

Treball de fi de grau

Títol

Autor/a

Tutor/a

Departament

Grau

Tipus de TFG

Data

Full resum del TFG

Títol del Treball Fi de Grau:

Català:

Castellà:

Anglès:

Autor/a:

Tutor/a:

Curs:

Grau:

Paraules clau (mínim 3)

Català:

Castellà:

Anglès:

Resum del Treball Fi de Grau (extensió màxima 100 paraules)

Català:

Castellà:

Anglès:

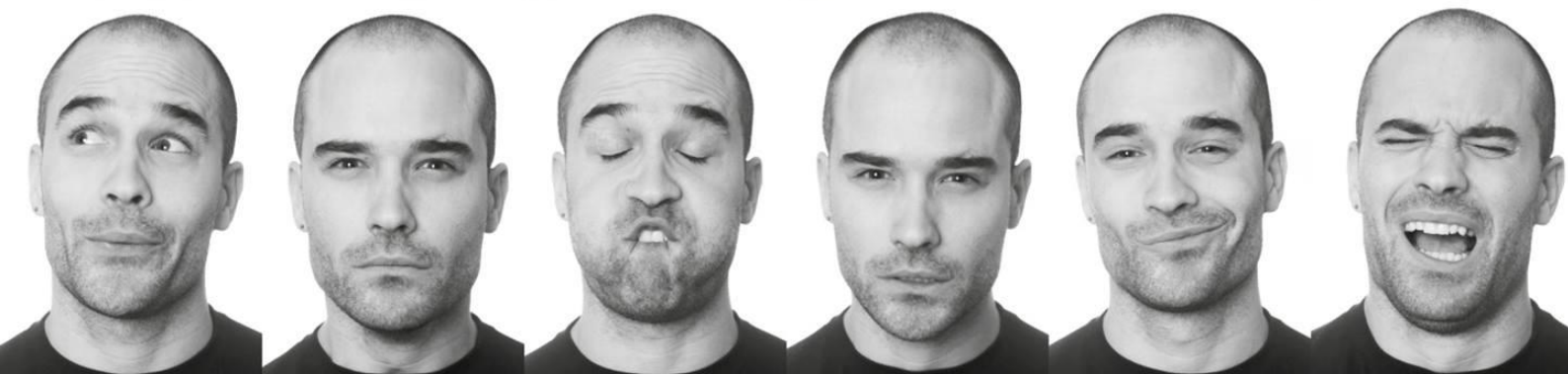


La influència de la cultura en la comunicació no verbal

EL CAS DE LES CULTURES ESPANYOLA I ALEMANYA

Alumna | Anna Utgés Minguell
Tutor | Santiago Ramentol

Curs i data | 2015-2016 - 03/06/2016
Departament | Mitjans, Comunicació i Cultura
Periodisme i Ciències de la Comunicació
Tipus de TFG | Treball de Recerca



| ÍNDEX |

INTRODUCCIÓ	Pàgina 4
- Abstract	Pàgina 5
- Objecte d'estudi	Pàgina 6
➤ La naturalesa de la comunicació no verbal	Pàgina 6
➤ Aspectes que diferencien les cultures	Pàgina 7
• <i>Cultures d'alt context i cultures de baix context</i>	<i>Pàgina 7</i>
• <i>Cultures d'alt contacte i cultures de baix contacte</i>	<i>Pàgina 7</i>
➤ Selecció de les dues cultures protagonistes	Pàgina 8
- Metodologia	Pàgina 8
- Hipòtesi i objectius	Pàgina 9
- Autors principals	Pàgina 10
BIBLIOGRAFIA	Pàgina 13

MÉS ENLLÀ DE LES PARAULES	Pàgina 20
- Llums, càmera i acció. El retrat d'una cultura	Pàgina 22
➤ Jo i només jo o també els altres?	Pàgina 23
➤ Competitivitat o sentit comú?	Pàgina 23
➤ Igualtat o submissió?	Pàgina 24
➤ La incertesa... lluny de la roba	Pàgina 25
➤ Què faré avui? I demà? I l'any vinent?	Pàgina 25
- Cortesia: cadascú a la seva manera	Pàgina 26
- Escàndol o passivitat?	Pàgina 30
- Alguns més explícits que altres	Pàgina 31
- Que corri l'aire	Pàgina 31
- Quan tot comunica: la comunicació no verbal	Pàgina 33
➤ El fluir de les paraules: Paralingüística	Pàgina 34
➤ El cos també comunica: Cinèsica	Pàgina 38
➤ T'incomodo o sóc massa distant?: Proxèmica	Pàgina 40
➤ Diverses cultures, diverses concepcions del temps: Cronèmica	Pàgina 45
- Breu però intens: Retrat de les cultures espanyola i alemanya ...	Pàgina 49

| INTRODUCCIÓ |

ABSTRACT:

En aquest treball es realitza una comparació entre les característiques principals de la cultura espanyola i l'alemanya a nivell de comunicació no verbal. Per analitzar-les s'utilitzen les cinc dimensions de Hofstede; el concepte de cortesia d'Erving Goffam, Brown i Levinson; i la classificació d'Edward Hall entre cultures d'alt i baix context, i d'alt i baix contacte. A continuació s'estudia la comunicació no verbal dels espanyols i dels alemanys en totes les seves dimensions: Paralingüística, cinèsica, proxèmica i cronèmica. L'objectiu és determinar si la cultura és, o no, un condicionant clau de la comunicació no verbal.

Paraules clau: Comunicació no verbal, cultura, proxèmica, cinèsica, paralingüística, cronèmica, Espanya, Alemanya

En este trabajo se realiza una comparación entre las características principales de la cultura española y la alemana a nivel de comunicación no verbal. Para analizarlas se utilizan las cinco dimensiones de Hofstede; el concepto de cortesía de Erving Goffam, Brown y Levinson; y la clasificación de Edward Hall entre culturas de alto y bajo contexto, y de alto y bajo contacto. A continuación se estudia la comunicación no verbal de los españoles y de los alemanes en todas sus dimensiones: Paralingüística, quinésica, proxémica y cronémica. El objetivo es determinar si la cultura es, o no, un condicionante clave de la comunicación no verbal.

Palabras clave: Comunicación no verbal, cultura, proxémica, kinésica, paralingüística, cronémica, España, Alemania

In this thesis is performed a comparison between the main characteristics of the Spanish culture and the German one in a non-verbal communication level. To analyze the culture, we have used the five Hofstede's dimensions; the concept of comity by Erving Goffam, Brown and Levinson; and Edward Hall's classification between cultures of high and low context, and cultures of high and low contact. After that there is a non-verbal communication study of the Spanish and German culture based on proxemics, body language, para-language and chronemics dimensions. The aim of this thesis is to prove if the culture is, or not, a determining key of the non-verbal communication.

Key Words: Non-verbal communication, culture, proxemics, body language, para-language, chronemics, Spain, Germany

OBJECTE D'ESTUDI:

Durant la meua estada d'Erasmus a Florència vaig tenir l'oportunitat de conèixer desenes de persones pertanyents a cultures diverses. Un moment que m'agradava tant com m'incomodava era el de presentar-me davant un desconegut. Dir el meu nom, escoltar el del meu interlocutor i entrar en contacte per primera vegada era tot un ritual. Els italians acostumaven a donar dos petons començant per l'esquerra; els espanyols optàvem per la galta dreta; els mexicans afegien un contacte més directe com uns copets a l'esquena; i els alemanys, belgues, francesos, suïssos i austríacs, preferien mantenir les distàncies i conformar-se amb una encaixada de mans.

Després dels primers mals entesos i rialles nervioses vaig començar a interessar-me per aquests detalls. M'agradava observar els gests de cadascú i intentar buscar patrons o coincidències en funció del seu país d'origen. I és que, quan parlem de comunicació intercultural, fem referència a l'intercanvi de missatges, tant verbals com no verbals, entre persones pertanyents a cultures diferents. Els interlocutors tenen referents culturals i contextos diversos i per tal d'arribar a una comunicació efectiva s'han de superar aquestes diferències (Vilà, 2008). Va ser aleshores quan vaig haver d'escollir la temàtica del meu treball de final de grau, i vaig apostar per la comunicació no verbal en relació a la cultura.

La decisió de limitar l'estudi a la comunicació no verbal respon a un interès personal basat en la idea de Ray BirdWhistell de que la comunicació humana es basa en l'inconscient. Així doncs, quan la comunicació verbal i la no verbal es contradiuen, preval aquesta última pel fet de ser "multisensorial, espontània i sovint inconscient" (Lustig i Koester, 1996). A nivell personal, doncs, el fet que la comunicació no verbal sigui una ciència tan transparent, humana, quotidiana i empírica em va motivar a endinsar-m'hi per entendre el meu dia a dia i conèixer tant els altres com a mi mateixa.

La naturalesa de la comunicació no verbal

Existeixen diverses posicions sobre la naturalesa de la comunicació no verbal: situats als dos extrems trobem l'Universalisme i el Relativisme. El primer corrent va ser iniciat per Darwin i la publicació de la seva obra "*L'expressió de les emocions en homes i animals*" (1872), on l'autor defensa l'existència d'expressions universals i innates a l'hora d'exterioritzar les emocions. Per la seva banda, els relativistes, amb Ray

BirdWhistell i Edward T. Hall com a màxims exponents, afirmen que no existeixen gests universals sinó que són fruit de l'aprenentatge cultural i que, per tant, cada societat els interpreta segons les pròpies pautes.

Aquests dos corrents han estat enfrontats durant un segle sencer, fins que, l'any 1973, Paul Ekman va crear la "Teoria Neurocultural de l'Expressió Facial", la qual interrelaciona la natura i la cultura. Després de realitzar nombrosos experiments comparatius entre cultures, Ekman es va adonar què existia una doble vessant: per una banda un component universal anomenat "programa d'afecte", que està localitzat al sistema nerviós dels humans i vincula cada moviment facial amb una emoció concreta; i per altra banda les "regles d'exhibició", que varien culturalment i determinen la necessitat d'emascarar certes expressions facials.

Aspectes que diferencien les cultures

Per tal d'escollir les dues cultures que s'analitzaran i compararan vaig prendre l'obra dels autors principals com a referència i vaig seleccionar les que presentaven més diferències entre elles per obtenir una comparació més evident.

Cultures d'alt context i cultures de baix context:

Edward T. Hall, en la seva obra "*Més enllà de la cultura*" (1976), va definir dos tipus de cultures en funció de la importància que tenen el context i la comunicació no verbal en cadascuna d'elles. En primer lloc les "cultures d'alt context", caracteritzades per una major part d'informació localitzada al context o interioritzada en l'individu. També és representatiu el contingut verbal poc explícit i rellevat a un segon pla a favor de la comunicació no verbal, i la gran importància que s'atribueix a la participació, la cooperació, els sentiments i la intuïció. En segon lloc hi ha les "cultures de baix context", dins les quals preval la informació explícita a través del missatge verbal. En aquest cas, la lògica i el raonament tenen molta importància, es deixen de banda les ambigüitats i s'aposta per una comunicació directa i precisa.

Cultures d'alt contacte i cultures de baix contacte:

Seguint en aquesta línia, el mateix Hall va realitzar una distinció entre "cultures d'alt contacte" i "cultures de baix contacte". Les primeres mostren un grau de proximitat

elevat entre individus i les segones es caracteritzen per la voluntat de mantenir intacta la distància interpersonal. Les cultures mediterrànies, les llatines (França, Itàlia, Portugal, Espanya i Amèrica Llatina), i de l'Europa de l'Est es consideren d'alt contacte. En canvi, Estats Units, Anglaterra, l'Europa del Nord (escandinava i alemanya) són cultures de baix contacte.

Selecció de les dues cultures protagonistes

Limitant l'estudi dins del continent Europeu i seleccionant dues cultures molt diferents entre elles vaig escollir Espanya, concretament l'àrea del Mediterrani, com a representant d'alt contacte, alt context i cortesia positiva. Conèixer més a fons la pròpia cultura és el factor que em va motivar a fer aquesta selecció. Alemanya va ser escollida com a candidata de baix contacte, baix context i cortesia negativa. Això és degut a que és un país que he visitat personalment i crec que aquest contacte directe és important per evitar caure en prejudicis i estereotips.

La tria, doncs, es va realitzar partint de les teories Relativistes de Hall y BirdWhistell i la teoria Neurocultural de Paul Ekman. A continuació van entrar entrat en joc els estudis de Erving Goffman sobre la cortesia verbal, i les aportacions de T. Hall sobre les cultures d'alt i baix context i les d'alt i baix contacte. En última instància, vaig acabar de fer la selecció en funció dels meus interessos personals.

