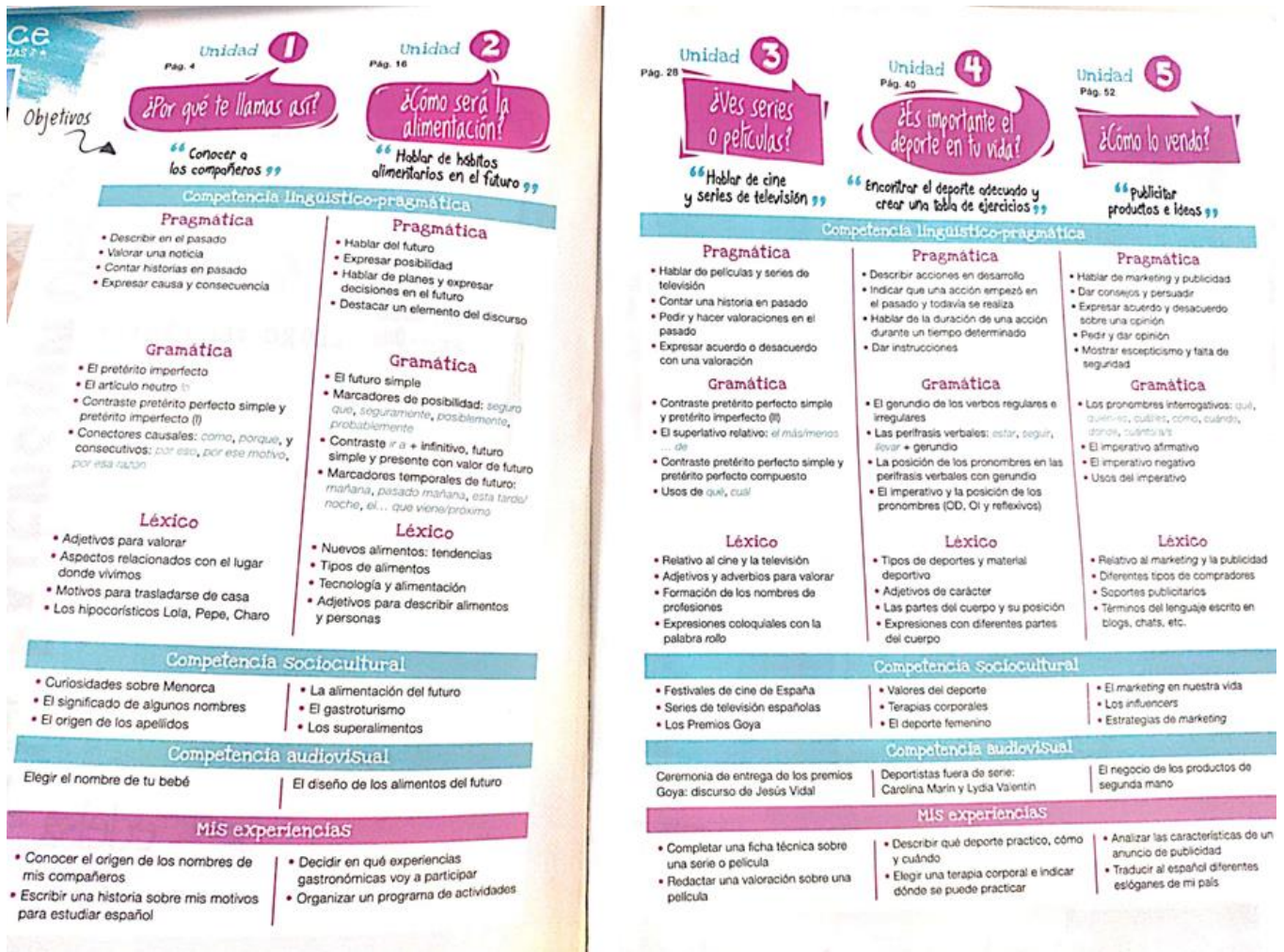
Toda implementación de tecnología en la lengua es positiva, pero si el objetivo es conocer las diferencias y usos del español en diferentes zonas geográficas, ¿por qué no incorporar a este algoritmo, vídeos, imágenes, o conversaciones reales para aumentar aún más la riqueza de este estudio? Quizá esta fase venga más adelante, tras un avance en esta tecnología, pero incluso en un momento de crecimiento en la comunicación por Internet vía vídeos como la actual, vemos como no se tiene en cuenta la CNV para la detección de malentendidos o diferencias culturales.

