

**II FORO DE PROFESORES DE E/LE
UNIVERSITAT DE VALENCIA**

**REGLAS DE “URBANIDAD” EN ESPAÑA:
la comunicación no verbal en el aula de E/LE**

Valencia, 18 de febrero de 2006

M^a CRISTINA LÓPEZ FERNÁNDEZ
Cursos Internacionales, Universidad de Salamanca
mcrislopezf@hotmail.com

Sistemas de comunicación no verbal:

1. La impuntualidad (cronémica)
2. España como cultura de contacto (proxémica)
3. Los gestos (kinésica)

"Una manera de ser de los españoles que me atrae es que son buenos compañeros con los que se puede convivir; pero, al mismo tiempo, una cosa que detesto es que ellos o cualquier europeo juzguen, a primera vista, el libro por sus tapas, no por su contenido; siempre miran a otras razas por encima del hombro. Un hecho que me ha pasado varias veces en España ha sido el responder a preguntas absurdas del tipo: ¿eres africana?, ¡oh!, de Marruecos, ¿pero por qué eres blanca?, ¿llevas móvil?, ¿sabes lo que es Internet?, ¿has venido en patera?. Preguntas a las que me da vergüenza responder, pero supongo que las hacen por su reducida convivencia con otras razas y por la poca información sobre otros países."

Yousra Azirar. Instituto Lope de Vega. Nador, (Marruecos).
Publicado en *El País Semanal*, el 6 de junio de 2005.

LA IMPUNTUALIDAD (CRONÉMICA)

ACTIVIDAD 1.

Vamos a trabajar con un texto que habla de los horarios en España, pero, antes de leerlo, opina sobre estas afirmaciones y discútelas con tus compañeros:

	VERDADERO	FALSO
Los españoles suelen cenar tarde, pero ligero		
En España las oficinas cierran a las seis de la tarde		
Muchas tiendas en España están abiertas hasta después de las nueve de la noche		
Los horarios españoles están en la actualidad muy adaptados a los europeos		
No son normales en España las largas comidas de trabajo		
En España se trabaja más que en otros países europeos		

ACTIVIDAD 2.

Ahora lee el texto¹ y después responde a las preguntas.

HORARIOS SIN SALIDA.

España mantiene a contracorriente sus peculiares horas de comida y cena, y sus largas jornadas laborales.

A Javier López, director comercial de una financiera, le gustaría llegar temprano a casa, sobre todo ahora, que acaba de nacer su primer hijo. Pero día sí y día no le dan las nueve de la noche trabajando en su despacho, por culpa, en parte, de las largas pausas de mediodía. “Tengo que adaptarme a los horarios de mis clientes, que son comerciantes la mayoría, y les conviene quedar a comer. Lo malo es que se me van dos horas y media.”, dice este abogado riojano de 31 años que vive en Madrid. Javier es consciente de que la mayoría de sus colegas europeos tiene un horario concentrado – sin comidas interminables- que les permite echar el cierre en la oficina a las seis de la tarde; pero esto es España, un país donde los relojes marcan tiempos distintos a los europeos, hasta el punto de que nuestros horarios son una piedra angular de la idiosincrasia nacional.

Manuel Cervantes es el responsable de recursos humanos en IBM, en Madrid. En su opinión, el teletrabajo, tan extendido en Estos Unidos y en los países nórdicos, no sería posible en España. Según dice, los españoles, como buenos latinos, necesitamos del contacto humano, no estamos a gusto en soledad, cree él. Un contacto humano que se cobra su precio en tiempo y productividad. “Nuestras reuniones de trabajo suelen estar muy desestructuradas, empiezan tarde y terminan tarde, la gente no es puntual, y eso nos perjudica”, explica. “Las comidas de trabajo, por ejemplo, no existen en los países nórdicos. Pero las cosas son así. El concepto de relación humana, social, laboral, es muy importante entre nosotros.”