METODOLOGIA:

Per dur a terme aquest reportatge vaig analitzar detalladament la cultura alemanya i l'espanyola a partir de diverses premisses que permeten definir les característiques de cadascuna. A continuació, vaig desenvolupar els quatre elements que integren la comunicació no verbal, i, finalment, vaig fer un paral·lelisme entre els trets culturals i l'actuació a nivell no verbal de cada cultura. D'aquesta manera va quedar demostrat que els trets que defineixen cada cultura fan que variï la comunicació no verbal dels seus membres.

L'elaboració del reportatge ha estat molt metòdica. En primer lloc, vaig seleccionar la comunicació no verbal en relació a la cultura com a temàtica general. A continuació, amb la intenció d'acotar l'objecte d'estudi i poder treballar-lo més a fons, vaig entrar en contacte amb els principals autors i teories de comunicació no verbal i interculturalitat.

Després vaig seleccionar la cultura espanyola (concretament l'àrea del Mediterrani) i l'alemanya com a mostra per realitzar la comparació entre elles i poder descobrir si la cultura condiona realment la comunicació no verbal.

Des del primer moment vaig tenir clar que redactaria el Treball de Final de Grau seguint l'estil d'un reportatge en profunditat, ja que és un gènere que dóna llibertat estilística i personalment m'hi sento més còmoda. Així doncs, vaig començar a pensar en una estructura provisional del treball i vaig inaugurar oficialment la fase de documentació. En aquesta primera presa de contacte amb el món de la comunicació no verbal, tota informació era benvinguda. Cada vegada que topava amb un concepte interessant, seguia estirant del fil per arribar fins al fons de la qüestió. Intentava buscar altres opinions al respecte per tal de crear-me una idea bàsica sobre el tema i guanyar diversitat de punts de vista per evitar un enfocament esbiaixat i incomplet.

En quant a ordre i estructura del reportatge, malgrat al principi hagués pensat en fer un bloc teòric i un de pràctic, al final em vaig decantar per trenar-ho tot. Vaig considerar que d'aquesta manera, l'ordre en el qual s'exposen les idees faria el text entenedor i amè. Així doncs, vaig haver de realitzar un treball de síntesi i unificació d'idees, opinions i conceptes molt laboriosos. Seguir una línia discursiva coherent, lligar tota la informació recopilada i oferir-la de manera ordenada i comprensible ha estat allò més complex.

Finalment, crec que vaig aconseguir assolir aquella uniformitat i harmonia que buscava, tot mantenint l'interès del lector de principi a final. I és que, el fet d'intercalar la vessant teòrica amb experiències interculturals viscudes en primera persona entre espanyols i alemanys proporciona una lectura més amena. Cal afegir, a més, que aquest joc de combinar les anècdotes amb les teories, ajuda a demostrar que tot allò que s'afirma a nivell teòric es compleix a la pràctica, i que tot allò que passa dia a dia està fonamentat en quelcom científic. Podem dir que ambdues parts es legitimen mútuament.

HIPÒTESI I OBJECTIUS:

Per començar a desenvolupar aquest treball vaig partir de la hipòtesi que la cultura sí que influencia la comunicació no verbal. El fet d'haver nascut en un context cultural o en un altre fa que estiguem habituats a percebre un tipus de comunicació no verbal

determinat. Si ens fixem en l'actitud de gent d'arreu del món, veurem que uns gesticulen més que els altres; que la distància entre interlocutors és major o menor; que el volum i el to de veu són més o menys lineals...

Durant el meu Erasmus vaig poder observar que aquests trets de la comunicació no verbal que tant varien entre una cultura i una altra, es mantenen més o menys estables quan parlem d'individus pertanyents a un mateix país d'origen. És per això que en aquest reportatge vaig perseguir l'objectiu de verificar la meva hipòtesi. A més, crec que llegir-lo motivarà la gent a estar més atenta al tarannà dels individus de diversos països i a crear el seu propi diari de vivències interculturals. D'aquesta manera, la diversitat cultural i la comunicació no verbal pròpia de cada país no quedarà només en una anècdota sinó que ajudarà a entendre millor la manera d'actuar de la gent d'arreu del món i evitarà malentesos interculturals.

Crec, doncs, que aquest estudi és necessari. I és que en un món cada vegada més interconnectat, on estem en contacte constant amb gent d'altres cultures, no només són importants les habilitats lingüístiques, sinó també les interculturals. Tant és així que no podem assolir una comunicació efectiva si, a banda de l'idioma parlat, no dominem també la cinèsica, la proxèmica, la paralingüística i la cronèmica.

AUTORS PRINCIPALS:

Al llarg del reportatge s'utilitzaran teories i obres de diversos autors per tal de donar rigor a les vivències personals explicades i provar o refutar les hipòtesis proposades. És per això que, abans d'entrar en matèria, és interessant fer una pinzellada a les figures principals:

Edward T. Hall (1914 – 2009): Antropòleg i investigador intercultural nord-americà. Pare de la proxèmica o gestió dels espais interpersonals i autor de "*The hidden Dimension*". En aquesta obra descriu les dimensions subjectives que envolten els individus i la concepció de les distàncies físiques en funció de la cultura. És també el primer en definir les cultures d'alt i baix context i el precursor de la idea del temps monocrònic i policrònic. Hall va desenvolupar un model contextual per explicar com l'administració del temps, l'espai i el context condicionen la comunicació intercultural. L'autor defensa el relativisme i afirma que la cultura és un factor condicionant en la comunicació humana.

Ray Birdwhistell (1918 – 1994): Antropòleg nord-americà pioner en la comunicació no verbal. Pare de la cinèsica o estudi dels moviments corporals i expressions facials. És l'autor de l'obra "*Introduction to Kinesics*" (1952) i el primer d'afirmar que dues terceres parts de la comunicació humana no es verbalitzen sinó que tenen una base multisensorial. És, igual que Hall, un defensor del relativisme.

Geert Hofstede (1928): Nascut a Holanda, és un important psicòleg social, professor d'antropologia i escriptor. Es mou sempre dins el camp de les relacions entre cultures i està especialitzat en vincles entre persones dins les organitzacions. Entre les seves obres destaca "*Software of the Mind*", i una de les seves majors aportacions són "les cinc dimensions"; cinc pautes que permeten identificar patrons culturals.

Fernando Poyatos (1933): Congressista i professor espanyol a la universitat *New Brunswick* de Canadà. Està considerat l'autor espanyol més prolífic en l'estudi de la comunicació no verbal; sobre tot en l'àmbit de la lingüística i la didàctica de les llengües. Està especialitzat en lingüística, sociologia, semiòtica, antropologia cultural, psicologia social i estudis literaris. Poyatos defensa una triple activitat del parlant integrada pel llenguatge verbal, la paralingüística i la cinèsica. Podríem destacar la seva obra "*La enseñanza del español a extranjeros a través de los estudios de comunicación no verbal*".

Ana María Cestero Mancera: Doctora de Filologia Hispànica per la universitat d'Alcalà i professora titular de l'àrea de Lingüística general a la mateixa universitat. Experta en l'aplicació didàctica de la comunicació no verbal en l'ensenyament de l'espanyol com a llengua estrangera. Les seves àrees d'investigació són l'anàlisi de la conversació i del discurs, la sociolingüística i la comunicació no verbal. Entre les seves obres destaca "*Conversación y enseñanza de lenguas extranjeras*", on descriu els mecanismes i elements verbals i no verbals implicats en una conversació.

Natalia Pérez de Herrasti: Va estudiar filologia hispànica a Madrid, té un doctorat en literatura hispanoamericana i un màster en ensenyament d'espanyol com a llengua estrangera. L'any 1994 es va traslladar a Alemanya, on ha treballat com a lectora d'espanyol a la Universitat de Göttingen. El mateix any va començar a investigar les interferències culturals entre espanyols i alemanys, la qual cosa va donar lloc a la seva obra "*Gramática de la cultura (I) Estilos de conversación*" (2010).

Ruth Vilà Baños: Doctora en psicopedagogia per la Universitat de Barcelona. Actualment és professora de graus, postgraus i màsters a la UB en àrees de mètodes d'investigació i interculturalitat. La seva tesi "*La competència comunicativa intercultural: un estudi en educació secundària obligatòria*", va ser guardonada amb el Premi Extraordinari, atorgat per la mateixa universitat, i el tercer premi Nacional del Centre d'Investigació i Documentació Educativa (CIDE).

A banda de tots aquests autors, que són els que es citen un major nombre de vegades al llarg del reportatge, apareixen també altres figures com Wallace V. Friesen, Richard Heslin, Segrestale i Molnar, o Remland i Jones. Feta aquesta pinzellada general, ja podem entrar de ple en matèria.

| BIBLIOGRAFIA |

Fonts personals:

- Baldi Benedetta – Autora de l'obra "*Aspetti comunicativi e interculturali nell'insegnamento delle lingue*". Professora de Llengües Modernes al departament de Lletres i Filosofia de la Università degli Studi di Firenze.
- Lusie Maria Cecile – Autora de l'obra "*Gli italiani e le lingue straniere*". Professora de Llengües Modernes al departament de Lletres i Filosofia de la Università degli Studi di Firenze.

Llibres:

- Baldi, B., Borello, E. and Luise, M. (2013). *Aspetti comunicativi e interculturali nell'insegnamento delle lingue*. Alessandria: Edizioni dell'Orso.
- Borello, E. and Luise, M. (2011). *Gli italiani e le lingue straniere*. [Turin, Italy]: UTET università.
- Pérez de Herrasti, N. (2010). *Gramática de la cultura (I) Estilos de conversación*. Norderstedt: Books on Demand.

Pàgines web:

- Albacete, C. (2014). *Las 5 dimensiones de Hofstede. Comunicación intercultural*. [online] César Piqueras. Available at: <https://www.cesarpiqueras.com/comunicacion-intercultural-dimensiones-de-hofstede/> [Accessed 26 Apr. 2016].
- BBC Mundo. (2016). *¿Te puedo tocar? cómo, dónde y cuándo es aceptable el contacto físico - BBC Mundo*. [online] Available at: http://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/10/151028_mapa_contacto_fisico_saludos_mes [Accessed 22 Jan. 2016].
- Cerda-Hegerl, P. (2016). *Dimensiones centrales de la cultura y la comunicación en América Latina hoy*. [online] Universidad Ludwig Maximilian de Múnich. Available at: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/munich_2005-2006/05_cerda-hegerl.pdf [Accessed 18 Apr. 2016].
- Cestero, A. (2016). *LA COMUNICACIÓN NO VERBAL Y EL ESTUDIO DE SU INCIDENCIA EN FENÓMENOS DISCURSIVOS COMO LA IRONÍA*. [online] Available at: http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/6074/1/ELUA_20_03.pdf [Accessed 3 Mar. 2016].
- Clublenguajenoverbal.com. (2016). *Lenguaje no verbal y la háptica | Club del Lenguaje No Verbal*. [online] Available at: <http://www.clublenguajenoverbal.com/?p=1882> [Accessed 22 Jan. 2016].
- Compos.org.br. (2016). [online] Available at: <http://compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/viewFile/85/85> [Accessed 25 Jan. 2016].

- Comunicacionintercultural.com. (2016). *multiculturalidad.info | negociación intercultural. Comunicación, lenguaje y gestos.* [online] Available at: <http://www.comunicacionintercultural.com/comunicacion.htm> [Accessed 22 Jan. 2016].
- Cvc.cervantes.es. (2016). *CVC. Diccionario de términos clave de ELE. Cinésica.* [online] Available at: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/cinesica.htm [Accessed 3 Mar. 2016].
- Cvc.cervantes.es. (2016). *CVC. Diccionario de términos clave de ELE. Cortesía.* [online] Available at: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/cortesia.htm [Accessed 7 May 2016].
- Cvc.cervantes.es. (2016). *CVC. Diccionario de términos clave de ELE. Proxémica.* [online] Available at: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/proxemica.htm [Accessed 3 Mar. 2016].
- Cvc.cervantes.es. (2016). *CVC. Diccionario de términos clave de ELE. Paralingüístico.* [online] Available at: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/paralinguistico.htm [Accessed 3 Mar. 2016].
- Domínguez Lázaro, M. (2016). *LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN EL DESARROLLO CULTURAL DE LAS SOCIEDADES.* [online] Razon y palabra. Available at: http://www.razonypalabra.org.mx/N/N70/REYES_REVISADO.pdf [Accessed 29 Mar. 2016].
- Duque de la Torre, A. (2016). *Hablar, escribir, entender y... hacer. La integración de la kinésica en la clase de de E/LE.* [online] Universidad de Alcalá de Henares. Available at: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/07/07_0181.pdf [Accessed 3 Mar. 2016].
- Editorial, p. (2016). *Saludar en Europa. ¿dar la mano, besos o abrazos?.* [online] Protocolo y Etiqueta. Available at: https://www.protocolo.org/social/presentar_saludar/saludar_en_europa_dar_la_mano_besos_o_abrazos.html [Accessed 26 Feb. 2016].
- En Frankfurt, E. (2012). *Más sobre cultura. Algunas diferencias entre España y Alemania.* [online] Una española en Frankfurt, hallo Deutschland!. Available at: <https://unaespanolaenfrankfurt.wordpress.com/2012/04/01/mas-sobre-cultura-algunas-diferencias-entre-espana-y-alemania/> [Accessed 17 Apr. 2016].
- Eoi.es. (2016). *La Cronémica.* [online] Available at: <http://www.eoi.es/blogs/embamad/la-cronemica/> [Accessed 7 Mar. 2016].

