

EL GESTO EN LA IMAGEN PÚBLICA Y LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL EN UN AMBIENTE INTERCULTURAL.

Ileana Sorolla Fernández¹

Resumen

El artículo se centra en el gesto, como uno de los elementos no verbales de mayor variedad y riqueza comunicativa, y argumenta con resultados de investigación la necesidad de introducir un enfoque intercultural que priorice la reflexión sobre el uso de los códigos verbales y no verbales en la formación comunicativa profesional y el diseño de imagen pública de directivos de determinados sectores de la administración pública. El autor se enfoca específicamente en la gestión migratoria internacional, de modo que favorezca la preparación para hacer frente a los retos de un desempeño profesional y comunicativo en ambientes interculturales.

Palabras clave

Gesto, comunicación profesional, comunicación intercultural, administración pública, gestión migratoria internacional.

Abstract

This article emphasises in gesture as one of more communicative diverse nonverbal elements, and offer research arguments for the introduction of an intercultural approach to the use of verbal and nonverbal codes in professional communication training and public image design for leaders and managers in different sectors. The author focuses the analysis on international migration management, in order to improve professional and communicative skills in intercultural environments.

Keywords

Gesture, professional communication, intercultural communication, management, management of international migration.

Introducción.

La formación comunicativa profesional para el desempeño en diferentes ámbitos de la administración pública, ha dado primacía al discurso verbal. Sin embargo, el desarrollo de la competencia lingüística en la lengua materna o en una segunda lengua resulta insuficiente cuando el directivo debe interactuar ya sea en una cultura ajena a la suya, o con interlocutores hablantes de lenguas extranjeras o pertenecientes a culturas diferentes. Este hecho es especialmente importante en el caso de los directivos de la gestión migratoria internacional, cuya actuación y comunicación profesional frecuentemente se desarrolla en un ambiente intercultural, entendido este como aquellas condiciones del contexto comunicativo, que se caracterizan por la coexistencia de códigos lingüísticos y referentes culturales diversos (Arango, 2008, Rizo, 2008).

Estas condiciones de actuación y comunicación profesional exigen una constante superación de los directivos de la gestión migratoria, mediante el desarrollo de la competencia comunicativa, de habilidades de tipo cognitivo-afectivas y lingüísticas, combinadas con el conocimiento de las características del auditorio (o del interlocutor) y el dominio de la información necesaria para la evaluación y toma de decisiones, ajustadas a las particularidades de la situación y el contexto (Sebeok, 1973; Leontiev, A.A., 1981; Savignon, 1996; Sorolla, 2002).

Al mismo tiempo, el directivo de la gestión migratoria es un funcionario público que con su desempeño profesional durante la interacción con públicos internos y externos, se convierte en agente de la conformación de la imagen pública de su organización y de la autoridad que representa. Asumimos por imagen pública, el conjunto de creencias y asociaciones que poseen los públicos que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas, productos o servicios, marcas, empresas o instituciones (Garnett, 1992; Fernández, 2009; Martínez, 2011). Así, el diseño de la imagen pública de un funcionario o directivo, la enfocamos como el conjunto de estrategias destinadas a generar impresiones en un determinado público o colectividad, partiendo no sólo de su apariencia física, sino de sus estrategias de comunicación verbal y no verbal, de modo que en un proceso de diseño integral, estos tres elementos produzcan una imagen coherente entre su decir, su hacer y su parecer en un determinado escenario social (Martínez, 2011).

El diseño de la imagen pública de un directivo, presupone conocer al individuo, a su contexto de actuación profesional y a la organización, para detectar sus fortalezas y oportunidades y diseñar una formación comunicativa más eficaz, que responda a una estrategia de comunicación profesional efectiva, tanto en lo instrumental de la profesión, como en el comportamiento del directivo en lo físico, en lo verbal, visual, audiovisual y ambiental, y que proyecte al mismo tiempo una imagen de credibilidad y confianza.

Sin embargo, los directivos de la gestión migratoria se forman en diferentes áreas del saber-hacer-ser, mas por lo general no se capacitan específicamente para enfrentar la complejidad comunicativa propia de las condiciones interculturales de su actuación profesional. El aspecto comunicacional de esa actividad, se sustenta de forma espontánea en las cualidades comunicativas individuales y experiencias profesionales de los directivos. Al mismo tiempo, el aspecto lingüístico del problema se asocia tradicionalmente con el dominio de la lengua extranjera y, en particular, con el nivel de desarrollo de las habilidades lingüísticas del alumno.