Como hemos observado, la comunicación no verbal resulta fundamental para trabajar sobre la temática que lleva este Trabajo de Fin de Máster, por lo que, debería ser un campo de estudio que lidere las futuras investigaciones o, al menos, debe ser un campo con mayor presencia tanto en los estudios de didáctica de ELE, como en los materiales que las editoriales ofrecen a los profesores para la docencia. A continuación, mostraremos el índice de dos libros diferentes para la enseñanza de español como lengua extranjera y como podemos apreciar, no se le destina ningún recurso a este apartado.

La primera fuente consultada es el libro *Experiencias* de la editorial Edelsa, donde vemos que ni siquiera en la competencia sociocultural aparece reflejado el contenido de lo no verbal, o en pragmática, donde se incluyen funciones como contar una historia o pedir y dar una opinión, en las que lo no verbal cobra gran importancia, tampoco aparecen. Aun así, aparecen materiales útiles como el uso de vídeos, en los que el

profesor, si tiene la formación suficiente de este tema, podría hacer hincapié e incorporar recursos para dotarle de mayor importancia a esta función comunicativa.

Imagen 5: Ausencia de lo no verbal en la enseñanza



Fuente: Índice del libro Experiencias

Este tema señalado no es cuestión del nivel del aprendiente; en este primer ejemplo, el libro se encuentra orientado a alumnos de nivel B1.1 y en el segundo ejemplo, que a continuación comentaremos, es para alumnos de nivel A1, por lo que podemos decir que la falta de presencia de la no verbalidad como herramienta preventiva de malentendidos y choques culturales es latente a lo largo del aprendizaje del español como segunda lengua tomando como ejemplos dos editoriales diferentes.

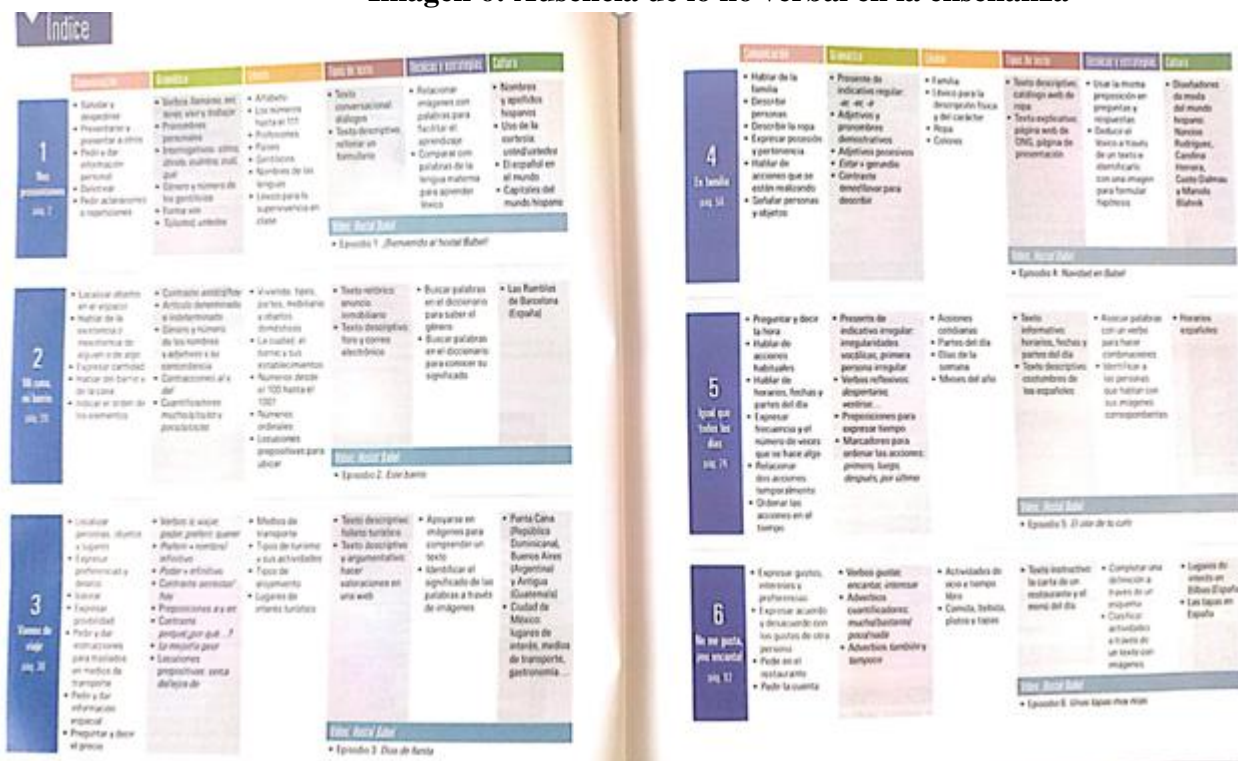
A lo largo de este TFM, creo que ha quedado abordada la necesidad de incorporar con la mayor brevedad posible estos contenidos a la organización de un curso de estas características, haciendo así del propio curso y material un mediador cultural, algo que debe potenciar el profesor para evitar así la perspectiva de distancia social entre un nuevo aprendiente, y quién sabe, si nuevo ciudadano con su segunda lengua y