- Es.wikipedia.org. (2016). *Comunicación no verbal*. [online] Available at: https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_no_verbal#El_saludo [Accessed 20 Jan. 2016].
- Hammer, J. (2016). *Hofstede's 5 Cultural Dimensions visualized on a world map*. [online] YouTube. Available at: <https://www.youtube.com/watch?v=U-XdlbgFxZo> [Accessed 26 Apr. 2016].
- Herranz, A. (2013). *Algunos mitos "erróneos" sobre la CNV española que corren por Internet. Cómo se ve la Comunicación no verbal de los españoles desde una perspectiva americana..* [online] Dosydrosion2. Available at: <https://dosydrosion2.wordpress.com/2013/04/01/algunos-mitos-erroneos-sobre-la-cnv-espanola-que-corren-por-internet-como-se-ve-la-comunicacion-no-verbal-de-los-espanoles-desde-una-perspectiva-americana/> [Accessed 29 Mar. 2016].
- Es.wikipedia.org. (2016). *Háptica*. [online] Available at: <https://es.wikipedia.org/wiki/H%C3%A1ptica> [Accessed 22 Jan. 2016].
- Es.wikipedia.org. (2016). *Modelo contextual de Edward T. Hall*. [online] Available at: https://es.wikipedia.org/wiki/Modelo_contextual_de_Edward_T._Hall [Accessed 25 Jan. 2016].
- Es.wikipedia.org. (2016). *Modelo contextual de Edward T. Hall*. [online] Available at: https://es.wikipedia.org/wiki/Modelo_contextual_de_Edward_T._Hall [Accessed 25 Jan. 2016].
- Esterkin, J. (2007). *Culturas de Alto Contexto y Culturas de Bajo Contexto*. [online] Mejores Proyectos. Available at: <https://iaap.wordpress.com/2007/05/07/culturas-de-alto-contexto-y-culturas-de-bajo-contexto/> [Accessed 25 Jan. 2016].
- Filipp Sapienza, P. (2016). *Cultura y Contexto: Un Resumen de las Teorías de Geert Hofstede y Edward Hall sobre la Comunicación Transcultural y la Usabilidad en la Red*. [online] FilippSapienza.com. Available at: <http://www.filippSapienza.com/CultureContextSpanish.html> [Accessed 25 Jan. 2016].
- Gómez, P. (2016). *La comunicación no verbal. Interrelaciones entre las expresiones faciales innatas y las aprendidas*. [online] Ugr.es. Available at: http://www.ugr.es/~pwlac/G19_19Helena_AlvarezDeArcaya_Ajuria.html [Accessed 25 Jan. 2016].
- Google Books. (2016). *Comunicación y grupos sociales*. [online] Available at: https://books.google.es/books?id=YvzppVSRa1kC&pg=PA180&pg=PA180&dq=cultura+de+alto+y+bajo+contacto&source=bl&ots=_UF4ftsXuV&sig=1txHm4YTJTeOYY-ibCXsdxh0n7o&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewichcfyu4nLAhWfVxoKHQP9ALAQ6AEIQTAG#v=onepage&q=cultura%20de%20alto%20y%20bajo%20contacto&f=false [Accessed 25 Jan. 2016].
- Chiramberro, M^a. (2016). *La proxémica o el arte de estar en la distancia correcta*. [online] Revista Magna. Available at: <http://revistamagna.com.ar/nota/la-proxemica-o-el-arte-de-estar-a-la-distancia-correcta> [Accessed 26 Feb. 2016].

- Ciarra Tejada, A. (2016). *El lenguaje no verbal. Utilidad y dificultades de su enseñanza en el aula de E/LE. Reflexión y propuesta didáctica.* [online] Mecd.gob.es. Available at: http://www.mecd.gob.es/dctm/redele/Material-RedEle/Biblioteca/2010_BV_11/2010_BV_11_1er_trimestre/2010_BV_11_08Ciarra.pdf?documentId=0901e72b80e18f12 [Accessed 24 Mar. 2016].
- Dominguez Lazaro, M. (2016). *La importancia de la comunicación no verbal en el desarrollo cultural de la sociedades.* [online] Razón y palabra. Available at: http://www.razonypalabra.org.mx/N/N70/REYES_REVISADO.pdf [Accessed 16 Apr. 2016].
- Ignacio Santiago. (2012). *Comunicación "no verbal" en una entrevista de trabajo (parte 3).* [online] Available at: <http://ignaciosantiago.com/blog/infografia/comunicacion-no-verbal-en-una-entrevista-de-trabajo-infografia-parte-3/> [Accessed 20 Jan. 2016].
- Jarque, J. and Jarque, (2014). *El saludo con besos.* [online] La Vanguardia. Available at: <http://www.lavanguardia.com/estilos-de-vida/20140221/54401507242/el-saludo-con-besos.html> [Accessed 26 Feb. 2016].
- La música tiene un lenguaje universal. Sin importar la cultura, t. and "Los finales felices no existen, p. (2016). *Número de expresiones faciales diferentes capaces de realizar: ser humano= 27gato=21caballo=17perro=16* - scoopnest.com. [online] Scoopnest. Available at: <http://www.scoopnest.com/es/user/TapasDeCiencia/647063081600815104> [Accessed 7 May 2016].
- La Vida es Fluir. (2010). *Principios: Háptica 2. Tipos de contacto y definiciones.* [online] Available at: <http://lavidaesfluir.com/2010/09/02/principios-haptica-2-tipos-de-contacto-y-definiciones/> [Accessed 22 Jan. 2016].
- Lexicoon.org. (2016). *Quinésica - Diccionario y Traductor lexicoon - Sinónimos de quinésica, definición y traducciones de quinésica.* [online] Available at: <http://lexicoon.org/es/quinesica> [Accessed 2 Mar. 2016].
- Ballesteros, S. (2016). *Percepción Háptica de objetos y patrones realzados: una revisión.* [online] psicothema. Available at: <http://www.psicothema.com/pdf/885.pdf> [Accessed 23 Mar. 2016].
- Madebyalessandravita.blogspot.com.es. (2016). *Blogger.* [online] Available at: http://madebyalessandravita.blogspot.com.es/2012/02/italia-espana-y-alemania-diferencias_3939.html [Accessed 7 Mar. 2016].
- Mecd.gob.es. (2016). *Redele : BIBLIOTECA 2006; NÚMERO 5. PRIMER SEMESTRE 2006.* [online] Available at: <http://www.mecd.gob.es/redele/Biblioteca-Virtual/2006/memoriaMaster/1-Semestre/SALDANA-R.html> [Accessed 26 Feb. 2016].
- Mendez Guerrero, B. (2016). *¡Mira quien calla! La didáctica del silencio en el aula de ELE.* [online] Raco.cat. Available at: <http://www.raco.cat/index.php/RILE/article/viewFile/292601/381132> [Accessed 16 Apr. 2016].

- MUSTELIER, L. and personal, A. (2016). *Qué es la cronemia o cronémica* | *RevistaCatalejo.com*. [online] RevistaCatalejo.com. Available at: <http://www.revistacatalejo.com/2012/10/26/que-es-la-cronemia-cronemica/> [Accessed 7 Mar. 2016].
- Myslide.es. (2015). *PARALINGUISTICA Y KINESICA - Documents*. [online] Available at: <http://myslide.es/documents/paralinguistica-y-kinesica.html> [Accessed 3 Mar. 2016].
- Noticias de la Ciencia y la Tecnología (Amazings / NCYTÂ). (2016). *Mapa corporal muy común del contacto físico social*. *Noticias de la Ciencia y la Tecnología (Amazings / NCYTÂ)*. [online] Available at: <http://noticiasdelaciencia.com/not/16799/mapa-corporal-muy-comun-del-contacto-fisico-social/> [Accessed 22 Jan. 2016].
- Ocw.unican.es. (2016). *6.1.4 Los componentes de la comunicación no verbal*” OCW Universidad de Cantabria. [online] Available at: <http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/ciencias-psicosociales-i/materiales/bloque-tematico-ii/tema-6.-la-comunicacion-1/6.1.4-los-componentes-de-la-comunicacion-no-verbal> [Accessed 20 Jan. 2016].
- Psicologosoviedo.com. (2016). *La comunicación no verbal* | *Persum*. [online] Available at: <http://psicologosoviedo.com/problemas-que-tratamos/ansiedad/comunicacion> [Accessed 20 Jan. 2016].
- Sanchez, P. (2012). PÉREZ DE HERRASTI, Natalia: Gramática de la cultura (I). Estilos de conversación. Teoría y práctica a través de textos, imágenes y tareas. Nordstedt: Books on Demand 2010. 140 pp. *Revista de Filología Alemana*, [online] 20, pp.294-296. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=321827600033> [Accessed 18 Apr. 2016].
- Tdx.cat. (2016). [online] Available at: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/96819/tds1de1.pdf;jsessionid=9FB3AF683A31345CAE76BDA9F870FF1F.tdx1?sequence=1> [Accessed 22 Jan. 2016].
- Teresa Baró. (2016). *La cronémica*. [online] Available at: <http://www.teresabaro.com/2013/08/30/la-cronemica/> [Accessed 7 Mar. 2016].
- Turner, R. (2016). *German Verbal and Nonverbal Communication Styles* | *eHow*. [online] eHow. Available at: http://www.ehow.com/info_7979609_german-verbal-nonverbal-communication-styles.html [Accessed 17 Apr. 2016].
- Rodrigo, M. (2016). *La comunicación intercultural*. [online] Portal de comunicación. Available at: <http://www.portalcomunicacion.com/download/1.pdf> [Accessed 25 Jan. 2016].
- Sánchez Benítez, G. (2016). *La comunicación no verbal*. [online] Consejería de Educación, Gobierno de España. Available at: http://marcoele.com/descargas/china/g.sanchez_comunicacionnoverbal.pdf [Accessed 20 Jan. 2016].

- Ueda, H. (2016). *Semantica de los gestos españoles*. [online] Universidad Corporativa, Fundacion Lenguaje Corporal. Available at: <http://lenguajecorporal.org/wp-content/uploads/2013/10/gestos-esp%C3%B1oles.pdf> [Accessed 5 Apr. 2016].
- Zaera Accensi, E. (2016). *La Comunicación No Verbal en la Clase de Español de los Negocios*. [online] Instituto Jinling, Universidad de Nanjing. Available at: http://www.arts.chula.ac.th/~west/spanish/wp-content/uploads/sites/6/2016/01/LaCNVenlaclasede-ENE_EvaZaera.pdf [Accessed 5 Apr. 2016].
- Zapata, F. and perfil, V. (2016). *COMUNICACION NO VERBAL: TIPOS DE GESTOS*. [online] Comunicacionnoverbalfidel.blogspot.it. Available at: <http://comunicacionnoverbalfidel.blogspot.it/2008/12/tipos-de-gestos.html> [Accessed 20 Jan. 2016].

Més enllà de les paraules

| *Comunicació no verbal i cultura* |

Ràpid, Anna, pensa... Encaixada de mans o dos petons?

Era la primera vegada que ens vèiem. Jo, una noia típicament mediterrània, estava del tot disposada a fer-li dos petons, però en Maximilian, alemany, havia pensat en quelcom més cordial. Ens separava un metre escàs quan em vaig decidir a fer el primer pas. Vaig pronunciar el meu nom energèticament i em vaig llençar als braços d'en Maximilian sense ni tan sols esperar la seva resposta. Automàticament, ell va retrocedir desorientat tot oferint-me la seva mà dreta. Avergonyits per aquell primer mal entès, ens vam estrènyer la mà i vam regalar-nos mútuament un somriure nerviós.

L'experiència intercultural més intensa que he viscut ha estat el meu Erasmus a Florència. Durant aquells sis mesos vaig tenir l'oportunitat de conèixer gent d'arreu del món, amb caràcters i tarannàs molt diferents. De cadascun d'ells en vaig aprendre alguna cosa; i de la suma d'aquesta diversitat evident en va nàixer aquest reportatge. M'encuriosia veure com cadascú, en funció de la cultura a la qual pertanyia, actuava d'una manera determinada. El que més em cridava l'atenció, però, era comprovar com el patró es repetia quan es tractava de dues persones del mateix país.