En contextos de comunicación intercultural, los directivos de la gestión migratoria internacional al entrar en contacto con una lengua y cultura nuevas, no sólo llevan consigo una identidad propia, una cultura y un estatus social determinados, sino que también parten de la competencia lingüística y sociolingüística en su lengua materna e incorporan a las nuevas situaciones el repertorio de signos no verbales de su propia cultura, los que influyen significativamente en cómo se desempeñan con el interlocutor y en la manera en que se posicionan ante la otra lengua y la otra cultura.

Es reconocido que los elementos no verbales desempeñan un papel relevante en la comunicación interpersonal: estudios realizados por Mehrabian (1972) muestran que sólo un 7% del mensaje se transmite de forma puramente verbal, un 38% se transmite de forma vocal (mediante el volumen, el ritmo, la entonación, el tono de voz, etc.) y un 55% del mensaje se transmite de forma no verbal. Asimismo, los elementos no verbales resultan de importancia en los procesos de formación de impresiones, en la expresión de emociones y en la conformación de la imagen pública de la persona.

Pequeñas diferencias en el uso de los elementos no verbales pueden crear dificultades en la interacción y por tanto en las percepciones mutuas entre personas con culturas

distintas, incluso si éstas recurren a la misma lengua para comunicarse. En el caso de culturas muy cercanas, la percepción de las diferencias se torna más difícil, pues se tiene conciencia de las diferencias léxico-gramaticales, pero no se asume como un factor relevante las diferencias entre los medios expresivos no verbales que acompañan el discurso verbal. Algunos elementos no verbales son universales, pero otros muchos son específicos de una determinada cultura; por lo tanto, el directivo no debe transferirlos automáticamente, ya que ello daría lugar a diversos problemas comunicativos.

De ahí la necesidad de introducir en la formación comunicativa profesional para determinados sectores de la administración pública, como es el caso de la gestión migratoria internacional, un enfoque intercultural que priorice la reflexión sobre el uso de los códigos verbales y no verbales entre culturas, de modo que favorezca su preparación para hacer frente a los retos de un desempeño profesional en un mundo caracterizado por la globalización, el multilingüismo, la movilidad y la migración. Ello remite a la búsqueda de soluciones a los problemas de la formación comunicativa para la gestión migratoria, mediante una articulación de la investigación lingüística aplicada con la formación profesional, que favorezca la pertinencia de la comunicación en ese ámbito, en lo cual el componente no verbal ocupa un lugar no siempre reconocido.

Para incorporar los elementos no verbales a la formación comunicativa para el desempeño profesional en un ambiente intercultural, se requiere profundizar inicialmente en los rasgos que identifican al directivo como miembro de un grupo étnico-cultural específico. Para ello, nos hemos centrado en el estudio de uno de los elementos no verbales de mayor variedad y riqueza comunicativa, como es el caso del gesto. Para que este pueda ser incorporado a la formación comunicativa del directivo de una manera didácticamente ordenada, de forma que favorezca la comunicación intercultural, es un requisito disponer de una metodología para crear inventarios de gestos debidamente caracterizados, conocer cómo se conjugan con el discurso verbal y qué función desempeñan en ese vínculo.

Sobre el marco teórico y la metodología.

Los estudios del gesto se han desarrollado en el marco de las disciplinas de la comunicación, la antropología y la lingüística aplicada desde las vísperas de la Segunda Guerra Mundial, impulsados por las estrategias geopolíticas de las grandes potencias,

que generaron nuevas necesidades asociadas a la correlación de fuerzas emergente en el escenario internacional. Hasta finales de la década de los sesenta del pasado siglo, predominó sin embargo el paradigma lingüístico centrado en el análisis del sistema abstracto de la lengua, menospreciando las variantes de su uso práctico en la comunicación como simples epifenómenos de estructuras más generales. Los análisis de los actos de habla presentaban unas facetas en el uso de la lengua que no habían sido atendidas hasta entonces, quedando prácticamente desapercibidas por las teorías del sistema abstracto.

El impulso de la pragmática y la sociolingüística desplazó a los estudiosos del lenguaje de las estructuras internas del sistema al estudio del uso, del habla, del contexto, a centrarse en otras estructuras, como la coherencia del discurso, la comunicación interpersonal, los aspectos pragmáticos en el uso de la lengua y las relaciones de la actuación lingüística con una teoría general de la acción. Se impulsan así los estudios descriptivos e interculturales y las investigaciones de campo de disciplinas como la lingüística aplicada, la etnografía, la antropología, que abordan el gesto como parte del esfuerzo por profundizar en las particularidades étnico-culturales que influyen en el aprendizaje y uso de las lenguas extranjeras y la comunicación.