cultura de acogida.

A continuación, expondremos el segundo libro analizado, *Frecuencias*, de la editorial Edinumen, para el nivel A1, que incorpora al título, con el español comunicativo para el siglo XXI. Algo positivo de este libro, y a diferencia de otros trabajados y consultados, es la importante inclusión ofrecida de la cultura hispana, es decir, no solo España en el centro, sino que también cuenta con los países americanos. A pesar de esto, no se incorporan elementos para evitar el malentendido entre hablantes de distintas culturas, más allá de una web serie que ofrecen de manera complementaria al libro de texto, del cual se podría extraer diferencias acentuales, de comportamiento o léxico entre los distintos protagonistas.

Aun así, de nuevo, la CNV no aparece reflejada en ningún momento, ni en el índice ni a lo largo de las unidades didácticas. Al igual que en el libro anteriormente mencionado, el trabajo del aspecto no verbal depende exclusivamente del trabajo del profesor en el aula, por lo que podemos decir que las editoriales, de momento, no se encuentran a la vanguardia del estudio y trabajo de este campo tan necesario para un correcto desarrollo sociocultural y lingüístico en los aprendientes.

Imagen 6: Ausencia de lo no verbal en la enseñanza

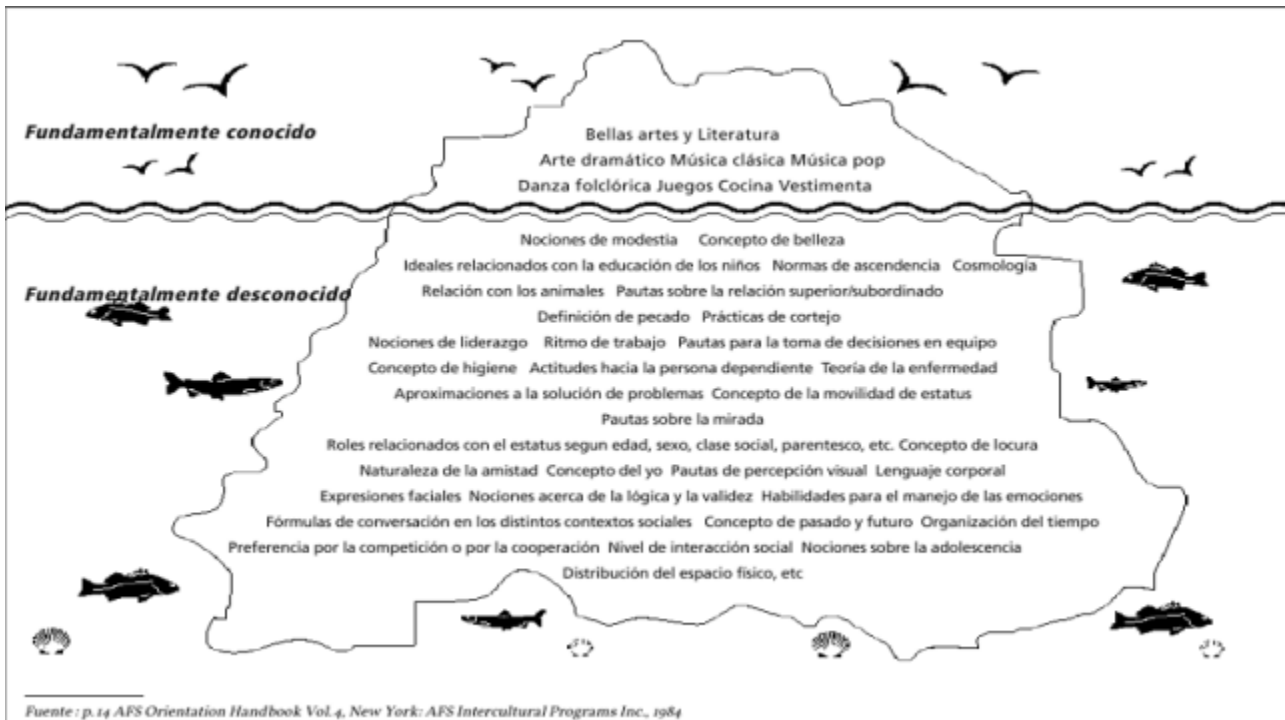


Fuente: Índice del libro Frecuencias

Como vemos en esta imagen, no faltan los contenidos gramaticales, léxicos, incluso apreciamos el apartado de cultura, pero como en momentos históricos anteriores, se resumen a una aparición de lugares turísticos, algo de información sobre ciudades o países, pero lejos de cómo esa cultura se comporta, cómo se realiza una acción o qué consideran educado o prohibido, algo que, sin duda, es de mayor interés comunicativo y

social para el alumno que conocer el escultor de alguna obra o los parques de la ciudad condal, como muy bien se muestra en esta imagen de Martinelli.

Imagen 7: La insuficiente enseñanza de las culturas



Fuente: Martinelli (2000: 19)

3. Conclusiones

Una vez finalizado el trabajo, me abordan varias ideas que creo necesarias destacar, al igual que la necesidad de cuestionarme sobre futuras líneas de investigación que plantear en relación a lo tratado y generar una base de estudio que permita una mejor investigación.