Prenent l'escena exposada prèviament com a exemple, es pot comprovar que no tothom interactua de la mateixa manera. El context, el nivell de formalitat de la situació, el grau de confiança entre els interlocutors o el sexe de cadascun d'ells són condicionants clau. Malgrat tot, en aquest reportatge es va més enllà: es determina si la cultura és, o no, un factor que condiciona la comunicació no verbal.

La hipòtesi inicial enllaça dues vessants: cultura i comunicació no verbal. Així doncs, per tal de fer un estudi acurat que permeti arribar a verificar o desmentir la suposició inicial, cal anar desgranant cadascuna de les vessants. Només esbrinant els elements que integren la comunicació no verbal i estudiant les diferències que es presenten entre cultures es pot arribar a extreure una conclusió determinant.

Lourdes Miquel i Neus Sans proposaven l'any 2004 tres sentits de la cultura. En primer lloc parlaven de la "Cultura", formada per la geografia, la història, la política, l'economia, l'art, la literatura... és la vessant més formal i passiva. En segon lloc es troba la "cultura", integrada per coneixements teòrics i pràctics, com ara normes de comportament i pautes socials apreses al llarg de tota la vida. Finalment, la "kultura", que pertany a un individu o a un col·lectiu concret que comparteix un codi que l'identifica. Generalment s'ensenya només la "Cultura" en majúscules; i és precisament aquesta manca de consideració que reben les altres vessants un dels elements que dificulta la comunicació intercultural.

Durant molts anys, s'ha considerat què allò necessari per dominar una llengua es limitava a les habilitats que permetien emetre un missatge correcte a nivell gramatical. Avui en dia, però, s'ha adquirit consciència què la vessant cultural i les pautes de comportament pròpies de cada comunitat són també un factor que condiciona l'entesa entre individus. Així doncs, per garantir l'èxit de la comunicació intercultural cal adquirir una competència comunicativa però també sociocultural.

Natalia Pérez de Herrasti, autora de "*Gramática de la cultura (I) Estilos de conversación*", parla de la importància de la competència intercultural. Es tracta d'una habilitat que la mateixa Pérez descriu com "la capacitat de veure el món des de diversos punts de vista. De canviar d'ulleres". Aquesta competència permet no quedar-se en les anècdotes que regalen les situacions de contacte amb gent d'altres països, sinó aprofundir en els estàndards culturals i conèixer els sistemes de valors que s'hi amaguen darrere. D'aquesta manera, es pot entendre perquè existeixen diverses formes d'interpretar el món i d'actuar. I és que, tal com afirma Natalia Pérez, la presa de consciència intercultural és essencial per conèixer-se millor a un mateix i als altres.

Llums, càmera i acció. El retrat d'una cultura

Un autor que ha basat part de la seva obra en la diversitat cultural és Geerd Hofstede. Gràcies als seus estudis sobre les diferències de mentalitat entre individus d'arreu del món i a un extens treball de camp, Hofstede va descobrir l'any 1999 "Les Cinc Dimensions". Est tracta de cinc premisses que permeten analitzar què s'amaga darrere les actuacions de cadascú en funció de la cultura a la qual pertany. Les premisses són l'individualisme i el col·lectivisme; la masculinitat i la feminitat; la distància del poder; la evasió de la incertesa; i la planificació a curt o a llarg termini.

Jo i només jo o també els altres?

La dimensió de l'individualisme i el col·lectivisme s'encarrega de mesurar el grau d'interdependència entre els membres d'una societat. D'aquesta manera, en una cultura individualista cadascú es preocupa d'un mateix; les persones són més independents i senten més desconfiança envers la societat que els envolta. En una cultura col·lectivista, en canvi, existeix empatia entre els membres, el nucli familiar s'uneix per lligams forts, i el sentiment de pertinença i cohesió social són elevats.

Els països més rics tenen un nivell d'individualisme més elevat. Així doncs, quan el nivell econòmic del conjunt de la població augmenta, el grau d'individualisme ho fa en la mateixa proporció. És per això que aquesta dimensió és la única que pot variar a curt termini; les altres tenen una evolució gairebé imperceptible. Segons el rànquing per països elaborat per Hofstede, els Estats Units són la societat més individualista amb 91 punts i Guatemala la més col·lectivista amb 6 punts. Mirant ara les dues cultures protagonistes, s'observa com Alemanya reuneix 60 punts, la qual cosa l'acosta a l'individualisme, mentre Espanya n'acumula només 51 i queda més a prop del col·lectivisme.

Un exemple pràctic que demostra que la cultura espanyola és col·lectivista es troba dins l'esfera dels negocis. Els mediterranis donen prioritat a la comunicació interpersonal respecte les qüestions professionals; es tracta de crear vincles personals que permetin treballar en un ambient de confiança és d'allò més important. La simpatia i la proximitat són dues característiques molt ben valorades; i és que pels espanyols és tan important la manera de transmetre un missatge com el contingut d'aquest. Els alemanys, en canvi, tenen una gran capacitat per separar la vida personal de la professional. La seva cultura és molt pràctica; són clars i concisos, per això dissenyen els missatges en funció de l'objectiu que volen assolir. Per ells és més important la llibertat de cadascú que la voluntat de formar part d'una comunitat cohesionada.

Competitivitat o sentit comú?

Per tal de classificar les societats en funció del paràmetre de la masculinitat i la feminitat s'estudien les diferències psicològiques entre homes i dones, i s'intenten identificar aquests trets dins les diverses cultures. Així doncs, les societats masculines són molt competitives: sempre intenten superar-se per arribar a ser els millors,

prioritzen el rendiment econòmic, valoren allò gran i immediat, l'èxit i el rendiment. Les societats femenines, en canvi, prioritzen el fet que cadascú pugui mostrar-se tal com realment és, atribueixen una gran importància a la qualitat de vida i tenen la societat del benestar com a ideal. A més, valoren positivament l'ajuda als necessitats, la permissivitat i conceben la negociació com una eina de resolució de conflictes. En aquest cas, Alemanya, amb 66 punts, és més masculina que Espanya, amb només 42.

Aquesta dicotomia queda reflectida, per exemple, en frases i expressions quotidianes, ja que varien molt entre països. A Alemanya “sortir-te amb la teva”, “imposar-te” o “societat de colzes” es consideren virtuts. En canvi, a Espanya tenen una connotació negativa o, com en el darrer cas, ni tan sols existeixen. Mirant el cas contrari, expressions tan habituals entre els espanyols en contextos socials com “quedar bé”, “quedar com un rei” o “quedar malament”, a Alemanya només s'utilitzen per parlar del rendiment, ja sigui a nivell acadèmic, esportiu o laboral entre altres.

Natalia Pérez de Herrasti, autora de l'obra “La gramàtica de la Cultura” uneix les dues dimensions exposades fins ara: l'individualisme i la masculinitat de la cultura alemanya en contraposició al col·lectivisme i la feminitat de l'espanyola. Pérez de Herrasti posa en evidència com, a conseqüència d'aquest fet, els alemanys destaquen per la seva autoafirmació, mentre els espanyols són modestos. Això no vol dir que uns siguin més altruistes o els altres més egoistes, sinó senzillament que els alemanys atribueixen una importància cabdal a la llibertat de l'individu mentre els espanyols prioritzen la relació entre membres de la comunitat.

Igualtat o submissió?

La distància del poder descriu la mesura en què els membres menys poderosos d'una societat toleren la distribució desigual del poder. Una distància elevada significa que pocs individus es troben al capdamunt i dirigeixen la gran multitud restant, la qual es limita a acceptar el que es dicta des de dalt. Les societats amb poca distància del poder, en canvi, tenen un model més igualitari i participatiu; la població no permet que ningú acumuli massa poder. En aquest cas, Espanya amb 60 punts té una distància del poder elevada, mentre Alemanya acumula només 39 punts i té uns estrats socials menys distants i més igualitaris.

Hofstede afirma que com més grans són les desigualtats entre els diversos nivells jeràrquics, més gran és la tolerància a la submissió i més violenta és la societat. Això és degut a què, quan hi ha molta distància entre estrats, no es té tan en compte la idea de què tots els ciutadans són iguals en drets i deures, i això fa que es prioritzin les amenaces davant les negociacions.

La incertesa... lluny de la roba

La evasió de la incertesa fa referència a com afronta cada societat la inseguretats de no saber allò que li depara el futur. Sentir-se incòmode davant un context desconegut farà que els individus intentin evitar les incerteses i els riscos, i es conformin amb allò ja establert. Així doncs, com més elevada és la puntuació, menys disposada està una societat a prendre iniciatives. Alemanya presenta uns 70 punts: intenta controlar el futur, fer previsions i arriscar-se amb intenció de sortir guanyant. Espanya, en canvi, amb més de 80 punts, deixa que les coses flueixin, emparant-se en la comoditat i la seguretats de mantenir-ho tot segons l'ordre vigent.

Què faré avui? I demà? I l'any vinent?

Finalment, molt relacionat amb l'evasió de la incertesa, cal fer referència a l'organització a curt o a llarg termini. És a dir, el grau d'importància que una societat dóna a la planificació de la vida futura en contraposició a les preocupacions immediates. Una cultura que mira molt enllà en temps tendeix a pensar en les recompenses que vindran, a estalviar per invertir en un futur, sap adaptar-se bé al canvi... Contràriament, aquelles que tenen una visió a curt termini fomenten tot allò relacionat amb el passat i el present; l'orgull nacional o el respecte per la tradició són elements importants. En aquest cas, Alemanya presenta uns 39 punts, tenint així una visió a llarg termini i Espanya menys de 31, la qual cosa significa que basa la seva organització en el futur immediat.

Queden així tancades les Cinc Dimensions de Hofstede. Gràcies a aquestes, es pot afirmar que la cultura alemanya és individualista, masculina, manté poca distància del poder, s'enfronta a la incertesa enlloc d'evadir-la i aposta per una organització a llarg termini. Contràriament, la cultura espanyola és col·lectivista, femenina, la distància del poder és molt gran, acostuma a evadir la incertesa per por a allò desconegut i aposta per la planificació a curt termini.

En aquest punt cal fer referència als matisos existents dins una mateixa cultura. Al llarg del reportatge es fa referència a “la cultura espanyola” i a “la cultura alemanya” com si es tractés d’una massa homogènia d’individus, però en realitat no és així. S’ha de tenir present en tot moment que en funció de la zona geogràfica de la qual parlem, els habitants gaudiran de certes particularitats en el seu tarannà. D’aquesta manera, un ciutadà de Sevilla, per exemple, tindrà una actitud diferent a la d’algú de Lleó. Malgrat tot, existeix un conjunt de característiques comunes entre els membres d’una cultura que serviran, precisament, com a punt de partida del reportatge.

Cortesía: cadascú a la seva manera

Una vegada fet aquest apunt cal acabar de retratar acuradament les dues cultures protagonistes. Per fer-ho, és imprescindible fer referència als conceptes de “cortesía positiva” i “cortesía negativa”. Erving Goffman afirma que les persones gaudeixen d’una “imatge pública” que volen conservar. Es tracta d’aquella percepció que els altres tenen d’un mateix; aquelles característiques que representen cadascú als ulls de la societat. Penelope Brown i Stephen C. Levinson prenen la idea de Goffman i van una mica més enllà. Dins l’obra *“Politeness. Some universals in language use”*, els autors afirmen que cada individu té una “imatge positiva”, que es manifesta amb la necessitat de ser apreciat; i una “imatge negativa”, que s’associa amb la voluntat de no ser molestat. Així doncs, durant un acte comunicatiu els interlocutors intenten no vulnerar la imatge de l’altre; fer que es senti valorat sense arribar a envair la seva intimitat. Això s’anomena cortesía verbal i és un regulador dels actes conversacionals.

La cortesía és un aspecte que condiona molt el tarannà dels habitants de cada país. Tant és així, que les cultures queden dividides en dos grans grups: les de cortesía positiva i les de cortesía negativa. Les primeres prioritzen la relació de proximitat entre els seus membres, la necessitat que té tothom de sentir-se benvingut i acollit per part de la comunitat, i situen el valor humà per sobre de la resta. Les cultures de cortesía negativa, en canvi, aposten per la llibertat de l’individu, utilitzen una comunicació molt precisa i efectiva, i no perden temps en donar explicacions o en intentar emetre un missatge de manera més subtil.

Entre les cultures mediterrànies predomina la “cortesía positiva”, segons les quals ser cortès implica ser amable i acollidor. Aquest tipus de cortesía satisfà la necessitat dels individus de sentir que formen part d’un grup i que són benvinguts. Alemanya, en

canvi, és una cultura de “cortesía negativa” que s’esforça per cobrir la necessitat de llibertat, autonomia, respecte i no imposició dels seus habitants. És per això que entre ells mantenen sempre la distància interpersonal i són francs i directes quan parlen.