En la segunda mitad del siglo XX, sus resultados se extienden a diversos campos de la administración pública, la actividad política y la comunicación social y el estudio del valor comunicativo de los gestos se incorpora a la formación en cuestiones prácticas de comunicación intercultural de directivos y profesionales de diferentes ámbitos, a la asesoría a agencias comerciales y del gobierno en el campo de las relaciones interculturales, y se aplica en el campo de los negocios y la enseñanza de lenguas extranjeras (Garnett, 1992, Burke, 2004, Fernández, 2009).

El énfasis en la perspectiva intercultural para la formación comunicativa profesional, se ha aplicado en el desarrollo de la competencia intercultural y el diseño de estrategias de actuación discursiva con la consideración de los resultados de estudios sobre los gestos y otros elementos no verbales desde finales de los años 90 (Leontiev, 1987, Byram, 1997, Sorolla 2002, 2010).

Es en esa década cuando el conocimiento y las habilidades interculturales se convierten en una parte integral del currículum, se desarrolla la aplicación docente de la teoría de la

actuación discursiva (Vygotsky, 1966, Leontiev, 1987) y aparecen varios modelos de competencia intercultural susceptibles de ser aplicados en la formación comunicativa (Lustig & Koester, 1993). En el caso de Byram (1995), propone una definición operacional de competencia intercultural, que incluye las competencias sociolingüística, estratégica y sociocultural, bajo un el esquema de tres saberes: el *savoir-être* o cambio de actitud; el *savoir*, o la adquisición de nuevos conceptos, y el *savoir faire*, o aprendizaje a través de la experiencia. En estudios posteriores, el mismo autor incorpora a su definición cinco conocimientos (*savoirs*) y habilidades: el saber propio y de los otros, el saber cómo interpretar y relacionar información, el saber cómo involucrarse con las consecuencias políticas de la educación y cómo tener conciencia crítica, el saber cómo descubrir información cultural y el saber cómo valorar las actitudes y valores de los otros (Byram, 1997).

El gesto *per se* ha sido concebido como objeto de los estudios sobre kinésica, disciplina que estudia los movimientos corporales. Para su aplicación didáctica, son referentes fundamentales los trabajos del antropólogo Ray L. Birwhistell, (1970), según el cual, el gesto debe ser estudiado en el marco de su funcionamiento, vinculado con el lenguaje verbal y con otros elementos no verbales del comportamiento del individuo que poseen valor comunicativo en la interacción.

Bajo esa perspectiva, el estudio del gesto se ha integrado con los estudios sobre la influencia en la comunicación interpersonal de los factores espaciales y de proximidad entre hablantes, que se desarrollan en el campo de la proxémica, a partir de los resultados recogidos en el trabajo *The Hidden Dimension* (1969), del antropólogo Edward T. Hall.

Por otra parte, Fernando Poyatos (2003), quien acuñó el término kinésica en español, vinculó los estudios de los movimientos corporales con el estudio comunicativo de las señales vocales o paralingüísticas, y sus resultados han tributado a la formulación de propuestas teóricas y metodológicas para la investigación en diversos campos disciplinares y la aplicación en diferentes ámbitos de la práctica profesional.

En el caso de Cuba, se han realizado estudios orientados a la identificación y descripción de los gestos más utilizados en la comunicación interpersonal del cubano, y al descubrimiento de las particularidades de su combinación con otros elementos no

verbales y verbales (Sorolla, 1985). En esos estudios, se ha seguido una estrategia metodológica, basada en la diversificación de métodos y fuentes de datos que abarcan:

- la recopilación y el estudio de las diferencias interculturales en las formas de realización y en los significados atribuidos a elementos no verbales en la comunicación interpersonal;
- un estudio exploratorio, realizado en La Habana, mediante la observación y recogida de datos a partir de anotaciones descriptivas, registros fotográficos y fílmicos del comportamiento no verbal espontáneo en actividades públicas;
- la observación y notación descriptiva de los gestos utilizados en la conversación (diálogo), el monólogo, en descripciones y debates, realizados en condiciones naturales y experimentales, y en diferentes situaciones comunicativas y contextos organizacionales;
- el análisis del uso de somatismos en obras de la literatura cubana de ficción;
- la entrevista y la aplicación de un cuestionario de gestos.