Para comenzar, la idea de comunicación como algo holístico, un total que necesita de distintas partes para completarse y ser efectiva. Hasta ahora, en la enseñanza de lenguas, se prioriza la verbalidad, todo aquello que sirve para comunicarse verbalmente, pero como hemos visto en este trabajo, las diferencias entre los hablantes debido a diferentes interpretaciones de señales como bien puedan ser los signos u otros elementos de la CNV, pueden ser definitivas. Como bien señala el refranero español: 'a buen entendedor, pocas palabras bastan', es decir, podemos interpretar un mensaje sin necesidad de darse una comunicación manifiesta mediante la oralidad, una mirada puede ser suficiente para transmitir un pensamiento o idea, solo que la dificultad reside en compartir el código, de ahí que, resulte tan difícil comunicarnos de esta manera con alguien con quien no tengamos suficiente conexión. De todos modos, al igual que el resto de habilidades en la vida, todo es mejorable y, por ende, motivo de práctica hasta un dominio adecuado en nuestros alumnos, ya que resulta útil para dotar a la comunicación de mayor profundidad y perspectivas desde las que ser abordada y trabajada.

Al ser el malentendido un suceso corregible encontramos aún más la necesidad de saber manejar una conversación, con esto me refiero a interpretar correctamente las señales que aparecen constantemente durante una charla. Saber si la otra persona no entiende lo que decimos, muestra signos de desinterés o si quiere cambiar de tema, son ejemplos de herramientas útiles que debe tener todo aprendiz de una nueva lengua para poder guiar la conversación hacia el éxito comunicativo.

Como hemos visto, sabemos que lengua y cultura son indisolubles, al igual que el uso que cada cultura dé a la comunicación, ya no solo para sus funciones, sino también, qué elementos se usan para comunicarse o qué es aceptable socialmente o no. Para esta parte de la lengua necesitamos aportar la multimodalidad del lenguaje, elemento indispensable para un correcto entendimiento de ambas partes, y aún más si sus culturas difieren, por lo que enseñar a comunicarse no solo se refiere a cómo hacer estructuras gramaticales correctas o conjugar adecuadamente los verbos, más bien, necesitamos saber entender y hacernos entender, da igual el medio o herramienta que utilicemos, al igual que, qué visión tiene esa cultura sobre los demás e intentar amoldarnos a ella, sin perder las raíces que nos forman como personas, para garantizar así una mejor impresión en los demás y facilitar así la incorporación del nuevo hablante al exogrupo, y por ende,

mayor grado de aceptación y voluntad por parte del otro para entendernos a pesar de las diferencias.