Eso justamente piensa Inmaculada Álvarez, empresaria y presidenta de la Asociación Española de Mujeres Empresarias de Madrid. “Somos latinos, aquí a la gente no hay quien le haga irse a la cama a las ocho de la tarde. Nos gusta salir, estar con los demás, y eso hace difícil que se implanten aquí los horarios europeos”. Álvarez pasa horas interminables en su despacho de la asociación porque le encanta su trabajo. Atender llamadas, asistir a reuniones, sentir que se forma parte de la sociedad, que se tiene un lugar en ella más o menos importante.

Y es que por las largas jornadas de trabajo a la española transita toda la vida. En esas horas se socializa con los compañeros, se hacen las llamadas urgentes al banco, se monta la cita con el dentista, se reservan hoteles para las vacaciones, se charla con la familia lejana. Guste o no guste, el trabajo lo es todo, o casi todo, es la convivencia con el mundo, es la vida, porque a esa dedicación pueden intercalársele otras que terminan por compensar las carencias de tiempo fuera del horario laboral.

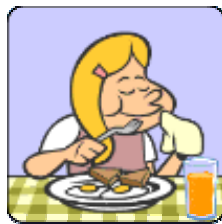
Sólo es cuestión de adaptarse. Cuando la periodista suiza Nicole Herzog, corresponsal de la revista alemana *Focus*, y su marido, se instalaron en España, hace 30 años, sufrieron un choque debido a los horarios. “Pero enseguida me di cuenta de que la pausa tan larga de la comida me daba la posibilidad de estar un rato con mis hijos, que eran entonces muy pequeños”, dice Nicole. Y con el tiempo, el horario español les fue ganando para su causa, con una excepción: las cenas tardías. “Me sientan mal, así que he optado por no cenar, tomo una ensalada a última hora de la tarde, o un caldo”. Por lo demás, la identificación es tan completa que, reconoce Nicole, “cuando regreso a casa, en Suiza, se me hace desagradable eso de comer a las doce. Ni siquiera tengo hambre

¹ Texto adaptado del artículo *Horarios sin salida* publicada en el periódico *El País*, el 20 de febrero de 2005 y escrito por Lola Galán.

1. ¿En qué son diferentes los horarios en España a los del resto de países de Europa?
2. ¿Cuáles son los principales problemas de los horarios de trabajo españoles para Javier López?
3. ¿Por qué, según Manuel Cervantes, el teletrabajo no sería posible en España?
4. Según Nicole Herzog, ¿cuál es la ventaja de que en España la pausa de la comida sea tan larga?

ACTIVIDAD 3.

En parejas o grupos. Haz un resumen de los horarios de trabajo y comidas que existen en tu país y compáralo con los de tu compañero. Después, comparadlos con los horarios españoles, ¿Qué horarios prefieres? ¿Por qué?



En mi país, _____:

- ⇒ La gente se levanta entre las _____ y las _____
- ⇒ Se desayuna a las _____
- ⇒ Se comienza a trabajar a las _____
- ⇒ La pausa para comer es de aproximadamente _____ horas / minutos
- ⇒ La comida es a las _____
- ⇒ Merendamos a las _____
- ⇒ No merendamos
- ⇒ La jornada laboral termina a las _____
- ⇒ Se cena a las _____
- ⇒ Nos acostamos a las _____

LOS ESPAÑOLES Y SU CONCEPTO DEL TIEMPO.²



El comportamiento de los hablantes con respecto al uso del tiempo (cronémica) es diferente en cada cultura. Así, las diferentes culturas planifican el tiempo de forma distinta, tienen hábitos culturales relacionados con el tiempo e incluso no para todas las culturas los conceptos “puntualidad” e “impuntualidad” tienen el mismo valor.

La impuntualidad es un rasgo cultural de los españoles. Es significativo que en la lengua española existan expresiones del tipo:

- **Cuando quedamos con nuestros amigos:**
quedamos sobre las ocho
quedamos de ocho a ocho y cuarto en tu casa
- **Cuando vamos a comprar el pan y tardan en atendernos:**
un momento, ahora estoy con usted

ACTIVIDAD 4.