La observación y recogida de datos preliminares demostró la pertinencia de un enfoque multicanal en la descripción de la realización del gesto, que tomara en consideración su relación con el canal de comunicación sonora (verbal-vocal), visual (dinámica-estática) y táctil (contacto visual y físico). Así, la guía de observación recogió los rasgos siguientes:

- forma de realización;
- duración y terminación en tiempo y espacio;
- frecuencia con que se encuentra en las distintas situaciones comunicativas;
- forma en que se combina con el texto verbal;
- relación de significación y uso con factores de la situación y el contexto;
- comunidad de uso y combinación en la comunicación del rasgo dentro del grupo;

Para la descripción de la forma, se consideró la variación de ciertas cualidades, que alteran su contenido expresivo y significativo, y pueden modificar otros elementos no verbales y verbales:

- orientación de la acción (hacia sí-hacia otros y segmento corporal localizado por el gesto –dirigido a la cabeza, rostro, abdomen superior, abdomen inferior, brazos, etc.);

- segmento corporal que efectúa el gesto (dedo, mano, antebrazo, cabeza, etc.);
- intensidad o tensión muscular del segmento corporal que efectúa el gesto: muy tensas, medias o débiles;
- campo, según el recorrido del movimiento: amplio, medio o breve (por ejemplo: el movimiento de la mano en una negación puede ser de campo más amplio, medio o incluso breve para la negación disimulada);
- velocidad del movimiento (el guiño muy rápido puede ser disimulado, el medio tal vez sea franco, mientras que el lento y con tensión muscular muy acusada puede reflejar malicia o complicidad picaresca);
- pausa o interrupción cinésica: simultánea o alternante con la pausa verbal.

Los registros del comportamiento no verbal espontáneo en actividades públicas, realizados con medios comerciales fotográficos y fílmicos (durante desfiles masivos, actividades culturales y fiestas populares), así como los resultados de la observación y notación descriptiva de los gestos utilizados en diferentes situaciones comunicativas y contextos organizacionales, fueron analizados a partir de los indicadores recogidos en la guía de observación.

Ese estudio permitió recopilar la información y experiencias de campo necesarias para la elaboración de un cuestionario de gestos, capaz de captar la información para identificarlos, describirlos y explicar sus características y formas de combinación en el discurso oral (ILL, 1988). Al mismo tiempo, muestran la forma en que el uso de gestos de diferente naturaleza influye en el desarrollo y resultados de la comunicación profesional y en la percepción mutua de los interlocutores. Los resultados de carácter descriptivo y su explicación teórica, han sido introducidos en diferentes cursos orientados a la formación comunicativa profesional de directivos de la administración pública y de empleados en el campo de la gestión migratoria internacional, haciendo énfasis en una perspectiva intercultural, dadas las características de la actuación profesional de estos sujetos.

Discusión de los resultados.

Al analizar las manifestaciones gestuales registradas en el marco de sus situaciones comunicativas y contextos, tanto en condiciones naturales como experimentales, se comprobó la influencia de un conjunto de factores, que resultaron de importancia

fundamental para la interpretación del valor expresivo-emocional y de significación de los gestos. El significado del gesto resultó coherente al ponerse dentro de la situación comunicativa y en relación con el tema del discurso, con los otros elementos no verbales concomitantes y con las características de los hablantes, los vínculos entre los interlocutores, sus antecedentes y posicionamiento mutuo durante la comunicación. La contextualización de los gestos evidenció su valor semántico no solo como modificadores de las estructuras lingüísticas del discurso, sino también como fuentes complementarias de información para el hablante durante su orientación en la situación comunicativa y en las características del interlocutor.

Sin embargo, cuando los registros de los gestos en imágenes estáticas, aisladas del texto verbal y del contexto comunicativo, se presentaron a los sujetos para su reconocimiento, la interpretación de los posibles significados del somatismo se dificultó y se diversificó considerablemente, indicando a una polisemia del gesto. El mismo obstáculo se constató al aplicar el cuestionario, cuando se indagó por un gesto concreto, independiente y desarticulado de un contexto lingüístico y extralingüístico de funcionamiento. Los sujetos tuvieron dificultad para reconocer y evaluar el significado del gesto y sus posibilidades de combinación con medios de expresión verbal, pues apuntaron que su interpretación dependía de las características de los contextos y situaciones comunicativas en las que se produjera la actuación discursiva, de las relaciones entre los hablantes y de sus rasgos individuales.

Resulta importante señalar que estos comentarios de los entrevistados se produjeron de modo general con los gestos expresivo-emocionales, reguladores y connotativos, aunque también se refirieron a gestos categorizados como simbólicos y descriptivos. Esta observación generalizada, confirma que el valor semántico y pragmático de los gestos como medios de expresión kinésica, se conforma cuando se incorporan al sistema comunicativo del hablante, articulados en el lenguaje con los medios de expresión verbal, y son realizados en la comunicación y la actividad conjunta.