Para finalizar, la complejidad del ser humano no reside únicamente en el aspecto racional y consciente, somos un conglomerado de estados de ánimo, sentimientos, ideas y valores que nos forman, muchas veces estos permanecen ocultos tras nuestra voluntad de privacidad, por ello, todas las partes que forman la multimodalidad del lenguaje nos permiten conocer al otro un poco más, aspecto clave en la comunicación y aún más si es entre hablantes de distintas culturas, para acercarnos a su yo auténtico. Como hemos comentado a lo largo del trabajo, lo no verbal se manifiesta de manera involuntaria, por lo que escapa a nuestro control y pasa a ser una información más en las conversaciones, véase el tono de voz que expresa emociones o la cantidad de contacto que se ejerce sobre el otro, que nos puede explicar su relación real o grado de confianza. Para entender la inmensidad de la multimodalidad, podemos incluir la psicología de los colores, algo que, aunque a primera vista pueda parecer inocente, nos puede indicar cómo se siente una persona en función del color de ropa que haya decidido ponerse. Al igual que los colores, todo lo que nos rodea dice algo de nosotros, desde nuestra vestimenta y accesorios, hasta nuestros modales y perspectiva sobre la vida y responsabilidades, por ello, trabajar para descodificar a la otra persona en el momento de comunicación me parece más interesante y fructífero que limitarnos exclusivamente al mensaje, que puede encontrarse preparado. Es decir, si nos limitamos a entender exclusivamente los mensajes, la espontaneidad e interacción de la lengua oral quedan reducidas a un mensaje similar al que podemos encontrar en la lengua escrita, lo que nos muestra la gran diferencia entre prestar atención a estos aspectos u omitirlos.

Por parte de las futuras líneas de investigación, me gustaría encontrar mayor bibliografía mostrando la relación del hombre moderno y sus accesorios, como televisión, redes sociales o una mayor capacidad de interacción con los otros, puede afectar la manera en la que nos comunicamos, damos uso a la CNV, o qué ventajas e inconvenientes suponen para la comunicación intercultural.

Como hemos visto a lo largo de este trabajo, parecía que el abandono de lo no verbal era algo del pasado, pero aún vemos cómo se sigue obviando profundizar en sus estudios y en la relación que puede tener con la lengua actual, con la comunicación intercultural y demás cuestiones interesantes. Al estar inmersos en plena revolución tecnológica, se dice que el salto al ordenador cuántico desde el actual es superior al salto evolutivo del ábaco a nuestros ordenadores, deberían aparecer estudios sobre la manera de comunicarse mediante redes sociales, cómo puede facilitar la integración en otras culturas la gran cantidad de recursos culturales o comunicativos que nos encontramos en estas o cómo afecta en la manera que nuestra cultura es percibida por los demás en un espacio tan amplio como Internet.

Si tomamos perspectiva histórica, el español está sufriendo un crecimiento considerable en lo que a presencia global se refiere. No solo hablar de la importancia del turismo del mundo hispano (España es el segundo país que más turistas recibe al año), o cómo la música del género urbano o reggaetón ha conquistado la gran mayoría de locales nocturnos a lo largo del mundo, sino que, también aparecen nuevos artistas o series que contagian esta novedad del español. Considero que en este momento emergente de nuestra cultura las instituciones encargadas de dar a conocer el español deberían ser más partícipes, modernizarse para conseguir mayor visibilidad en esta sociedad en la que todo está a un clic.