A veces, podemos encontrar en la puerta de un establecimiento, oficina, despacho ... notas como ésta:

vuelvo en cinco minutos

¿Cómo piensas que interpretaría esta nota un español? ¿Y tú?

² Parte de estas actividades han sido creadas a partir de la información recibida en el Curso para la formación de profesores de español como lengua extranjera *La importancia de la imagen en la comunicación*. Universidad de Salamanca / Instituto Cervantes, 28 y 29 de mayo de 2004, durante la ponencia *Los usos de la comunicación no verbal*, realizada por Mercedes Fajardo Domínguez, profesora titular de Cursos Internacionales de la Universidad de Salamanca



PARA TU INFORMACIÓN...

■ **Culturas monocrónicas. Culturas policrónicas:**

Edward T. Hall (1966), en su obra *The Hidden Dimension*, dividió a las culturas en dos grupos, en función de la percepción que tienen del tiempo. Las culturas **policrónicas** tienen una visión circular del tiempo, a este grupo pertenecen árabes, mediterráneos y africanos. Las culturas **monocrónicas** tienen una visión lineal del tiempo, a este grupo pertenecen norteamericanos, escandinavos, anglosajones y asiáticos.

APLICANDO ESTE CONCEPTO DEL TIEMPO AL MUNDO LABORAL, TENEMOS QUE:

Las culturas monocrónicas tienen las siguientes características:

- Alta concentración en el trabajo.
- Una tarea por vez, trabajan de forma ordenada, tratando los asuntos uno tras otro.
- Planificación del trabajo a largo plazo
- Respetuosos de la privacidad y las reglas del otro.
- Acostumbrados a relaciones de corto plazo.
- Respeto “religioso” de sus agendas.
- Importancia de la puntualidad.
- Cumplimiento de los plazos preestablecidos
- Cualquier interrupción o elemento imprevisto son factores sumamente perturbadores.
- Su prioridad es el trabajo.

Las culturas policrónicas tienen estos rasgos particulares:

- Personas menos concentradas en sus tareas y más vulnerables a ser interrumpidas.
- Más de una tarea a la vez, se pueden tratar varios asuntos al mismo tiempo.
- Las cosas se planifican a corto plazo
- Se practica la improvisación.
- Relaciones a largo plazo
- Cambian de planes con mucha facilidad.
- Su eje orientador son las personas y sus comportamientos.
- Interrupciones, solapamientos de turnos de palabra no causan molestia
- Su prioridad son las personas y las relaciones humana

*Información extraída y adaptada de:

<http://www.fundacionbankboston.edu.ar/inst/sec-ici/esp/page.php?subsec=investigacion&page=newsletter&info=2004/001/001&contenido=notas/nota0>

1

Una alternativa para enseñar al estudiante la existencia de culturas monocrónicas y culturas policrónicas es a través de la siguiente actividad. Se trata de un cuestionario en el que el estudiante, a través de sus respuestas, obtendrá información acerca de su forma de trabajar. Según los resultados, se situará en uno de los dos grupos: cultura monocrónica o cultura policrónica.³ Es muy importante dejar claro en la explicación inicial que esta división no es matemática, es decir, una persona puede tener características de uno u otro grupo en las distintas posibilidades que pueden darse dentro de un contexto. Por ejemplo: alguien es impuntual con sus amigos pero no en su trabajo.

¿CÓMO ORGANIZAS TU TIEMPO?

1. En mi trabajo:

- a) soy ordenado, intento tratar los asuntos pendientes uno tras otro.
- b) a menudo trato varios asuntos al mismo tiempo.

2. Planifico el trabajo:

- a) a largo plazo.
- b) a corto plazo.

3. La puntualidad:

- a) es muy importante, cumplo los plazos preestablecidos.
- b) no es tan importante, a veces puedo retrasarme y no cumplir los plazos preestablecidos.

4. Las interrupciones en los turnos de palabra cuando estoy negociando:

- a) no me gustan, me molestan.
- b) son habituales y no me molestan.

5. El tiempo:

- a) es muy importante, tiempo significa dinero.
- b) no es tan importante, las personas y las relaciones humanas tienen prioridad.