Es el caso de los movimientos o rasgos corporales espontáneos, reactivos, que se manifiestan como síntomas de un estado fisiológico o afectivo-emocional: el llanto, el sonrojo, algunas interjecciones, gestos de autoprotección, el erizamiento de la piel. Estos somatismos por naturaleza propia, no desempeñan una función semántico-significativa, sino la función emocional primaria del lenguaje, como una de sus formas histórico-evolutivas más primitivas: la función expresiva y la información que

transmiten resulta de ser observada y relacionada con un estado previamente descrito y sistematizado, donde adquieren significación.

La función expresiva de los gestos se diferencia de la reacción de expresión ante un estímulo, o de un síntoma de estado fisiológico, cuando en la comunicación queda implicada en el contenido semántico del lenguaje: la señal involuntaria o síntoma debe alcanzar un significado consciente para el interlocutor, que descubre una relación entre el movimiento o señal que observa y lo que la provoca, reconociéndola como signo de ese estado (por ejemplo, un bostezo que es señal o síntoma de somnolencia, es interpretada por el interlocutor como signo de aburrimiento). A la vez, dado que el gesto cumple esa función con respecto al otro, tomamos conciencia de su significación y de la influencia que ejerce en el interlocutor, y por tanto, alcanza significación también para nosotros (por ejemplo, aprendemos que simulando un bostezo comunicamos al interlocutor nuestro aburrimiento). Así, el gesto expresivo, en su inicio síntoma somatogénico, se convierte por medio de la actividad social y la comunicación, en un portador de significación no cuando acompaña al estado afectivo del sujeto, sino cuando lo designa, cuando desarrolla un valor que supera su propia manifestación, gracias a los aspectos significativos que se le atribuyen (por ejemplo, la mano se mueve con energía frente a la nariz, como abanicándola, para indicar que hay mal olor; rascarse la nuca: intento de recordar algo, duda; abrir desmesuradamente los ojos en señal de asombro).

No obstante, dado que la relación del gesto emotivo con respecto a lo que representa o indica, queda mediatizado por la situación y el contexto, es un medio de expresión limitado en cuanto a la capacidad de transmisión de contenidos abstractos y aporta un significado secundario, que por sí solo resulta incoherente, si consideramos que coherente es aquella expresión que en el ámbito lingüístico refleja todas las relaciones o cohesiones esenciales, necesarias para la sistemática asociación de pensamientos lógicos desde el punto de vista de su comprensibilidad para el interlocutor, sobre la base de su contenido objetivo propiamente dicho.

Esta condición explica que los aspectos semántico, pragmático y sintáctico de las expresiones gestuales estén estrechamente vinculados a la cultura del individuo, que como sujeto del proceso de comunicación, está sometido a la acción de factores económico-sociales e histórico-culturales que influyen en su formación dentro de una sociedad particular (Vygotsky, 1966; Leontiev, A.A, 1983, 1987).

Así, los gestos resultan medios de expresión kinésica, cuando durante la comunicación desarrollan la propiedad específica de la designación y cumplen la condición semántica de poseer significación, ya sea porque representan una significativa determinación generalizada de su objeto a partir de su propia forma kinésica (como es el caso de los gestos descriptivos), o cuando esa significación resulta del sentido que adquieren al ser asociados al contenido objetivo del texto del discurso, expresado por las unidades lingüísticas, o al vincularlos con su referente situacional o contextual.

La influencia de las características de la situación comunicativa y el contexto, también se observaron en el plano sintáctico y pragmático, en la combinación y uso del gesto con otros elementos no verbales y con las estructuras lingüísticas. Las diferencias fueron más evidentes entre contextos formales e informales, asociadas al medio social en que se desarrolla el acto comunicativo y sus normas, en relación con los objetivos discursivos y con las formas de expresión verbal que acompañaban.

A uno de los sujetos, se le asignó la tarea de narrar un relato a un auditorio, en un tiempo determinado, y que al final, comprobara su eficacia, mediante preguntas sobre el contenido expuesto, la valoración de la información recibida y de su forma de exposición (novedoso, interesante, atractivo, irrelevante, aburrido). Se observó en el hablante una gestualidad estructurada esencialmente en una función reguladora, dirigida a captar el interés del auditorio y ganar adeptos, y al mismo tiempo se analizó la conducta no verbal del auditorio mientras escuchaba la narración, comparándola luego con sus respuestas y valoraciones sobre lo escuchado.