Me hubiera gustado encontrar una bibliografía más amplia sobre cómo las RRSS facilitan la globalización y una mejora de la comunicación intercultural y social; si una persona india, por ejemplo, sigue a varios creadores de contenido españoles, puede acercarse a, antes de verse inmersos en una situación de aprendizaje del español o una inmersión lingüística, cómo nos expresamos, qué gestualidad usamos, es decir, podemos considerar este primer contacto global mediante Internet como un tráiler de nuestra lengua. Puede conllevar a situaciones negativas o desfavorables también debido a choques culturales o a inferencias no verbales que se puedan transmitir mediante una pantalla y que no refleje la realidad de nuestra cultura y lengua. Aun así, esta relación entre el hombre actual e Internet considero que puede ser muy interesante y se encuentra abandonada. Aún más, si nos centramos en cómo se podrían atajar cierto número de malentendidos o dificultades en la comunicación intercultural usando estas herramientas tan comunes.

4. Bibliografía

Alarcos Llorach, E. (2000). *Gramática de la lengua española*. Espasa Calpe.

Ardil, A. (2016). *El lenguaje no verbal. Claves culturales para la competencia comunicativa e intercultural*. (Trabajo de Fin de Máster). Universidad de Oviedo, España. Recuperado de <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/38459>.

Bi, J.W. (1995). *Non-verbal communication*. En W. Z. HU (ed.), *A dictionary of British and American culture*. Beijing: Foreign Language Teaching and Research Press.

Brucart, J. M. (1999). *La gramática en ELE y la teoría lingüística: Coincidencias y discrepancias*. Red ELE. Revista española de didáctica/ español lengua extranjera 3.

Cestero Mancera, A.M. (2016). *La Comunicación no verbal: propuestas metodológicas para su estudio*. Linred: Lingüística en la Red, n. 13 (2015-2016).

Cestero Mancera, A. M. (2017). *La comunicación no verbal*. En A. M. Cestero Mancera e I. Penadés Martínez (eds.), *Manual del profesor de ELE*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.

Chávez, Fidel (1993), *Redacción avanzada*, Alhambra Universidad, México.

Comunicación. EcuRed. [página web] [actualizado 26 Mar 2022; citado 26 May 2022]. Disponible en: <http://www.ecured.cu/index.php/Comunicaci%C3%B3n>.

Eco, Umberto (1977): *Tratado de semiótica general*. Barcelona: Lumen

Ephratt, Michal (2008): *The functions of silence*. *Journal of Pragmatics*, 40.

Escandell Vidal, M.V. (2005). *La comunicación*. Madrid: Gredos.

EURYDICE (2001): *La enseñanza de las Lenguas Extranjeras en el contexto escolar europeo*. Madrid. MECD. Secretaría General de Educación y Formación Profesional. CIDE.

Fernández Sotelo, J.L. (1990). *La comunicación en las Relaciones Humanas*, México: Ed. Trillas.

Fernández, M. (1992). *Comunicación Pre - verbal y deficiencia auditiva: Reflexiones para la intervención psicológica y la investigación*. Revista interuniversitaria de formación del profesorado. N° 14 pág. 223 - 233. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=255045>.

Ferré, Rosario. (1997). *La casa de la laguna*. New York. Knopf Doubleday Publishing Group.

Ferrer, Eulalio, (1994). *El lenguaje de la publicidad*, Fondo de Cultura Económica, México.

Fonseca, S; Correa, A; Pineda, M. y Lemus, F. (2011). *Comunicación oral y escrita*. México: Pearson Educación.

Galeano, Susana. (2022). *El número de usuarios de internet en el mundo crece un 4% y roza los 5.000 millones*. [https://marketing4ecommerce.net/usuarios-de-internet-mundo/#:~:text=Los%20usuarios%20de%20internet%20en,\(7.910%20millones%20de%20personas\)](https://marketing4ecommerce.net/usuarios-de-internet-mundo/#:~:text=Los%20usuarios%20de%20internet%20en,(7.910%20millones%20de%20personas)).

Gumperz, J.J. (1995). *Mutual inferencing in conversation*. En I. Marková, C.F. Graumann and K. Foppa. (eds.), *Mutualities in Dialogue*. 101-123. Cambridge: Cambridge University Press.

Hall, E. T. (1968). Proxemics. *Current Anthropology*, 9 (2/3), pp. 83-108.

Hinnenkamp, V. (2001). *Constructing Misunderstanding as a Cultural Event*. En Di Luzio, A., Günter, S. y Orletti, F. (eds.) *Culture in Communication. Analysis of intercultural situations*. 211-243. Amsterdam: John Benjamins.