Respuesta a: 1 punto.

Respuesta b: 2 puntos.

RESULTADOS.

- **Entre 5 y 6 puntos:** tu forma de trabajar se sitúa dentro del grupo de culturas monocrónicas. ¿Eres norteamericano, asiático, anglosajón o de un país del norte de Europa?
- **7 puntos:** en tu forma de trabajar alternas características de la cultura monocrónica y policrónica.
- **Entre 8 y 9 puntos:** Tu forma de trabajar se sitúa dentro del grupo de culturas policrónicas. ¿Eres árabe, mediterráneo o africano?

Y en las relaciones personales y en situaciones más informales, ¿a cuál de los dos grupos crees que perteneces?

³ Esta actividad se ha creado con la ayuda de Mercedes Fajardo Domínguez, profesora de Cursos Internacionales. Ella revisó parte de la unidad didáctica y me propuso la alternativa de crear un cuestionario tipo test.

ACTIVIDAD 5.

Piensa en las siguientes situaciones:

a) Has quedado con un amigo a las 18.30, son las 18.20 y vas a llegar a tiempo. De repente, te cruzas por la calle con otro amigo al que hace tiempo que no ves. ¿Qué haces: te detienes a hablar con él unos minutos o le dices que tienes prisa y te marchas?

b) Estás en España. Vas a comprar a una tienda de barrio. El dependiente está hablando con otro cliente sobre el cambio que ha sufrido el clima en los últimos días...Tarda en atenderte. ¿Qué haces: te enfadas y se lo reprochas o esperas pacientemente?

c) Buscas un piso en alquiler. Afortunadamente, encuentras lo que buscas en el siguiente anuncio:

Se alquila habitación. Exterior, luminosa, servicios centrales. A pocos minutos del centro. Económica. 150 €. Todo incluido.
Llamar a mediodía.
Teléfono: 123456123

¿A qué hora llamarías aproximadamente para pedir más información?

En la situación c, el profesor debe explicar que “a mediodía” en este contexto no son las 12 de la mañana, sino que se refiere a la hora de comer española que puede ser entre las 2 y las 3 de la tarde. Un sinónimo de esta expresión que a menudo aparece en este tipo de anuncios es “llamar en horas de comida”.



Ahora compara tus respuestas con las de tu compañeros e intenta deducir a qué cultura perteneces (monocrónica o policrónica) y por qué.

Tengo comportamientos propios de las culturas monocrónicas porque...

Tengo comportamientos propios de las culturas policrónicas porque...

ESPAÑA COMO CULTURA DE CONTACTO (PROXÉMICA).

¿SABÍAS QUE...?

En determinadas situaciones y en cada cultura hay espacios personales. La distancia que mantenemos al comunicarnos respecto a otros hablantes se llama espacio personal y es también un modo de comunicación. Se trata de comunicación no verbal y la proxémica es la disciplina que se ocupa de estudiar el uso del espacio en las distintas culturas.

ACTIVIDAD 1.

En un ascensor. Cuando subes en un ascensor con más gente:

1. ¿Qué haces? ¿De qué hablas?

El alumno debe saber que no todas las culturas en situaciones como la que proponemos hablan o inician una conversación. Hay culturas que podríamos denominar “silenciosas” y culturas “parlanchinas”. Los españoles pertenecemos a este segundo grupo, ya que en determinadas circunstancias, cuando estamos con una persona a la que conocemos intentamos mantener una conversación evitando en la medida de lo posible el silencio.

2. ¿Hacia dónde miras?

El estudiante se puede sentir muy incómodo al subir en un ascensor con un español porque mientras que quizá miembros de otra cultura se situarían de espaldas a la persona o personas que comparten el ascensor, lo más próximo posible a la puerta y mirando hacia ella, en la cultura española no se admite dar la espalda a las otras personas, por lo que se colocan en círculo y si iniciamos una conversación buscamos el contacto visual. Esta circunstancia en un espacio tan reducido puede resultar violenta para los miembros de las culturas de no contacto.

3. ¿En qué parte te colocas?