Las manifestaciones de gestos utilizadas durante exposiciones (entendidas como explicaciones ordenadas de las ideas o conocimientos del hablante sobre un tema determinado a un auditorio, con el fin de que se apropie de ese conocimiento), mostraron coherencia con el contenido objetivo del texto verbal desde la introducción, desarrollo del tema, resumen de las ideas principales y hasta las conclusiones. Junto al uso de una terminología concisa, adecuada a los temas, se descubrió la presencia de gestos rítmicos, descriptivos y expresivo-emocionales, combinados con elementos paralingüísticos, proxémicos y mímicos. El acompañamiento de la exposición con gestos se utilizó como un elemento regulador de la atención y como un recurso enfático, que acompañó con gestos descriptivos y rítmicos la intercalación de ejemplos durante la explicación de nuevos contenidos, la explicación de la misma idea con otras palabras, y durante el empleo de anécdotas y comparaciones. El expositor buscó una mayor

emotividad con la disminución de la distancia física, el aumento de la mímica, el contacto visual con el auditorio y las variaciones paralingüísticas.

Durante el diálogo en contextos informales de comunicación, el papel y la frecuencia de los gestos se elevaron, simplificando, sustituyendo, enfatizando o precisando los significados de las estructuras lingüísticas con movimientos corporales libres, espontáneos y relajados. Mientras, el uso de elementos kinésicos se redujo significativamente en el monólogo y en las situaciones comunicativas formales (discursos políticos, conferencias, reuniones de trabajo, en entrevistas oficiales, exposiciones o disertaciones en el aula), en las que los gestos fueron precisos y controlados, predominantemente rítmicos y afectivo-emocionales, haciendo énfasis en el contenido del mensaje, con el objetivo de que ejerciera la influencia deseada. La creatividad gestual en esas situaciones se ciñó al código preestablecido para el caso por las normas sociales que se vinculan a la comunicación.

En este sentido, nuestras observaciones ratifican el criterio de Argyle (1975) y Bernard (1994), los que coinciden al afirmar que existe una especie de ecuación donde el resultado de la comunicación es igual a la función de todos los elementos verbales y no verbales - proximidad, contacto visual, sonrisa, temas de conversación, tomados al mismo tiempo. Si uno de los componentes varía, los cambios se compensan, manteniendo los otros elementos al mismo nivel. Ésta es una de las razones por las que se puede aseverar que ningún gesto tiene un significado único e invariable. Un único gesto puede representar una cantidad de significados y este puede ser confirmado o contradicho por otros elementos no verbales. Para interpretarlo, se deberá tomar toda la ecuación en su conjunto, lo que remite a la influencia del factor imagen pública del hablante.

Se constató, que tanto en el plano pragmático, como en el sintáctico, las manifestaciones gestuales están influidas por las características individuales de los hablantes (sexo y edad), así como por la posición y rol social propio y en relación con el interlocutor. La relación de superioridad, inferioridad o igualdad que se estableció entre interlocutores en estos aspectos, llevó implícitas ciertas actitudes de respeto, temor, sospecha o superioridad hacia el interlocutor, que se explicitaron en la modificación de la expresión gestual, en correspondencia con las normas que encierran determinados modelos de comportamiento social. También se observó la influencia de aquellos rasgos, relacionados con la actitud y dominio del tema por los hablantes, por el contenido y la

valoración del acto comunicativo que puedan hacer, a partir de su individualidad y experiencia, y los usos de moda, que originan ciertas variaciones en posturas, algunas afectaciones kinésicas y paralingüísticas. Esto fue ratificado por las explicaciones ofrecidas por los propios entrevistados sobre sus criterios valorativos acerca de la gestualidad del cubano.

Ambas funciones, la semántico-significativa y la comunicativa, se manifiestan en el plano pragmático durante la orientación del hablante en la situación comunicativa, cuando ambas partes buscan indicios para revelar incógnitas recíprocas en torno a las expectativas de cada uno en la relación y se valen de una serie de elementos no verbales que le permiten disminuir la sensación de incertidumbre, que se manifiesta más pronunciadamente en los primeros contactos con interlocutores desconocidos, o en situaciones comunicativas y contextuales nuevas o de elevada significación personal, donde no sabe qué se espera de él, o cómo interpretar las respuestas y sentidos subyacentes a los términos enunciados por el interlocutor.

La observación e interpretación de los gestos de los hablantes brindan la posibilidad de orientarse en la personalidad del interlocutor y en las condiciones circunstanciales y espaciales en las que se desarrolla el acto comunicativo (tanto si se participa directamente en él, como si se observa a distancia), indican la relación existente entre los hablantes, su actitud con respecto al tema de conversación, acerca de su propio carácter y posible contenido, pueden incluso sugerir la manera y el momento más adecuado de introducirse en la conversación y de conducirse, sin alterar el curso del acto comunicativo. Se tiene en cuenta, por ejemplo, el comportamiento de elementos de carácter proxémico, como la posición mutua de los hablantes en el espacio, la distancia entre ellos, la existencia o no de contacto físico espontáneo, temporal o sostenido, la dirección de la mirada y sus posibles variaciones. Sin embargo, tales indicios no verbales pueden ser significativos para el hablante y para el interlocutor, o sólo para uno de ellos, siendo interpretados como "residuos" de la conducta comunicativa o con un sentido diferente. Aquí resurge el problema de la significación, de la correspondencia entre la conducta no verbal y la comunicación no verbal, así como entre los componentes internacionales y no internacionales de la actividad comunicativa de los hablantes.