House, J., Kasper, G. y Ross, S. (2003) *Misunderstanding talk*. En House, J., Kasper, G., y Ross, S. (eds.), *Misunderstanding in Social Life: Discourse approaches to problematic talk*. 1-21. Great Britain: Pearson Education.

Huici, C. y M. Ros. (2014): *Identidad comparativa y diferenciación intergrupala*. *Psicothema*, 5.

Instituto Cervantes (Alcalá de Henares). (2006). *Plan curricular del Instituto Cervantes: Niveles de referencia para el español*. Disponible en: https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/plan_curricular/niveles/11_saberes_y_comportamientos_introduccion.htm.

Jakobson, R: 1985 (1963), *Lingüística y poética* en Ensayos de Lingüística general, Planeta-Agostini, Buenos Aires.

K. Berlo, David. (1960). *El proceso de la comunicación*. Buenos Aires, El ateneo.

León, A. (2005). *Estrategias para el desarrollo de la Comunicación Profesional*. Editorial Limusa. México.

Recuperado de:
[https://books.google.com.co/books?id=2yXjdKrQh4C&pg=PA4&lpg=PA4&dq=Le%C3%B3n+A.\(2005\).+Estrategias+para+el+desarrollo+de+la+Comunicaci%C3%B3n+Profesional&source=bl&ots=Y54fgsFcQb&sig=GIObQD4xLLUyPoSkYsYLw8QAees&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiLvPPivuffAhUwrlkKHSQBRAQ6AEwA3oECAcQAQ#v=onepage&q=Le%C3%B3n%20A.%20\(2005\)%20Estrategias%20para%20el%20desarrollo%20de%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20Profesional&f=false](https://books.google.com.co/books?id=2yXjdKrQh4C&pg=PA4&lpg=PA4&dq=Le%C3%B3n+A.(2005).+Estrategias+para+el+desarrollo+de+la+Comunicaci%C3%B3n+Profesional&source=bl&ots=Y54fgsFcQb&sig=GIObQD4xLLUyPoSkYsYLw8QAees&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiLvPPivuffAhUwrlkKHSQBRAQ6AEwA3oECAcQAQ#v=onepage&q=Le%C3%B3n%20A.%20(2005)%20Estrategias%20para%20el%20desarrollo%20de%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20Profesional&f=false)

Linell, P. (1995). *Troubles with mutualities: towards a dialogical theory of misunderstanding and miscommunication*. In I. Marková, C.F. Graumann and K. Foppa. (eds.), *Mutualities in Dialogue*. Cambridge: Cambridge University Press.

Rojo, L. M. (2003). *Dimensiones principales de la comunicación intercultural*. Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas, (8), 81-90.

Mancini, V. (2001). *Multiculturalidad, Interculturalidad: Conceptos y estrategias*. Bolonia: Universidad de Boloña.

Marconi, Marina de Andrade y Presotto, Zélia Maria Neves. (2001). *Antropologia: uma introdução*, 5 ed., São Paulo, Atlas.

Martín Rojo, L. (2003). *Dimensiones principales de la comunicación intercultural* [en línea]. En Educación y Futuro. Revista de investigación aplicada y experiencias educativas núm. 8. Universidad Autónoma de Madrid. Disponible en la web: <http://www.researchgate.net/publication/28119116>.

Martinelli, S. (coord.) 2000. *Aprendizaje Intercultural*. Catálogo de publicaciones del Ministerio de Educación. Editorial del Consejo de Europa.

Martinet, André. (1972) *Elementos de lingüística general*, Madrid, Gredos. Apartados 1.8-1.2, pp. 20-27.

Merinero, S.I. (1998). *La comunicación no verbal en la enseñanza de español como lengua extranjera*. In *Lengua y cultura en la enseñanza del español a extranjeros: actas del VII Congreso de ASELE* (pp. 271-276). Ediciones de la Universidad de Castilla- La Mancha.

Merino Jular, E. (2010). *Culturas y creencias malentendidas dentro y fuera de la clase de L2 para inmigrantes adultos*. *Bellaterra Journal of Teaching & Learning Language & Literature*, 3. 70-87.