ACTIVIDAD 2.

En el autobús o en el cine.

1. ¿Qué hacen los españoles? ¿Dónde se sientan?

2. ¿Dejan asientos o butacas libres en el medio? ¿Por qué?

3. ¿Y tú? ¿Dónde te sientas?

4. Y si vas en al autobús y hay personas hablando de un tema que te interesa, ¿les miras y escuchas? ¿Por qué?

5. Si estás hablando animadamente y notas que te miran y escuchan, ¿te incomoda?

ACTIVIDAD 3.

El siguiente texto es un ejemplo de cómo emplean su espacio personal las personas que viajan en el metro de Londres. Léelo y después responde a las preguntas.

AROMAS Y MODALES EN EL METRO.⁴

WALTER OPPENHEIMER, Londres.

El metro de Londres es un reflejo de la ciudad misma: es caro, bastante sucio, étnicamente diverso, geográficamente extenso, y las reglas de cortesía son un elemento capital para garantizar la supervivencia.

Lo primero que descubre el viajero es que aquí no hay precios populares: viajar por la zona centro cuesta al cambio 3,30 euros el billete sencillo y 8,6 euros la tarjeta diaria. Pero no se preocupe, el taquillero perderá todo el tiempo del mundo explicándole qué tarifa se ajusta mejor a sus necesidades. Mientras el taquillero **se desvive** con el cliente, la cola crece y crece, pero eso no le impulsa a ser breve: sabe que nadie le meterá prisa. Un londinense nunca protesta por mucho rato que lleve esperando, sea ante la taquilla o parado en un túnel. No se oye un suspiro, no hay gestos de impaciencia. ¿Cortesía? No: pragmatismo. Desprecia por inútil el desahogo.

Tampoco pierda energías encogiéndose para facilitar el acceso a otros viajeros en hora punta. Por lleno que vaya el vagón, nada le distraerá de su lectura y poco le importa que su libro o su diario obstruyan el paso a los demás. Es entonces cuando el visitante ha de **tener más temple**. Por nada del mundo se le ocurra abrirse paso dando empujoncitos: ese contacto físico se considera de muy mal gusto y le pueden **abochornar**. Lo correcto es exclamar: “¡Excuse me!” (bien larga esa u) con voz firme y cierta impertinencia en el tono y, de inmediato, abrirse paso **sin miramientos**. El empujón ha de llegar siempre después de las excusas.

Si tiene la suerte de sentarse en hora punta dé por seguro que sentirá en sus costados los codos de sus vecinos lectores. No se queje. Piense que en vez de un lector podría tener a su lado a alguien comiendo. No es infrecuente el aroma inconfundible de un menú de McDonald's. A menudo se percibe aunque el tren esté vacío. Si es ése el caso, mire a su espalda y levante con cuidado ese periódico abandonado en la repisa de la ventana: debajo quizás haya una caja de cartón de la que asoman restos de pollo y patatas fritas **embadurnados** de mayonesa y ketchup.

Pero el metro de Londres tiene también compensaciones. Es un gran observatorio étnico y sociológico. Los colores de la piel le ayudarán a imaginar procedencias, pero es el silencio lo que distingue al local del forastero. Los londinenses apenas hablan en el metro. Los turistas nunca callan. En especial los españoles, convencidos de que nadie les entiende. “¿Pero dónde va el gordo este? ¡Si ya no cabemos!”, se quejó una imprudente señora al tiempo que este corresponsal se introducía en el vagón, **abarrotado** de gente, pidiendo excusas por medio de **empujones**.



VOCABULARIO

- **Desvivirse:** mostrar mucho interés.
- **Tener temple:** tener serenidad y tranquilidad ante las dificultades o situaciones complicadas.
- **Abochornar:** causar vergüenza.
- **Sin miramientos:** sin respeto, sin consideración.
- **Embadurnado:** untado, manchado.
- **Abarrotado:** completamente lleno.
- **Empujón:** movimiento fuerte y brusco para apartar algo o a alguien.

⁴ Texto adaptado. Artículo publicado en el periódico *El País* el 27 de marzo de 2005.