Si es pren com a exemple una trucada telefònica, es pot veure que, mentre un espanyol fa un gran rodeig per arribar al tema central, un alemany es limita a identificar-se i a anar directament al gra. Es pot parlar també de les expressions espanyoles de l’estil “ja ens veurem”, que es llencen per mostrar amabilitat tot i saber que la cita en qüestió mai es durà a terme. Per un alemany, en canvi, això seria una falta de compromís. Ells prefereixen donar una resposta negativa directament enlloc d’obligar l’interlocutor a llegir entre línies.

Cec que hi ha hagut un mal entès

Durant el meu Erasmus vaig viure moltes situacions incòmodes i es van produir diversos malentesos a causa de la desconexió de les pautes culturals d’altres països. Una de les meves preferides em va con anell al dit per il·lustrar els dos tipus de cortesía existents.

Ens situem a Florència, durant el mes de desembre, en plena setmana d’exàmens. Al llarg del semestre havia fet bona amistat amb un noi alemany, en Markus. Com que cursàvem les mateixes assignatures, vam decidir estudiar junts pels exàmens. Tres dies abans de l’examen li vaig enviar un missatge per assegurar-me què seguia en marxa el pla d’estudiar en comú i, en cas afirmatiu, concretar l’hora i el lloc. Per sorpresa meva, en Markus em va respondre amb un missatge contundent: “No. Non posso” (No. No puc).

Jo em vaig quedar descol·locada. No entenia perquè la setmana anterior havíem dit d’estudiar junts i, sense que hagués passat res dolent entre nosaltres, em llençava un no com a resposta sense donar-me cap tipus d’explicació. Per mi era una actitud brusca i descortès. A partir d’aquell dia em va resultar difícil comportar-me amb ell amb normalitat, ja que, tenint en compte la seva resposta, pensava que estava enfadat amb mi.

Per sorpresa meva, un parell de setmanes després, quan s'acostava la data del següent examen, em va enviar un missatge per proposar-me estudiar junts altra vegada. Jo portava força malament aquell examen i, a més, estava molesta per l'actitud que en Markus havia tingut amb mi dies endarrere. Així doncs, vaig respondre-li exactament amb les mateixes paraules que en havia fet servir ell setmanes abans: "No. Non posso" (No. No puc). Reconec que la meva reacció va ser infantil i rancorosa; vaig enviar aquest missatge carregat de ràbia esperant que ell s'adonés que estava molesta. En canvi, però, en Markus es va mostrar comprensiu; no es va estranyar, ni va insistir ni va disculpar-se. Jo no entenia res.

Una lectura atenta del llibre de Natàlia Pérez permet entendre que darrere la situació exposada prèviament no hi ha res que s'hagi d'interpretar com una qüestió personal; la reacció d'en Markus es limitava a una pauta cultural. Com ja s'ha comentat, la cultura alemanya es caracteritza per ser de cortesia negativa, individualista, i de context dèbil. Així doncs, es prioritza la llibertat del propi individu davant les relacions socials, i allò que realment importa és el missatge transmès explícitament.

En Markus, doncs, pensava en ell i en les seves obligacions quan va dir que no podia quedar per estudiar. Va llençar un missatge entenedor i precís que informava que no podia veure's amb ningú, i no va pensar ni per un moment que el receptor podia interpretar erròniament la seva intenció. Malgrat tot, en aquest cas l'interlocutor pertanyia a la cultura mediterrània, els habitants de la qual tenen passió per llegir entre línies i donar mil voltes a un tema abans d'arribar al punt calent de la qüestió.

Si es reflexiona una mica sobre aquest aspecte, és fàcil veure que els espanyols no són capaços de donar un "no" com a resposta sense acompanyar-lo d'una justificació amable i un lament més o menys sincer. En moltes ocasions, fins i tot s'allarga l'espera per tal d'evitar donar una resposta negativa: "t'ho confirmo demà", "estic esperant notícies de la meva germana"... Pot ser important mantenir la cordialitat però, independentment de la cultura a la qual es pertanyi, s'agraeix una resposta definitiva que estalviï situacions ambigües. Aleshores, si això és així, perquè els espanyols no ho fan? Podria ser qüestió de covardia? És curiós que els resulti tan difícil refutar una proposta d'algú proper i de confiança.

Cordial jo? I ara!

Molt vinculat a aquesta cortesia negativa, Natalia Pérez explica dins les pàgines del seu llibre una anècdota que va viure una noia de Còrdova amb el seu exnòvio alemany. Resulta que la relació entre ells havia acabat feia un any quan, durant les vacances de Nadal, la noia de Còrdova va rebre una trucada procedent d'Alemanya. Va agafar el telèfon i en sentir la veu del seu exnòvio li va dir que era tot un detall que, malgrat tot, hagués decidit trucar-la per felicitar-li les festes. El noi, molt estranyat, li va dir que no tenia intenció de desitjar-li un bon Nadal, sinó que només volia demanar-li la recepta del pop a la gallega. Tan bon punt havia rebut les instruccions, el noi va penjar el telèfon sense cap tipus de remordiment.

Aquest relat convida a la reflexió. Els espanyols tenen tendència a amagar les peticions darrere un interès fingit per l'altra persona. Consideren desagradable contactar amb algú per demanar-li obertament un favor, de manera que improvisen una conversa introductòria que prepari el terreny per poder llençar la petició com si sorgís gairebé per casualitat. La diferència entre anar directament al gra i fer un rodeig de mitja hora per deixar caure allò que realment interessa és un dels elements que marca la diferència entre la cortesia positiva i la negativa.

Queda clar, doncs, que la positiva es preocupa per mantenir una relació cordial entre els individus que reforci el vincle entre ells, transmetre sempre humanitat i desitjar que els propis actes siguin aprovats i apreciats. En canvi, la cortesia negativa aposta per la llibertat d'acció, el domini del terreny i la predilecció pels missatges concisos. Cal ser conscient de la gran importància que té la cortesia verbal ja que pot generar molts mals entesos a nivell intercultural.

Escàndol o passivitat

Existeixen dos models de cultures: les expressives i les controlades. L'espanyola forma part del grup de "cultures de l'expressivitat", les quals accepten les escenes de desfogament i alliberació de tensions per mitjà de crits i paraules grolleres (sempre que

hi hagi un motiu que ho justifiqui). D'aquesta manera, els individus parlen més, interrompen els seus interlocutors, utilitzen un to de veu més elevat i acostumen a parlar més ràpid.

Als països del Nord d'Europa (entre els quals Alemanya), en canvi, s'espera que els individus controlin les seves emocions, sobre tot quan es parla del món laboral. Les "societats controlades", a nivell d'expressivitat, es solen considerar serioses, passives i tranquil·les. D'aquesta manera, un alemany utilitza un to de veu cordial, respecta escrupolosament els torns de paraula i es disculpa en cas d'interrompre l'interlocutor.

M'ho preguntes o m'ho expliques?

Un testimoni espanyol que va viure durant anys Alemanya explica al llibre de Natalia Pérez que li va resultar complicat acostumar-se al to de veu neutre dels alemanys. Afirmar que, quan escoltava un partit de futbol li era difícil fins i tot reconèixer si havia marcat un gol l'equip de casa o el contrari, ja que l'entonació i les ondulacions de la veu eren del tot lineals.

També era complicat, segons el testimoni del llibre, saber quan algú estava enfadat o alegre; i és que aquesta expressivitat tan típica de les cultures mediterrànies no és comú a Alemanya. Finalment exposa que la linealitat dels alemanys a l'hora de parlar arriba fins a tal punt, que només es poden distingir les preguntes de les exclamacions o afirmacions en funció de l'ordre de les paraules. Veiem doncs, altra vegada, que la comunicació no verbal està condicionada per la cultura.

Gràcies a aquest seguit de situacions es pot veure que a Espanya s'emeten missatges carregats de gesticulació, expressions facials i moviments corporals; però cal tenir en compte que no a tot arreu és així. De la mateixa manera que als mediterranis els pot resultar estranya o fins i tot seca la comunicació dels alemanys, basada en allò verbal, molt controlada i lineal, a ells els pot molestar la efusivitat d'un espanyol.

Alguns més explícits que altres

Una altra classificació ve donada de la mà del mateix Edward Hall quan, en la seva obra *“Més enllà de la cultura”*, descriu dos tipus de cultures en funció de la importància que atribueixen al context i a la comunicació no verbal. Parla de “cultures d’alt context” i de “cultures de baix context”.

En el primer cas, la major part d’informació es troba en el context o bé interioritzada en l’individu. A més, els missatges verbals són poc explícits i queden sovint rellevats a un segon pla, tot donant protagonisme a la comunicació no verbal. Cal destacar també el fet que són molt importants la participació, la cooperació, els sentiments i la intuïció. En el cas de les “cultures de baix context”, en canvi, la informació ve donada de forma explícita a través del missatge verbal. La lògica i el raonament tenen gran importància, es deixen de banda les ambigüitats i s’aposta per una comunicació directa i precisa.

Si el lector pensa en la informació que ha llegit prèviament sobre la cortesia, s’adonarà que aquestes dues classificacions estan molt vinculades. Les cultures d’alt context acostumen a ser de cortesia positiva, mentre les cultures de baix context donen prioritat a la claredat del missatge verbal i, per tant, solen ser de cortesia negativa.

Que corri l’aire

L’any 1999 Edward T. Hall va fer una distinció entre cultures tàctils i cultures no tàctils, o bé, el que és el mateix, entre cultures d’alt i de baix contacte. Les primeres mostren un elevat grau de proximitat entre individus, mentre les segones es caracteritzen per la voluntat de mantenir intacta la distància interpersonal. Les cultures mediterrànies, les llatines i de l’Europa de l’Est es consideren d’alt contacte, i els Estats Units, Anglaterra i l’Europa del Nord són de baix contacte.

El contacte corporal és un element que varia molt entre cultures; la freqüència en la qual dues persones es toquen, la intensitat en què ho fan, el context i la finalitat són alguns dels elements diferencials. Alguns teòrics afirmen que aquesta gran diversitat d’actuacions i interpretacions es deuen als valors que cada cultura associa al contacte entre individus. D’aquesta manera, mentre unes hi atribueixen una connotació sexual i s’abstenen de mantenir-ne en públic, altres cultures ho conceben com quelcom normal i poden exhibir-ho sense tabús.

Li hauria de fer una abraçada?

Eren vigílies de Nadal i gairebé tots els inquilins de Via Francesco Crispi, Florència, anàvem a visitar la família durant les vacances. Vam fer un sopar al menjador de casa per dir-nos adéu i desitjar-nos bones festes.

Ja era hora d'anar a dormir, però abans havíem d'acomiar-nos d'en Joshua, un company de pis alemany que era el primer d'anar-se'n. Pot semblar una estupidesa, però recordo que estava nerviosa abans de dir-li adéu. Era un noi tan correcte, distant i aparentment fred, que no sabia com m'havia de comportar.

Feia gairebé quatre mesos que vivíem junts i, a diferència dels altres companys de pis, amb qui ens solíem abraçar per desitjar-nos sort per un examen o per donar-nos ànims en dies baixos, amb ell no havíem tingut mai cap tipus de contacte físic. Aquell dia ens vam fer una abraçada. Sé que no té més importància, però va ser llavors quan vaig ser conscient de com de distant havia estat en Joshua fins aleshores.

Aquest tipus de situacions són comuns, però si no es té el radar de la comunicació no verbal i la interculturalitat activat, solen passar per alt. És interessant estar atent per prendre consciència què existeixen pautes de comportament que s'acostumen a repetir entre membres d'una mateixa cultura i que, en canvi, disten molt de les dels individus d'altres països. A banda del contacte físic, aquesta diferència es pot apreciar també amb qüestions com ara la cordialitat, el grau d'influència del context o bé el tarannà masculí o femení.

Quan tot comunica: la comunicació no verbal

Com ja s'ha dit prèviament, aquest reportatge està integrat per dues vessants: per una banda trobem la cultura i per altra la comunicació no verbal. Així doncs, una vegada definides les premisses que caracteritzen i diferencien les cultures, s'analitzaran les

quatre línies que integren la comunicació no verbal. D'aquesta manera es podrà veure com la cultura espanyola i l'alemanya es distingeixen entre elles, i esbrinar també si tenen algun aspecte en comú.

L'any 1994 Fernando Poyatos va definir la "triple estructura bàsica de la comunicació humana", composta pel llenguatge, la paralingüística i la cinèsica. Segons Poyatos, aquests tres elements són la base de la comunicació humana i les eines que possibiliten la descodificació dels missatges en un sentit global. D'aquesta manera, informen sobre què es diu, com es diu i com l'emissor es mou en dir-ho. La importància de la triple estructura va conduir Poyatos a pensar que és essencial entendre la comunicació globalment; tenint en compte tots els seus elements.