Durante el desarrollo del acto comunicativo, cuando los hablantes poseen un mayor conocimiento recíproco y en un clima positivo o de cooperación, que genera confianza y

la posibilidad de descubrir las mutuas intenciones y sentidos subyacentes, es característico un alto grado de contacto físico y visual, sonrisas, afirmaciones kinésicas, movimientos intensivos de los brazos, inclinación positiva del torso, orientación "directa" del cuerpo hacia el interlocutor. Sin embargo, un contacto visual poco frecuente, el papel poco relevante de los movimientos corporales, movimientos reducidos de las manos, o una gestualidad rítmica y afectivo-emocional muy intensa, el torso desviado del interlocutor, movimientos negativos con la cabeza, son muestras de que el acto comunicativo se desarrolla en un ambiente desfavorable.

Estas secuencias no verbales se alteran cuando se introduce el factor étnico-cultural. Durante el estudio se constató que existen diferencias interculturales que son reconocidas por los sujetos entrevistados, particularmente en situaciones comunicativas frecuentes en su actividad profesional y que ese reconocimiento les permite introducir conscientemente correcciones a su práctica comunicativa. La información descriptiva sobre el uso de gestos, que confirman su carácter particular en diferentes situaciones comunicativas y contextos culturales distintos, evidencia sus diferencias semánticas y pragmáticas en relación con el origen étnico-cultural del hablante.

Como ilustración de algunos de los gestos que resultan de especial interés en cuanto a su particularidad semántica y pragmática, se encuentran las situaciones de saludo y despedida: la forma más difundida es el estrechón de manos, cuyo valor semántico y pragmático se reconoce como universal, pero presenta variaciones culturales en su realización. Los sujetos entrevistados reconocen que entre los latinoamericanos este gesto es más expresivo que entre los europeos y, a menudo, cuando existe una relación afectiva estrecha entre hablantes o en encuentros especialmente emotivos, va acompañado por un enérgico choque y zarandeo de las manos, abrazos y palmadas en la espalda del interlocutor. La costumbre de saludar con un beso en la mejilla, ampliamente difundida en Cuba, presenta variaciones en otras culturas: los búlgaros, italianos y franceses lo hacen dos veces, los eslavos orientales - tres veces, y en personas procedentes de algunos países asiáticos es un acto muy íntimo, que al hacerlo públicamente provoca desconcierto en el "receptor".

Conclusiones.

En los sujetos y situaciones estudiadas, se descubre una común aptitud de dar al gesto una expresión en la que no se manifiesta sólo la emocionalidad, sino las intenciones

conscientes del hablante, basada en el reconocimiento de su efecto. Se observa además, una creatividad en el uso del lenguaje gestual, entendida como capacidad de expresar pensamientos nuevos y entender expresiones enteramente nuevas manifestadas con recursos somáticos, lo cual potencia su valor para la comunicación con fines profesionales en ambientes interculturales.

Esta observación configura incógnitas para los estudios sobre el lenguaje verbal, lo no verbal, la comunicación, la cultura y su relación, a partir de la idea de que la expresividad gestual, que es una peculiaridad de las características emocionales del individuo, podría haberse constituido en característica identitaria cultural, durante un proceso histórico-cultural en el cual el lenguaje, con sus recursos verbales y no verbales, no solamente ha sido mediador en la conformación de esa identidad, sino que él mismo ha desarrollado, en la actividad social conjunta y la comunicación, características identitarias propias.

El reconocimiento de lo étnico-cultural es en esencia manifestación de nuevos significados en nuevos signos, conformados en un proceso histórico-cultural de desarrollo, cuya riqueza puede ser aprendida a través de esos propios signos, lo que apunta a la dimensión pragmática y función educativa de la formación comunicativa de directivos para desempeñarse en ambientes interculturales, con la pretensión de acercar su imagen pública y estrategias discursivas a las expectativas y necesidades de sus diferentes públicos.

Esto representa un reto para el personal especializado en la formación comunicativa profesional y el diseño de imagen de directivos de la administración pública en general, y en específico de la gestión migratoria internacional, una vez que presupone nutrirse de los avances de investigación en diversas disciplinas, como la lingüística aplicada y los estudios comunicativos interculturales, para articular en los currículos y procedimientos didácticos la integración de las estructuras lingüísticas con los recursos no verbales que sean más apropiados en determinados contextos y situaciones comunicativas, en función de los objetivos comunicativos estratégicos a alcanzar con los públicos internos y externos de las organizaciones.

Referencias.

- Arango, J.M. (octubre 2008 - marzo 2009). La Comunicación Intercultural. *Luciernaga*, No. Inaugural, Recuperado el 18 de enero de 2010 de <http://www.politecnicojic.edu.co/luciernaga/editorial.html>
- Argyle, M. (1975). *Bodily Communication*, London: Methuen.
- Bernard, M. (1994). *El Cuerpo: Un fenómeno ambivalente*. Buenos Aires: Paidós.
- Birdwhistell, R.L. (1970). *Kinesics and Context: Essays on Body-Motion Communication*, London: Allen Lane.
- Burke, C. (2004). *Camp All-American, Hanoi Jane, and the Highänd'Tight. Gender, Folklore, and Changing Military Culture*. Boston: Beacon Press.
- Byram, M. (1995). Acquiring Intercultural Competence. En SERCU Intercultural Competence. Alboorg: Alboorg University.
- Byram, M. (1997). *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Fernández, A. & Fernández, M. (2009). *La dirección comercial en sus componentes básicos. El marketing, la negociación y el comercio*. La Habana: Félix Varela.
- Garnett, J.L. (1992). *Communicating for Results in Government. A strategic Approach for Public Managers*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Hall, E.T. (1969). *The Hidden Dimension*. New York: Anchor Books.
- Instituto de Literatura y Lingüística. (1988). Cuestionario de gestos. Cuestionarios del Atlas Lingüístico de Cuba (ALCu), La Habana: Cuestionarios ACC.
- Leontiev, A.A. (1987). La Actividad y la Comunicación. *Cuestiones de Filosofía*, 5. Moscú: Nauka
- Leóntiev A.A. (1983). *Surgimiento y desarrollo inicial del lenguaje*. Moscú: Nauka.
- Lustig, M. W. & J. Koester (1993, 2003). *Intercultural competence. Interpersonal communication across cultures*, Boston: Allyn and Bacon.
- Martínez, D. (2011). Imagología. Estudio y análisis de la imagen pública. Publicidad, promoción y Relaciones Públicas, Instituto Tecnológico de Orizaba. Recuperado el 7 de junio de 2011 de <http://www.gestiopolis.com/marketing-2/archivo/imagologia-estudio-analisis-imagen-publica.zip>.
- Mehrabian, A. (1972) *Nonverbal communication*. Chicago: Aldine-Atherton.
- Poyatos, F. (2003). Paralingüística y kinésica: para una teoría del sistema comunicativo del hablante español. Recuperado el 18 de mayo de 2008, de http://cvc.cervantes.es/obref/aih/pdf/03/aih_03_1_081.pdf
- Rizo, M. & Romero, V. (2008, noviembre – diciembre). Acerca de las Competencias Interculturales. *Razón y Palabra*, 65, Recuperado el 17 de junio de 2009 de <http://www.razonypalabra.org/>
- Savignon, S.J. (1996). *La competencia comunicativa: teoría y práctica*. London: Addison Wesley Company.
- Sebeok, T. A. (1973) *Skills With People: A Guide for Managers*. London: Hutchinson.

Sorolla, I. (2010). Los elementos no verbales en la formación comunicativa para la gestión migratoria. Centro de Tesis, Documentos, Publicaciones y Recursos Educativos Monografías.com, Recuperado el 3 de junio de 2010, de <http://www.monografias.com/trabajos82/elementos-no-verbales-gestion-migratoria/elementos-no-verbales-gestion-migratoria2.shtml>

Sorolla, I. (2002). Un modelo pedagógico de la actuación discursiva. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. La Habana.

Sorolla, I. (1985). Los elementos no verbales de la comunicación. *Temas: estudios sobre la cultura*, 7, pp. 5-33.

Vygotsky, L.S. (1966). *Pensamiento y Lenguaje, Teoría del desarrollo cultural de las funciones psíquicas*. La Habana: Edición Revolucionaria.

¹ Licenciada en Lengua y Literatura Rusas, con Especialización en Lingüística. Tiene un Doctorado en Ciencias Pedagógicas, es Profesora e Investigadora Titular y se desempeña como Directora del Centro de Estudios de Migraciones Internacionales (CEMI) de la Universidad de La Habana, Cuba.