1. Según el texto, ¿cómo hacen cola los londinenses?

Esperan pacientemente y ordenadamente. No se enfadan o protesta aunque tengan que esperar demasiado tiempo.

2. ¿Cómo hacen cola los españoles?

A menudo los estudiantes comentan el hecho de que los españoles no somos ordenados cuando hacemos cola. No se trata de una línea perfecta y ordenada, como a veces se hace en otros países. Además, si un español puede saltar un turno sin que las otras personas se den cuenta, lo intenta hacer. Se dice frecuentemente que a los españoles no nos gusta hacer cola.

3. Según el escritor, ¿cuál es la forma correcta de abrirse paso en el metro de Londres? ¿Y en tu cultura?

4. El autor nos dice que los londinenses que viajan en el metro no suelen hablar durante el trayecto, sin embargo, los españoles no paran de hablar, ¿sabrías explicar el por qué de ese comportamiento de los españoles? ¿Es un rasgo cultural? El profesor debe recordar en este momento lo que explicó en la actividad 1. El hecho de que a los españoles les incomode el silencio contribuye en gran medida a que, en situaciones como viajar en metro, en autobús, ir en un ascensor con otras personas con las que tenemos un grado de confianza, y teniendo en cuenta también que el espacio personal se acorta, tengamos tendencia a utilizar la palabra en ese tipo de situaciones. Si contamos con que el silencio es incómodo y a ello unimos que nuestro espacio personal se ha visto reducido, podemos afirmar que este comportamiento es un rasgo cultural de los españoles.

LOS GESTOS (KINÉSICA)

En la comunicación son muy importantes las palabras, pero los hablantes de una lengua se comunican también a través de sistemas de comunicación no verbal. En cada cultura, existen una serie de gestos que a veces no existen en las demás o no tienen el mismo significado.

ACTIVIDAD 1.

1. ¿Conoces estos gestos? ¿Existen en tu país?
2. ¿Sabes qué significado tienen en España?

1



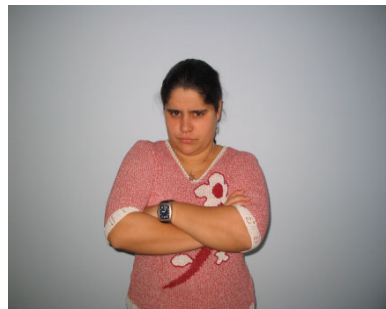
2



3



4



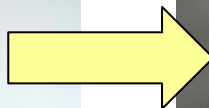
5



6

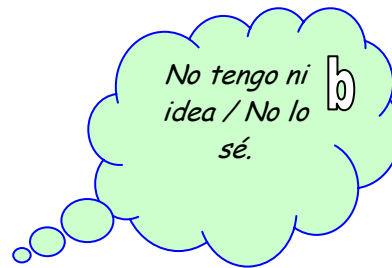
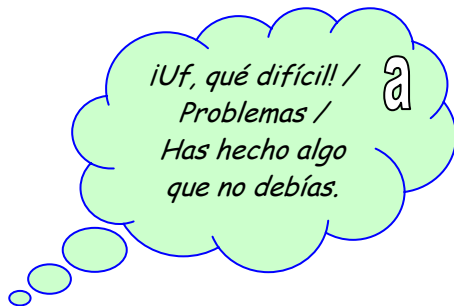


7



ACTIVIDAD 2.

Ahora intenta pensar junto a qué expresiones se hacen estos gestos en España. Dos de las imágenes corresponden al mismo gesto, por lo tanto, a la misma expresión.



Soluciones: 1c, 2a, 3b, 4d, 5g, 6e, 7f.

ACTIVIDAD 3.

1. Desde que estás en España, ¿has observado otros gestos que hacen los españoles que no entiendes? ¿Cuáles?
2. ¿Qué otros gestos existen en tu cultura y qué significado tienen?
3. En parejas. Elegid uno de los gestos estudiados e inventad un diálogo. Debéis utilizar el gesto que habéis seleccionado en el contexto adecuado.