Malgrat tot, fins fa poc, quan es parlava de dominar una llengua estrangera, el Marc Comú Europeu de Referència (MCER) limitava aquesta competència a les quatre habilitats bàsiques: llegir, escriure, parlar i escoltar. Avui en dia, en canvi, el MCER ha incorporat la interacció com a destresa necessària. La comunicació no verbal comença a ser reconeguda oficialment com una habilitat imprescindible a l'hora d'interactuar amb algú. Especialment quan es tracta d'un individu pertanyent a una cultura diversa, ja que els malentesos són més freqüents.

Així doncs, per tal de poder parlar d'una comunicació efectiva no només s'ha de produir una entesa a nivell verbal entre els individus, sinó també a nivell no verbal. Tant és així, que l'antropòleg Albert Mehrabian afirma al seu article "Descodificació de la comunicació inconscient" que, en cas que hi hagi incongruències en una conversa cara a cara, la credibilitat de la comunicació no verbal és superior a la de les paraules. Aquest fet és degut a la naturalesa espontània i inconscient dels gests, els moviments, les expressions facials, l'entonació i el to de veu...

El mateix Mehrabian parla de "La regla de les tres V" per a fer referència als canals comunicatius que existeixen: el verbal, el vocal i el visual. Segons aquesta regla, els missatges que reben els interlocutors provenen en un 7% d'allò verbal, en un 38% de les característiques de la veu, i el 55% restant els arriba mitjançant el llenguatge corporal. Una vegada més, queda demostrada la gran importància de la comunicació no verbal.

Centrant l'atenció en aquest tipus de comunicació, es pot veure que actualment n'existeixen quatre sistemes àmpliament acceptats i compartits: la paralingüística, la cinèsica, la proxèmica i la cronèmica. D'aquests quatre, els dos primers són definits per Ana Maria Cestero (1999) com "sistemes bàsics o primaris", degut a la seva implicació directa en qualsevol situació comunicativa. Al seu torn, els dos darrers es consideren "sistemes secundaris o culturals", ja que donen informació cultural i social dels interlocutors.

El fluir de les paraules: Paralingüística

Els elements paralingüístics es produeixen gràcies a l'aparell fonador humà però, degut a la seva naturalesa no lingüística, no es consideren part del sistema verbal. El to de veu, el timbre, la velocitat, les pauses, els silencis, els sospirs, els badalls, les interjeccions i les onomatopeies són exemples. El sistema paralingüístic es considera primari, ja que està present en qualsevol acte comunicatiu humà.

Ana María Cestero classifica els elements paralingüístics en quatre grans grups. En primer lloc, parla de "qualitats i modificadors fònics", integrats pel to, el timbre, la quantitat i la intensitat. Aquests són els encarregats de donar informació sobre el sexe, l'edat i l'estat d'ànim de l'emissor i de matisar el missatge verbal. En segon lloc, es troben els "indicadors sonors de reaccions fisiològiques i emocionals", com ara una rialla, un crit, un badall o un sospir. Tots ells ajuden a l'hora d'interpretar l'actitud de l'interlocutor. Seguidament, els "elements quasi lèxics", com ara les interjeccions, les onomatopeies o els gemecs, malgrat tinguin poc contingut lèxic, posseeixen un gran valor comunicatiu. Per acabar, les "pauses i silencis" són un element important dins de la paralingüística, ja que condicionen la interacció i varien molt entre cultures.

Una anècdota personal ajudarà a demostrar que, efectivament, els espanyols fan servir més diversitat de recursos paralingüístics a l'hora d'expressar-se. El to de veu, el ritme o el volum permeten interpretar el missatge d'una certa manera, buscar-hi matisos per tal de descodificar-lo com l'emissor havia planejat. Aquest allau d'expressivitat, però, pot incomodar o descol·locar a algú pertany a una cultura menys expressiva i que, per tant, no hi està acostumat.

“Tu no ets capaç de crear complicitat amb ningú”

Eren les cinc del matí, estava a Florència i em resultava impossible dormir perquè sentia que el cap estava a punt d'explotar-me. Vaig anar a beure alguna cosa a la cuina i em vaig trobar en David, el meu company de pis belga, i ens vam posar a parlar. Vam tocar tots els temes imaginables, però una de les parts de la conversa que més em va marcar, va ser quan vam analitzar meua manera de comunicar. “Tu no ets capaç de crear complicitat amb ningú” em va dir.

Davant la meua reacció, en David va argumentar l'afirmació que acabava de fer. Va dir que era pel meu to de veu, que era massa agut i ofenia; pel volum que utilitzava, ja que era tan fort que feia que el missatge fos impersonal; i per la facilitat que tenia per parlar d'intimitats a qualsevol persona, encara que fos gairebé desconeguda. Jo reconeixia que m'havia descrit a la perfecció, però no pensava que tot això pogués jugar en contra meua a l'hora de crear complicitat.

Altra vegada, i gràcies al llibre de Natàlia Pérez de Herrasti, es pot veure que la forma de comunicar no només està condicionada per la manera de ser, sinó també per pautes culturals. A Alemanya, igual que a altres països amb cultures de context dèbil, allò que importa és el contingut del missatge en sí, no pas l'entonació i el ritme que acompanyen les paraules. En canvi, els espanyols reforcen el missatge verbal amb elements no verbals: una ondulació exagerada de la veu, una pujada sobtada del volum per ressaltar una part del missatge o una gesticulació que acompanya o matisa allò transmès verbalment.

Aquí finalitza la descripció dels elements sonors. Ara cal parlar del silenci, un altre component paralingüístic que varia molt entre països. I és que, mentre les cultures orientals o del Nord d'Europa tenen una gran tolerància pel silenci, els individus occidentals es senten intimidats i violents davant l'absència de paraules.

Respecte o falta de respecte?

Tornem a situar-nos a Florència; concretament a Via Francesco Crispi. Un matí estava parlant tranquil·lament amb en David, el company de pis de Bèlgica, quan va arribar la Chloé, francesa. De manera inconscient, la vaig saludar i li vaig fer cinc cèntims d'allò que estàvem parlant amb en David per evitar que quedés apartada de la conversa. Sense ni tan sols sospitar-ho, havia iniciat una batalla.

Durant l'hora de dinar en David va explicar la meva actuació a la resta de companys de pis, i tothom es va anar posicionant fins que vam quedar dividits en dos bàndols. Per una costat trobàvem els qui defensaven que la meva actuació havia estat cortès, ja que havia evitat que la Chloé es sentís incòmoda; i per altre costat, hi havia els qui defensaven que havia estat una mal educada per haver inclòs algú a la conversa sense el permís d'en David, el meu interlocutor.

El més curiós del cas és que en David, el noi de Bèlgica, en Joshua, alemany, i en Noah de Suïssa, es van posicionar en un equip, i els espanyols i els italians (tots mediterranis) a l'altre. Una vegada més es pot veure que la cultura condiona els individus. De fet, Morales i Jones afirmaven l'any 1998 que dins les cultures llatines, quan dues persones estan mantenint una conversa i una tercera s'acosta, és habitual interrompre la conversa per atendre les necessitats del nouvingut. Això pot ser degut a la poca tolerància que presenten les cultures mediterrànies davant el silenci.

En moltes ocasions, un espanyol, malgrat no tingui res important a dir, llença qualsevol frase per evitar una "situació incòmoda". Els Alemanys, en canvi, saben gaudir del silenci. Així ho demostra un programa del qual parla Natalia Pérez. Aquest consistia en observar parelles alemanyes que reposaven tranquil·lament a les terrasses de ciutats turístiques sense intercanviar cap paraula durant llargues estones. Finalment, se'ls preguntava si tot estava bé entre ells, i tots afirmaven que sí. Senzillament estaven gaudint de les vistes en silenci. Sembla que els alemanys tenen més en compte que els mediterranis la màxima que afirma que, si no s'està segur què el que es dirà millorarà el silenci existent, és millor restar callat.

És interessant, doncs, parlar del silenci, ja que és un element molt il·lustratiu a l'hora de retratar les diferències culturals. En el cas de la cultura espanyola, el silenci no està socialment acceptat. L'absència de paraules resulta incòmode. Tant és així, que aquesta tendència ha passat fins i tot a formar part de la cultura popular amb frases fetes com “parlant la gent s'entén”, “*con el hombre callado mucho cuidado*” o “*quien calla otorga*”.

Sembla que ha passat un àngel!

Em passen pel cap mil sopars de colla on es mantenen de quatre a cinc converses paral·leles. De sobte, quan es produeixen uns segons de silenci tothom es mira desorientat, gairebé incòmode. Aquesta situació dura fins que algú exclama “Vaja... sembla que ha passat un àngel!”. A partir d'aquí, tothom riu i segueixen els crits, les rialles i les interrupcions. Potser és cert que els mediterranis li tenim fòbia al silenci.

Molt vinculat a la qüestió del silenci es troben els torns de paraula i l'ordre del discurs. Al llibre de Natalia Pérez, diversos testimonis alemanys que han viscut a Espanya durant un temps afirmen que els crida l'atenció el caos que regna dins les seves converses. “Els interlocutors s'interrompen els uns als altres i aixequen la veu com si qui cridés més tingués la raó”, observen.

A més, els alemanys s'adonen que la majoria d'arguments i temes de conversa que sorgeixen en un acte comunicatiu entre espanyols queden a l'aire, sense resoldre's del tot. Diuen que es va d'una qüestió cap a una altra de manera gairebé aleatòria. “Els espanyols parlen per parlar” arriba a afirmar algun dels testimonis. I és que els alemanys, en canvi, exposen els seus arguments amb tranquil·litat mentre la resta d'interlocutors escolten i, en acabar, es creen uns instants de silenci fins que pren la paraula una altra persona. Els temes de conversa s'exploten fins treure-hi tot el suc, i cadascú respecta el seu torn.

El cos també comunica: Cinèsica

Moviments, expressions facials, postures corporals i gests que donen informació i matisen el significat de les paraules. Tots aquests elements formen part del llenguatge corporal o cinèsica. Es tracta d'una ciència creada per Ray BirdWhistell, que estudia el significat dels moviments corporals i dels gests que, ja sigui de manera conscient o inconscient, tenen valor comunicatiu. El sistema cinètic es considera primari per la seva presència en tot acte comunicatiu.

Fernando Poyatos afirmava l'any 1994 que dins la cinèsica es pot distingir entre gests, maneres i posicions. Els gests són considerats moviments fets amb la cara, el cap o les extremitats. Aquests poden actuar conjuntament o de manera independent del llenguatge verbal i constitueixen la principal forma de comunicació. Al seu torn, les maneres poden realitzar-se en diversos graus de consciència i dinamisme; s'aprenen en funció del context social i acaben convertint-se en rituals. Finalment les posicions, que Poyatos descriu com "quelcom estàtic, de naturalesa tant conscient com inconscient, que transmet informació de caire social, cultural o anímica entre altres".

En funció de les característiques de cadascun d'aquests moviments exposats prèviament es pot obtenir informació de tipus cultural, socioeconòmic o psicològic de l'emissor. I és que la intensitat, la tensió muscular i la durada de cada acció és un indicador que evidencia diferències.

Molt relacionada amb la classificació del Poyatos hi ha la de Paul Ekman i Wallace V. Friesen. Segons ells, els elements cinètics es divideixen en emblemes, il·lustradors, reguladors, expressivo-afectius i adaptadors. Els primers són actes no verbals que s'encarreguen d'ajudar la comunicació quan els canals verbals no funcionen. La majoria d'emblemes estan molt vinculats a la cultura (per exemple afirmar o negar movent el cap). Malgrat tot, també n'existeixen alguns que són compartits per tota la humanitat (com ara l'acte de menjar, acostant una mà a la boca). Els il·lustradors són actes no verbals que acompanyen les paraules i les complementen o reforcen. Els reguladors s'encarreguen de moderar l'intercanvi comunicatiu. Al seu torn, els expressivo-afectius fan referència a gests facials que expressen emocions i poden reforçar o contradir les paraules. Finalment, els adaptadors; es considera que es desenvolupen durant la infantesa per tal de satisfer necessitats vitals i socials (per exemple tapar-se els ulls per vergonya, o la boca quan dius una cosa inadequada).

La cinèsica també està relacionada amb la classificació entre cultures d'alt context i de baix context. Això es deu a que, si els membres d'una societat no emeten missatges directes i concisos, els interlocutors s'hauran de valdre dels gests, la postura corporal, l'entonació i elements paralingüístics per entendre correctament el missatge. Així doncs, com més alt context requereixi la cultura, més exagerada serà la gesticulació, ja que han de donar suport, matissar i aclarir allò verbal.

En les cultures mediterrànies, entre les quals s'inclou l'espanyola, el llenguatge corporal és un element essencial dins una situació comunicativa. Fruit d'això són la gran riquesa de gests, com ara els moviments energètics amb les mans per emfatitzar una part del discurs, la postura corporal, i les expressions facials que reflecteixen pensaments i reforcen o matisen el significat del missatge.

Prenent el rostre com a protagonista, cal destacar el paper de la mirada; el contacte visual entre interlocutors és considerat un element essencial tant en la cultura espanyola com en l'alemanya. Tant és així, que desviar la mirada en mig d'una conversa es pot interpretar com una manca d'interès, sentiment d'inferioritat o bé de fiabilitat dubtosa. El somriure, en canvi, varia entre ambdues cultures. Als espanyols els acompanya sempre, i el van modulant segons la funció que se li atribueix en cada moment. Els alemanys, en canvi, acostumen a utilitzar-lo amb discreció i a reservar-lo per familiars i amics.

Per a estudiar els gests, cal pensar en una situació quotidiana, per exemple una reunió d'amics on tothom parla a la vegada. Una d'aquelles que si s'enregistressin en vídeo i es miressin sense veu podrien confondre's amb un film de terror on els personatges són atacats per part d'una bandada de corbs. Gesticulacions exagerades, mirades còmplices carregades de significat que deixen fora de joc les paraules, o bé un picar l'ullet subtil que informa què s'està bromejant.

Que cadascú s'expressi com vulgui

En aquest cas em centraré en un viatge que vaig fer fa dos anys a Berlín. Durant una de les meves aventures nocturnes, vaig descobrir diversos trets que diferenciaven la cultura espanyola de l'alemanya.

Personalment em cridava l'atenció veure com una desena de persones conversaven tranquil·lament al menjador d'un pis d'estudiants de Berlín després d'haver-se begut una mitja de cinc cerveses per cap. El seu posat era relaxat, la seva aparença calmada, el seu to de veu pausat, la seva gesticulació subtil... En canvi, penso en una reunió amb amics espanyols duta a terme en les mateixes condicions i m'adono què som ben diferents.

A Espanya sembla que el nivell de gesticulació, expressivitat facial i corporal i l'èmfasi posat en el discurs augmenta de manera proporcional a les cerveses que s'ingereixen. I és que, normalment ja som expressius, però en ambients festius arribem a extrems insospitats.

Sense deixar el context de festa, és interessant fer referència a un gest concret que varia d'una cultura a l'altra. Es tracta del moviment que es fa per animar algú a beure alguna cosa. A Espanya, generalment, es fa el “gest del porró” amb el puny tancat i el dit gros i el petit estirats. En canvi, a Alemanya ho fan simbolitzant “el got de cervesa”; una C amb tota la mà.

Aquest és només un petit exemple que demostra que entre una cultura i l'altra varien els gests concrets, però també varia el sistema de gesticulació en general. Mentre a Espanya es fan hèlix amb els braços per donar més èmfasi al discurs verbal, a Alemanya es mantenen aparentment més passius, amb moviments més subtils, ja que transmeten un percentatge d'informació més elevat a través de les paraules.

T'incomodo o sóc massa distant?: Proxèmica

El terme “proxèmica” va ser creat de la mà de l'antropòleg Nord-americà Edward T. Hall l'any 1963. Fa referència a l'administració de l'espai interpersonal entre dos o més individus durant una situació comunicativa, i està condicionat per les circumstàncies i l'entorn en què es produeix l'intercanvi. La proximitat o llunyania entre els interlocutors, les postures corporals adoptades per cadascú i la presència o absència de contacte físic entre individus són fruit d'un sistema de restriccions socials vinculades al sexe, l'edat i la procedència cultural dels parlants. La proxèmica és, doncs, d'un sistema secundari vinculat i condicionat per la cultura.

En la seva obra “*The Hidden Dimension*”, Hall descriu les dimensions subjectives que envolten les persones i les distàncies físiques que s'intenten mantenir respecte els altres en funció de les pròpies pautes culturals. Aquest s'anomena “espai personal” i Edward Hall el divideix en quatre categories. En primer lloc, la distància pública (a partir de 3,60 metres), utilitzada per parlar amb gent desconeguda o a grans audiències. En segon lloc, la distància social (1,20 metres), utilitzada per interactuar amb persones poc properes. La distància personal (0,45 metres) predomina en converses entre familiars i amics. Finalment, la distància íntima (menys de 0,45 metres), està reservada a persones amb les quals es comparteix un vincle íntim. Hall recorda que, malgrat tot, aquest model orientatiu està condicionat per la cultura i que per tant no és del tot generalitzable.

Parlant ara de distància interpersonal, es pot apreciar que un espanyol acostuma a mantenir un espai molt reduït respecte el seu interlocutor. De fet, les distàncies són tan curtes que el contacte físic durant una conversa és habitual. Cal gestionar bé aquests elements proxèmics, ja que una interpretació errònia pot fer que els individus es sentin refutats o bé intimidats i que, com a conseqüència, es trenqui la comunicació.

T'incomodo tan a prop?

Durant el meu Erasmus anàvem a una discoteca anomenada Dolce Zuccherò un mínim de dues nits per setmana. Els estils musicals que acostumaven a sonar convidaven a ballar càlidament a la vegada que oferien un panorama indescriptible. Era com una mescla immiscible entre aigua i oli. Per una banda espanyols, italians i sud-americans ballant agafats amb una compenetració pròpia de qui porta fent-ho tota una vida. Per altra banda, suïssos, alemanys i txecs entre altres, mirant expectants i esforçant-se per seguir el ritme dels qui ballàvem al centre de la pista.

Durant la primera setmana de curs vaig assistir a classes d'italià i vaig conèixer a molts dels estudiants d'arreu del món amb els quals coincidí setmanalment a Dolce Zuccherò. Així doncs, aviat van passar de ser desconeguts a ser companys de classe, i m'encantava animar-los a gaudir de la música i la festa.

Recordo com si fos ara la reacció del Sebastian, un noi alemany, quan la Tatiana i jo el vam agafar per ballar una cançó de Bachata. La seva actitud permetia apreciar, a quilòmetres de distància, que l'incomodava tenir-nos ballant tan a prop. Era divertit comprar l'actuació nerviosa d'en Sebastian amb la d'en Carlos i l'Antonio, l'un espanyol i l'altre italià, que aprofitaven la mínima oportunitat per treure'ns a ballar.

Traslladant la proxèmica al terreny personal es pot veure que entre els espanyols són habituals les mostres d'afecte a amics i familiars; els petons i les carícies estan a l'ordre del dia. A més, tant els homes com les dones acostumen a utilitzar les abraçades per saludar i, sobre tot en el cas de les dones, s'acompanya d'un parell de petons. I és que aquests darrers, els petons, tenen un caràcter sociabilitzador dins la cultura espanyola.

L'any 2000 es va dur a terme un projecte anomenat "*International Negotiations in Spanish*". Es tracta d'un treball realitzat per diverses universitats i organitzacions empresarials que pretenia ensenyar tècniques de negociació i transmetre els coneixements culturals imprescindibles per garantir l'entesa intercultural. Aquest projecte va determinar un perfil bàsic de la cultura espanyola on destaca la predilecció per un clima càlid, de confiança i d'amistat. Això fa que la vida personal i íntima interfereixi en la resta de vessants.

Es pot prendre com a exemple la conegudíssima situació en la qual dues persones celebren el ritual de presentació. Els individus es troben per primera vegada i han de superar la difícil prova de dedicar-se una salutació cordial, donar-se mútuament el nom i, a poder ser, entaular una petita conversa per evitar la temuda "situació incòmoda".

Vaja... sembla que ha arribat l'hora de les presentacions

Durant el primer mes a Florència em trobava davant aquest repte dia sí dia també. Al principi, m'incomodava fer el ridícul en acostar-me per fer dos petons al meu interlocutor i rebre com a resposta una mà ferma i distant,

però al final em va acabar divertint. Era curiós anar descobrint patrons que es repetien entre membres d'una mateixa cultura i que, en canvi, distaven d'allò que feien altres.

Les situacions més còmiques van ser les primeres. Com havia de saber jo que a Itàlia es començaven a fer els dos petons de presentació per la dreta en lloc de per l'esquerra... Doncs bé, no menteixo si dic que durant tota la primera setmana vaig estar apunt d'oferir petons inconscients a cada persona que em presentaven. Sort que els italians són de la broma i feien que la situació es convertís en còmica enlloc d'incòmoda.

Cal dir però, que no reia tant quan es tractava de presentar-me a persones d'Alemanya, Suïssa, o altres països de baix contacte. En aquests casos es vivien uns segons de tensió; com quan el jugador i el porter es preparen per un penal. En alguna ocasió em vaig veure obligada a retrocedir una mica avergonyida i a donar-li al meu interlocutor una explicació de perquè havia intentat llençar-me al seu coll durant la primera presa de contacte. Malgrat tot, també és cert que moltes altres persones, independentment del seu país d'origen, em seguien la corrent a la perfecció.

No és correcte generalitzar, però, tenint en compte les diverses escenes interculturals viscudes durant l'Erasmus a Florència, es pot afirmar que els espanyols i els italians aposten pels dos petons; uns començant per la galta esquerra i els altres per la dreta. Els mexicans fan els dos petons i hi afegeixen algun tipus de contacte extra, com ara uns copets a l'esquena o al braç. Per altra banda, els alemanys, suïssos i austríacs prefereixen guardar les distàncies i oferint la mà de manera cordial i amigable. Cal dir, però, que els individus de cultures de baix contacte acostumen a cedir als dos petons, encara que una mica desorientats, en cas que el seu interlocutor faci el primer pas i se'ls acosti a la cara.

Al llibre de Natalia Pérez de Herrasti es recullen un seguit de vivències relacionades amb la salutació; un moment molt il·lustratiu, ja que entren en contacte dues persones desconegudes. Per tant, impera la cordialitat de cada cultura enlloc de la confiança entre individus concrets. Així doncs, segons Natalia Pérez, l'acció que tant caracteritza

els mediterranis de donar dos petons a desconeguts correspon, novament, a la cortesia positiva. Per ells, trencar les barreres interpersonals ajuda a crear un ambient còmode, distès, relaxat... és per això que saluden amb dos petons.

Perquè et mostres tan distant?

En una de les pàgines del llibre de Natalia Pérez un noi equatorià parla de la seva experiència a Alemanya. Aquest afirma que, després de viure diversos anys allà, encara no sap exactament quan fer dos petons i quan limitar-se a una encaixada de mans. Aquest mateix noi d'Equador explica que a Alemanya tenen la costum de colpejar la taula en arribar a un lloc on hi ha molta gent reunida en senyal de salutació general. Per ell això és intolerable, ja que li resulta del tot impersonal i gairebé groller. A Equador, igual que a Espanya, es valora l'atenció personalitzada.

Una altra situació recollida a les pàgines del llibre parla sobre les inseguretats que li desperta a una noia espanyola el fet que la seva parella alemanya no li regali mostres d'afecte en públic. Aquí estem acostumats a expressar sense pudor allò que sentim en cada moment, i no solem tenir problemes per propinar-nos una carícia o en agafar-nos la mà per passejar al costat de la nostra parella. Aquesta noia explica que, fins que no s'hi va acostumar, el fet que el seu nòvio es mostrés distant i fred en públic la feia sentir malament.

Es pot comprovar, doncs, que la proxèmica és un element que varia molt entre cultures, la qual cosa la converteix en una font de mals entesos i situacions incòmodes. És important conèixer l'interlocutor i evitar imposar el propi model cultural, ja que això podria violentar-lo. I és que, el sentiment de veure envaït l'espai personal, o bé, al contrari, la sensació de ser esquivat, pot generar un conflicte. Per assegurar que l'acte comunicatiu continua de manera exitosa, doncs, és important dedicar atenció a la comunicació no verbal intercultural.

Diverses cultures, diverses concepcions del temps: Cronèmica

La cronèmica estudia com la cultura influeix en la manera de percebre el pas del temps, la forma d'organitzar-lo i la importància que se li atribueix. El terme va ser utilitzat per primera vegada per Edward Hall l'any 1959 dins la seva obra "*The Silent Language*". L'autor afirma que existeixen dos tipus de concepcions del temps en funció de la cultura: la monocrònica i la policrònica.

Les cultures pertanyents al primer grup, les monocròniques, tenen un gran control del temps. Ser puntuals, planificar-ho tot amb molta antelació, no fer canvis de plans a última hora, complir els terminis establerts i realitzar les tasques d'una en una són algunes de les seves característiques. El contacte entre persones en l'àmbit professional i, en algun cas extrem, fins i tot en el personal, rep poca atenció; no es valoren com quelcom realment positiu. Parlem per exemple dels Estats Units, Corea del Sud o els països del centre d'Europa.

Les cultures policròniques, en canvi, destaquen per la seva percepció circular del temps. Dins d'aquestes està ben vist realitzar varies tasques de manera simultània, la improvisació és quelcom habitual, els horaris no es respecten de manera tan estricta i la manca de puntualitat no es considera una falta greu. Allò que rep una atenció especial és el contacte interpersonal i la interacció entre individus. És fàcil veure que l'espanyola és una cultura policrònica, ja que la concepció del temps és circular, és a dir que les hores no es poden guanyar ni perdre; senzillament existeixen. Cal destacar que la manca de puntualitat, la planificació flexible i la realització d'accions de manera simultània són elements que caracteritzen també el tarannà mediterrani.

Podries dedicar-me un moment si us plau?

Una escena que descriu Natalia Pérez al seu llibre és la d'un alemany en una estació de tren espanyola. El noi no pot avenir-se del que està veient: el responsable de vendre els bitllets s'està dirigint a ell mentre tecleja l'ordinador i manté paral·lelament una conversa per telèfon. Per l'alemany això és de mala educació, ja que ells viuen en una cultura monocrònica, on es fa primer una cosa i després una altra. Pels alemanys fer-ho tot a la

vegada és una garantia de què res sortirà del tot bé, mentre molts espanyols tenim la sensació de ser més efectius posant en marxa l'opció "multitasking".

Un altre element característic de la cultura espanyola és el predomini de la improvisació, la flexibilitat, l'espontaneïtat i la creativitat per sobre de la metodologia i tot allò sistemàtic. Un exemple d'aquest tret és que, per un espanyol, arribar uns minuts tard a una cita o bé fer un canvi de plans a última hora no es considera una falta greu, mentre a Alemanya és de mala educació i manca de compromís i serietat.

Les cultures protagonistes del reportatge són l'alemanya i l'espanyola, però, en aquest cas, es donarà com a exemple una situació basada en la cultura italiana. I és que es tracta també d'un país mediterrani on es viuen situacions policròniques extremes.

Perdona, has dit puntualitat?

A Itàlia és com si no existissin els rellotges. La gent canvia de plans a última hora, arriba tard i ni tan sols es disculpa, l'administració pública i les universitats accepten sol·licituds i envien documentació fora de termini... Imagineu-vos el nivell d'estrès que ha de suposar això per un alemany, si ja m'estressava a mi sent mediterrània.

Recordo el dia que vam fer el primer examen oral del curs (per mi el primer de la vida). Ens van citar a les vuit i mitja del matí a la facultat. Quan vaig arribar vaig veure una llista amb més de dos-cents noms d'estudiants. No em podia creure que el professor tingués intenció d'examinar-nos a tots oralment i d'individual en un sol dia. Doncs sí! Aquesta era la seva intenció.

Vam estar esperant fins les deu del matí, quan de sobte va arribar el professor i ens va informar, sense mostrar-se massa afectat, que li havia resultat impossible venir abans. Es va tancar al despatx, i mitja hora després va sortir per informar-nos que només podrien examinar-se les cent primeres persones de la llista. Per sort, jo vaig entrar al primer torn.

No voldria entrar en detalls per no allargar-me massa, però la idea és que vaig arribar a la facultat a les vuit i mitja del matí i vaig fer l'examen a les quatre de la tarda. Si m'arriben a fer esperar una hora més crec que haguessin sortit a cridar-me i ha no m'haguessin trobat. El que més em cridava l'atenció de la situació és que els italians es mostraven tranquils, i en canvi, els meus companys Erasmus, tots d'Alemanya i Suïssa, es feien creus del que estàvem vivint aquell dia.

Recordo la meva companya alemanya, la Franziska, tota indignada dient-me que jo ja estava acostumada a aquest tipus de situacions, perquè a Espanya funcionàvem igual que a Itàlia, però que ella era d'Alemanya i que aquesta manca d'organització li semblava una falta de respecte inacceptable. Per sort vam aprovar totes dues.

Centrant l'atenció novament a Espanya, es pot afirmar que les organitzacions tenen una estructura molt rígida i poc participativa. Això comporta que la burocràcia sigui poc eficient i el nivell de productivitat baix. Com a conseqüència, el temps no es concep com quelcom quantificable, que es pot perdre o guanyar, sinó que senzillament transcorre i s'ocupa d'una o altra manera.

Als països amb climes més càlids, com ara els mediterranis, la gent es mou de manera més lenta i relaxada, i les relacions personals són les encarregades de regir l'agenda dels individus. Alemanya, en canvi, és un país amb una economia fortament industrialitzada, amb un clima fred i una cultura individualista. Això queda reflectit en l'àmbit de la cronèmica amb ritmes de vida molt ràpids. Pels alemanys les manetes del rellotge són decisives; "el temps és or" i la puntualitat és un element molt important. El clima, doncs, té influència en la concepció del temps.

Podríeu haver avisat abans...

També relacionat amb la cronèmica, podria mencionar diversos exemples que demostren que els alemanys tenen menys tolerància que els mediterranis als canvis de plans. Cada vegada que l'associació d'Erasmus

organitzava una sortida i modificava la ruta o l'horari a última hora, eren els alemanys els primers de reaccionar i mostrar públicament el seu desacord. Per ells el calendari i l'horari tenen una importància cabdal; en canvi, els Erasmus espanyols ens adaptàvem a gairebé tot sense problemes.

Hofstede relaciona les cultures monocròniques amb les masculines, i les policròniques amb les femenines. Així, a Espanya es parla de diversos temes de conversa simultàniament i els interlocutors s'interrompen mentre mantenen converses plenes d'indirectes i dobles sentits. A Alemanya, en canvi, es parla ordenadament, cada tema s'exprimeix fins l'última gota abans de passar el següent, i els individus només s'interrompen quan volen ser agressius.

Breu però intens: retrat de les cultures espanyola i alemanya

A continuació es farà un paral·lelisme entre els elements clau que caracteritzen les dues cultures estudiades i les conseqüències que aquests tenen sobre la comunicació no verbal d'ambdues.

CULTURA ALEMANYA	CULTURA ESPANYOLA
Individualista	Col·lectivista
Masculinitat	Feminitat
Poca distància del poder	Molta distància del poder
Poca evasió de la incertesa	Molta evasió de la incertesa
Organització a llarg termini	Organització a curt termini
Cortesia negativa	Cortesia positiva
Baix context	Alt context
Baix contacte	Alt contacte
Paralingüística subtil	Paralingüística rica i variada
Gesticulació subtil	Cinèsica exagerada
Molta distància interpersonal	Poca distància
Cultura monocrònica	Cultura policrònica

Les Cinc Dimensions de Hofstede permeten veure que la cultura alemanya dóna prioritat a la llibertat de l'individu mentre l'espanyola aposta per reforçar els vincles entre els membres de la comunitat (individualisme / col·lectivisme). L'alemanya està caracteritzada per valors com la superació, l'èxit, la competitivitat i el rendiment econòmic. L'espanyola, en canvi, té cura del sentiment de pertinença a un grup, intenta transmetre als membres de la comunitat la sensació de ser benvinguts i lluita per ajudar els altres (masculinitat / feminitat).

En quant a distància del poder, Alemanya és molt més igualitària; la diferència entre poderosos i no poderosos no és tan exagerada com a Espanya, on poques persones s'imposen sobre una massa passiva que accepta sense revelar-se allò que dicten els poderosos. La societat alemanya assumeix riscos, s'enfronta al devenir per intentar superar-se; en canvi, l'espanyola deixa que tot segueixi el seu curs, ja que prefereix no arriscar-se (evasió de la incertesa). Molt vinculat a aquesta darrera premissa, veiem que a Alemanya els agrada organitzar-se a llarg termini i que, en canvi, a Espanya es pensa més en el present i en allò que passarà en un futur immediat.

Parlant ara de cortesia, es pot veure que Alemanya és un país de cortesia negativa; donen prioritat a la llibertat de l'individu, i no es preocupen tant com a Espanya per intentar que tothom es senti recolzat i integrat dins la comunitat. Es pot deduir, doncs, que la cultura espanyola és de cortesia positiva, la qual valora molt la proximitat entre els membres i el sentiment de pertinença. Si es pensa en una de les dimensions de Hofstede, es fa evident la relació entre la masculinitat i la cortesia negativa, i la feminitat i la cortesia positiva.

Pel que fa al context, la cultura alemanya el té baix, ja que els missatges verbals que emeten els parlants són directes i molt explícits. No és necessari analitzar la gesticulació, el to de veu o les expressions facials de l'interlocutor per entendre què vol dir. Això fa que la cultura alemanya utilitzi una paralingüística i una cinèsica molt més subtils; les paraules parlen per sí soles i no deixen lloc per males interpretacions. A Espanya, en canvi, hi impera una cultura d'alt context; els seus membres parlen entre línies, juguen amb els dobles sentits i es valen de la gesticulació i l'expressivitat facial per reforçar o matissar el contingut verbal del missatge. Això fa que la cinèsica i la paralingüística tinguin un paper fonamental dins les cultures mediterrànies.

Quant a contacte interpersonal, es pot observar que els individus que pertanyen a la cultura alemanya són, en general, molt més freds i distants. Es senten incòmodes quan algú de poca confiança els envaeix el seu espai personal, i eviten les mostres d'afecte en públic. A Espanya, en canvi, el contacte entre persones és constant, encara que entre els interlocutors no hi hagi una relació de confiança. Aquesta realitat queda reflectida a través de la proxèmica.

Finalment, i en referència a la cronèmica, es pot apreciar la gran diferència que existeix entre la societat d'Alemanya i la d'Espanya a l'hora de concebre i administrar el temps. Pels alemanys el temps és or; és com una unitat quantificable que es pot guanyar o perdre. Pels espanyols, en canvi, el temps senzillament existeix; és quelcom que va transcorrent i s'ocupa amb una o altra activitat de manera gairebé improvisada. Aquesta concepció del temps fa que els alemanys siguin molt més reticents a fer canvis de plans a última hora i els molesti la manca de puntualitat. Els espanyols, en canvi, son més tolerats quan una persona s'endarrereix, o quan a última hora hi ha una modificació del calendari.

Això està directament relacionat amb la masculinitat, l'individualisme, la poca evasió a la incertesa i l'organització a llarg termini de la societat alemanya. I és que tots aquests elements exigeixen una gran planificació i una gestió del temps molt estricta (cultura monocrònica). A Espanya, en canvi, una societat femenina, col·lectivista, on no agrada enfrontar la incertesa i es prefereix viure al dia, hi regna el model policrònic. En aquest cas, la improvisació i els canvis de plans són freqüents i està ben vist i socialment acceptat el fet de realitzar diverses accions de manera simultània.

En un món cada vegada més globalitzat és essencial tenir habilitats interculturals. En primer lloc, cal prendre consciència de la pròpia manera de ser i actuar i dels condicionants culturals que actuen sobre cadascú. A continuació, es pot passar al següent nivell: intentar esbrinar les característiques i la manera de ser de la gent d'altres cultures i extreure'n pautes que permetin entendre certes actituds i tarannàs. Pot semblar quelcom obvi, però el simple fet de prendre consciència de la diversitat cultural i d'intentar entendre cada societat, afavoreix l'entesa entre pobles.

Tothom ha viscut i viurà situacions de comunicació intercultural. Cada vegada que s'entra en contacte amb algú d'un país estranger s'observen actituds i hàbits diferents als propis. Cal analitzar aquests comportaments i buscar-hi un rerefons, un perquè.

Vaig començar a interessar-me per la comunicació no verbal fa uns quatre anys, i durant l'Erasmus vaig sumar la interculturalitat a la meva llista de curiositats. Fruit d'aquesta barreja, ha nascut el present reportatge.

Quan vaig començar a desenvolupar el treball ja sabia que no descobriria el foc, però tenia molt clar allò que volia aconseguir: un estudi a l'abast de tothom, atractiu i comprensible, que relacionés la vida quotidiana amb el fonament científic. El que he pretès és que, després de llegir el reportatge, quan la gent entri en contacte amb individus d'altres cultures es fixi en la comunicació no verbal dels seus interlocutors i intenti buscar-hi un rerefons. Que cadascú creï el seu propi diari d'anècdotes i sigui capaç de determinar per sí mateix si la cultura és, o no, un condicionant clau de la comunicació no verbal.

“La millor raó que tenim per dedicar temps a estudiar la cultura és aprendre quelcom útil i revelador sobre nosaltres mateixos. Pot ser un procés interessant, alguna vegada feixuc, però val la pena. Una de les formes més efectives d’aprendre sobre un mateix consisteix en prendre’s seriosament les cultures dels altres”

Edward T. Hall