Miquel López, L., & Sans, N. (2004). *El componente cultural: un ingrediente más en las clases de lengua*. *RedELE: Revista Electrónica de Didáctica Español Lengua Extranjera*, 0.

Moreno Fernández, F. (2009). *Integración sociolingüística en contextos de inmigración: marco epistemológico para su estudio en España*. *Lengua y migración*, 1:1, 121-156.

Motoko, H. (2017). *El malentendido en la comunicación entre japoneses y españoles*. Recuperado 5 de junio de 202, de <http://hdl.handle.net/10017/42062> .

Nikleva, D. G. y López-García, M. P. (2016). *Introducción a la enseñanza del español a inmigrantes: dimensiones didácticas e interculturales*. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 9(19), 31-43. Disponible en: <http://espiral.cepcuevasolula.es/> .

Olarrea, A. (2005). *Orígenes del lenguaje y selección natural*. Madrid: Equipo Sirius.

Özyürek, A. y B. Woll (2019). *Language in the visual modality: co-speech gesture and sign language*. En P. Hagoort (ed.), *Humanlanguage from genes and brains to behavior*. Cambridge: MIT Press.

Paricio, M. S. (2004). *Dimensión intercultural en la enseñanza de las lenguas y formación del profesorado*, en *Revista Iberoamericana de Educación*, 34 (4).

Payrató, L. (2009). *nonverbal communication*. En J.O. Östman y J. Verschueren (eds.), *Key notions for pragmatics*. Ámsterdam: John Benjamins.

Portolés, J. (2004). *Pragmática para hispanistas*. Madrid: Síntesis.

Poyatos, F. (1994a): *La comunicación no verbal: cultura, lenguaje y conversación*, 2 vols., Madrid, Istmo.

Poyatos, F. (1994b): *La comunicación no verbal. Paralenguaje, kinésica e interacción*, Madrid: Istmo.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.5 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [05/06/2022].

Ricci-Bitti, P. E. y Cortesi, S. (1980). *Comportamiento no verbal y comunicación*. Barcelona: Gustavo Gili.

Roca-Pons, J. (1975). *El lenguaje*. Barcelona, Teide.

Rocha, Everardo P. Guimarães, (2000), *O que é etnocentrismo*, 11.ed., São Paulo, Brasiliense.

Samovar, L. A., Porter, R. E. & Stefani, L. A. (1998). *Communication between cultures* (3rd ed.). Belmont, C.A.: Wadsworth Publishing Company.

Selles, J. (2008). *Propuestas Antropologías para el S XX*. Navarra: EUNSA Ediciones.

Sercu, L. (2002). “*Autonomous Learning and the Acquisition of Intercultural Communicative Competence: Some Implications for Course Development*”, in *Language, Culture and Curriculum* 15, 1: 61-74.

Silvio, J. (1993). *La Comunicación en el Nuevo Contexto Tecnológico en: Una Manera de Comunicar el Conocimiento*. Caracas, Venezuela: UNESCO/CRESAL.

Serrano, S. (1983). *La semiótica: una introducción a la teoría de los signos*. Barcelona: Montesinos.

Soler-Espiauba, D. (2009): *Los contenidos culturales en la enseñanza del español 2/L*, *Estudios de lingüística*: E.L.U.A. 3, 215-248.

Tarrés CS. (2001). *El cuidado del “otro” diversidad cultural y enfermería transcultural*. *Gazeta de Antropología*. [Internet]; 17(15):1-6. Disponible en: <http://www.gazeta-antropologia.es/?p=3267>.

Tzanne, A. (2000). Calsamiglia Blancafort, H. y Tusón Valls, A. (1999). *Las cosas del decir*. Barcelona: Ariel.

Villalba Martínez, F. (2003). *Recursos para la enseñanza oral del español a inmigrantes no alfabetizados. Primer y segundo ciclo de ESO*. Madrid: Consejería de Educación.

Wagner, P., Z. Malisz y S.Kopp (2014). *Gesture and speech in interaction: An overview*. *Speech Communication*, 57.

Weber, E. (1996) *La interculturalitat comença per un mateix*, dCIDOB, 56:20-22.

D./D^a

CERTIFICA:

Que el trabajo titulado: _____, ha sido realizado bajo mi dirección por el alumno/a D./D^a

Alcalá de Henares, a _____ de _____ de _____

Firmado: