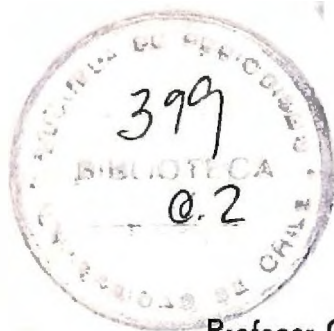


UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE FILOSOFIA, HUMANIDADES Y EDUCACION
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y TECNICAS DE LA COMUNICACION

SEMINARIO DE TITULO

"COMPORTAMIENTO NO VERBAL Y PRESENTACION DE NOTICIAS"



Profesor Guía: Sr. GUILLERMO CASTILLO

Alumnas participantes:

MARIA TERESA CORREA

ISABEL SANTA MARIA

SANTIAGO - CHILE

1984

INDICE

INTRODUCCION	2
I .- ORIGEN Y TENDENCIAS DE LA COMUNICACION NO VERBAL	10
1.- Diferentes Enfoques en el Comportamiento no Verbal	12
2.- Aporte de Charles Darwin	12
3.- Relativismo Cultural	14
4.- Teoría Neuro-Cultural	17
II .- CANALES DE COMUNICACION NO VERBAL	24
1.- Comportamiento Espacial	27
1.1.- Distancia Intima	28
1.2.- Distancia Personal	28
1.3.- Distancia Social	29
1.4.- Distancia Pública	29
2.- Contacto Físico	33
3.- Proximidad-Distancia	33
4.- Orientación y Postura	35
5.- Movimientos del Cuerpo	35
5.1.- Los Gestos	35
5.2.- Gestos con la Cabeza	42
6.- Expresión de la Cara	42
7.- La Mirada	44
7.1.- ¿Cuáles son las Condiciones que Favorecen el Contacto Visual?	46
7.2.- ¿Qué Condiciones no Favorecen el Contacto Visual?	47
8.- El Paralenguaje	47
8.1.- Características del Paralenguaje	48
9.- Aspecto Exterior	51
9.1.- Fachada Personal	53
III .- FUNCIONES DE LA COMUNICACION NO VERBAL ...	56

1.-	Gestión y Control de la Situación Social	59
2.-	Apoyo y Complemento de la Comunicación ...	(63)
3.-	Sustitución y Neutralización de la Comunicación Verbal	(65)
IV.-	METODOLOGIA	67
1.-	Hipótesis	68
2.-	Desarrollo Metodológico	70
V.-	DESCRIPCION Y ANALISIS DEL VIDEO	73
1.-	Descripción de los Medios de Comunicación Analizados	74
2.-	Fachada Personal	76
3.-	Módulos de Comportamiento	78
3.1.-	Libreto de Locutores de Noticias	81
3.2.-	Eduardo Riveros, Locutor Canal 11	89
3.3.-	Paulina Nin, Locutora de Canal Nacional	93
3.4.-	Raúl Matas, Locutor Canal Nacional	99
4.-	Clasificación de Elementos del Paralenguaje y Kinésicos por Locutor según Variable Tiempo	108
4.1.-	Cabeceo	108
4.2.-	Cejas y Párpados	108
4.3.-	Movimientos del Tronco	109
4.4.-	Análisis del "Tiempo" Respecto del Comportamiento de los Mensajes	110
5.-	Exhibición del Video	111
5.1.-	Metodología	111
5.2.-	Test CNV	112
5.3.-	Descripción de Resultados del Test	114
5.4.-	Conclusiones Test	117
6.-	Cuestionario Locutores	118
6.1.-	Raúl Matas, Canal Nacional	119
6.2.-	Paulina Nin, Locutora Canal Nacional	121

6.3.-	Eduardo Riveros, Locutor Canal 11	123
VI .-	CONCLUSIONES GENERALES DEL SEMINARIO	125
1.-	Enfoque Teórico	126
2.-	Resultados Obtenidos con el Método Utilizado	128
3.-	Comprobación Hipótesis	132
4.-	Resultados de la Observación del Video y Comportamiento Locutores	138
4.1.-	Canales Utilizados con Mayor Frecuencia ..	138
5.-	Resultado Trabajo de Campo en Confrontación con Análisis de Módulos de Comportamiento ..	141
VII.-	ANEXO	142
	Estudios Realizados en la Universidad de Chile sobre CNV	143
1.-	Arquitectura	143
2.-	Facultad de Economía y la CNV	146
3.-	Escuela de Psicología	147
4.-	Escuela de Antropología y la CNV	149
5.-	Departamento de Ciencias y Técnicas de la Comunicación y la CNV	150
	BIBLIOGRAFIA	151

P R E S E N T A C I O N

Esta investigación, innovadora en su temática, se propone como objetivos abordar exhaustivamente las diversas teorías que confluyen en el campo de la comunicación no verbal, confeccionar una metodología particular de estudio y aplicarla a un sector de la comunicación como lo es la conducta no verbal de los locutores de la T.V. chilena, tratando de obtener resultados válidos.

En este sentido, la tesis es coherente, bien estructurada, aporta antecedentes valiosos de tipo metodológicos y bibliográficos.

El trabajo se inicia con una descripción de las diferentes tendencias de la comunicación no verbal, señalando el aporte de cada una de ellas, para llegar a una definición de las funciones que cumple la comunicación no verbal. Al mismo tiempo se propone una síntesis de las diferentes posturas adoptadas por los investigadores en esta área del conocimiento, que también servirá de base al trabajo empírico. Continúa lógicamente la tesis con el trabajo de investigación que se presenta, tomando como objeto de estudio el comportamiento no verbal de algunos locutores de programas informativos en la T.V. chilena.

Se proponen aquí descubrir la intencionalidad o la no intencionalidad consciente en el manejo de esta herramienta por parte de los locutores y poder llegar a afirmar el carácter comunicativo o meramente informativo establecido por las personas estudiadas.

De esta manera, se confeccionó una metodología particular de estudio, que comprendió los siguientes pasos:

- Análisis de los locutores a través del método decoding (video)
- Tratamiento de los datos obtenidos.
- Exposición del video a alumnos de 2 año de la Escuela con cuestionario ad-hoc.
- Entrevista a los locutores investigados.

Esta metodología de estudio significa un aporte efectivo para el conocimiento de la comunicación no verbal y es un primer paso para el análisis de otros mensajes y otros formatos en televisión.

GUILLERMO CASTILLO SANCHEZ
PROFESOR-GUIA

I N T R O D U C C I O N

Este Seminario, nacido con fines didácticos, pretende ayudar al mejor entendimiento de lo que es la comunicación no verbal. Es un primer paso para conocer la importancia comunicativa en la interacción humana.

La elección del tema surgió de la constante curiosidad, propia de un periodista, por tener un mayor conocimiento del contexto social que lo rodea. A causa de sus actividades cotidianas, estos profesionales se relacionan frecuentemente con diversas personas: las observa, escucha y mantiene con ellas conversaciones. La permanencia en su compañía puede ser por elección o por necesidad. De ese modo, todo el desempeño periodístico transcurre en un ambiente social y es probable que ninguna de nuestras experiencias y actividades carezca de significado social.

Por lo tanto, el rasgo distintivo más importante del hombre, como ser social, es su capacidad de comunicación, la que heredamos al nacer y aprendemos durante nuestros primeros años de vida. Esta se va perfeccionando al comprender los sonidos que constituyen un significado por sí mismo.

Con el transcurrir del tiempo, los estudiosos de la comunicación han observado que no sólo el mensaje verbal y escrito tiene un valor comunicacional. La comunicación no verbal apoya, sustituye o determina las relaciones interpersonales. En ella, algunos de estos elementos son aprendidos a través del tiempo y otros por herencia filogenética. De esta manera, el estudio de la comunicación hay que entenderlo como una totalidad, distinguiendo propiedades verbales y no verbales.

Cabe destacar que los seres humanos desarrollamos nuestra vida inmersos en la comunicación, la cual manejamos de acuerdo a nuestras propias experiencias, es decir, intuitivamente. Esto, en numerosas ocasiones, puede conducirnos a conclusiones erróneas.

De ahí que surja el interés nuestro por estudiar este proceso y buscar ciertas reglas que regulen la co

municación verbal y no verbal para lograr un mayor conocimiento. A la vez, puede reducirse al máximo la incertidumbre comunicacional, facilitando la interrelación humana.

Con el objeto de ilustrar en la vida cotidiana el significado de la comunicación no verbal, planteemos la siguiente situación:

Una persona sin ningún impedimento físico, conversa o se entrevista con una persona privada de la vista. Indudablemente, que si observamos las actitudes y formas de expresión de los interlocutores se advertirán diferencias en su manera de relacionarse.

La persona ciega es más estática, no gesticula y sus movimientos son muy lentos. A la vez, puede notarse que la persona con visión normal está incómoda, se nota nerviosa, tensa ya que al no poder captar en su interlocutor la aceptación o rechazo a su mensaje mediante la mirada (el canal de comunicación más importante) no es capaz de percibir en plenitud la recepción de su discurso.

En este ejemplo, puede decirse que el flujo de la comunicación se encuentra bloqueado y la relación se reduce primordialmente a un sólo canal: el verbal. Además, debe decirse que en este caso, la incertidumbre del flujo comunicacional aumenta y dificulta la posible relación social.

De acuerdo a los anteriores planteamientos, se deduce que el hombre es un sistema global de significación en la interacción. La información verbal es sólo una parte que no se la puede considerar como la prioritaria, ya que se complementa y apoya con la comunicación no verbal. Ambas se encuentran presentes en el desarrollo del hombre en sociedad.

Por lo consiguiente, cabe destacar que el reconocimiento a la comunicación no verbal por parte de los científicos sociales ha enriquecido notablemente el estudio del comportamiento social humano. A éste se le

incorporó el análisis del comportamiento espacial del hombre, del movimiento y gestualidad, de los cambios de la mirada, expresión de las emociones y elementos del paralenguaje. Sin embargo, subsiste el problema de la interpretación del comportamiento no verbal: no tiene una sintaxis lógica. En consecuencia se producen inexactitudes y errores al intentar descifrar sus manifestaciones.

A causa de ello, el significado del comportamiento no verbal se va a modificar según el contexto, razón por la cual nos remitimos a una muestra específica: locutores de televisión chilena. Ellos son: Raúl Matas, Paulina Nin de Cardona y Eduardo Riveros.

A través de ellos, trataremos de establecer un modelo de comportamiento, tomando la forma de usar la Comunicación No Verbal (CNV) de acuerdo al contenido del mensaje y al rol que se encuentran desempeñando como comunicadores.

Los analizaremos de acuerdo a ciertas pautas fijas y formas repetitivas de actuación, teniendo presente que están condicionados por factores culturales, imitativos y otros que refuerzan su modelo.

LA COMUNICACION: UN NUEVO CONCEPTO

Durante años el quehacer de los investigadores sociales se abocó al estudio de la comunicación hablada o escrita, atribuyéndole un importante significado en la interacción humana sin considerar la participación de otros elementos. Sin embargo, puede decirse que es a partir de 1945 cuando los estudios sobre la CNV comienzan a adquirir relevancia y a la vez, se comprende que el lenguaje hablado o escrito es una de las tantas formas de expresión del ser humano, no siempre la más perfecta y completa. Es posible afirmar que es el comportamiento no verbal el que nos proporciona una información más precisa cuando no podemos utilizar las palabras, ya que el proceso de la comunicación partici

pan numerosos elementos gestuales.

Sin embargo, previamente a intentar definir la CNV, se explicará el significado del concepto de comunicación. Se refiere a una transmisión de información, es decir, es un proceso de entrega de contenidos significativos de un comunicador hacia un receptor.

Este último puede recibir el mensaje de diferentes maneras, sean considerados individualmente o integrando grupos. (1)

En consecuencia, la comunicación debe considerarse como la función básica de la vida cultural de la sociedad humana en oposición a lo natural. Toda cultura, en última instancia, se desarrolla en diferentes ámbitos del contacto e intercambio de los seres humanos entre sí. (2)

Conceptualmente el término "no verbal" está sujeto a una variedad de interpretaciones; así también la comunicación.

El hecho básico, según Knapp, parece ser si los elementos estudiados tradicionalmente bajo el término "no verbal" son literalmente no verbales. De la misma forma Ray Birdwhistell, uno de los pioneros de la investigación en esta área de estudio, ha hecho hincapié a través de sus publicaciones, en la dificultad de separar ambos tipos de conductas: verbal/no verbal.

Dance, va más allá, planteando que tal vez no todo lo designado como "no verbal" lo es, argumentando que no hay comunicación humana puramente no verbal. No rechaza que podamos comprometernos en conductas no verbales, pero en el instante que éstas son interpretadas por otros en palabras, se transforma en un fenómeno verbal.

Para Wiener, la comunicación no verbal se compone de aquellas conductas que forman parte de un código compartido, y señalan explícitamente que el lenguaje verbal, -es un sistema de símbolos y signos arbitrarios- les dió el criterio para su definición.

Para nosotros, en tanto, la CNV es la suma de mensajes silenciosos y de todos aquellos indicios que no son parte del lenguaje, pero que son transmitidos por personas y por el medio ambiente. De este modo, las personas pueden comunicarse a través de manipulaciones del tono, volumen y ritmo de la voz. A su vez, el medio ambiente puede expresarse mediante el espacio arquitectónico y artefactual, con lo cual vamos a conocer el modo de vida de los individuos y la forma de relaciones más comunes que se pueden establecer. Junto a éstos, nos entrega datos significativos por canales diferentes a los del habla, que pueden ser clasificados de acuerdo a los canales de emisión y recepción utilizados en la expresión de emociones.

Estos se pueden agrupar en: conducta espacial, movimientos del cuerpo, expresión facial, mirada, facha y paralenguaje.

En síntesis, al leer a los distintos autores que se han dedicado al estudio de la CNV y a su importancia, se puede afirmar que el estudio de la comunicación es una totalidad. Como bien dice Watzlavick, "toda conducta en una situación de interacción tiene valor de mensaje, es decir, es comunicación". Por lo cual, existe la imposibilidad de no comunicarse. (3)

"Un hombre sentado ante un mostrador de un restaurante lleno de gente con la mirada perdida; o el pasajero de un avión que permanece sentado con los ojos cerrados, está comunicando que no desea hablar con nadie, y sus vecinos por lo general aceptan el mensaje, respondiendo de una manera adecuada". (4). Esto constituye un intercambio de comunicación en la misma medida que una acalorada discusión. Tampoco se puede decir que la comunicación sólo tiene lugar cuando es intencional, conciente o eficaz.

Otro axioma que nos parece interesante destacar, se refiere a que la comunicación además de transmitir

información está imponiendo pautas de conducta. Estas dos situaciones se conocen como los aspectos "referenciales" y "conativos" de toda comunicación. (5)

El aspecto referencial de un mensaje transmite información y por ende en la comunicación es sinónimo de contenido del mensaje. En tanto, lo conativo se refiere al sentido del mensaje, es decir, a la relación entre comunicantes. Por esto, la comunicación no sólo es contenido de mensaje y relación entre los comunicantes, sino que también es digital y analógica. La primera se refiere a lo verbal, que se maneja de acuerdo a una sintaxis lógica del lenguaje.

La segunda, en tanto, incluye todas las manifestaciones no verbales que se usan para expresar la cosa. Posee una semántica, pero no sintaxis. Esto hace que las manifestaciones no verbales puedan tener muchas interpretaciones y carezcan de un código específico y de terminado.

Es así como los planteamientos y afirmaciones de los distintos autores son contradictorios y excluyentes. Esta es la principal causa que ha dificultado nuestro análisis, puesto que no se pueden hacer afirmaciones categóricas. Además, deben considerarse las diferencias socio-culturales y de aprendizaje, las que condicionan el manejo del comportamiento no verbal.

Del mismo modo, el estudio se hace atractivo puesto que son muchas las variables que se pueden conjugar para lograr un buen resultado.

El propósito de este Seminario distingue dos áreas de estudio, una general y otra particular:

- a).- Como área general de estudio nos interesa dar cuenta del panorama actual de las teorías y experiencias sobre la CNV, en el ámbito técnico y de las relaciones humanas en el mundo moderno. A la vez proponer los alcances que la CNV puede tener para la sociedad contemporánea, ya sea a nivel de comuni

cación interpersonal como a nivel masivo: televisión.

- b).- Como área particular, nuestros propósitos se centrarán en la comunicación no verbal a nivel masivo, teniendo como base de la investigación a los locutores de la televisión chilena.

Así como los investigadores de la CNV han establecido que ella es un complemento de lo verbal y que no se pueden separar, nosotros trataremos de observar su real dimensión en la aplicación al trabajo periodístico. Es un valioso apoyo para reducir la incertidumbre de las respuestas posibles en materias informacionales. Esto, porque gran parte de la información previa se obtiene por señales no verbales del interlocutor. De esta forma podemos establecer un grado de previsión en el desarrollo del intercambio comunicacional, entregándonos, además, datos socioeconómicos, status, rol, personalidad y otros dependiendo del contexto mismo.

En consecuencia, podemos reiterar que el hombre es un sistema global de significación en la interacción, del cual la información verbal es sólo una parte, relacionada necesariamente con la comunicación no verbal. A la vez debe mencionarse que lo verbal entrega una mayor veracidad en la entrega de información, en cuanto a la calidad e identidad cultural de quienes intervienen en el proceso comunicativo.

Ante estos factores y muchos otros ya enunciados, vemos que para un periodista es de gran importancia conocer y tener manejo de la CNV, ya que en los diversos ámbitos de esta profesión nos enfrentamos con la necesidad de decodificarla. En las entrevistas, por ejemplo, adquiere una importancia relevante, ya que nos ayuda a ubicar al entrevistado en su real dimensión, a interpretar sus gestos, posición y ambiente.

En cuanto a lo lingüístico propiamente tal, el comportamiento verbal se halla determinado por dos facto

res: el código, común para ambos interlocutores y la intención de comunicar un determinado mensaje a través del mismo. Pero estos factores estrictamente lingüísticos no determinan totalmente el comportamiento verbal de los interlocutores. Las mismas palabras pueden ser pronunciadas en forma diferente, transmitiendo distintos estados de ánimo o significados.

Es así como en el lenguaje existen por una parte las variaciones lingüísticas, que se refieren al lenguaje simple y su forma y, las variaciones no lingüísticas que se refieren a la cualidad de la voz, ritmo, continuidad del discurso, etc. Estos últimos factores en tanto, van a depender del sexo, edad, lugar de origen y otros.

Sin duda, el estudio de la CNV ofrece instrumentos válidos para investigar una serie de problemas sobre la dinámica de la interacción humana, ¿La CNV puede ayudar a aclarar la función de refuerzo de la comunicación?, ¿Es posible hallar indicadores reveladores del disimulo?, ¿Cuáles son las relaciones entre contenido y comportamiento no verbal del lenguaje?. Así como éstas, son numerosas las preguntas que se nos plantean y para lograr establecer una aproximación a un sistema de análisis de la CNV seguiremos en siguiente desarrollo:

- 1.- Historia y desarrollo de la CNV. En este punto se busca explicar el inicio del estudio sistemático, las distintas tendencias existentes y la nuestra, además de sus canales de expresión.
- 2.- El siguiente paso es una evaluación de las características más representativas de los locutores y su forma de comportamiento en el desempeño de un rol específico: locutor.
- 3.- Conclusiones generales.

C A P I T U L O I

O R I G E N Y T E N D E N C I A S
D E L A C O M U N I C A C I O N
N O V E R B A L

El descubrimiento de la importancia de la CNV ha influido profundamente en el comportamiento social humano. Se llegó a admitir que los hombres disponen del canal verbal de comunicación, pero como acompañamiento del lenguaje, subsiste todo un conjunto de señales no verbales, vocales y gestuales que inciden sobre el significado, énfasis y otros aspectos del acto lingüístico.

De esta forma, cada uno de los tres paradigmas de comunicación de la organización -gente, mensaje y medio ambiente- pueden generar su propia conducta no verbal. Así la comunicación no verbal es responsable de la transmisión de sentimientos y actitudes, pero tan sólo debe ser interpretada en el contexto de la situación total de la comunicación.

Si nos remitimos a la historia, para la mayoría de los investigadores de la CNV, su origen se remite a Charles Darwin (1872). Uno de sus trabajos más importantes y el cual ha servido como inicio a estudios posteriores es "La Expresión de las Emociones en el Hombre y los Animales", obra donde se describen los movimientos físicos que acompañan las expresiones emocionales.

Sin embargo, existen otros antecedentes más remotos. En el siglo IV A.C. Aristóteles, en su Arte Retórica destaca la participación de varios lenguajes en el discurso persuasivo donde además del lenguaje verbal intervienen las cualidades o el carácter del orador como un elemento influyente en la comunicación y en su propósito.

Gran importancia tienen también los elementos paralingüísticos en el discurso que dramatizan por medio de la dicción, los énfasis, ritmos y tonos de voz.

Marco Fabio Quintiliano, abogado y experto en oratoria, escribió 12 libros del Arte de la Oratoria (s.I d.C.). A través de sus observaciones, aconsejó a los oradores de su época respecto a la forma de entregar me

jor sus mensajes. Les señaló por ejemplo, que la posición de la cabeza inclinada hacia abajo, denota humildad; demasiado alta significa arrogancia; hacia un lado, desfallecimiento y tenerla rígida es señal de dureza espiritual. De igual modo distinguió los gestos como expresión máxima de las emociones, explicando que en muchas ocasiones su significación es más relevante que las palabras.

Siglos más tarde, Delsarte, (s. IX d.C.) intentó codificar un conjunto de reglas para manejar tanto la voz de la cultura como los movimientos corporales.

DIFERENTES ENFOQUES EN EL COMPORTAMIENTO NO VERBAL

I EL APORTE DE CHARLES DARWIN:

Para este investigador, uno de los problemas centrales fue dilucidar si las expresiones y gestos eran idénticos en diferentes culturas, o si estaban moldeadas culturalmente. Lo fundamental de sus conclusiones se refiere a que las conductas expresivas tendrían un valor de sobrevivencia para las especies y se mantendrían de igual forma que las estructuras físicas.

De este modo, se inicia con Darwin la polémica del origen de este tipo de comportamiento ya que fue quien inició el estudio sistemático del comportamiento no verbal, con su teoría analógica y evolucionista de la conducta animal y humana. Según este autor, la conducta no verbal obedece a factores innatos, hereditarios, que son interculturales en su emisión y universales en su comprensión. Un ejemplo de esto está dado por los reflejos.

Su razonamiento es que en tiempos remotos de la historia, ciertos movimientos faciales fueron adquiridos con alguna función adaptativa y que a través de las generaciones su asociación con la emoción llegó a hacerse innata, y por lo tanto, actualmente serían el vestigio de movimientos que en sus inicios fueron biológicamente útiles. De este punto, se inicia el enfo-

que evolucionista de las conductas expresivas: las emociones se expresan de modo similar a través de las especies y por esto, serían un elemento innato importante de la conducta humana y animal.

La posición de Darwin se basa fundamentalmente en estudios antropológicos, los que continúan siendo hoy una fuente de inspiración y controversia. Por ejemplo, quisiéramos destacar sus observaciones realizadas con sujetos ciegos y sordos. El encontró que estas personas se sonrojaban, lo que interpretó como una expresión innata puesto que era muy difícil explicarlo por aprendizaje, dado su impedimento físico.

Para una mayor comprensión de la teoría evolucionista de Darwin (6) mencionaremos algunos de los principios, en los cuales ésta se ha basado:

I.1. Principio de la Asociación de Hábitos Útiles:

Según el científico inglés, el principio de la asociación de hábitos útiles, explica el origen de ciertas expresiones emocionales del siguiente modo: originalmente un movimiento expresivo fue un gesto útil, que jugó un rol directo o indirecto en el alivio y/o gratificación de un cierto estado de ánimo, sensación, de deseo o intención, al repetirse, se hace habitual. Cuando el hábito se encuentra fuertemente establecido lo que provoca el estado emocional, también lo hará el estado asociado, aunque no haya ningún uso particular. Un caso para Darwin sería "mostrar los dientes", esta conducta tuvo al principio un propósito voluntario que repitiéndose se transformó en un hábito transmitido a través de la herencia.

I.2. Principio de Antítesis:

Tomemos por ejemplo, que la expresión de un estado emocional se da a conocer mediante gestos y movimientos contrarios a la emoción antagónica. Un sujeto que se encoge de hombros, a menudo acompañado de movimientos de cabeza hacia un lado, abriendo la boca y las manos, expresaría impotencia y una tendencia a no actuar.

Según Darwin, estos movimientos serían la antítesis de un "hombre indignado, en postura de ataque": cabeza erecta, hombros hacia atrás, puños y dientes apretados.

Entonces puede decirse, que una vez establecido un hábito con un estado emocional, el expresar el estado o puesto evoca o tiende a hacerlo, la respuesta antagónica.

I.3. Principio de Acción Directa del Sistema Nervioso:

En situaciones de alta estimulación, Darwin expresó: "Se transmite un exceso de fuerza nerviosa en una dirección definida, ésta depende parcialmente de los hábitos". Se puede decir que en parte este autor se inclina por la noción de que la asociación lleva al hábito, y éste a acciones reflejas de base genética.

Otros científicos de este siglo afirman que la mayoría de las expresiones no verbales son datos incorporados a la conducta mediante el aprendizaje y corresponden a la cultura de cada grupo étnico; ellos pertenecen a la tendencia del Relativismo Cultural. Por ejemplo, el acto de saludar entre los hombres occidentales es estrecharse las manos, mientras que los japoneses inclinan su cuerpo y cabeza. Si se comparan las expresiones faciales de emociones entre orientales y europeos se puede concluir que la "sonrisa japonesa" no es una expresión espontánea de alegría, sino que es en realidad una etiqueta elaborada y cultivada desde tiempos muy remotos en esa cultura.

Existe también un tercer movimiento importante: Reconoce ambos modos de adquisición del comportamiento no verbal pero incluye a la vez el contexto en que se dan las relaciones interpersonales, variables con la cultura, la familia o el individuo, es la llamada teoría neuro cultural.

II. RELATIVISMO CULTURAL:

La posición de los relativistas culturales pro

pone que el comportamiento corporal y gestual es usado de forma diferente en las diversas culturas.

II.1. Si bien es cierto, que el estudio de la comunicación a través de posturas corporales comenzó con Darwin (1872) y se siguió desarrollando, posteriormente adquiere una base estructural con Raymond Birdwhistell. (7) Este antropólogo norteamericano no admite la posibilidad de que exista universalidad en las expresiones no verbales, sosteniendo así que la conducta corporal y facial es un sistema que tiene las mismas unidades y niveles de organización que el lenguaje hablado, por lo tanto se requiere estudiarla de acuerdo a los métodos propios de la lingüística.

Birdwhistell, (8) elaboró un sistema para reproducir los fenómenos quinésicos, es decir, los movimientos físicos, por analogía con los métodos de transcripción utilizados en fonética.

Después de 20 años de estudios, este investigador logra formar un alfabeto corporal constituido por "kinemas", pero señala su limitación sintáctica y su ámbito no universal, ya que éste varía según la cultura.

Sintetizando sus principios, expresa:

- Ningún movimiento o expresión del cuerpo carece de significado en el contexto que aparece;
- Estos movimientos y expresiones se hallan tipificados y sometidos a un análisis sistemático;
- La CNV es considerado como función del sistema social e influye a otros miembros del grupo;
- Al influir en ellos cumple una función significativa.

Para Birdwhistell la investigación radica en descubrir la estructura del comportamiento comunicativo del movimiento corporal de modo que se dé un valor a la significación de los movimientos en el proceso comunicativo. De sus investigaciones se deduce que los gestos además de no aparecer como una unidad de comportamiento aislado tampoco puede decirse que tienen signi-

ficados explícitos e invariables.

Este investigador trata de demostrar la necesaria interdependencia de la quinésica y la lingüística. Cambios en la expresión del rostro, diferentes tonos o ritmo al decir por ejemplo una frase: "En este momento, estoy leyendo su crónica...", dependiendo de la entonación, acentuación lingüística, movimientos de cabeza, manos, cejas, pausas, silencios, le darán una significación diferente a ese interlocutor.

Durante años los investigadores han tratado de analizar las relaciones entre lenguaje, el movimiento corporal y la personalidad que expresan, pero en general sus estudios se orientaron hacia ejemplos aislados de variación oral o del gesto y de la postura, en cuanto a comportamiento expresivo: su patente etnocentrismo o biologismo les impidió el trabajo intercultural necesario para estudiar el comportamiento humano al reconocer su complejidad y estructura pauteada, dice Birdwhistell en su obra "El lenguaje de la expresión corporal" (1970).

Para este autor, el movimiento corporal es una forma aprendida de comunicación que está pautada dentro de cada cultura y que puede analizarse en forma de sistema ordenado de elementos diferenciales, es decir, por medio de técnicas lingüísticas y quinésicas.

II.2. Sin embargo, decenas de investigadores siguieron la huella de Darwin (1872). Uno de ellos es Paul Ekman, quien rescató la noción de universalidad de las expresiones no verbales. Ekman y Friesen (1969y1972) están de acuerdo con el investigador inglés en aceptar la existencia de movimientos faciales típicos para cada estado emocional primario: serían movimientos innatos transmisibles por vía hereditaria (9). Se han llegado a distinguir siete afectos primarios: la felicidad, sorpresa, miedo, tristeza, cólera, desagrado e interés.

Ekman y sus colaboradores (1971) trataron de resol

ver el problema respecto al universalismo o relativismo de las expresiones de las emociones, es decir ¿son de tipo universal las emociones o pertenecen a una determinada cultura?. Así mismo se han planteado las dudas referentes a la existencia de diferencias interculturales en la interpretación de las emociones y de las características generales interculturales de la percepción de las emociones. En este sentido realizaron sus estudios analizando fotografía con la técnica FAST (esquema de decodificación de los movimientos faciales asociados a cada uno de los afectos primarios), se seleccionaron aquellas imágenes que representaban expresiones "puras" y se mostraron a personas de diferentes culturas: argentinos, brasileños, japoneses, chilenos y norteamericanos, eligiendo cada uno de ellos las emociones ya esperadas.

II.2. Otro investigador que orienta sus trabajos para demostrar la universalidad expresiva de ciertas emociones es Eibl-Eibesfeldt (1970).

El investigó el movimiento de las cejas en relación con los gestos de la cabeza y la sonrisa, estableciendo que ésta era una señal de saludo entre personas que mantenían un vínculo social. Este gesto de "levantar las cejas" equivale a una respuesta afirmativa de aceptar un contacto social y el efectuarlo es un gesto para solicitarlo o pedir aprobación.

En la mujer, esta señal es más notoria ya que se maquilla especialmente (conciente o inconcientemente) el párpado superior, para destacarlo en su rostro. (10)

III. TEORIA NEURO-CULTURAL:

Sin embargo, no hay conclusiones definitivas sobre el relativismo o universalismo de las expresiones emocionales. Debido a ello, Ekman, quien continuó con sus estudios, propuso en 1971 una teoría integrado ra llamada NEURO CULTURAL, donde plantea que existen

algunas determinantes en las expresiones emotivas tanto de tipo universal como propios de cada cultura. (11)

III.1. El primer grupo estaría formado por los aspectos comunes de todas las culturas y resumidos en el "Programa de Afectos Faciales", donde se expresa que las emociones primarias se relacionan en forma innata de acuerdo a un patrón distintivo de impulsos neurales que lo transmiten a ciertos músculos faciales.

III.2. El segundo conjunto está constituido por los elementos culturales, responsables de las distintas expresiones frente a una determinada emoción. Según Ekman, estas diferencias ocurren porque las emociones responden a varios estímulos que clasifica en tres categorías:

- a).- Estímulos que provocan emociones.
- b).- Reglas de Expresión que existen para controlar las expresiones faciales en ciertas situaciones sociales y que presumiblemente han sido aprendidas por el individuo desde la infancia.

(En este punto, es necesario considerar que este control de las emociones, es una dificultad más para el análisis del comportamiento no verbal por parte de los investigadores).

Ekman (1968 y 1972) describió cuatro técnicas para controlar la conducta facial: intensificando, minimizando, neutralizando y ocultando las emociones sentidas. Años más tarde, Ekman y Friesen (1975) efectuaron un estudio donde catalogaron en varios tipos las expresiones faciales de las personas: controlados, reveladores, inexpresivos, fríos, inadvertidos, siempre listos y los que enseñan estados internos (enfermos con trastornos siquiátricos).

- c).- Consecuencias del comportamiento que son determinadas por ciertas expresiones del rostro

tro.

En síntesis, se puede decir que el aprendizaje social modela las respuestas a las emociones expresadas y los estímulos las provocan; las reglas, rigen su manifestación.

Es importante destacar que estos dos autores tienen un enfoque global, cualidad esencial de la naturaleza humana. Consideran que la Comunicación No Verbal es un fenómeno simple, global y unificado y que una mejor comprensión de él, se logra si se toma como un conjunto de actividades dispersas que difieren en cuanto a origen, uso y codificación.

Ekman y Friesen investigaron los métodos para estudiar la CNV considerando fundamentalmente dos aspectos:

- Por una parte, el individuo como dueño de actitudes, sentimientos, rasgos y personalidad;
- Y por otro lado, a la interacción social, comprendiendo su naturaleza. Las condiciones y características de la comunicación, del estilo y habilidades interpersonales que se expresan en ella.

Si se remite como un ejemplo ilustrativo al análisis de los locutores de noticias en televisión, se puede establecer que Raúl Matas al leer una información de gobierno, apoya reiteradamente el mensaje: su expresión facial es muy seria, su voz tranquila, el ritmo empleado es pausado, la pronunciación es enfatizada y el tono explicativo.

En este caso, es fácil notar que el locutor quiere darle credibilidad a la nota periodística y a la vez, se siente comprometido con ella. En ese sentido, la apoya, pero siempre dentro del marco de referencia y estilo que se tiene aquí en Chile, de lo que es un lector de noticias, es decir de un rol que ya está establecido socialmente.

IV. Por su parte, otro gran colaborador y enriquece -

dor del estudio del comportamiento no verbal, es el antropólogo norteamericano, Edward Hall. Este autor inició las investigaciones desde el punto de vista de la antropología cultural, sobre la utilización del espacio personal y social, la percepción de ese espacio por parte del hombre. A este ámbito de estudio se le denomina proxémica. (12)

Hall (1966) buscó las raíces comunes en el comportamiento animal y humano, distinguiéndose zonas diferenciadas de acuerdo a la función que cumplen. En la interacción humana estableció cuatro tipos de distancias: íntima, personal, social y pública.

Así mismo, distinguió tres tipos de organización espacial: espacio preordenado o con límites fijos, espacio semi-determinado o disposición de objetos muebles y espacio informal, es decir, la distancia mantenida en los encuentros con los demás.

Estos estudios realizados por el antropólogo norteamericano, se encuentran relacionados con la percepción del medio del hombre y con la significación espacial en la arquitectura.

Si se considera el caso de los locutores de televisión, se observará que su zona de acción está claramente delimitada, situación que se da en las presentaciones de los programas de noticias de los canales 11 y 7. La escenografía cumple una función determinada: protege, destaca y enmarca en su área a los locutores; a su vez, les proporciona cierta altura mostrándolos a un nivel superior, (esta situación de los locutores referida al territorio, será analizada en el capítulo de los canales de la comunicación no verbal).

V. La perspectiva sociológica de Erwin Goffman (13) (1971) es considerada fundamental para el análisis del hombre y el ambiente que lo rodea.

Este autor comprendió que un acto humano puede tener diferentes significados dependiendo del contexto so

cial en que éste ocurra.

Goffman explica que cuando un individuo aparece ante otros, sus acciones influirán en la definición de la situación que los otros llegarán a tener. Es decir, toda persona proyecta algún tipo de impresión que quiere dar, o sea, hay una intención sea consciente o inconsciente.

Tomando en cuenta estos antecedentes, al observar el comportamiento de los locutores de televisión, se puede comprender el criterio que expone Goffman, en su tesis "La presentación de sí mismo". En ella, este investigador manifestó que un mismo acto puede asumir distintos significados de acuerdo a los diferentes contextos sociales y culturales. Afirma que el individuo manipula la imagen de sí mismo, que quiere comunicar a los demás, mediante el aspecto externo y las señales que indican las motivaciones del comportamiento. Por tanto, el contexto en que ocurra la interacción va a ser fundamental, puesto que va a estar condicionando el tipo de relación y el "sí mismo" de las personas involucradas.

Muchas veces, los participantes van a reprimir sus sentimientos sinceros inmediatos y van a transmitir una opinión de la situación, la cual saben que será aceptada, por lo menos temporalmente. De esa manera, obliga a los demás a valorarlo de cierta forma. Así, el individuo les ha informado de lo que es y de lo que los otros debieran ver en él. Goffman concluye: "Doy por sentado, que cuando un individuo se presenta ante otros, tendrá muchos motivos para tratar de controlar la impresión que ellos recibirán de la situación!" (13 bis)

Si se considera que actuación es toda actividad del individuo que tiene lugar durante un período de tiempo señalado por la presencia continua, ante un conjunto particular de observadores a los que influye de cierta manera; se puede decir que la fachada es aquella parte de la actuación de un individuo que funciona

regularmente, de acuerdo a pautas generales y prefijadas para definir la situación con respecto a aquellas que la observan. Es decir, la fachada es la expresión común empleada intencional o inconscientemente por una persona durante su actuación.

Goffman señala como parte de la fachada el medio y la fachada personal. La primera, incluye el escenario donde transcurre la acción; el decorado, mobiliario, e quipos y elementos propios del trasfondo escénico. El medio, permanece por lo general fijo (excepto, situaciones de desplazamiento como cortejos fúnebres, desfil es), de manera que al usarlo como parte de la actuación, la persona no puede comenzar a actuar hasta estar en el lugar conveniente y finalizar su actuación al abandonarlo.

En el caso del análisis del noticiario de televisión, se puede observar que el medio es una habitación ambientada con una escenografía específica, propia del noticiario. Se conforma por los módulos donde se ubican los locutores, las luces y la posición de las cámaras.

Al referirnos a los locutores, se puede afirmar coincidiendo con Goffman, que ellos poseen una condicionante cultural primaria que los hace adquirir ciertas pautas de conductas, sean ellas adquiridas por imitación o para reforzar su comportamiento.

De hecho, existe un modelo de comportamiento del locutor de noticias, en el que incluye ciertas variables: tener buena presencia, una correcta dicción y no caer en errores durante la lectura del mensaje.

De esta manera, algunos autores afirman que cada ser humano actuará de manera intencional y los otros a su vez tendrán que ser impresionados por él. Es decir, la expresividad de la persona (y su capacidad para impre sionar), puede contener dos tipos opuestos de actividad significativa: la expresión que entrega y la que e mana de él. La primera consta de símbolos verbales me

dian te los cuales transmite su información y a su vez los interlocutores la decodifican. La segunda, puede comprender acciones que los otros consideran como sintomáticas del actor y la piensan ajena a la forma de transmitir la información.

Por ejemplo, una persona puede desear que en el grupo donde participa, tengan un alto concepto de él, o puede hacer creer que él los tiene en una alta estima, o hacer que ellos no conozcan sus propios sentimientos y confundirlos. En este sentido, además del objetivo particular que persiga el individuo, el primordial será el controlar la conducta del grupo. Este modo de actuar tan calculador en el individuo, (puede ser consciente o inconsciente) generalmente tiene como único fin, dar a los otros la impresión que provocará la respuesta que espera.

En este sentido, se observa que existen ciertas tradiciones que pertenecen a un determinado rol, el que conducirá al individuo a actuar de una manera determinada, sea consciente o inconscientemente, creando una definida impresión. Los otros pueden interpretar adecuadamente, o por el contrario, erróneamente la situación.

Para Goffman, un status, una posición y un lugar social no son elementos para ser exhibidos porque son una pertenencia; sino se pueden considerar una pauta de conducta apropiada, coherente, bella y bien articulada, realizada con facilidad o torpeza, conciencia o inconciencia, con engaño o buena fé. Sin embargo, son algo que debe ser llevado a efecto.

C A P I T U L O I I

C A N A L E S D E C O M U N I C A C I O N
N O V E R B A L

Hace poco tiempo, concertamos una entrevista con un alto ejecutivo de una industria alimenticia. Llegamos a las 10 A.M., como estaba acordado previamente por teléfono. Sin embargo, su secretaria nos dijo que ignoraba donde él estaba y que trataría de ubicarlo. Ella desconocía que se había concertado una entrevista... quizás, nos había atendido una secretaria reemplazante.

Esa mañana, no fue posible entrevistarlo. Nos retiramos molestas, ya que realmente necesitábamos la información y no era adecuado recurrir a otra persona.

A pesar de ello, se realizó la entrevista dos días más tarde, ante la insistencia nuestra y mediante la gentil colaboración de aquella segunda secretaria que nos atendía.

El día "D" fuimos muy puntuales. A las 12:30 P.M. nos hacían pasar a la sala de reuniones (poco acogedora y sin calefacción) y después de esperar quince minutos, el entrevistado se presentó.

Nos saludó rápidamente, explicando que contaba con tiempo limitado para nosotras ya que partía de viaje al extranjero a la mañana del día siguiente. Con prisa, respondió nuestras preguntas y así la información requerida se obtuvo a pesar de las dificultades del medio ambiente.

De hecho, al finalizar la entrevista y retirarnos, aún después de haber logrado los datos, estábamos indignadas por el comportamiento del ejecutivo. Era evidente que la entrevista carecía de significado para él, así lo manifestaban aquellos "mensajes silenciosos": su llegada tarde, su ubicación y postura en la mesa para dar curso a la entrevista (se situó en el otro extremo), las expresiones faciales (no miraba directamente, su vista se perdía por la ventana), su falta de concentración en el tema que se planteaba. Por ejemplo, solicitó a su secretaria que dejara la puerta de la sala abierta para seguir pendiente de lo que ocurría en

la otra oficina, hablar reiteradas veces por teléfono; firmar documentos, interrumpir la entrevista y salir un momento hacia la oficina vecina, etc. Lo anterior demuestra que la entrevista le resultaba molesta, que él consideraba una ayuda otorgarla.

Este episodio suele presentarse con frecuencia en la actividad cotidiana de un periodista. Situaciones como la descrita anteriormente y otras donde participan varios interlocutores, entregan al comunicador social tanto la información verbal (a través del lenguaje) como la no verbal (gestos, posturas y comportamiento); es decir, la comunicación se efectúa mediante la participación de varios canales.

En nuestro caso, era evidente que además de la información entregada por el entrevistado verbalmente, nosotros habíamos recibido numerosos mensajes adicionales.

Comprender la importancia que poseen en la comunicación los mensajes no verbales, ha sido la tarea a la que se han dedicado numerosos investigadores sociales. Ellos han estudiado la comunicación a partir del comportamiento no verbal del hombre y del medio ambiente; han tratado de determinar la existencia de los diferentes canales de comunicación no verbal y a la vez, establecer sus diferentes funciones.

Así mismo, estos canales se emplean frecuentemente en las relaciones interpersonales del ser humano. Esto se puede realizar de manera consciente o inconsciente ya que en cualquier situación de interacción las personas se comunican, además del mensaje verbal; mediante su aspecto exterior: su expresión del rostro, mirada, postura, tono y ritmo de la voz, etc.

A causa de la gran importancia que posee la comunicación no verbal en las relaciones de la persona, se explicarán los principales canales de expresión, relacionándolos con ejemplos del análisis de los locutores de televisión. (14)

1.- EL COMPORTAMIENTO ESPACIAL

Se encuentra dado por las complejas relaciones de correspondencia entre el ser humano y el ambiente físico que lo rodea.

Diversos investigadores han encontrado en este tema de la relación persona-individuo una fuente de informaciones. Al estudiarla, han determinado el gran significado que posee el ambiente que rodea al individuo, el cual depende de la propia percepción de éste, sus sentimientos y valores personales. Así mismo, se pueden analizar las relaciones de correspondencia entre el espacio y el ser humano a nivel de las unidades sociales donde él participe.

1.1. El concepto de territorialidad se encuentra inmerso en este comportamiento espacial humano y se define como: "El tipo de conducta por la que un organismo percibe y reclama un área determinada como propia y a la vez, asume su propia percepción respecto a los otros miembros de su propia especie.

Edward Hall sostiene que cada individuo posee un territorio particular al que llama "territorialidad"; éste posee características espaciales fijas, protegido por fronteras visibles o no visibles, las cuales son defendidas fuertemente por sus propietarios. Cada persona tiene su espacio individual, aquel que se sitúa entre una persona y las demás.

Esta distancia es muy flexible y va dependiendo de la cultura del medio ambiente, de las relaciones y de la propia personalidad.

Parece que existen ciertos principios que rigen la relación entre el territorio y el status de las personas dentro del marco de la organización. Uno de ellos se refiere a que las personas que poseen un status más alto, disponen de un mayor territorio y lo protegen más sabiamente. A la vez, ellas invaden con frecuencia el territorio de las personas con status inferior.

Edward Hall ha realizado diversos estudios sobre

la conducta espacial y territorial del hombre, tema que ha denominado "proxémica". El estableció que los hombres utilizan diferentes distancias en su manera de relacionarse con los demás. Determinó que entre las personas y su territorio se dan cuatro distancias, según sea la función que cumplan en la interacción social. Estas se encuentran en el área de circulación del individuo y dependen de factores culturales, socio-emocionales y de la estructura física del ambiente. Son las llamadas: distancia íntima, distancia personal, social y pública. (15)

1.1.1. DISTANCIA INTIMA:

En ésta es inconfundible la presencia de la otra persona. Casi no existen los contactos visuales ni tampoco se da la comunicación verbal. Son más frecuentes los canales táctiles, olfativos y auditivos, los que utilizan los individuos. Es la distancia que separa, por ejemplo, una pareja besándose, lo usual es que no se miren directamente a los ojos.

Fase próxima: de 0 a 15 cm. y fase remota: de 15 a 56 cm.

1.1.2. DISTANCIA PERSONAL:

Se la considera como una esfera protectora que varía culturalmente. Es la distancia que separa de manera normal a los miembros de las especies no gregarias, como es el hombre.

Aunque la comunicación no verbal es la más relevante en esta distancia, comienza a adquirir importancia la comunicación verbal.

Un ejemplo sería la distancia que establecen dos amigos al conversar, la que varía de acuerdo al medio ambiente en que se presente; por ejemplo, la distancia establecida entre amigos árabes es menor que la que se da entre amigos británicos.

Referente al análisis, puede decirse que en Raúl Matas se da este tipo de distancia. Aunque se inter-

ponga un medio técnico, este locutor se dirige al telespectador como un amigo, al cual le informa en un tono de voz casi coloquial.

1.1.3. DISTANCIA SOCIAL:

La mayoría de las interacciones toman en cuenta esta distancia y es en esa medida que los objetos se acondicionan. Es el caso de los espacios y distribución de los muebles en una oficina, en las escuelas, centros médicos, etc.

Fase próxima y remota: 1.20 a 2.10 mts. y de 2.10 a 2.70 mts.

1.1.4. DISTANCIA PUBLICA:

Se utiliza especialmente en los actos públicos. En estas situaciones la comunicación verbal adquiere gran relevancia, en tanto, la comunicación no verbal disminuye su importancia.

Fase próxima y remota: de 3 a 7 mts. y de 7 mts. en adelante.

Refiriéndonos al análisis de los locutores podemos advertir que se presentan dos situaciones diferentes. En el caso de Paulina Nin y Eduardo Riveros, se mantiene una distancia pública; ellos se dirigen a una masa de telespectadores, indefinida y heterogénea, sólo informando, sin interesarse en la percepción que tengan ellos del mensaje.

Esta actitud podría indicar que ellos no se sienten comprometidos con su discurso; aún considerando que estos dos locutores adoptan en cierto modo, un actuar preestablecido, es decir, se espera de ellos, esa forma de entregar la noticia. Puede decirse que existe un modelo de locutor, que se basa en la característica del chileno medio: ¡ser muy poco expresivos en sus emociones!.

El caso opuesto, es la actitud de Raúl Matas, mucho más expresiva; quizás, porque se formó profesionalmente con otras condicionantes culturales (trabajó en

España: sus ciudadanos se distinguen por ser muy expresivos y elocuentes).

Además debe considerarse que al analizar la entrega de información por la televisión, existe de hecho una distancia pública establecida por la gran distancia entre receptor y emisor. Es necesario destacar que la televisión es un medio técnico que actúa como interferencia. En consecuencia no se puede hablar de una "relación pura", directa o viva como la plantea Edward Hall.

A pesar de ello, se considera que los locutores establecen una distancia pública debido al medio técnico que utilizan. Sin embargo, por las características y forma de actuar del locutor, en el sentido de generar una reacción en el televidente (de rechazo o apoyo), puede designarse también como un tipo de relación personal.

Es un hecho conocido públicamente que el noticiario del canal 7 en las regiones del sur (único canal) produce en los televidentes no afectos al Gobierno, un fuerte rechazo, pero éste se advierte con énfasis cuando se refieren al locutor Raúl Matas. Sin saber explicarlo, los televidentes sureños no manifiestan la misma aversión por la locutora Paulina Nin, quizás porque ella no se compromete con la noticia e informa desde una distancia pública.

Toda esta tipificación de Hall se basa en la hipótesis que la naturaleza propia de los seres humanos, está presente el concepto de territorialidad y que su comportamiento es significativo en la relación interpersonal y de transacción.

1.2. El sentido de espacio y su relación con el individuo, integran también parte del análisis: el ambiente que rodea a las personas. Es decir, la arquitectura de las ciudades, su orden y espacio dentro de ellas y la percepción del medio por el hombre rural y urbano. Puede decirse que el ambiente que rodea a las personas lo integran el territorio, espacio, tiempo, di

seño de los edificios, los objetos y artefactos.

1.2.1. El diseño de las casas, edificios y habitaciones es de gran importancia para la comunicación ya que pueden propiciarla o inhibirla. Existen lugares que son acogedores y alientan las reuniones sociales, mientras que otros no lo son. Puede decirse que la arquitectura de los elementos contribuye a que se origine un medio ambiente propicio para la comunicación no verbal.

También son señales de este tipo los objetos materiales, tales como la ropa, los muebles, los símbolos de status: cuatro teléfonos, oficina muy amplia, con salita de estar, dos secretarias, etc. Todos ellos influyen el tipo de interacción que se presente. Por ejemplo, los colores tienen diferentes significados, porque pueden influir en las emociones de las personas. Existen colores cálidos (rojo, amarillo) que se dice estimulan la creatividad y fomentan que la persona sea extrovertida; colores fríos (azul) que pueden inhibir la frecuencia y la calidad de las comunicaciones, pero favorecen la concentración mental.

1.2.2. Un aspecto que debe considerarse dentro del medio ambiente es la dimensión del tiempo. El lenguaje verbal constantemente incluye palabras que significan medidas de tiempo: tarde, mañana, ahora, temprano, etc. Toda la vida cotidiana de los seres humanos se estructura en base al tiempo: las comidas (tres al día), horario de colegios y de oficinas, días de descanso y de trabajo. En alguna forma, el tiempo es interpretado de manera diferente de acuerdo a la cultura. Por ejemplo, los norteamericanos sienten un gran respeto por el factor tiempo. Lo manifiestan siendo puntuales tanto en su vida privada, como pública. Mientras que en países centro y sud americanos, los ciudadanos no se distinguen por su puntualidad, sino más bien por sus retrasos.

El primer caso muestra una costumbre típica y

normal, donde el valor del tiempo es alto y llegar con retraso, un insulto. El segundo caso; la dimensión del tiempo se toma con relajo y amplia libertad; lo anormal y extraño, es la puntualidad; es decir, son distintos conceptos del tiempo, de acuerdo a valores culturales diferentes.

Si tomamos el ejemplo de los locutores de noticias de televisión, objeto de análisis de nuestro estudio, podemos hacer las siguientes consideraciones:

-Los locutores Raúl Matas y Paulina Nin, al ubicarse detrás de una escenografía en la presentación de las noticias, tienen un territorio claramente determinado y protegido. Mediante la puesta en escena, se define el territorio de los locutores con respecto al telespectador. A consecuencia de ésta, ellos se sitúan en un plano superior, más elevado, para lograr centrar la atención del receptor (televidente) en el emisor (rostro del locutor). La postura de Paulina Nin, Raúl Matas y Eduardo Riveros, son también índice del tipo de relación que desean establecer. Mientras Nin y Riveros se encuentran mirando de frente a la cámara, logran determinar una relación social más distante; con Matas ocurre lo contrario. Es el único que establece un mayor compromiso comunicacional con el televidente; Matas adopta una posición más de amigo, se mueve e inclina su tronco hacia adelante (no está rígido). El apoya el mensaje verbal a través de su gestualización y su voz; siendo diferente ante los diversos contenidos de las noticias (gobierno, accidente, deportiva).

En el ser humano al igual que en el comportamiento animal, esta clase de conducta determina algunas funciones de supervivencia y desarrollo. Nuestros territorios se encuentran divididos en públicos y privados, algunas áreas se destinan al trabajo, otras al descanso

so y también a la diversión.

Desde la perspectiva de la COMUNICACION NO VERBAL es posible distinguir los mecanismos más significativos que intervienen en las relaciones humanas; es en este nivel donde comienzan los diferentes tipos de relaciones entre los individuos.

Además de considerar la importancia del espacio, es necesario distinguir: el contacto físico,
la proximidad y distancia,
la orientación
y la postura corporal.

Estas variables van a significar señales de atención, sometimiento, poder, hostilidad, afecto y cooperación. Se puede decir que ellos pertenecen al repertorio no verbal y se encuentran de alguna manera, regulados culturalmente.

1.3. CONTACTO FISICO:

En la mayoría de las culturas del mundo y así mismo, en la nuestra, habitualmente se usa el contacto físico en las relaciones afectuosas y como señal de saludo. Por ejemplo, entre marido y esposa, padres e hijos, parientes y entre amigos (abrazos, estrecharse las manos al saludarse, besarse, etc.).

Este canal no se utiliza en el video, motivo de nuestro análisis.

1.4. PROXIMIDAD-DISTANCIA:

Esta señal se encuentra representada en las relaciones interpersonales; es así como la recíproca posición asumida por los interlocutores en el espacio, son índice de ellas.

Diferentes estudios sobre el tema han manifestado que la proximidad física entre los individuos, es gradualmente mayor según sea el vínculo de amistad que los relaciona. Es decir, existe una proximidad entre personas amigas y una evidente distancia entre aquellas que no lo son; en el sentido que cada individuo protege su territorio personal y sólo permite que algunas

personas lo invadan otras, son rechazadas.

En general, la proximidad física adquiere relevancia cuando tiene relación con la intimidad y la dominación de las personas. Su significado varía según las circunstancias físicas externas. Un ejemplo, es la proximidad que se produce en un vehículo de la locomoción colectiva. Al ser involuntaria, no tiene ningún significado asociativo, pero sí tendrá en la medida que el individuo seleccione situarse cerca de otra persona.

Al remitirnos al ejemplo de nuestro análisis, cabe destacar que la proximidad física se encuentra en una importante relación con la dominación e intimidad. En Paulina Nin, se observa que ella establece una relación de superioridad casi permanente frente al televidente.

En tanto, Eduardo Riveros, realmente no manifiesta una posición definida, más bien su actitud es cautelosa. La actuación de Raúl Matas, puede decirse que es variable, de acuerdo al contenido de la información él adopta una relación de superioridad (noticias de Gobierno) y a la vez, en otro momento, en una nota miscelánea se establece una relación paralela, es decir, en un nivel de igualdad. En el caso de los locutores de noticias de televisión, se observa que ellos se encuentran situados sobre una tarima; por estar a una mayor altura, manifiesta una posición de dominio. Con ello, se demuestra que los lectores se ubican en un nivel de superioridad con respecto al telespectador (aumenta la credibilidad del mensaje).

En 1983, se realizó en la Escuela de Ciencias y Técnicas de la Comunicación de la U. de Chile, una investigación sobre los códigos no verbales utilizados en una telenovela brasilera. Al efectuar el análisis, se observó que los brasileros son muy expresivos, gesticuladores, habituados a acompañar el discurso con códigos no verbales. Así mismo, las distancias en que

interrelacionan los individuos son más próximas, si las comparamos con las usadas frecuentemente en la sociedad chilena. Con frecuencia, los brasileros al interrelacionarse se invaden su territorio personal (también son más táctiles) sin problemas, mientras los chilenos protegen celosamente lo que consideran su propio territorio.

1.5. ORIENTACION Y POSTURA:

La orientación se refiere al ángulo según el cual las personas se sitúan en el espacio: de pie o sentados y también la ubicación de unas con respecto de otras. Constituye un elemento de comunicación de las actitudes interpersonales, siendo las principales: "cara a cara" y "lado a lado". Estas orientaciones pueden señalar el tipo de relaciones que existen: de colaboración, intimidad y jerarquía.

Por ejemplo, es una convención cultural, que las personas que son jerárquicamente superiores permanezcan sentadas, mientras las de nivel inferior se encuentran en posición de pie.

La postura en cambio, participa en gran medida de forma involuntaria en el proceso de la comunicación. Diversos investigadores han manifestado que en los individuos que pertenecen a los status más altos tienen más diversidad en las posiciones y a la vez, las reglas para ellos son menos rígidas; en tanto, ocurre lo contrario con los niveles inferiores donde éstas disminuyen gradualmente.

La orientación y postura de los tres locutores de las noticias analizados son diferentes. Mientras Nin y Riveros adoptan una postura de frente a la cámara en una situación de distancia; Matas se sitúa más de lado, en una distancia más personal, estableciendo cuando él así lo quiere, una relación coloquial.

2.- LOS MOVIMIENTOS DEL CUERPO

2.1. LOS GESTOS:

El principal interés con respecto a los gestos es tratar de establecer su relación con los estados e motivos. Dos investigadores de las conductas no verbales de los individuos, Ekman y Friesen (16) identificaron cinco tipos de expresiones corporales: emblemas, ilustradores, reguladores, displays de afectos y adaptadores. Ellos aplicaron un método global y consideraron en conjunto los elementos del comportamiento motriz: expresión del rostro, movimientos de la cara, de las manos y extremidades.

El comportamiento motriz de una persona posee una expresividad global. Al establecer una interacción esta unidad que se desarrolla en conjuntos cada vez más precisos y circunscritos, adquieren un mayor valor ya que pueden ser decodificados como señales y signos. Ellos aportan un significado tanto al receptor como al emisor. Por razones de estudios, es más fácil definir los aisladamente.

Ekman y Friesen, establecieron cinco categorías de señales no verbales a las que definieron:

Las emblemáticas serían aquellas emitidas intencionalmente con un significado específico que puede ser traducido por palabras.

Un ejemplo es agitar la mano en señal de saludo, el acto de indicar, aplaudir con las manos; todos ellos dan mayor énfasis a los aspectos rituales del intercambio verbal.

Refiriendo a los locutores de televisión, se puede observar que Raúl Matas cada vez que presenta a un comentarista, indica con un movimiento del rostro, en especial con el mentón, la dirección en que este periodista se encuentra.

Así mismo, los emblemas se utilizan sobre todo cuando el ruido, las circunstancias exteriores, el acuerdo o el defecto físico impiden o dificultan una relación verbal adecuada. Por ejemplo, en caso de ruido: el entrenador de fútbol, le hace señas a un jugador para que

abandone el campo de juego, él obedece, a pesar de los gritos de los espectadores que no permiten oír.

En el caso de existir una distancia, se emplean para señalar movimientos, es decir, lo propio de la función de un acomodador de autos cuando un automovilista se desea estacionar.

También si existe una circunstancia externa: si llega una tarjeta de invitación a comer y dice: "tenida de etiqueta" y esta persona se lo comenta a su pareja; ella contesta: "no voy"!

Además cabe destacar que cuando existe un defecto físico como ocurre con los sordomudos, también se emplean las señales emblemáticas como su único lenguaje de comunicación.

Los signos ilustrativos, son aquellos movimientos que acompañan al mensaje verbal de los individuos. Se pueden considerar similar a un sistema de puntuación. Sus funciones son sustituir, negar o aumentar la información verbal del mensaje; delineando formas de objetos o de sus movimientos. Son realizados en forma consciente por los individuos, a menudo intencionalmente; sin embargo son expresiones diferentes según los antecedentes étnicos y culturales a los que pertenezcan.

En éstos se encuentran las siguientes categorías:

-Bastones: son aquellos que acentúan las palabras o una frase completa. Por ejemplo, un gerente de una empresa dice: "Esto hay que cortar lo de raíz" y lo acompaña con un movimiento brusco y rápido de un brazo con mano. Este tipo de señal, los locutores, objetos del análisis no lo utilizan.

-Ideógrafo: son los que esbozan una dirección del pensamiento. Un tipo de esta señal es cuando una persona explica que existen dos corrientes opuestas sobre el tema (acción y reacción) y lo acompaña con gestos de manos y brazos generalmen

te.

- Apuntadores: estos señalan la dirección hacia un objeto concreto empleando manos y dedos. Ejemplo: decir a una persona: Métetelo en la cabeza! y a puntar con un dedo esa parte del cuerpo.
- Espaciales: ellos sirven para describir el tamaño, la forma y las relaciones proxémicas.
- Kinetógrafos: son aquellos que describen una acción corporal. Un modelo de éste es decir: "Raúl vino, la abrazó y le dió un inmenso besote".
- Pictógrafos: ellos trazan con las manos y dedos la imagen del mensaje verbal. Una muestra de ellos es cuando una mujer explica su discurso con gestos de las manos diciendo: "El vestido tiene un cuello así...".

Sin embargo, es importante destacar que ninguno de estos signos ilustrativos se dan en el análisis del video de los locutores.

Los gestos indicadores del estado emotivo (affect displays) son aquellos que expresan emociones. Aunque básicamente se representan mediante el rostro del individuo, también se manifiestan en sus movimientos y sus gestos. Se les llama así mismo, afectos primarios y pueden expresar diferentes estados de ánimo, tales como felicidad, sorpresa, miedo, tristeza, ira, disgusto e interés. Es así como un estado de ansiedad o una tensión emotiva de un individuo, además de manifestarse en su rostro, causa transformaciones en los movimientos de su cuerpo.

Por ejemplo, es frecuente observar que una persona que siente rabia, agite o cierre con fuerza los puños.

Puede decirse que existen normas en la presentación de los afectos primarios, las cuales son aprendidas socialmente y establecen diferentes comportamientos en el manejo de ellos de acuerdo a la situación so

cial que se presente.

Cabe destacar que estos movimientos y gestos se presentan tanto por el individuo emisor del mensaje, como por el receptor de él; ya que de esta manera se emiten señales "reguladoras" que sirven para mantener el flujo de la comunicación. Es decir, la persona que habla o quien escucha; mediante estos gestos percibe si existe interés en su mensaje o no, si quiere eliminar la conversación o proseguirla, etc.

En los locutores de noticias, se manifiesta un control de la expresión muy marcado; especialmente en Paulina Nin y Eduardo Riveros, cuyo expreso deseo (según entrevista) es entregar la noticia, "pura", sin que sufra variación por el modo de darla a conocer. En tanto, Raúl Matas, es menos rígido en su postura de locutor, se permite más soltura; es así como adopta tanto una posición seria como una más comprometida con la nota y también una actitud más festiva, si la información lo requiere. Por lo tanto su control del estado emotivo es muy eficiente.

A la vez que Ekman y Friesen distinguieron cinco tipos de expresiones corporales, determinaron la existencia de cuatro importantes normas de exhibición, basados en que ellas son aprendidas socialmente desde los primeros años de vida del individuo. Estas pueden ser expresadas tal como se sienten, modificadas o reprimidas. Estas pueden des-intensificar el indicio visual de una cierta emoción; es decir, manifestar un pequeño temor cuando se experimenta un terrible miedo.

Aumentar la intensidad: tener un miedo moderado y exhibirlo como muy grande.

Aparentar indiferencia: manifestar una expresión neutra cuando en realidad se siente una gran emoción.

Disimular la emoción: tener miedo y demostrar una gran seguridad, es decir, enmascarar la verdadera emoción experimentada.

Por ejemplo, una persona que postula a un cargo en una empresa. Al acudir a la entrevista con el gerente de personal, puede sentir gran temor, sin embargo, tratará de mostrar una imagen de sí misma confiada y de actuar con seguridad; este es un ejemplo típico que demuestra que los individuos pueden controlar o alterar sus propias emociones.

En el caso de los locutores de televisión, ellos también cuidan su fachada o la presentación de sí mismos. Se comportan según las normas establecidas socialmente para el rol de locutor de televisión; es decir, ellos controlan y dominan sus emociones. En canal 7, hace varios meses ocurrió un hecho pintoresco: Raúl Matas leía las noticias cuando el sillón donde se encontraba sentado, pierde bruscamente altura y él queda suspendido en el aire. Nadie que veía los monitores del estudio de televisión ni los telespectadores se dieron cuenta; él se sostuvo como le fue posible, sin manifestar ningún cambio en su expresión. Transcurrieron varios minutos, hasta que por fin, en el corte de comerciales los ayudantes del set resolvieron el problema.

Adaptadores:

Son movimientos que fueron aprendidos como parte de esfuerzos para satisfacer necesidades del yo, llevar a cabo acciones corporales, manejar emociones, aprender actividades instrumentales, o desarrollar o mantener contactos interpersonales prototípicos.

Este tipo de señal no se manifiesta en los locutores de noticias de televisión.

Adaptadores del Yo:

Los más fáciles de identificar son los que tocan la cara porque ella simboliza el yo.

Por ejemplo: rascarse-arañarse = atacarse a sí mismo.

sostener la cara = darse apoyo.

frotarse = tranquilizarse.

apoyarse los anteojos = tranquilizarse.

jugar con anillos = tranquilizarse.

Adaptadores dirigidos a otro:

Son los movimientos que se hacen para dar o tomar de otra persona, para atacar o protegerse del ataque, para establecer afecto e intimidad. Ejemplo: poner la mano en el hombro.

Adaptador de objetos:

Es un movimiento aprendido originalmente en la realización de alguna tarea, que se repite en diferentes ambientes si se provoca el componente emocional o de actitud asociado con el adaptador.

Por ejemplo: manejar, fumar (durante conversaciones).

Diversos autores que han investigado sobre la ONV han efectuado diferentes clasificaciones de los gestos:

En 1966, Rosefeld clasificó a los gestos en:

1.- Gesticulación: gestos de los brazos, manos y dedos que al moverse no tienen contacto con las demás partes del cuerpo, buscan encontrar la aprobación o consenso del interlocutor. Ejemplo: indicar, golpear.

2.- Manipulación de sí mismo: son los gestos que al moverse ponen en contacto una parte del cuerpo con otra. Por ejemplo: rascarse, tocarse la mejilla. Indican embarazo y son típicos de individuos que evitan la aprobación.

En 1967, Freedman y Hoffman clasificaron los gestos:

1.- Movimientos centrados en objetos y relacionados con el discurso e indican tamaño, acción, etc.

2.- Movimientos centrados en el cuerpo y sin relación con el mensaje. Son respuestas a procesos internos físicos o psicológicos. Influyen en ellos el esta-

do de tensión del cuerpo, disminuyéndola o intensificándola.

En 1968, Mahl los clasificó en:

- 1.- Gestos comunicativos: sustitutos de expresiones verbales, señalar y golpear.
- 2.- Gestos autistas: son espontáneos, aparentemente sin cualidades comunicativas.

En 1975, Argyle tipificó en:

- 1.- Gestos ilustrativos: reiteran o niegan el mensaje o discurso.
- 2.- Señales convencionales y lenguaje de signos: saludos, gestos de sordomudos.
- 3.- Movimientos que son síntomas de estados emotivos y actitudes interpersonales. Son orientados hacia sí mismo.
- 4.- Movimientos que expresan la personalidad única de cada individuo.
- 5.- Movimientos que se usan en rituales y ceremonias.

Lo importante del estudio de la comunicación no verbal es captar estas señales y transmitir las. Para poder intentarlo, MARK KNAPP sugiere: pedir feedback de muestras señales para así tener una información de retorno regular y precisa; hacer juegos de comunicación no verbal como "los mimos", asumir otros roles "playing" y autoscopia por video (verse), libros de fotos (decodificar).

2.2. GESTOS CON LA CABEZA:

Es una de las señales más veloces que indica si hay atención en la interacción desarrollando una función de refuerzo o bien, de sincronización del discurso.

3.- LA EXPRESION DE LA CARA

Esta señal se limita a los cambios de posición de los ojos, de la boca, de las cejas, de los músculos faciales.

La "cara" por tanto, es considerada como una zona de comunicación especializada, usada para transmitir emociones y actitudes. Existen normas sociales en relación a esto; son fruto del aprendizaje, que varían según la cultura y muchas veces se orientan hacia una represión de las emociones.

Ekman y Friesen (17) están de acuerdo con Charles Darwin en admitir la existencia de músculos faciales típicos para cada estado emocional primario: serían movimientos innatos, transmisibles por vía hereditaria. A través de los estudios realizados, se ha llegado a distinguir siete efectos primarios: la felicidad, la sorpresa, el miedo, la tristeza, la cólera, el desagrado y el interés.

A su vez, Argyle estableció los significados para el movimiento de las cejas:

- Cejas completamente arqueadas denotan incredulidad.
- Cejas semiarqueadas denotan sorpresa.
- Cejas normales denotan indiferencia.
- Cejas semiinclinadas denotan perplejidad.
- Cejas completamente inclinadas denotan cólera.

Por su parte Birdwhistell suministró algunos datos sobre las transformaciones en los rasgos de la cara de una persona que habla en relación a lo que dice, así como parte del interlocutor, como respuesta a lo que escucha. Birdwhistell fue el primero que estudió el cuerpo, su conducta y apariencia, creando una ciencia llamada "kinesics". La mayoría de las investigaciones realizadas sobre la conducta física del cuerpo pueden agruparse en cuatro categorías: la cara, posturas y gestos, contactos físicos y la forma general del cuerpo. La boca y los ojos proporcionan casi toda la información relacionada con la expresión facial. Los gestos y las posturas pueden relacionarse con el sta-tus que se ocupa dentro de la organización.

A pesar de nuestros deseos de tocar y ser tocados, la mayoría de nosotros no empleamos con mucha frecuencia esta forma de conducta no verbal.

4.- LA MIRADA

Los movimientos de los ojos o más bien la dirección de la mirada desarrolla una función fundamental durante la interacción social. La mirada cumple una función importante en comunicar actitudes interpersonales, en establecer relaciones sociales, en obtener información adicional a la comunicación verbal en relación a la respuesta del receptor; sirve también para sincronizar un diálogo, propiciar un encuentro y efectuar señales de saludos.

Esta diversidad de funciones de la mirada manifiesta lo complejo que resulta su análisis. Sin embargo, existen numerosos investigadores que se han afanado en el tema, específicamente sobre la relación existente entre modelos de interacción visual y actitud interpersonal comunicada, es decir, interés, dominio o preferencia. (18)

Los estudios de la mirada se han enfocado en relación a la competitividad, al sexo y a la necesidad de asociación. Exline y Argyle han llegado a demostrar que existe una tendencia significativa a implicarse en miradas recíprocas y no recíprocas, en las personas de carácter asociativo, especialmente las del sexo femenino.

Un elemento que también es necesario considerar al analizar la interacción visual, es el motivo o la causa de ellas. ¿Por qué ocurre que una persona busca o huye con la mirada al establecer comunicación con otro individuo?

Puede decirse que las bases motivacionales de la mirada resultan bastante complejas. Argyle manifestó que los recién nacidos experimentan atracción por la mirada desde las semanas iniciales de su vida.

En este sentido, explica que la mirada puede tener el valor de una recompensa; por ejemplo, la madre le sonríe al niño cuando él la observa, o también puede lograr que lo tome en brazos o le d  su comida. Debido a ello, este investigador plantea que el ser mirado se asocia a una recompensa, especialmente las miradas de larga duración que traducen un mayor interés por la otra persona, ya sea en sentido asociativo o sexual, o agresivo-competitivo.

Así también puede decirse que si el contacto visual es muy intenso y está constituido por miradas r cprocas de extensa duración, ellas pueden producir una sensación de incomodidad o desagrado.

De esta manera, es posible deducir que si por una parte existen las fuerzas que tienden a hacer permanentes y por otra a evitar la comunicación visual, eso significa que existe un evidente equilibrio en las miradas.

Otros investigadores, Thibaut y Kelley se preocuparon de estudiar el poder social de la mirada. Ellos plantearon la siguiente hipótesis: En una interacción cara a cara, el interagente menos poderoso tiende a controlar más el comportamiento expresivo del otro, para percibir sus reacciones frente a su propio esfuerzo verbal y sin embargo, esto no se hace para indicar la aceptación de su rol dependiente a la persona con mayor poder. Otro investigador, Exline estudió el tema del poder personal mediante la huída del contacto visual. El concluyó que la persona socialmente poderosa no controla visualmente a la que no lo es; en tanto los individuos dominantes parecen contar con la fuerza personal de quien escucha sin mirar; a la vez que el interagente que percibe el poder del otro como ilegítimo, trata de impedir el contacto visual.

Por otra parte, Argyle investigó sobre la experiencia de sentirse mirado. Llegó a la siguiente conclu -

sión: si se produce en un lapso de tiempo breve, la sensación es agradable, pero si ocurre en exceso, provoca ansiedad y es desagradable. En este sentido, pueden presentarse tendencias opuestas en el mismo individuo: desear ser mirado (exhibicionismo) y evitar serlo (ansiedad frente a un público).

Otros aspectos importantes en el análisis del contacto visual son las diferencias en la mirada de los individuos según sean los rasgos de su personalidad.

Por ejemplo, las personas extrovertidas emplean más la mirada que las introvertidas; las que son más asociativas la utilizan a menudo en situaciones sociales y de colaboración; en tanto que en una situación competitiva, son las personas dominantes las que miran más intensamente. Cabe destacar que las mujeres utilizan más frecuentemente la mirada que los hombres y a la vez, la usan de manera diferente a ellos: si sienten simpatía hacia la persona, mantienen contacto visual con la persona que conversan, mientras los hombres hacen lo propio cuando escuchan.

Esta diferencia de la mirada según sea la personalidad del individuo, se manifiesta con frecuencia en casos patológicos. Los niños autistas (para los que no existe el mundo exterior) y algunos individuos psicóticos casi no utilizan la mirada, quizás la causa esté en una larga experiencia de rechazo. (19)

De acuerdo a los antecedentes del tema se pueden deducir las condiciones que propician o no favorecen el contacto visual.

¿CUALES SON LAS CONDICIONES QUE PROPICIAN EL CONTACTO VISUAL?:

- 1.- Si la persona busca un feedback con relación a las reacciones de los demás.
- 2.- Para indicar que los canales de comunicación se encuentran abiertos.
- 3.- Cuando se desea expresar la necesidad de per

tenencia o inclusión.

- 4.- Las mujeres participan más frecuentemente en contactos visuales que los hombres.
- 5.- Así mismo, se emplean para producir ansiedad en las otras personas.
- 6.- En la medida que aumenta la distancia entre los interlocutores, también se incrementa el contacto visual.

¿QUE CONDICIONES NO FAVORECEN EL CONTACTO VISUAL?:

- 1.- Si la persona quiere ocultar sus verdaderos e íntimos sentimientos.
- 2.- En situaciones en que los dos interlocutores están muy cerca físicamente (distancia íntima).
- 3.- En situaciones competitivas, cuando la persona descubre un engaño se observa con desagrado o tensión.
- 4.- Cuando un individuo desea evitarse cualquier contacto social.
- 5.- En el caso de una charla, el orador que inicia un largo discurso o también la audiencia supone que éste será largo, aburrido y sin novedad.

5.- EL PARALENGUAJE

Los seres humanos para comunicarse no sólo emplean los órganos vocales, sino todo el cuerpo; por ello puede decirse que en la conversación de dos individuos interviene además del lenguaje hablado, los gestos, las posiciones del cuerpo y a la vez, los tonos de voz, volumen, ritmo, fluidez, pausa, etc. Es así como hoy han surgido disciplinas que llaman al estudio de la comunicación a través de las posturas corporales "quinésica" y al aspecto lingüístico en el cual se diferencia el campo de una subdisciplina: la paralingüística. Esta se preocupa de observar las modificaciones no lingüís-

ticas del locutor, tales como el tono de la voz, el ritmo, pausas, vocalización; las cuales pertenecen a convenciones culturales determinadas.

El término "paralenguaje" se ha definido por diversos autores como el conjunto de elementos que ocurren paralelamente al lenguaje hablado, que interactúan con él y que en participación con el habla producen la comunicación. Cabe destacar que no es necesario que haya una simultaneidad con las palabras habladas, pueden precederlas, interponerse o continuarlas, pero constituirán una interacción lingüística completa. (20)

CARACTERÍSTICAS DEL PARALENGUAJE:

Edward Sapir plantea en sus estudios que el paralenguaje puede ser analizado desde una perspectiva individual y a la vez desde una social. Así mismo, estableció cinco niveles para los fenómenos lingüísticos y paralingüísticos, los que influirán en la personalidad. Ellos son: la voz, el dinamismo de la voz (entonación, ritmo y continuidad), pronunciación, el vocabulario y el estilo.

La voz: el nivel más bajo y base del habla es la voz, según Sapir, porque constituye un fenómeno que se inicia con el nacimiento del hombre. Es a través de sutiles cambios en las cualidades de la voz que las personas emiten juicios o expresan emociones.

Dinamismo de la voz: uno de los aspectos de ella es la entonación, la cual se encuentra influenciada por la sociedad. Es el ambiente social el que impone cierto rango de entonación y cadencias características. Por ello, para considerar la personalidad de una persona, debe tomarse en cuenta los hábitos de su grupo de habla o lo adquirido de un idioma extranjero.

El ritmo: existe de dos formas: una corresponde a lo particular de un lenguaje (diferente en cada idioma) y el otro ritmo se refiere a la expresividad social (hábitos particulares de cada grupo), a los cuales se les

suma las características propias de cada individuo.

Respecto a la Continuidad relativa del habla, Sapir planteó que existen numerosas personas que hablan en forma discontinua, con pausas entre las palabras; mientras otras lo hacen de manera continua.

Pronunciación: para Sapir hay una diferencia respecto a lo que corresponde a fenómeno individual y lo social. La sociedad es la que da normas respecto a la pronunciación del lenguaje, pero siempre existen pequeñas variaciones individuales de sonido. Estos últimos pueden ser objeto de análisis para el estudio de la personalidad.

Vocabulario: la selección de las palabras también depende de dos patrones: el social y el personal. De hecho, algunas expresiones se emplean sólo en determinados círculos o niveles o profesiones.

Estilo: este corresponde a una característica cotidiana del habla que pertenece tanto al grupo social, como al propio individuo. Cada ser humano tiene su propio estilo de conversación, su método individual de expresarse, de formar palabras y oraciones, el que de acuerdo a Sapir, éste no es casual ni arbitrario.

Otro investigador también se preocupó de analizar los aspectos no lingüísticos del comportamiento verbal; así Trager distinguió en la comunicación dos fenómenos principales: el tipo de voz y el paralenguaje. El primero, depende del sexo, de la edad y del lugar de origen; el segundo, se puede dividir en la cualidad de la voz y en las vocalizaciones.

Las cualidades de la voz : se refiere a los cambios que experimenta todo lenguaje y otros ruidos. Lo constituyen el tono, la resonancia, el tiempo, control de articulación y control vocal de los labios.

Las vocalizaciones: son aquellos ruidos que no poseen la estructura del lenguaje y pueden dividirse en:

- a).- Caracterizadores vocales: tales como la risa, el llanto, bostezo y suspiro, etc.

- b).- Cualificadores vocales: intensidad (teme, fuerte), tono (alto, bajo) y extensión (lenta, incisiva).
- c).- Selectores vocales: son los sonidos de acompañamiento, como gruñidos, nasalizaciones, pausas de silencio, sonidos extraños. Se usan para expresar por ejemplo: asombro, oh!; duda, uh!, humm.

Se puede agregar que dentro de las conclusiones más importantes de los estudios del paralenguaje, para el objeto de nuestro análisis se deben destacar dos:

- 1.- La voz como un indicador de las características propias de una persona.
- 2.- La voz como índice del estado de la interacción

La voz, índice de características individuales: existen estudios que tratan de demostrar características de las personas según el tipo de voz. Uno de ellos, es el efectuado por Pear (1931) quien analizó 4.000 evaluaciones de oyentes de la "Radio Británica", los que respondieron preguntas acerca de nueve lectores, los que representaban distintas profesiones. Los más fáciles de identificar resultaron los personajes de un actor y un sacerdote. Esta conclusión hace suponer que realmente existen voces características de cierta ocupación u oficio, aunque en verdad no sea la propia.

Otros investigadores distinguieron dos categorías. Es el caso de Kramer (1963) que dividió los estudios:

- 1.- Buscar características relativamente estables del individuo, mediante la voz.
- 2.- Buscar variables emocionales que se modifican de un momento a otro.

La voz y las características estables: uno de los factores más reconocibles es el relacionado con la edad; que podría indicar un estereotipo de persona.

La voz y estados emocionales: numerosos estudios coinciden que existe una relación entre el estado emociono

nal del locutor y las manifestaciones paralingüísticas. Es posible reconocer el estado emocional de éste analizando factores de la cualidad de la voz; es decir, timbre, tono y ritmo. Por ejemplo, una persona que con ansiedad tiende a hablar más velozmente y en un tono de voz más alto; mientras una persona deprimida emplea un tono de voz bajo y lo hace lentamente.

En el caso de nuestro análisis, Raúl Matas cambia notoriamente el tono y ritmo de su voz cuando lee una nota de Gobierno o una deportiva. Por ejemplo, si observamos el video y escuchamos la nota referente al retiro de la sede de Santiago para realizar los juegos panamericanos 1987, se puede considerar que su hablar es lento, pausado, su tono serio y su vocalización arrastrada. En tanto, cuando lee la nota deportiva sobre el contrato del puntero derecho Juan Rojas por el club Colo-Colo, su ritmo y tono de voz es totalmente diferente; es rápido, casi expresa indiferencia.

En los otros dos locutores, esta diferencia es menor, puede decirse que Riveros marca su afición por el deporte (estudia Educación Física) al leer una nota deportiva, ya que emplea un tono alegre, festivo y un ritmo rápido. En Paulina Nin sólo cuando lee algo relacionado con niños (estudió pedagogía) se aprecia una diferencia relativa en la cualidad de su voz.

6.- ASPECTO EXTERIOR

De acuerdo con Erwing Goffman, por "Aspecto Exterior" o "Fachada" se entiende aquella parte de la actuación de un individuo que funciona regularmente de acuerdo a ciertas normas con el fin de determinar la situación para aquellos que la observan.

En el concepto de fachada deben incluirse el medio y la fachada personal.

El primero se refiere a la escena donde transcurre la acción humana y está constituida por el mobiliario, decorado, equipos y variados elementos. Puede de

cirse que el medio tiende a permanecer estático (excepto en casos en que se traslada junto a los actuantes: procesión, desfile, cortejo fúnebre), de manera que los que emplean un medio determinado como parte de su actuación, no pueden comenzar a actuar como tal hasta acceder al lugar apropiado.

Un ejemplo es el caso de los locutores de noticias de televisión cuya actuación transcurre en un set que posee una escenografía particular, por lo tanto su comportamiento verbal y no verbal allí es característico.

Sin embargo éste difiere totalmente del que asumen en su vida privada y familiar o cuando no se encuentran frente a las cámaras.

Según estas consideraciones planteadas por Goffman, puede afirmarse que la fachada exterior cumple la función de condicionar el actuar (el rol) de los individuos, determinando a la vez, su forma y calidad de expresión. Si nos referimos al objeto de nuestro análisis podemos efectuar las siguientes consideraciones:

-La acción de los locutores transcurre en un escenario especial. Es un set de televisión diseñado con una escenografía adecuada a un programa de noticias. Esta cumple la función de definir el territorio y a la vez proteger a los locutores de noticias.

El escenógrafo diseña su decorado y lo adecua de acuerdo al carácter del programa y a las condiciones técnicas (medidas del estudio, número, posición y posibles movimientos de las cámaras, ubicación de las luces) que le proporcionan los especialistas (asistente y director de dirección del programa) del canal de televisión.

-La puesta en escena de un noticiario en nuestro país tiene un estilo bastante sobrio y formal, por ello la escenografía debe ser grata estéticamente, pero su diseño no permite fantasías ni el empleo de recursos llamativos con el propósito que

no interfiera el contenido de la información.

-La ubicación de los locutores sobre una tarima (u na mayor altura otorga más importancia) y además protegidos tras un mobiliario (sólo visible desde cintura hacia el rostro) cumple varias condiciones técnicas: una de ellas sería ocultar el libreto a la visión del telespectador para que no advierta el desorden de las hojas del texto ya leídas o así mismo, permitir en una emergencia pasar al locutor una nota adicional, sin olvidar retirar otra nota para encuadrar el tiempo asignado al programa.

LA FACHADA PERSONAL: se refiere a los elementos propios del actuante, aquellos que lo identifican plenamente. En ellos se incluyen: sexo, edad, características físicas, aspecto, raza, vestuario, lenguaje y expresiones faciales y corporales. (21)

Se puede considerar que los elementos que componen la fachada pueden dividirse en apariciencia y maneras. La primera se refiere a los estímulos que funcionan en el momento de informarnos acerca del status social del actuante, de su estado ritual temporario.

Es decir, si se encuentra en alguna actividad social formal o en un lugar de trabajo o recreación informal; si celebra o no una nueva fase del ciclo estacional o de su ciclo vital.

Por ejemplo, los locutores de televisión de Canal 7, Paulina Nin y Raúl Matas al iniciar el noticiario y al finalizarlo se saludan y se despiden entre ellos, dirigiéndose al mismo tiempo al telespectador que está en casa. Puede decirse que esta conducta lleva impresa un carácter de rito, ya que lo efectúan todos los días y no es parte del libreto, sino improvisación de los locutores.

En cambio las maneras o modales se refieren a los estímulos que funcionan para advertir acerca del rol de interacción que le corresponde asumir al actuante, de

acuerdo a la situación que se avecina. Por eso, moda-les arrogantes y agresivos pueden manifestar que se espera que sea este interlocutor el que comience y oriente la interacción verbal.

A diferencia de los modales humildes y gentiles, los cuales dan la impresión que esa persona espera seguir la dirección de otros o a lo menos, puede ser inducido a ello.

A veces se espera que exista una cierta coheren - cia entre el medio, la apariencia y los modelos; es decir, para cada situación existe un tipo o modelo ideal.

Al considerar algunos de los conceptos expresados por Goffman, se puede decir que en el análisis de los locutores de televisión; ellos tienen una condicionante cultural primaria que los hace adquirir ciertas pautas de conducta, sea por imitación o para reforzar su comportamiento. Por ello cuidan mucho su vestimenta, con lo cual expresan que hay una imagen esperada, la cual se remite a ciertas variables: buena presencia, orden, una dicción perfecta y sin errores. Esto puede demostrar que la capacidad emotiva de Eduardo Riveros y Paulina Nin se encuentra muy cohibida y controlada. Estos dos locutores actúan de forma muy diferente en la vida real que cuando se encuentran delante de las cámaras de televisión.

Son menos expresivos y se encuentran condiciona - dos por el medio y actúan con el temor de equivocarse en el mensaje verbal o en la pronunciación. Paulina Nin se preocupa especialmente de su vestuario y lo mani-fiesta con sus elegantes tenidas. De igual modo procede Riveros, que viste con sobriedad.

Sin embargo, la actuación de Raúl Matas resulta diferente. Aunque él actúa según el modelo deseado por su público, su manejo de la comunicación no verbal tien de a ser mucho menos estereotipada y más libre, es decir, intencionalmente posee un estilo propio, apoyando el mensaje o controlando sus emociones para que no lo

interfieran, ya que él conoce sus canales de expresión plenamente.

C A P I T U L O I I I

F U N C I O N E S D E L A
C O M U N I C A C I O N N O
V E R B A L

Puede considerarse que la comunicación no verbal es la responsable de la comunicación de sentimientos y actitudes, o sea la sustancia, la esencia de la mayoría de las relaciones interpersonales. Por ello, el comportamiento no verbal es una herramienta significativa para el estudio de las emociones, actitudes y conflictos sean conscientes o inconscientes, considerándolo a veces más significativo que el comportamiento verbal, debido a que la información que entrega en la mayoría de las veces es apoyada, regulada y acordada a través de señales no verbales, espontáneas y generalmente inconscientes, aunque en ocasiones pueden ser conscientemente controladas.

Es importante recordar, al tratar de interpretar el comportamiento no verbal, la complejidad de la comunicación humana.

A las señales no verbales es difícil atribuirles un significado preciso por parte del auditor, ya que es imprescindible considerar el contexto en el que ellas se generan. Los indicios no verbales es posible estudiarlos siempre en relación con los aspectos verbales, ya que no proceder de esta manera, conduce a inexactitudes, errores de desciframientos e interpretación.

De esa manera, diversos investigadores han coincidido en otorgar un valor relevante a las funciones que cumple la comunicación no verbal dentro del sistema de comunicación. Existen estudios que afirman que la comunicación verbal transmite el contenido básico en las situaciones de comunicación, mientras que en la no verbal se transmiten emociones, sentimientos, preferencias y significados personales.

Paul Ekman sostiene que las conductas no verbales pueden repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar y regular las señales verbales; expresan que ella define y regula el sistema de la comunicación y a la vez informa de un contenido.

Puede darse en caso que el mensaje no verbal con-

tradiga al verbal y en esto, numerosos autores están de acuerdo: "las expresiones tienen más fuerza que las palabras". Si tomamos por ejemplo una pareja conversando, el que uno de ellos esté sentado con brazos y piernas cruzadas, aunque diga: "te quiero", emite un mensaje totalmente opuesto con su posición del cuerpo, cuyo significado es encierro e indiferencia hacia el otro.

Según parece, prevalece la información de los gestos, contactos físicos y posiciones corporales en la interpretación de la persona que recibe los dos mensajes, sobre la expresión oral.

De aquí se deduce que el hombre, como es un ser social, tiene la capacidad de relacionarse mediante un complejo sistema de comunicación. Este puede ser aprendido o no serlo, consciente o inconsciente, pero caracterizado por diversas propiedades, sobresaliendo entre ellas la condición de verbales y no verbales.

Aunque existen diversos autores que han estudiado las funciones de la comunicación no verbal, para este análisis se consideró la más idónea, la distinción realizada por Argyle. (22)

Argyle clasificó en tres tipos las funciones de la comunicación no verbal. La primera se refiere a la de Gestión y Control de la situación social inmediata; la segunda se relaciona con el Apooyo y Complemento y, la tercera alude a la función de Sustitución y Neutralización de la comunicación no verbal.

1.- GESTION Y CONTROL DE LA SITUACION SOCIAL

Esta primera función se refiere a los diversos aspectos que asumen las personas durante una interacción social. Durante ésta, el individuo suele emplear los canales de comunicación no verbal para exteriorizar actitudes interpersonales, en tanto, los canales verbales son utilizados para emitir informaciones.

De hecho, en una situación social, los participantes se comunican empleando ambos canales, y utilizan-

do su aspecto exterior: expresión de la cara, postura, tono de la voz. Es en este sentido, que se habla de gestión y control de la comunicación no verbal, ya que el emisor maneja más o menos en forma conciente e intencional el mensaje.

En el control de la comunicación no verbal frecuentemente se dan tres tipos de situaciones:

a).- RELACION AMISTAD-HOSTILIDAD Y SUPERIORIDAD-INFERIORIDAD:

Argyle manifestó que en las relaciones interpersonales, este tipo de actitudes pueden manifestarse mediante diversas señales no verbales: mirada, la postura del cuerpo, aspecto externo.

Por ejemplo, una actitud de superioridad se muestra con varios signos: postura erguida, cabeza en alto, ligeramente inclinada hacia atrás, una expresión del rostro: atenta, serena, arrogante, sin mirar directamente a su interlocutor.

Al referirse al análisis se puede observar que en algunos casos esta función se da en los locutores de noticias en televisión.

Paulina Nin y Eduardo Riveros creen ejercer (de acuerdo a entrevista personal) cierto control sobre la comunicación, pero en realidad es más bien sobre si mismo. Paulina, explica que su rol de locutora lo asume como una narradora de hechos, en el sentido de emplear correctamente las herramientas del paralenguaje.

Ella cree controlar la forma de entregar el mensaje, de acuerdo a su contenido; así mismo, manifestó que su intención al leer una noticia de aspecto emocional, difiere de la que asume al leer una de tipo magazinesco.

Para Eduardo Riveros, el locutor de noticias es un intermediario entre el emisor y el receptor (según

lo expresado en entrevista). Se preocupa sólo de no cometer errores de dicción. Por lo tanto, puede decirse que no cumple esta función comunicativa, ya que pier de la perspectiva de la existencia del receptor y pareciera que sólo le habla a las cámaras.

Se puede deducir que estos dos locutores siempre establecen con el telespectador una relación de superioridad; así lo indican su postura recta y su mirar de frente a las cámaras.

En tanto, Raúl Matas, puede asumir tanto la relación amistad o de superioridad, de acuerdo al contenido de la información. En la medida que él asume una posición determinada de superioridad, se establece este tipo de relación ya que hay un concepto preestablecido respecto al tipo de conducta que debe tener. Es el caso cuando Matas lee una nota de Gobierno, necesita tener credibilidad en el receptor, y como se siente comprometido con la noticia, su actitud: tono de voz, serio, catedrático, ritmo pausado, expresión del rostro seria, son las señales que muestran su intencionalidad respecto al mensaje. (Por ejemplo: nota de eliminación de Santiago como sede de los Juegos Panamericanos).

Sin embargo, esta actitud difiere al leer una nota magazinesca, en que manifiesta una relación de amistad hacia el televidente, y se observa la expresión sonriente de su rostro, su postura inclinada hacia adelante y ubicándose de costado a la cámara (típico de una situación coloquial).

Estas diferentes actitudes de Matas en la forma de entregar el mensaje manifiesta su manejo consciente de este tipo de códigos no verbales.

Una opinión que refuerza la importancia del comportamiento no verbal y del control ejercido por ello en las relaciones interpersonales son las del sicólogo Ernest Beier.

Este profesional sostiene: "El lenguaje silencioso de los movimientos corporales afirman o niegan todo lo dicho con las palabras". El realizó diversos estudios; descubrió por ejemplo que las parejas eran más felices cuando se sentaban juntas y se miraban con frecuencia a los ojos, ya que con esto reforzaban sus palabras de cariño, obteniendo así, una mayor comprensión mutua. Así mismo, investigó la causa posible de las desaveniencias conyugales, llegando a concluir que los estados emocionales que emiten las personas con sus actitudes corporales, determinan en gran medida, la reacción de los individuos a su alrededor. Es decir, para Beier debe existir una concordancia entre el gesto, la actitud corporal con el mensaje verbal, para encontrar la felicidad. Por ejemplo, en un matrimonio, si uno de los dos individuos se encuentra de mal humor, desarreglado y con aspecto de aburrido, está expresando un mensaje descortés e indiferencia; quizás sea: "Total, ya estamos casados".

b).- COMUNICACION DE LOS ESTADOS EMOTIVOS:

Este es un segundo aspecto de la función de gestión y control de la situación social inmediata, observada por Argyle y por sus colaboradores. Estos pueden definirse como simples estados emocionales de cada persona en particular, sin una tendencia orientada hacia otra persona. Aunque estos estados de ánimo: ira, ansiedad, alegría, depresión, pueden ser percibidos por los otros individuos que participan en la situación social ya que ellos son expresados por ciertas señales: cambios en el tono de la voz, expresión facial y especialmente de la mirada.

Hay casos que muestran características definidas que corresponden a un cierto estado emotivo, por ejemplo: apretar los puños, revela agresividad; secarse la

frente, cansancio; manipular objetos constantemente, expresa ansiedad.

En este punto se incluyen también las dificultades en el control de las emociones, la simulación de ellas. Lo que puede manifestarse con diversos gestos, los cuales pueden agruparse de acuerdo a las condiciones emotivas:

-Inhibición extrema: se manifiesta con movimientos de vacilación, renuncia, agitación general motriz, sin sentido.

-Depresión: existe lentitud en los escasos movimientos que se producen; también hay ocultamiento o simulación de ellos.

-Euforia: se presenta con movimientos rápidos, expansivos y enfáticos.

-Angustia: el individuo se comporta con movimientos de forma descontrolada e inquieta. Por ejemplo: retorcerse las manos, abrir y cerrar los puños con violencia, etc.

c).- LA PRESENTACION DE SI MISMO:

Esto significa que el individuo quiere mostrar una cierta imagen de si mismo, la cual puede lograr mediante el manejo del aspecto exterior (vestuario, peinado); de los aspectos no lingüísticos del discurso (énfasis, tono de la voz, etc.) y del estilo total del comportamiento verbal y no verbal.

Así se determina que la presentación de si mismo se relaciona con el status, prestigio, la profesión, etc.

Si se refiere al análisis de los locutores de noticias de televisión se puede establecer que existe de hecho, un status determinado para el rol de locutor, (el cual está condicionado culturalmente) en el sentido que se ejerce control para aumentar la credibilidad respecto al telespectador.

Raúl Matas tiene muy buen control en la comunicación no verbal, y manifiesta su intencionalidad continuamente. En tanto, Paulina Nin, no hace un manejo intencional de la comunicación no verbal, ya que se deja llevar por sus emociones frente a las cámaras (ella confirmó en la entrevista que cuando lee noticias de niños, trata de expresarlas de manera diferente).

Así mismo, se puede agregar que el comportamiento no verbal entre una persona y otra, o de ella con su medio ambiente, se presenta entre dos extremos:

- Una asociación cálida, cordial y reforzada por el uso de la proximidad física: sonrisa, tono de voz y contacto visual.
- Un comportamiento basado en mantener la distancia y la categoría: mirada lejana, sin dirigirla al interlocutor, expresión seria.

Es necesario destacar que la existencia de una infinidad de grados intermedios permiten que en la práctica, las posibilidades del comportamiento no verbal sean ilimitados.

2.- APOYO Y COMPLEMENTO DE LA COMUNICACION

Esta función se refiere al complemento y apoyo que pueden ofrecer las señales no verbales en la comunicación verbal y a la existencia de una estrecha relación entre movimientos y mensaje. Se ha observado que hay una estrecha coordinación entre los movimientos corporales y el discurso y que los primeros, forman parte integrante de la comunicación considerada en su totalidad. Diversos estudios realizados sobre este tema, demuestran que los gestos del individuo que habla pueden entregar ritmos, nexos lógicos, enfatizar, indicar objetos o personas. En este sentido, las señales no verbales desarrollan una función de complemento del significado de las expresiones.

Los grandes oradores y líderes de todos los tiempos han puesto de manifiesto, la importancia de la co-

municación no verbal, en relación a comprender que las personas se comunican no sólo con los órganos vocales, sino con la expresión de todo su cuerpo.

Si observamos por ejemplo, una conversación donde participan diferentes locutores, se puede apreciar que cada uno de ellos a la vez, expresa su mensaje verbal y lo acompaña con movimientos de su cuerpo; con un cierto ritmo, con la función de apoyar y complementar el discurso.

La evolución de estos cambios produce: ritmos, nexos lógicos, separa las partes del mensaje, enfatiza, indica objetos o personas y también puede dibujar movimientos, formas y dimensiones. Así mismo, pueden favorecer y sincronizar la intervención de los otros interlocutores durante la conversación.

Cabe destacar que los gestos y las expresiones del rostro, son la base en una interacción de tipo sicológico y estratégico. Estas señales son muy útiles para aquellos individuos (oradores, políticos, altos ejecutivos) que necesitan reunir información de retorno en el sentido de obtener respuesta de sus ideas y órdenes de sus interlocutores. También se puede recoger información de retorno en el caso de un programa de televisión (mediante el rating). Y en el análisis directo (a través de encuestas) se puede obtener el interés de los televidentes, la mayor o menor comprensión del programa que se ofrece, etc.

Respecto al análisis de los locutores de televisión, se puede observar que Raúl Matas se siente comprometido con su mensaje verbal, el cual entrega al televidente junto a un movimiento coordinado de su cuerpo, especialmente cabeza y tronco. Matas enfatiza su apoyo a la noticia, inclinando su tronco hacia adelante, pronunciando con un ritmo pausado y lento. El muestra una concordancia entre la comunicación verbal y no verbal; es decir, los dos mensajes expresan un todo, una globalidad. Por ejemplo, en la noticia de Gobierno,

de carácter conflictivo, sobre la renuncia a ser San tiago sede de los Juegos Panamericanos, Matas marcó in tencionadamente, su tono y ritmo de voz, tratando de enfatizar y apoyar el discurso, para convencer al te lespectador.

En Paulina Min, la sincronización del discurso verbal con el no verbal se advierte, especialmente, cuando introduce a su compañero de labores (R. Matas) en la presentación de noticias.

En Riveros puede decirse que casi no existe apoyo y complemento a su mensaje verbal, a excepción de cuando lee noticias deportivas, en que espontáneamente (es profesor de educación física) cambia la expresión de su rostro: alegre, sonriente, también cambia el tono de su voz.

3.- SUSTITUCION Y NEUTRALIZACION DE LA COMUNICACION VERBAL

En determinadas circunstancias, a veces esporádicas, (muchas interferencias, ruidos, limitación física) el mensaje verbal es sustituído completamente por un lenguaje de signos y de gestos.

Por ejemplo, es habitual que los empleen árbitros de fútbol durante un partido para indicar una sanción; personas que trabajan en ambientes muy ruidosos (fábricas, en la minería); entre los individuos que laboran en la radio y la televisión, cuando se está transmitiendo y no pueden dar un mensaje verbal para no interrumpir la transmisión. Existe también un lenguaje especial de signos para aquellas personas que están impedidas físicamente de hacerlo en forma verbal, es decir, los sordomudos. Aunque este lenguaje no es universal ya que existen dos sistemas, uno americano y otro europeo, pero permiten que las personas sordomudas se comuniquen entre sí y con aquellos individuos que lo conocen.

Sin embargo, existen ocasiones en que quien habla,

desea mantenerse al margen de la información, no la apoya ni la controla ni la sustituye. Es el caso de la neutralización en que el interlocutor conciente o inconcientemente se mantiene a distancia del mensaje verbal, sin comprometerse en lo absoluto con éste.

Esta función aparece en varias ocasiones en el análisis del comportamiento de los locutores de televisión. Riveros (canal 11) adopta esta postura neutral en la mayoría de las informaciones que entrega; de igual forma actúa Paulina Nin, aunque su manejo e intencionalidad es más conciente que Riveros. Matas, también asume esta neutralidad al informar notas en las cuales intencionadamente no quiere comprometerse. Esto se advierte en la expresión de su rostro, su postura recta y erguida y su tono de voz y ritmo más rápido y menos pronunciado.

Así, se puede determinar con facilidad la complejidad de las funciones de la comunicación no verbal. Esta puede ser de por sí, significativa e independiente de la conciencia e intención. Además, cabe destacar que el significado atribuido a un gesto puede ser percibido o interpretado en forma diferente por cada receptor.

CAPITULO IV

METODOLOGIA

HIPOTESIS

1.- El planteamiento central de este trabajo es que los locutores de televisión tienden a informar y no a comunicar.

Esto debido básicamente a las limitaciones que les impone el contexto en que se realiza la interacción y el desconocimiento del significado específico de las herramientas de la comunicación no verbal.

De este planteamiento central se desprenden otros:

2.- En el comportamiento no verbal de los locutores hay una utilización espontánea pero no intencional en ellos, al no manejar el significado de los gestos. Ellos desconocen las propiedades reveladoras de su comportamiento, las cuales son percibidas con un índice determinado por los receptores.

A su vez, existe un uso conciente del comportamiento no verbal, pero estereotipado por la imposición del medio ambiente y de su rol. Es decir, su papel específico de locutor les condiciona su manejo expresivo y controla su emotividad.

3.- El axioma de totalidad de la comunicación se cumple en este esquema de trabajo. Esto, porque no se puede aislar el contenido verbal del no verbal, debido a que pierde toda significación.

En tanto, el contenido verbal del mensaje afectará la actuación del locutor, dándole un mayor énfasis a las informaciones que le son psicológicamente cercanas.

4.- En relación con lo anterior, se plantea que los locutores emplean en forma muy reducida los canales de expresión no verbal, predominando el paralenguaje por sobre los demás.

5.- Finalmente suponemos que al exponer los videos a los alumnos de segundo año de esta escuela, quienes poseen información previa sobre el tema, nuestros planteamientos anteriores se verán confirmados.

Para el análisis de este tema y planteamiento de hipótesis, hemos considerado la comunicación como una

totalidad, por tanto lo verbal y no verbal son elementos complementarios y relacionados necesariamente. Así, lo no verbal es la suma de aquellos datos significativos para los agentes participantes y entregados por canales diferentes a los que utiliza el habla.

Por tanto, para este estudio empleamos aquellos elementos que tienen un carácter determinante para el análisis del comportamiento de los locutores de noticias en televisión y comprende los siguientes elementos: conducta espacial, gestos y movimientos del cuerpo, expresión facial, mirada, facha y paralenguaje.

Además de los elementos mencionados, es importante decir que la CNV en el ámbito de la relación interpersonal, se desarrolla con mayor propiedad. Esto, por que están presentes y activos todos los canales de emisión y recepción de mensajes, así como los factores de previsibilidad, control y retroalimentación que también están jugando un papel de primer orden. Es así como se da el axioma de la imposibilidad de la no comunicación, ya que ante la presencia del otro es imposible no comunicarnos, no emitir alguna señal.

Es por ello que sabiendo que en toda comunicación periodística el mensaje va dirigido a un receptor desconocido y heterogéneo, por lo cual el feed-back inmediato es nulo y la posibilidad de recibir información o de predecir la conducta, su modificación es muy difícil. Hemos realizado el análisis partiendo del supuesto de ciertas variables actuantes en la relación interpersonal que se extrapolarán a la comunicación masiva. Esto para poder estudiar el comportamiento de los locutores y la recepción que hay del mensaje en los televidentes. Es así, que nos situamos en un campo empírico para este contexto específico, diferente de otro.

De este modo vemos como los locutores están sometidos a pautas de conducta determinadas por el rol que

cumplen, es decir, el aspecto situacional de locutores de noticiario nocturno determina que deben actuar de cierta forma.. Esta les limita su manejo expresivo y de movilidad. Primero porque están enfocados de la cintura hacia arriba y porque la noticia es lo más importante y no quien la entrega, lo que a su vez limita su expresividad y el aspecto ambiental.

Al hacer un análisis de los locutores de televisión, desde el punto de vista de la CNV, es importante considerar que estamos frente a un sistema de comunicación específico y que se rige por ciertas pautas.

En primer lugar, es un tipo de comunicación intencionada y masiva que persigue en este caso, lograr la mayor cantidad de receptores al mensaje y que tiene cierta estructura o sintaxis en la que podemos establecer reglas.

Desde este punto de vista, la CNV en Raúl Matas es pecíficamente obedece a una intencionalidad, es decir, se constituye en un estímulo hacia el receptor, para provocar una respuesta. Por tanto, podemos decir que el manejo de la CNV es en algunos casos intencional y en otros sólo se usan sus canales, pero sin tener conciencia de su recepción.

DESARROLLO METODOLOGICO: tomando en cuenta estas consideraciones, la metodología para enfrentar el trabajo fue:

- 1.- Analizar detalladamente un video seleccionado por nosotros para observar el comportamiento de los locutores ante diferentes estímulos y ante la diversidad de códigos no verbales que utilizan y la intención de significado a transmitir.

El estudio de los locutores lo hemos abordado valiándonos principalmente de las herramientas de análisis obtenidas a través del estudio teórico, a estudios de esta temática y del afán de establecer una primara metodología para el estudio de la CNV. Es así

como tratamos de descubrir elementos de los códigos: proxémico o espacial (distancias y orientaciones); kinésico (gestos, posturas, expresiones faciales); la mirada, la fachada y elementos del paralenguaje (ritmo, tono, énfasis).

- 2.- El siguiente paso, de acuerdo a la información obtenida, fue establecer módulos de comportamiento de los locutores, basados especialmente en el tipo de noticia. Para ello, los agrupamos en: notas miscelánicas, económicas, deportivas, dramáticas y de gobierno. En cada módulo incluimos elementos de para lenguaje, código espacial, kinésico y la mirada.

Con esto realizamos un módulo por locutor y luego los comparamos para poder deducir quien usa mejor la CNV aplicada a este rol específico de comunicador social.

- 3.- Posterior a nuestro estudio, hicimos una percepción del video a una audiencia específica, Trabajo de Campo tanto de códigos no verbales, como de significado atribuido.

Se obtuvo información de como se percibe el trabajo de cada locutor en cámara y comprendido por un grupo con "entrenamiento previo" (alumnos de segundo año de periodismo que cursan el ramo de CNV). Esto es, por un público que puede asignar un significado a ciertas claves no verbales.

- 4.- Contraste entre nuestro análisis previo y los resultados de la percepción por parte de la audiencia específica.
- 5.- Incluimos una entrevista a cada locutor para saber objetivamente cual es su posición frente al manejo de la CNV y si tienen un conocimiento real de sus herramientas de trabajo. Con lo cual reforzamos nuestras hipótesis antes planteadas.

- 6.- Conclusiones generales del trabajo.
- 7.- Anexo de estudios de la CNV efectuados en otras disciplinas, dentro de la Universidad de Chile. Esto tiene el objeto de saber que se hace en torno al tema hoy.

CAPITULO V

DESCRIPCION Y ANALISIS
DEL VIDEO

Video de 60 minutos de la semana del 2 al 8 de julio de 1983 de Canal Nacional y Canal 11. Se vió el video con audio describiendo significados cuadro a cuadro; para luego hacerlo sin sonido. Este incluye a los locutores Raúl Matas, Paulina Nin de Cardona y Eduardo Riveros.

De esta forma, veíamos una nota completa primero y luego empezabamos con los cortes cuadro a cuadro para poder captar las diferentes formas de expresión no verbales que acompañaban el discurso. Así, fuimos descubriendo diferencias en la expresión de las noticias, dependiendo del contenido y de su propia actuación.

Con esto fuimos desechando los canales de CNV no utilizados y fuimos anotando los más frecuentes. Primero, cada manifestación no verbal con su tiempo y estuvimos viendo, si de acuerdo a un tiempo determinado que tipo de expresión se notaba en cada uno. Pero al seguir observando, nos dimos cuenta que lo más lógico era marcar los canales usados por nota y por locutor. Con lo cual, llegamos a los módulos de comportamiento por locutor.

Primero dividimos el cuerpo en sus distintas partes útiles para el estudio, (cara, vista, cejas, boca, movimiento de cabeza, expresión facial, tronco, brazos, sonrisa) además de tono de voz, ritmo, énfasis y facha personal y artefactual.

DESCRIPCION DE LOS DOS MEDIOS DE COMUNICACION ANALIZADOS:

En Canal Nacional se inicia el noticiario con música fuerte y rápida, mientras que en pantalla se van presentando diversas escenas e imágenes que ilustran lo que puede incluir el informativo habitualmente. Todo esto con gran rapidez, para darle agilidad.

Además para captar la atención del telespectador se les da a las noticias un caracter de show, siendo estas las "vedettes".

La información adquiere un tipo más atractivo que induce al telespectador a sentarse frente al televi -

sor por un período determinado.

Esto continúa con la presentación de los locutores en cámara que con espontaneidad y mayor expresividad que en el desarrollo mismo, van presentando los ti tulares y sucesos más destacados del día.

Así Paulina Min invita directamente al receptor del mensaje a acompañarla. Es este espacio se permiten sonrisas y una mayor improvisación, especialmente en la locutora. Ya en el desarrollo del noticiero, cambia el tono y cada locutor adquiere una actuación deter minada y diferente. Paulina pierde toda expresividad y como ella misma dice: "Me pesa estar transmitiendo a todo Chile".

Esto porque no debe cometer ningún error de pro nunciación.

En cuanto al contenido mismo, la generalidad de las situaciones que muestran los medios masivos, apare cen ya definidas para sus telespectadores. Es el emisor que efectúa el proceso de examen de la situación, deliberación y tipificación. Definen la situación im plicitamente y de manera previa a todas las otras que se van definiendo a medida que transcurre el noticia rio. Por ejemplo: en Canal Nacional prometen "toda la actualidad de Chile y el mundo en 60 Minutos", dejando sin valor la información omitida.

En tanto, el contenido y estructura está marcado por notas de gobierno, de adelanto comunal, regional, etc. Se le da muchas veces, una gran extensión a noticias que no la tienen, pero que por su carácter oficial, deben mostrarlas.

Del mismo modo, se omiten informaciones negativas al gobierno o conflictivas que los otros canales dan a conocer.

Al igual, los canales universitarios hacen lo mis mo con notas de su corporación, aunque hay una mayor ob jetividad en la selección, ya que tratan de informar lo mejor posible en todos los ámbitos.

Canal 11 en tanto, cuenta con un sólo locutor, el cual no realiza ninguna presentación previa. Comienza con un "buenas tardes" y de inmediato pasa a la información del día. Su estructura misma es más rígida y menos atractiva, con un manejo de cámara más descuidado y un escenario menos estudiado. En este canal no hay ningún trabajo en conjunto con las otras áreas que participan en su salida al aire. Sólo buscan llegar a un público medio. A su locutor no le exigen, ni lo condicionan para que les dé determinada forma o utilice mejor la CNV como apoyo al discurso. La mayor preocupación de los directivos es que no se equivoque y lea sin errores.

En el escenario de cada estación televisiva, los locutores quedan al descubierto de la cintura hacia arriba y delante de ellos hay una tarima que los protege. También es importante destacar que la ubicación de las cámaras en el escenario los presenta en primer plano, dándole mucha importancia a la fachada personal de cada comunicador ya que, en general, los televidentes esperan de ellos una forma de actuación predeterminada en la cual deben cuidar mucho su fachada personal y no sobrepasar la noticia. Esto ya se respeta poco ya que cada canal está vendiendo la imagen del locutor-a y no la mejor noticia.

FACHADA PERSONAL: esta es la dotación expresiva empleada intencional o inconcientemente por un individuo durante su actuación, en este caso como comunicador; en su presentación ante otros tenderá a incorporar valores acreditados por la sociedad. Tiene que actuar de una manera deseada por su público y a su vez, condicionado por el medio en que se desempeña. Además en cada ser humano existe una aspiración a ascender, para lo cual su actuación debe ser correcta y en este caso específico, cada uno aspira cumplir una meta profesional y tiene un estereotipo de locutor.

Además de la influencia del medio ambiente en que

se desempeña hay un condicionamiento cultural previo. En éste van los antecedentes familiares y de personalidad individual; las pautas de imitación y la preparación profesional de cada individuo en el desempeño de su rol específico. Así por ejemplo, un Raúl Matas tiene una trayectoria tanto en Chile como en el exterior que le otorgan un manejo mucho más libre, sin tener que remitirse a una serie de pautas de conducta a las cuales deben someterse los otros locutores. Matas tiene su propio estilo que cautiva al público y en Canal Nacional lo tienen como hombre ancla del noticiario. Maneja la CNV con una intencionalidad manifiesta en muchas ocasiones y de apoyo al mensaje. Conoce sus canales de expresión.

Paulina Nin, en tanto, es mucho menos expresiva y adquiere una personalidad muy diferente ante las cámaras que en su vida real. Está muy condicionada por el medio y actúa con temor a equivocarse. Aparece mucho más preocupada de su vestimenta y peinado, aparenta estar vestida como para un cóctel o fiesta. Con ello, está imponiendo una mayor distancia al público y no manifiesta un compromiso comunicacional con el receptor. Mantiene siempre su postura erguida y su posición frontal ante las cámaras, que no es la habitual en la interacción humana.

Por su parte, Eduardo Riveros casi no manifiesta expresiones y lee todas las noticias en el mismo tono. No establece diferencia entre una tragedia y una nota miscelánea, casi no realiza pausas ni silencios, solamente lee. Desconoce absolutamente el manejo de la CNV. Sólo muestra ante las cámaras su agradable cara y buena presencia, leyendo sin mayores errores.

Así, con los elementos que nos entrega la dotación expresiva ya vamos marcando diferencias entre los tres comunicadores.

Además de la fachada personal, trataremos de definir las distancias entre los locutores y receptores y

en el escenario mismo.

En toda relación interpersonal la posición asumida en el espacio, representa una señal. En el caso que nosotros estamos estudiando, debemos tener presente que el medio técnico (televisión) es una interferencia ya que nos está limitando las relaciones interpersonales, pues no son directas, pero sí se dan la mayor parte de las reglas.

Por tanto podemos decir que la distancia que se crea es "ficticia", por existir un mediador técnico y público por la gran distancia real entre el telespectadoror y el lugar en que se encuentra el emisor, pero a su vez, cada locutor establece una distancia diferente con su público.

Por ejemplo, Raúl Matas crea un compromiso comunicacional con el telespectador, generando una distancia de tipo personal, en que en un caso supuesto el receptoror casi podría responderle. A diferencia de Paulina y Eduardo, los cuales crean un hielo, es decir, no generan ninguna condición para que se establezca una menor distancia ni compromiso.

Por otra parte, el director del noticiario también juega un papel en esta situación, ya que él debe saber sus objetivos con cada locutor tanto por su ubicación dentro del escenario, como por su actuación. En Matas, él impone una posición lateral ante las cámaras que genera una postura más natural de conversación. En cambio, las otras dos personas están de frente siempre.

MODULOS DE COMPORTAMIENTO: para poder establecer algún parámetro de observación, hemos agrupado las noticias por contenido y de ahí analizado a cada locutor según los códigos: kinésicos y de paralenguaje. Esto porque hemos desechado otros que no se den en el comportamiento de los locutores de televisión.

Primero, tratamos de establecer si en cada agrupación de contenido hay diferencias y luego entre el total, es decir, si varía la actuación entre una nota de

tipo: económica, dramática, miscelánea, deportiva y de gobierno; para luego hacer un paralelo entre los locutores, si lo permiten, y poder decir quién comunica mejor y por qué.

A modo de complementar esta información, analizamos los mismos puntos anteriores, pero teniendo presente sólo la variable tiempo, sin contenido; para a través de ello, saber si se puede establecer una conclusión lógica.

Debemos hacer presente que en este análisis, entran a jugar factores absolutamente subjetivos. Esto porque la comunicación no verbal, no cuenta con una sintaxis lógica y un gesto, por ejemplo, puede tener varios significados. Además hay que considerar el contexto en que se realiza el intercambio informativo, que es básico para la significación de cada elemento comunicativo.

A modo de introducción, podemos decir que todo indicador o signo se constituye en una unidad cultural cuando se generaliza la convención de su significado o contenido. Cada uno es diferenciado de los demás por su forma; es ésta la que lo hace identificable y la portadora de la idea de significación.

Para producir un entendimiento en una comunicación intencionalmente más permanente, estos signos se constituyen en sistemas, coherentemente relacionados.

Esta relación es lo que llamamos relación sintáctica. Es la gramática, reglas o principios de conexión de los signos para transmitir significados. La relación sintáctica es la "manera" de la expresión.

Hay indicadores sin embargo, que no son sistematizables. Unos por no ser predecibles: los síntomas e indicios; otros por su naturaleza de acto única y compleja, por sintetizar en sí mismos contenidos totales: los símbolos.

Así, en este estudio específico nos vemos enfrentados al problema de significar gestos, expresiones o

movimientos que por su rápido cambio nos es difícil de terminar su significado. Para ello, es que los agrupamos en estos módulos con el fin de atribuir con mayor certeza, significados y códigos propios de la expresión o apoyo al mensaje en los locutores.

A continuación, incluimos el libreto de las noticias analizadas en los módulos de comportamiento, para una mayor claridad. En estas van los tiempos correspondientes a cada una y el locutor que las lee.

Después, en las páginas siguientes aparecen los análisis de cada locutor según el tipo de noticia.

LIBRETO DE LOCUTORES DE NOTICIAS

CANAL 11

Locutor: Eduardo Riveros

Nota Económica

1. Locutor: Un completo análisis de la nueva ley de protección al consumidor se realizó en la facultad de Derecho de la Universidad de Chile. La Ley fue promulgada el 10 de junio del presente año. (1983)
D:10"

2. Locutor: El presidente de la Bolsa de Comercio de Santiago, Eugenio Blanco, dijo hoy, que los últimos días se ha observado un aumento del movimiento bursátil y a la administradora de fondos mutuos Ban Chile.
D:12"

Nota Política

1. Locutor: Ministra de Educación, Mónica Madariaga, se refirió hoy, al proyecto sobre la ley de Universidades. La Secretaria de Estado formuló declaraciones al término de una reunión en La Moneda.
D:11"

2. Locutor: Su apoyo a la propuesta del Santo Padre como solución al diferendo limítrofe con la Argentina, entregó esta tarde al canciller Schweitzer, el presidente de la Federación de Colegios Profesionales Universitarios.
D:13"

Nota Dramática

1. Locutor: Providencialmente, escapó ileso el conductor de un camión que fue arrollado por el automotor salón que circulaba entre Santiago y Concepción. El hecho ocurrió esta tarde, en
D:23"

el cruce del kilómetro 87 al sur de Rancagua. Se debió a la inesperada detención del motor del vehículo. Ante la imposibilidad de hacerlo funcionar, el chofer abandonó el camión, momentos antes de la colisión.

Nota Dramática

2. Locutor:

D:18"

Una persona murió y tres desaparecieron, al naufragar el pesquero "América Primera", a 68 millas de la costa de Arica. El accidente ocurrió esta madrugada por causas que se investigan y costó la vida a José Cortés. Se encuentran desaparecidos Fulvio Zapata, Nelson Bustamante y Leonel Navera.

Nota Deportiva

1. Locutor:

D:25"

Como se esperaba, Martina Navratilova ganó la copa de Wimbledon del torneo internacional femenino de tenis. Su corona fue doble, porque también ganó el título de dobles. Ganó a Andrea Jaegger norteamericana, como la vencedora, por 6/0 y 6/3. Fue el cuarto título para Martina, nacida en Checoslovaquia y posteriormente nacionalizada norteamericana. Los títulos anteriores fueron los años 82 y 81.

Nota Magazinesca

1. Locutor:

D:10"

Un verdadero éxito artístico vivió en México, Zalo Reyes, durante dos meses de intensa actividad. Su long play, "Motivo y Razón", lo hizo ganar un disco de Oro. El artista regresó hoy a Santiago.

LIBRETO DE LOCUTORES DE NOTICIAS

CANAL 7 Y 11

CANAL 7

Locutor: Raúl Matas

Nota Política

1. Locutor:

D:12"

El canciller Miguel Schweitzer reiteró hoy que el caso de Gabriel Valdés es netamente judicial. Así lo expresó a los embajadores de la comunidad europea en reunión celebrada esta tarde en la cancillería.

2. Locutor:

D:25"

El Presidente Pinochet, reanudó hoy sus actividades oficiales en el Palacio de la Moneda, tras permanecer 11 días afectado por un fuerte cuadro gripal. El primer mandatario recibió esta mañana en audiencias separadas a los ministros de Interior, Hacienda, Justicia y Secretario General de Gobierno y también, analizó diversas materias de Estado que requieren siempre su personal atención.

3. Locutor:

D:55"

El Ministerio de Defensa Nacional dió a conocer esta tarde su posición oficial en torno al retiro del apoyo del Gobierno, para la realización de los Panamericanos en nuestro país y el documento señala textualmente: "que la realización de los juegos panamericanos de 1987 en Santiago, sólo beneficiaría en cuanto a construcciones deportivas al área metropolitana en desmedro del aporte presupuestado para las demás regiones del país que son las más desprovistas de estadios, gimnasios y canchas deportivas. En las sesiones del comité de preparación de

los juegos, CONPAM, se hizo ver que el efectuar algunas pruebas en provincia, aumentaría el costo y la duración de los juegos, por el necesario desplazamiento de jueces, sistemas de computación, competidores, implementos, etc.

4. Locutor:
D:14"

El Presidente Pinochet dijo hoy que los 2/3 del país están con el Gobierno y que el mundo nos ataca porque somos anticomunistas. El Jefe del Estado habló este mediodía ante una delegación de periodistas colombianos.

5. Locutor:
D:18"

Una serie de obras destinadas a la comunidad está realizando la Municipalidad de Santiago. Entre ellas, la remodelación de la Quinta Normal y la construcción de un nuevo parque. Los trabajos han permitido emplear a cuatro mil cuatrocientos cuarenta y tres jefes de hogar.

Notas Económicas

1. Locutor:
D:21"

Optimas perspectivas para el país en el sector, anunció el Ministro de Agricultura. 140 millones de dólares de ahorro en divisas por aumento de los cultivos. Chile declarado oficialmente país libre de fiebre aftosa. Ampliación del crédito cerealero a las papas y próximamente a las leguminosas, son algunos de los nuevos elementos que definen el panorama actual del agro.

2. Locutor:
D:20"

El sistema económico está operando en mejor forma cada día. La política económica está funcionando bien, mejor aún, luego de tomar

se algunas medidas en marzo pasado. Así lo declaró, el Ministro de Hacienda, Carlos Cáceres, luego de una reunión almuerzo que sostuvo con personeros de la producción y el comercio, junto al titular del Interior.

Nota Deportiva

1. Locutor: D:10" Noticia del deporte en Chile, el puntero de recho Juan Rojas fue contratado hoy por Colo-Colo, luego de largas negociaciones con Magallanes. El Club albo pagó más de siete millones de pesos por esa transferencia.
2. Locutor: D:5" Chile 2, Bolivia 1. Excelentes resultados para el fútbol nacional en La Paz.

Nota Magazinesca

1. Locutor: D:21" La siguiente es la historia de un chileno ejemplar. Hace 37 años se hizo a la mar en Chiloé, llenó una chalupa, a vela y rema se trasladó al Canal de Beagle para colonizar. La travesía demoró seis meses; hoy es el colono más antiguo que vive y trabaja en esa zona. Desde isla Navarino, un despacho de Alipio Vera...
2. Locutor: D:10" Gran actividad artística en Santiago. Hoy fue inaugurada la exposición itinerante "El libro israelí" en el Instituto Cultural de Providencia.

Nota Dramática

1. Locutor: Un muerto, nueve desaparecidos, mil seiscien

D:12" tos cincuenta y dos damnificados y múltiples caminos cortados fue el saldo del temporal y lluvia que azota la zona central.

2. Locutor: Otro momento internacional, es Secretario de Estado Vaticano, Cardenal Agostino Casarolli, esperó al lado de un teléfono secreto, la llamada de los extraños secuestrados de la joven Emanuella Orlandi.
D:10"

Locutora: Paulina Nin de Cardona

Notas Políticas

1. Locutor: El Ministro de Justicia, dijo hoy que el Gobierno es consecuente con lo solicitado por la oposición, en el sentido de no aplicar medidas administrativas contempladas en la ley, sino que someter a las personas que incurran en posibles delitos a los tribunales de justicia. Jaime del Valle, se refirió a la situación jurídica procesal de Gabriel Valdés y otros ex-políticos.
D:20"

2. Locutor: Los competidores chilenos beneficiados con la participación en este torneo serían sólo algunas decenas, los que han cumplido las marcas mínimas para los juegos panamericanos de agosto próximo en Caracas. En circunstancia que el interés nacional prioritario es facilitar a una gran cantidad de chilenos las prácticas deportivas, antes que procurar que destaque un puñado de campeones. Cuando tengamos una gran masa de deportistas será más fácil que surga una cantidad de deportistas de élite. El gasto

que significaría este ofrecimiento de sede deportiva ha resultado difícil de cuantificar.

3. Locutor:
D:10"

Y en nuestro país, la Primera Dama de la Nación recibió una donación de equipos y elementos médicos de la empresa instrumental médico Croquevielle, por un monto superior a los cincuenta mil dólares.

Nota Económica

1. Locutor:
D:20"

Misión del Fondo Monetario continúa recopilando datos sobre el comportamiento de la economía chilena en el primer semestre. El informe final sobre nuestra situación será presentado en Washington al director de la entidad Jacques De Larosiere, en las próximas semanas y, el acuerdo definitivo con nuestro país, posiblemente se firme a fines de este mes.

2. Locutor:
D:15"

Con un gran interés por parte de los particulares por vender sus pertenencias en metal noble se abrió el poder comprador para el oro determinado por el Banco Central de Chile. Algunas barras se analizan hoy en la Casa de Moneda.

Nota Dramática

1. Locutor:
D:11"

Cuatrocientos niños provenientes en su gran mayoría de hogares modestos, mueren a causas de quemaduras. Para brindarles una atención adecuada se inició la construcción de un moderno hospital en Pudahuel.

2. Locutor: Esta tarde, el cuerpo de Socorro Andino, a cargo de su jefe técnico Jorge Saéz inició la búsqueda en el interior de Farellones, sector Cancha Rayada, del andinista extraviado, Jorge Tilli Crusquell. Este había iniciado un ascenso solitario al cerro leonera el pasado 4 de julio.

3. Locutor: Dos ciento diez y nueve ocupantes de un boeing 737, murieron hoy, cuando el avión estalló sólo a dos kilómetros del aeropuerto de Cuenca, en Ecuador.

Nota Deportiva

1. Locutor: Juan Rápido Rojas firmó hoy por Colo-Colo. Siete millones de pesos pagó el club albo por el jugador.

2. Locutor: Por sorteo podría ser definida la superliga Huachipato y Cobrelao. Tienen las mejores posibilidades para subir a primera división.

3. Locutor: Jorge García de Everton, a punto de ser transferido al Atlético Madrid. La operación tendría un costo cercano a los seiscientos mil dólares.

EDUARDO RIVEROS, locutor Canal 11

Noticias Económicas

Tema: Ley de Protección al Consumidor.

Paralenguaje:

Ritmo: rápido

Tono: monótono

Enfasis: no hay

Kinésicos:

Cabeceo: 4, sólo por cam
bio división en
tre libreto y
cámara.

Tema: Bolsa de Comercio.

Ritmo: lento

Tono: monótono

Enfasis: ausencia

Cabeceo: 2

Noticias de Gobierno

Tema: Respecto Ministro de Educación, Mónica Mada -
riaga.

Ritmo: rápido

Tono: alto y monótono

Enfasis: sí, resalta partes
más importantes de
la oración.

Cabeceo: 3

Tema: Apoyo propuesta papal en la mediación de profe-
sionales.

Ritmo: lento

Tono: bajo y monótono

Enfasis: ausencia

Cabeceo: 2

Noticias Dramáticas o Humanas

Tema: Choque camión.

Ritmo: lento

Tono: bajo y con pequeños
matices.

Cabeceo: 5

Enfasis: sí

Tema: Accidente de un pesquero.

Ritmo: lento Cabeceo: 4

Tono: bajo

Enfasis: ausencia

A pesar del carácter de las noticias no manifiesta ningún cambio en su comportamiento. No hay pausas.

Noticia Deportiva

Tema: Martina Navratilova gana abierto de tenis.

Ritmo: rápido Cabeceo: 2

Tono: alto y matizado

Enfasis: sí

En esta noticia notamos claramente un cambio, mantiene la vista un tiempo mayor en pantalla y realiza cambios en el paralenguaje, incluso llega a haber algún cambio en su posición ante las cámaras. Se nota que vibra con el deporte. No hay mayor explicación.

Nota Miscelánea

Tema: Zalo Reyes vuelve de México.

Ritmo: lento Cabeceo: 2

Tono: alto y monótono

Enfasis: ausencia

Lo que sí percibimos en esta nota, es que el rostro de RIVEROS y su mirada es alegre, casi risueño. Busca al receptor manteniendo la vista por un lapsus mayor en pantalla.

ANALISIS COMPORTAMIENTO

Después de observar repetidas veces el video de Eduardo Riveros, vemos que este locutor se limita a informar solamente. No es capaz de "dramatizar", sólo varía su actuación ante una nota de carácter deportivo, porque le gusta y siente una cercanía psicológica al leerla. El cambio no lo realiza por desempeñarse mejor, es algo casi inconciente en él.

Su conducta imparcial ante las noticias, de mantenersse como intermediario, se reafirma con su declara-ción en que afirma que: "el locutor debe ser una ametralladora de noticias". Por ellos lee bastante rápido, sólo preocupado de no equivocarse al pronunciar y de presentar una buena imagen a través de su fachada personal.

En gran medida la ausencia de CNV esta marcada por el desconocimiento de su manejo, por la falta de intencionalidad en su expresividad y porque se siente muy presionado ante las cámaras limitando su capacidad expresiva. Con esto no hace más que INFORMAR, no hay un compromiso comunicacional con el receptor del mensaje, aunque él cree que si comunica, pero sin saber por qué. En cuanto al análisis mismo, su comportamiento es tan "acartonado" que se mantiene parejo. Todo lo que es gestualización y movimiento del cuerpo está ausente.

Existe un movimiento de cabeza, acompañado de un cambio de visión que no tiene más significación que el cambio entre la pantalla y el libreto. No tiene un significado de apoyo al mensaje, por ejemplo.

Este locutor puede leer con la misma tranquilidad una nota de carácter dramático y una miscelánea. Por ello no pudimos establecer ningún tipo de código específico y sistematizable con el comportamiento manejado en su rol de locutor de noticiero nocturno.

Otro factor que influyó, fue que las notas que lee son muy cortas, ya que lo demás no aparece en cáma

ra.

Es un locutor tipo, estereotipado y presionado por las pautas culturales y sociales que pesan sobre sus hombros. No se permite improvisar o apoyar en alguna forma el mensaje.

ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO

Paulina lee con gran sensibilidad estas notas y se muestra claramente afectada, se sensibiliza y lo manifiesta manteniendo la vista la mayor parte del tiempo baja. Los ojos no los abre completos e incluso podría decirse que aparentan estar brillantes. Por otra parte, el tono de voz lo baja y el ritmo de lectura es muy lento. Levanta la vista casi por obligación. Efectivamente, ella dramatiza en las notas de carácter humano. Quizás si realizara un manejo más completo de la comunicación no verbal podría intencionalmente no manifestarse afectada, pero no lo hace. Esto, porque piensa que las noticias hay que sentir las y dice no ocul - tarlo.

En la que si se manifiesta un cambio, es en la del Boing. Se mantiene ausente y no está afectada. Puede ser porque el hecho no involucra una cercanía en la distancia, con lo que demuestra su capacidad de dramatizar y variar su actuación.

Eso si, que en estas notas es donde ella manifiesta claramente su capacidad expresiva y compromiso con el mensaje. Así, el movimiento de cejas y cabeza es solamente para cambiar sutilmente el tono de voz y la visión.

Si analizamos el comportamiento de Paulina Nin remitiéndonos a las pautas de la CNV, explicaremos que su uso no es intencional, sino que intuitivo.

¿Por qué?. Debido a que no se rige por reglas específicas y permanentes en el manejo de la comunicación. Se atiene a lo que le dictan sus sentimientos, a su posición ante diferentes valores. No se abstrae de su "si mismo" para desarrollar en forma fría y objetiva su rol de comunicadora.

Pesa sobre sus hombros estar transmitiendo a todo Chile y en un canal de gobierno, lo que se manifiesta en su forma de actuar rígida y falta de expresividad en

la mayor parte del noticiario. Esto queda claramente expuesto al hacer un paralelo con su actuación en la presentación del "show de noticias", que es mucho más espontánea y expresiva.

Introduciéndonos en el contenido de cada nota, veremos que su actuación cambia, aunque no diametralmente.

En las notas de carácter humano "dramatiza" y ejerce una influencia directa sobre el telespectador al demostrar su aflicción y cambio en la forma de entrega. Baja mucho el tono, el ritmo se vuelve lento e incluso hace pausas, demostrando más su pesar.

En tanto, en las notas de gobierno no manifiesta compromiso, sino más bien cuidado en su lectura y gestualización. Sólo las de tipo positivo, adelantos, nuevos trabajos, es decir, que involucran al "hombre" las apoya abiertamente y cambia la expresión de su rostro.

Fue difícil establecer un código propio de significación en Paulina Nin, debido a la carencia de gestualización y movimientos. Es decir, ante ciertos estímulos su reacción es similar. No desarrolla un comportamiento sistemático, con lo cual se pueda establecer significados específicos ante cierta conducta.

Si ante una nota de carácter humano, actúa de la misma forma. Abre menos los ojos, lee más pausado y mantiene la vista por un espacio mayor en el libreto, obviando dar sus ojos hacia las cámaras.

RAUL MATAS, locutor de Canal Nacional

Noticias de Gobierno

Tema: Gabriel Valdés.

Ritmo: lento

Tono: alto

Enfasis: si, de tipo
semántico.

Cabeceo: de 11 por lectu
tura sólo 4 fi
ja vista en ca
mara.

Cejas: 4 cambio de vis
ta.

Tronco: 3 por acomodarse
se.

Brazos: 1

Mentón: 2, lo usa para
enfaticar.

La expresión general del locutor manifiesta ausencia de compromiso con el mensaje. Lo lee en forma muy natural sin hacer un énfasis marcado en ninguna parte del texto.

Tema: Gripe de Pinochet.

Ritmo: rápido

Tono: bajo y matizado

Enfasis: si

Cabeceo: de 16 son 8 por
cambio de lectura
ra.

Cejas: no hay

Tronco: 5 por acomodarse
se.

Brazos: no

Mentón: no hay con una
significación,
sólo por vocalización
lización.

Se mantiene con el cuerpo erguido dándole un carácter de seriedad a la nota. Fija bastante la vista en la pantalla.

Brazos: no

Mentón: 2 de apoyo.

Lee esta noticia con cara de agrado, complacido por el adelanto comunal. Por ello, marca el tono positivo de la noticia con todo su cuerpo. Hay una mayor expresividad.

ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO

Raúl Matas se compromete ante las noticias de Gobierno. Ya sea leyendo con gran cuidado para no enfatizar donde no debe o marcando claramente el tono y gestualizando.

Así, la primera, que se refiere a una detención de Gabriel Valdés, la lee con toda naturalidad, como algo habitual. Sin disminuir su capacidad expresiva. El no se siente comprometido por actuar de esa forma, ya que es habitual en su persona. En cambio, en otra que da a conocer un estado gripal del Presidente, demuestra ausencia total de expresividad, dándole así, el carácter de seriedad que envuelve. Lo mismo sucede en la COPAN, cambia nuevamente. Trata de manifestar un cierto desagrado por el hecho y mantiene la vista baja por lapsus largos, enfatiza muy poco, cuidándose de no hacerlo en un lugar incorrecto. Marca claramente el carácter conflictivo de la misma.

En cambio ante una nota de ataque a Pinochet, se molesta. Frunce el ceño, lleva su tronco hacia atrás reafirmando el tono de conflicto y seriedad. No así, en la última que es de adelanto comunal, el locutor demuestra su complacencia, apoya, acelera el ritmo, mantiene la vista más tiempo ante la cámara y acentúa el carácter positivo que envuelve.

Enfasis:	si	Tronco:	4 de apoyo hacia adelante.
		Brazos:	no
		Mentón:	5 para reafirmar y apoyar <u>mensaje</u> .

Con la cabeza apoya claramente el mensaje, llevándola hacia adelante en un gesto que en forma repetitiva usa para significar lo mismo. Al igual utiliza el mentón, que mantiene el mismo significado aunque varíe el contenido de la nota. En tanto, con la mirada demuestra una gran fascinación e interés, casi por participar de la aventura del colono. Esto también lo manifiesta con la frente al arrugarla a modo de énfasis, de lo particular de la situación.

En estas dos notas queda expuesto la facilidad que tiene el locutor para "dramatizar". Es capaz de cambiar notoriamente su actuación, dependiendo del contenido de la nota, por lo mismo que tiene más facilidad para llegar con el mensaje al receptor, de influir en la recepción que éste tenga del hecho.

Se compromete con el mensaje y establece una total comunicación con el televidente.

Utiliza su total dotación expresiva, se siente feliz leyendo y participando de situaciones agradables, se incorpora a la vivencia de quien hace noticia.

Se hace difícil separar los diferentes canales que incorpora ya que los usa en complementación (cuerpo, mirada y cabeza, junto al paralenguaje) dirigiéndose directamente a lo más sensible del televidente, lo atrae, lo cautiva.

De acuerdo a las características expresivas de Matas podemos afirmar que comunica y a su vez, establece un compromiso comunicacional con el receptor, que no es capaz de realizar ni Paulina ni Eduardo. Es por esto que aunque muchos le tomen como defecto su compromiso, según las variables que nosotros hemos tomado

en cuenta, deja claramente expuesto su manejo de las distintas herramientas de la CNV junto a lo verbal.

Noticias Dramáticas o Humanas

Tema: Temporal en zona Central.
Ritmo: lento Cabeceo: 6 por lectura.
Tono: alto y matizado Tronco: lo tiene recto,
Enfasis: si pero en 3 ocasiones lo lleva hacia adelante para acercarse al libreto.
Brazos: 1 al mover papeles.
Mentón: 5 para enfatizar las partes más importantes de la nota.

En esta noticia hay muy poco movimiento y gestualización con lo que expone el tono de la catástrofe que azota a la zona. No fija la mirada en la pantalla e incluso sus ojos no están completamente abiertos.

Tema: Secuestro niña italiana.
Ritmo: lento Cabeceo: 3 por lectura.
Tono: bajo y matizado Tronco: no
Enfasis: si Mentón: no

Empieza a leer la nota con un tono alto, pero a medida que se da cuenta de las características del suceso lo baja. La movilidad y expresión de apoyo es mínima.

En la lectura de estas dos noticias, coinciden varios puntos en el comportamiento de Matas. De acuerdo a lo expuesto en el video, el locutor disminuye su dotección expresiva y baja el tono de voz. El énfasis lo utiliza para resaltar las partes más destacadas y algunas de la situación. Demuestra al telespectador clara

mente el tipo de nota y su carácter.

En cuanto a la posibilidad de establecer un paralelo entre las notas de tipo humano y las de gobierno conflictivas, remitiéndonos a lo que queda expuesto en el vídeo, se puede afirmar que las conductas son similares. Lo que queda manifiesto en la disminución de su capacidad expresiva y gestualización. Al igual sucede con los elementos del paralenguaje.

CLASIFICACION DE ELEMENTOS DE PARALENGUAJE Y KINESICOS
POR LOCUTOR SEGUN VARIABLE TIEMPO

CABECERO:

Raúl Matas

De 1 a 4 segundos - hay entre 4 y 6 cambios
De 4 a 6 segundos - hay entre 9 y 12 cambios
De 8 a 12 segundos - hay entre 20 y 30 cambios
De 15 a 17 segundos - hay entre 43 y 45 cambios

Paulina Nin

De 1 a 2 segundos - hay entre 4 y 7 cambios
De 3 a 4 segundos - hay entre 7 y 11 cambios
De 5 a 6 segundos - hay entre 12 y 19 cambios
De 7 a 8 segundos - hay entre 17 y 19 cambios
De 9 a 12 segundos - hay entre 19 y 30 cambios
De 13 a 15 segundos - hay entre 30 y 32 cambios

Eduardo Riveros

De 0 a 2 segundos - hay entre 2 y 4 cambios
De 3 a 5 segundos - hay entre 5 y 6 cambios
De 6 a 8 segundos - hay entre 7 y 9 cambios
De 9 a 11 segundos - hay entre 11 y 12 cambios
De 12 a 15 segundos - hay entre 12 y 13 cambios

CEJAS Y PARPADOS:

Raúl Matas: es un movimiento y gesto que este locutor no incorpora a su actuación. De acuerdo al análisis realizado, concluimos que la ausencia se debe al uso de anteojos que no dejarían ver ese gesto.

Paulina Nin: es el movimiento más destacado en ella y va en directa relación al cambio de la mirada entre el libreto y la pantalla. No tiene otra significación.

Eduardo Riveros: lo utiliza en conjunto con el cabeceo, puesto que no tiene otro significado que esconder el cambio de los ojos entre el papel y su receptor. Es un movimiento automatizado, que no lo hace parecer tan estático.

MOVIMIENTO DEL TRONCO:

Raúl Matas

Entre 1	y	3	segundos	-	hay de 2	a	4	movimientos
En	4		segundos	-	hay de 5	a	8	movimientos
Entre 5	y	7	segundos	-	hay de 4	a	8	movimientos
Entre 8	y	9	segundos	-	hay de 11	a	12	movimientos
En	11		segundos	-	hay de 13	a	15	movimientos
Entre 14	y	16	segundos	-	hay de 12	a	15	movimientos

Paulina Nin

Entre 1	y	3	segundos	-	hay de 1	a	3	movimientos
Entre 4	y	6	segundos	-	hay de 3	a	5	movimientos
Entre 7	y	9	segundos	-	hay de 3	a	5	movimientos

No aumentan los movimientos al aumentar el tiempo de la nota, ya que ella está casi ticsa con su cuerpo, sin expresividad.

Eduardo Riveros

No realiza movilidad ninguna con su tronco.

terminante en este estudio y en cualquier otro que involucra la CNV. Esto porque es el contexto el que me da un significado.

EXHIBICION VIDEO

Con el propósito de evaluar los significados transmitidos mediante las claves no verbales presentes en el video, se decidió exhibirlo a un grupo conformado por jóvenes estudiantes con conocimiento del tema.

METODOLOGIA: se exhibió a los alumnos de segundo año de periodismo de la Universidad de Chile, previa una explicación del trabajo, con audio y sin sonido.

El grupo estuvo constituido por 20 jóvenes de ambos sexos y de alrededor de 19 años.

A fin de lograr los objetivos propuestos, se diseñó y aplicó un cuestionario dirigido a lograr cierta información.

Una vez respondido el cuestionario, se propició una discusión grupal para captar mejor ciertos estímulos entregados.

TEST CNV

1.- ¿Hay o no comunicación, siguiendo los planteamientos de Watzlavick quien afirma que "toda conducta es comunicación"?

.....
.....

2.- ¿Cuáles son los canales de CNV preferidos, dentro de los mencionados?. Ordénelos de mayor a menor importancia y por locutor.

Paralenguaje

Mirada

Movimiento de Cejas

Movimiento de Mentón

Movimiento de Tronco

Movimiento de Brazos

Expresión Facial

3.- ¿Qué sentimientos expresan los locutores a través de la CNV con mayor frecuencia?

Alegría

Indiferencia

Seriedad

Tensión

Tranquilidad

4.- ¿Qué función cumple la CNV en la entrega del mensaje?:

Apoyo

Control

Neutralidad

5.- La actuación de los locutores de Canal Nacional, ¿varía entre el momento de la presentación del noticiario y su desarrollo?. Diferencie entre Paulina y Raúl.

.....
.....

6.- ¿A qué arquetipo social representan los locutores?:

Ejecutivo

Dueña de Casa

Empleado

Profesional

¿En qué clase los ubicaría?

Alta

Media Alta

Media

Media Baja

7.- Los locutores ¿representan al chileno en su expresión no verbal?

.....
.....

8.- ¿Han creado algún modelo de comportamiento?, cuál si lo hay.

.....
.....

9.- ¿En qué cambia el módulo de comportamiento de cada uno de los locutores, teniendo en cuenta el contenido de la noticia: sea dramática, miscelánea, de gobierno o económica. Y si afecta los elementos connotativos?

.....
.....

DESCRIPCION DE RESULTADOS DEL TEST

1.- La totalidad de los alumnos coincidió con Watzlavick, quien afirma que "toda conducta es comunicación". Es decir, aunque no haya palabras, la sola gestualización en un contexto dado, tiene significación por si misma.

2.- De acuerdo a las respuestas entregadas, el canal utilizado con mayor frecuencia por los locutores es el paralenguaje, es decir, tono de voz, ritmo y énfasis.

Junto con éste se dan los otros. Le sigue la mirada, resaltando a Raúl Matas por su expresividad.

<u>PAULINA</u>		<u>RAUL</u>	
Paralenguaje	(6)	Paralenguaje	(5)
Mov. Cejas	(5)	Cabeceo	(4)
Mov. Tronco	(2)	Mirada	(4)
Mov. Brazos	(1)	Mentón	(3)
Cabeceo	(1)	Mov. Tronco	(2)
Mirada	(5)	Mov. Brazos	(2)
	-----		-----
	20		20

<u>EDUARDO</u>	
Paralenguaje	(4)
Mirada	(4)
Mov. Cejas	(4)
Mov. Tronco	(2)
Cabeceo	(3)
Mov. Brazos	(1)
Mentón	(2)

	20

3.- En este punto coincidimos con los alumnos en la descripción de la actuación de cada locutor. En Paulina destacan la indiferencia y su falta de compromiso comunicacional con el receptor. En Matas, resalta la

tranquilidad y seriedad para leer, demostrando su profesionalismo en el desempeño de su rol. Es capaz de improvisar y de equivocarse sin que el público prácticamente lo note. En tanto, en Riveros, aparece primero la tensión y su rigidez para leer y mostrarse ante las cámaras.

RAUL	PAULINA	EDUARDO	
	2		ALEGRIA
	1	2	INDIFERENCIA
2	4	2	SERIEDAD
		1	TENSION
1	3		TRANQUILIDAD

4.- En este punto todos, casi, destacan la función de apoyo y control en algunos casos del canal nacional. Es especialmente en las notas de Gobierno. Lo que sí dejan claro con respecto a Riveros es su neutralidad para comunicar, ya que casi no aparenta ningún cambio con las distintas notas.

APOYO: 15
CONTROL: 3
NEUTRALIDAD: 2
T O T A L: 20

5.- PAULINA: la mitad de los alumnos afirman que varía su actuación porque en la presentación invita a oír, siendo mucho más expresiva que en el desarrollo. En este último adopta un tono más serio e indiferente, frenando su capacidad expresiva. En cambio el resto encuentra que siempre es tensa e inexpressiva.

MATAS: es capaz de variar constantemente su dramatización. No sólo entre el inicio y el desarrollo, ya que

puede manejar con facilidad los diferentes canales de CNV. Además le encuentran la cualidad de crear un ambiente coloquial con el receptor.

6.- Matas: profesional

clase media alta

Paulina: profesional

clase media alta

Riveros: entre ejecutivo y empleado se dividen

entre clase media y media alta se dividen

7.- Todos coinciden en que los locutores no representan al chileno medio, ya que éste es más espontáneo y expresivo. Los tres del video, agregan, tienen una conducta muy controlada.

8.- La mitad afirma que no han creado ningún modelo de comportamiento, porque sólo neutralizan las expresiones y manifiestan demasiada seriedad. Los otros, en tanto, creen que sí lo han creado. Este es un modelo formal que controla sus expresiones para demostrar mayor objetividad en la entrega del mensaje.

9.- EDUARDO: mantiene prácticamente un sólo módulo de comportamiento. Puede leer con la misma expresión una tragedia aérea de proporciones que decir que fue elegida Miss mundo.

PAULINA: genera un cambio entre las notas dramáticas y alegres. Varía el ritmo de lectura y la tonalidad, además de la expresión facial.

MATAS: cambia entre cada nota. Muestra otro énfasis, tono, ritmo y además, le afectan de distinto modo. El deporte lo lee con toda indiferencia, sin importarle, una nota alegre la goza y una dramática la sufre. Al igual que en una gubernamental, adopta un tono pausado y más solemne.

CONCLUSIONES TEST

Podemos afirmar que el postulado sostenido en nuestro análisis, se ha visto reforzado con los resultados obtenidos en el test a que fueron sometidos los alumnos de segundo año de esta escuela.

Básicamente ellos coinciden en señalar:

- 1.- El canal de comunicación no verbal más utilizado por los locutores es el paralenguaje. Dejando la mirada como segunda preferencia.
- 2.- En relación al comportamiento individual de cada locutor, coinciden en expresar:
 - Raúl Matas es lo locutor que mejor comunica en tanto, los otros dos se encuentran muy estereotipados, es decir, actúan según normas muy rígidas.
 - Coinciden a su vez que el común de los locutores es muy "acartonado", con poca expresividad, es decir, ese sería el tipo común y Matas se escaparía de esos moldes.

CUESTIONARIO LOCUTORES

- 1.- ¿Dónde estudió locución y qué experiencia anterior tiene?
- 2.- ¿Tiene un conocimiento previo de las noticias que va a leer?
- 3.- ¿Qué pautas de conducta les impone el director del noticiario para aparecer ante las cámaras?
- 4.- ¿Cómo se prepara para entregar las noticias?
- 5.- Su comportamiento ante las cámaras ¿es similar al de la su vida cotidiana?
- 6.- ¿Le da importancia a su fachada personal?
- 7.- ¿A qué arquetipo social cree representar?
- 8.- ¿Busca establecer un compromiso comunicacional con el telespectador?
- 9.- ¿Cuál es su modelo de locutor?
- 10.- ¿Qué elementos comunicacionales tiene presentes en la entrega del mensaje?
- 11.- ¿El manejo de la CNV puede ser intencional?

CUESTIONARIO LOCUTORES

RAUL MATAS, CANAL NACIONAL:

1.- ¿Qué experiencia tiene como locutor?

Me inicié en la radio y después de muchos años de trabajo ingresé a la televisión. En este medio cont nué viviendo las mismas experiencias que me hicieron al canzar pronta suerte, no sólo como locutor, sino tam- bién en diferentes espacios de radioteatro. A estas vivencias se suman las que me tocaron en el colegio y la misma vocación infantil.

2.- ¿Entrando en su trabajo como locutor del noticiario del Canal, qué conocimiento previo tiene de las no ticias que va a leer?

Llego todos los días a las 19 horas y hasta que empieza el programa, aprovecho de leer las noticias, de saber si ocurrió algo importante durante la tarde y de preparar mi propio esquema.

3.- ¿El director del noticiario le impone algunas pau tas de conducta para su manejo ante las cámaras?

Después de tantos años de trabajo, no hay neces idad de ninguna específica, uno ya sabe como manejarse.

4.- ¿Su comportamiento durante el noticiario es simi lar al de su vida cotidiana?

"No trato de actuar, sino de ser como soy". El as pecto no verbal de mi trabajo y las señales que lo a- compañan son naturales.

5.- ¿Qué papel le atribuye a la "fachada personal"?

La fachada no depende de la ropa, las camisas y corbatas, eso es apenas un sencillo complemento de la persona. La cabeza, los ojos, la manera de estar sen- tado o de moverse, es mucho más importante que el mode lito. Es claro que tratamos de estar vestidos lo más correctamente posible, pero con sencillez. Además se guimos las indicaciones de quienes producen el programa.

6.- ¿Cree Ud. representar algún arquetipo social de-

terminado?

En mi caso represento lo que soy. Un chileno de clase media que tuvo la suerte de estudiar algo más.

7.- ¿Busca establecer un compromiso comunicacional con el televidente?

Creo que siempre se busca comunicar. Como decía Bach, la fuerza de la música está en los silencios. A sí, el hombre que calla oportunamente 10 segundos, pue de darle mayor fuerza a un mensaje que con varias palabras. Un silencio separa los estados de ánimo correspondientes. Al igual que mediante el uso de estos elementos, con otros similares uno busca llegar más a su receptor.

8.- ¿Es por tanto, la comunicación no verbal complementaria a la verbal o se dan separadas?

Son absolutamente complementarias y no se podría pensar en separarlas. Por medio de los distintos canales no verbales se la apoya o neutraliza.

9.- ¿Qué elementos comunicacionales tiene presentes en la entrega del mensaje?

Los que me ayudan a crear la atmósfera para entregar mejor el contenido de la noticia. Tono, énfasis, gestualización, la forma misma de leer.

10.- ¿El manejo de la CNV puede ser intencional?

Por supuesto, uno le da el ritmo que debe tener una buena interpretación. No se puede leer todo igual, sin sensibilizarse.

11.- ¿Cuál es su modelo de locutor?

Más que tener un modelo, lo importante es se natural y tener la vocación para este trabajo.

PAULINA NIN, LOCUTORA DE CANAL NACIONAL:

1.- ¿Cómo llegaste a la locución y cuál es tu experiencia?, porque tengo entendido que eres profesora básica.

El hecho de ser profesora me ayudó mucho, porque fue en la universidad donde aprendí a narrar, que es lo que hago al leer las noticias. En este trabajo, dijo, no es necesario tener un conocimiento previo, "esto nace" y si tomara clases me destruirían. Yo hago clases en una academia.

2.- ¿Introduciéndonos en tu trabajo como locutora, puedes decirnos cómo te preparas o qué preparación previa realizas antes de leer las noticias?

Trato de llegar una hora antes -lo que no siempre ocurre- para conocer las notas y saber que sucedió durante la tarde. Una vez que tengo el libreto, me fijo si hay errores de redacción y subrayo lo más importante.

3.- ¿Les imponen ciertas pautas de conducta para su manejo ante las cámaras?

No, se supone que hay un sistema establecido de tipo tácito. Comportarse adecuadamente sin llamar la atención de los televidentes porque sí.

4.- Por tanto, ¿tu comportamiento durante el noticiero es similar al de la vida cotidiana?

"Creo es igual", pero en forma casi inconciente el hecho de estar ante las cámaras me reprime.

5.- ¿Qué importancia le atribuye a la "fachada personal"?

Esta no debe llamar la atención. Yo trato de vestirme sobria, pero evitando la ropa sport.

6.- ¿A qué arquetipo social crees representar?

A ninguno en particular. Sólo busco llegar al mayor número de personas.

7.- ¿Buscas un compromiso comunicacional con el telespectador?

Sí, dejando la vista un tiempo mayor hacia las cá

maras y humanizando las noticias al leerlas.

8.- ¿Es por consiguiente la CNV complementaria a la verbal o se dan por separado?

Supongo que al mismo tiempo, ¿cómo las voy a separar?

9.- ¿Qué elementos comunicacionales tienes presentes en la entrega del mensaje?

Tengo mi estilo. Enfatizo lo más importante de la oración, cambio el tono de voz y ritmo según como me afecte el mensaje.

10.- Pero al observar repetidas veces el video no queda claro como se manifiesta lo que tú dices.

Yo lo siento y por ello se da. Cambio mi forma de ser.

11.- De acuerdo con tu posición, ¿puede la CNV ser intencional?

En mi trabajo como locutora, yo la manejo según mis sentimientos.

12.- ¿Cual sería tu modelo de locutor?

"Admiro a don Raúl por su forma de entregar las noticias, su relación coloquial con los televidentes, su naturalidad". Mi objetivo es ser un Matas.

EDUARDO RIVEROS, LOCUTOR DE CANAL 11:

1.- ¿Cree Ud. que es importante estudiar locución o es natural y cómo llegó a este trabajo si es profesor de Educación Física?

"El locutor no se hace, es un don natural. Los institutos no sirven para nada". Yo llegué a la televisión de suerte y porque tengo una buena apariencia. Para ser un mejor profesional estudio teatro e impostación de la voz, aunque realmente fue en el colegio donde aprendí a hablar en público.

2.- ¿Llega antes al canal para tener un conocimiento de lo que va a leer, se prepara?

Llego media hora antes y el libreto me lo entregan con 15 minutos de anticipación. Lo que si hago, es subrayar las palabras difíciles de pronunciar y marco lo central de cada nota.

3.- ¿Le imponen alguna pauta de comportamiento para el noticiario?

Ninguna, pero mi imagen es la del canal.

4.- Su comportamiento en la vida diaria, ¿es similar al que presenta en televisión?

Creo que sí, aunque siento inseguridad.

5.- ¿Qué importancia le asigna a la "fachada personal" en su presentación total?

Me preocupa, soy muy vanidoso y una buena imagen da mayor credibilidad.

6.- Entonces, ¿a qué arquetipo social cree representar?

No siento representar a ninguno determinado, sólo quiero llegar al público y bien.

7.- ¿Busca establecer un compromiso comunicacional con el telespectador?

La "vedette" es la noticia, yo soy un intermediario que me remito al libreto. Y soy un convencido que la gente entiende cuando comunico bien.

8.- ¿Es por tanto la CNV complementaria a la verbal o

se dan por separado?

Cómo... supongo que sí.

9.- ¿Qué elementos comunicacionales tiene presentes en la entrega del mensaje?

La forma como siento cada nota, en especial las deportivas, me encanta leerlas.

10.- ¿Puede ser intencional el manejo de la CNV?

Sí, siento un cambio según el contenido de la nota.

11.- Y dígame, ¿cuál es su modelo de comunicación?

No tengo ninguno, pero me preocupa desarrollarme como profesional.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES GENERALES
DEL SEMINARIO

Partiendo del supuesto que el rasgo distintivo más importante del ser humano es su capacidad de comunicación, el cual heredamos al nacer y aprendemos en el transcurso de la vida, tenemos que agregar su carácter de totalidad y que a partir de la década del sesenta, en que se comenzó a estudiar en forma sistemática, no se puede considerar lo no verbal como subsistema.

Esta le da el carácter de connotativo a lo lingüístico y el significado real a un mensaje, ya que e jerce la función de apoyo, control o neutralización en la comunicación.

Tras el análisis mismo del tema, nos dimos cuenta de lo importante que resulta para un periodista el manejo de la CNV, con lo cual puede tener un nivel de información previo y un mejor feed-back, sobre todo en una entrevista. Así mismo se puede establecer un vínculo mayor al comprender, conductas específicas del comportamiento extralingüísticas.

Del mismo modo, el método utilizado nos permitió recoger la información necesaria para establecer un ti po de locutor, el cual resultó ser muy condicionado por los factores culturales y el contexto mismo en que se desempeña, está estereotipado por lo que la "metacomunicación está bastante regulada".

ENFOQUE TEORICO

Después de estudiar y analizar las distintas posiciones que toman los estudiosos de la CNV, para este seminario nos inclinamos por la teoría NEUROCULTURAL, la cual plantea la existencia de expresiones universa les y otras específicas de cada cultura. En lo univer sal, expresa que hay una relación entre los movimien tos distintivos de ciertos músculos y las emociones particulares con el fin de realizar acciones necesarias para la vida. Y a su vez, incorpora como el ementos responsables de las diferentes expresiones y actua ciones a los de tipo cultural.

Así, en el caso de los locutores están sometidos a condicionantes específicos del medio en que se desempeñan, además de las propias de cada individuo, que serán aquellas que moldearon su personalidad que son tanto familiares, imitativas y del medio social en que se desarrolló. De acuerdo a estas variables debemos tener presente que por el hecho de presentarse ante las cámaras de televisión ya hay una conducta esperada por parte del público, que hace que el locutor caiga dentro de un modelo estereotipado.

Del mismo modo, debemos suponer que cada locutor incorpora al desempeño de este rol específico todo su bagaje cultural y sus aspiraciones. Así, sabemos que un status o una posición social no es algo material para ser poseído y luego exhibido, como dice Goffman, es una pauta de conducta coherente y bien articulada, realizada con o sin conciencia.

Esto queda demostrado a través de la fachada personal y de la importancia que adquiere, ya que en algunos casos por la debilidad del manejo profesional de los locutores toma más importancia de la real.

Junto a lo anterior, diremos que hay muchos elementos que influyen en la forma de actuación y que rigen las pautas de comportamiento; por lo mismo es que se da la totalidad de la comunicación sin poder separar lo verbal de lo no verbal. A esto, hay que incorporar al televisor como "mediador técnico" ya que aunque suponemos una relación interpersonal no se puede dejar de lado la presencia de distancias ficticias entre emisor y receptor teniendo en cuenta que los locutores están en un medio cerrado, específico y masivo.

De los elementos recogidos a través del análisis, se puede afirmar que el comportamiento habitual del chileno es bastante inexpresivo, si lo comparamos con los de otros sudamericanos, razón por la cual se puede entender que el locutor sea tan "acartonado".

El locutor más que comunicar, cumple la función de

"informador", como mero intermediario en el mensaje sin expresar una intención comunicativa ni un compromiso psicológico con el receptor.

Esto empieza por la posición que toman ante las cámaras, están frente a la pantalla con el cuerpo muy recto y sin movilidad ninguna, lo cual hace nulo todo intercambio, nunca una buena relación interpersonal se da con estas posiciones, pues no se manifiesta ningún interés por acercarse a la otra persona, en este caso televidente. Con la posición recta del tronco nos indica una postura de superioridad ante la otra parte involucrada, bloqueando el posible intercambio.

Pero sí podemos dejar fuera de esta tipificación, a Raúl Matas que se muestra en el noticiario con la misma naturalidad que en su vida cotidiana. Busca un compromiso y es capaz de establecer un alto grado de comunicación. Tanto, que en algunos sectores es criticado por su gran compromiso con las notas de gobierno, pero nunca por su forma de comunicar.

Si nos colocáramos ante una situación imaginaria, en que pudiéramos quitar el televisor y quedar con el locutor en frente nuestro, se podría establecer un diálogo con Matas, porque induce a contestarle, modifica conducta; no así los otros locutores que son incapaces de establecer un compromiso comunicacional.

Este modelo de locutor, lo podemos ampliar a los demás profesionales que se desempeñan como tal en los diferentes canales. El mismo Santis, tan consagrado, pero tan empaquetado. Pareciera preocuparle mucho más su fachada, que lograr efectivamente una buena comunicación.

RESULTADOS OBTENIDOS CON EL METODO UTILIZADO

Por encontrarnos ante un sistema de comunicación específico, intencionado y masivo, pero que carece de una sintaxis lógica, hemos considerado que la aplicación del método "decoding o comunicativo" adaptado a

las exigencias específicas del estudio fue positivo y nos entregó las respuestas esperadas.

Este consiste en mostrar ciertos comportamientos a efectos de estímulo a individuos que deberán deducir de esos sentimientos, actitudes y otros estados psicológicos. Dicho método permite una confrontación de los efectos de un cierto número de rasgos no verbales sobre las actitudes inferidas. Además permite estudiar los efectos relativos de estos rasgos entre los comunicadores y grupos de interlocutores, distintos en cuanto a características personales. Con este fin seleccionamos a un grupo con conocimiento de CNV y lo sometimos a un trabajo de campo, confrontando posteriormente los resultados y coincidiendo en los planteamientos generales, con lo que reforzamos nuestra posición y certificamos en mayor medida los resultados obtenidos.

La base de la información recogida está en la observación directa del video, que luego fue pasado a un grupo entrenado y complementado con entrevistas a los locutores para conocer su posición ante el tema.

Esta metodología fue novedosa, por cuanto no se conocían resultados de su aplicación directa a un trabajo similar. Es por esto que nosotros intentamos hacer una primera aproximación al estudio de la CNV en un tema específico (locutores de TV).

Una vez analizado y digerido el material seleccionado, planteamos las hipótesis que desarrollamos en el trabajo y establecimos como base los módulos de comportamiento de cada locutor por separado.

Así a través de los módulos concluimos que hay una gran diferencia entre la actuación de cada comunicador y que a su vez, en canal nacional hay un estilo distinto entre la forma de leer los titulares y el desarrollo mismo; porque Paulina específicamente, en la primera parte dramatiza y es capaz de demostrar su capacidad expresiva ante los televidentes, incluso, en cierta forma improvisa. Cosa que jamás hace durante el

desarrollo y lectura del libreto.

Por el mismo cambio que se genera en cada locutor, de acuerdo al contenido del mensaje, se estableció que en uno hay un manejo intencional mayor, a diferencia de los otros que influyen en mayor grado los sentimientos personales ante cada hecho.

De acuerdo con los resultados obtenidos a través de los módulos de comportamiento y del desarrollo general de la metodología utilizada, se puede afirmar que ésta cumplió su función. Esto porque se estableció un modelo tipo de locutor, mediante el uso que cada uno de ellos hace de las distintas herramientas de la CNV. Pudimos comprobar la realidad de la totalidad en la comunicación, ya que es imposible aislar lo verbal y no verbal, porque son dependientes, tanto en su contenido como en su expresión.

Además hay que establecer una diferencia entre la intencionalidad de la comunicación lingüística, que es comunicación de intenciones, ya que un hablante comunica ante el oyente su intención; por lo tanto tiene que tener una intención que implique al otro para que haya comunicación. En tanto, en la CNV no siempre hay intencionalidad, por ejemplo, en este análisis sólo Matas y en alguna medida Paulina, usan sus herramientas con la intención de ejercer una función determinada y un compromiso psicológico con el telespectador. En otros casos sólo el receptor percibe elementos indicativos que no tuvieron en su emisión una función determinada, porque el emisor no estaba consciente del significado de esa expresión.

Por otra parte, podemos decir que por el manejo que hacen los locutores de la CNV en televisión, ésta cumple una función de apoyo, control o neutralización dependiendo del contenido de la información.

Finalmente debemos tener presente que el medio televisivo es un medio en sí mismo, audiovisual de infraestructura temporal que otorga una sintaxis particular

a los significados del montaje. Así mismo, los códigos provenientes de los ángulos de filmación, iluminación y distintos planos le confieren una connotación especial al desempeño de los locutores.

En la descripción de la metodología utilizada (capítulo correspondiente) se planteó que el análisis del video se haría con y sin audio, pero en el transcurso del mismo, nos dimos cuenta de la inoperancia y ausencia de información del análisis sin sonido. Esto porque no entrega ningún dato adicional. Además que estamos ante un caso de información muy pauteada y específica, que no deja posibilidad de dejar fuera el contenido del mensaje.

COMPROBACION HIPOTESIS

La hipótesis central de nuestro trabajo apuntó a establecer que los locutores actúan como informadores y no como comunicadores. Esto se cumplió en un 75% ya que sólo Raúl Matas escapa a este esquema rígido y es tereotipado del general de los locutores chilenos.

Esta diferenciación es básica, ya que tomamos como información el traspaso de datos (económicos, sociales, deportivos, etc.) perdiéndose la característica humana de la comunicación. El emisor en este caso, actúa como intermediario que puede ser sustituido por una máquina o aparato técnico, no hay intencionalidad. En cambio, la comunicación conlleva una intencionalidad de significar algo y ese algo va a ser percibido también por el mensaje y va a alterar su conducta. Aquí se busca establecer algún tipo de relación con el receptor, crear un vínculo o compromiso psicológico y afectivo con el televidente, en este caso específico.

Este mismo planteamiento determina otros que seguirán más adelante. Además nos queda claro que el contexto determina a la comunicación no verbal. En este caso, limita la actuación de los locutores, ya sea por factores socio-culturales como específicos de su rol.

De este modo la calidad de informadores queda expuesta al no existir una clara intencionalidad en la entrega del mensaje. En cambio se manifiesta la ausencia de apoyo a la nota leída.

Al respecto Eco, dice que hay gestos susceptibles de significar aunque quien los emita no este conciente de hacerlo. Y en otros casos puede suceder que el emisor quiera efectivamente comunicar algo y el destinatario lo entienda como inintencional o a la inversa.

Es así como en el caso específico de Raúl Matas, busca establecer un compromiso comunicacional con el receptor. Por ello su actuación varía dependiendo del

contenido del mensaje.

En los otros dos vemos que hay un desconocimiento de las herramientas de la CNV, motivo por el cual no pueden establecer un vínculo con quienes reciben el mensaje, teniendo en cuenta que no existe una relación interpersonal real, sino que la usamos a modo de análisis, ya que estamos ante un medio de comunicación masivo, es decir, estamos en un campo experimental de trabajo.

Después de la hipótesis central, se hicieron otros que dependen de la misma.

- En esta afirmamos que el comportamiento no verbal de los locutores no es intencional y que desconocen las propiedades reveladoras de su actuación, teniendo un comportamiento muy estereotipado.

Esta se confirma en Eduardo Riveros y Paulina Min. Su forma de actuar ante ciertas informaciones es intuitivo y en otras, está dada por la cercanía con que los afecta el mensaje. En cambio, Raúl Matas, actúa con naturalidad, demostrando un manejo comunicacional.

Estos factores nos indican que el emisor (locutor) no está conciente de las propiedades reveladoras de su comportamiento, aunque los televidentes lo perciban como indicativos.

En la actuación de los locutores debemos tener presente que por el rol que desempeñan y por la cultura a la cual pertenecen, se condiciona su comportamiento ya que deben regirse por normas sociales establecidas. Estas condicionantes prácticamente anulan las posibilidades de expresividad de los mismo. Si a ello agregamos su falta de dominio comunicacional, es fácil entender el comportamiento de Eduardo y Paulina. Esto si, no los excusa de usar los canales de comunicación no verbal como apoyo al lenguaje, en vez de regularlo o neutralizarlo.

Raúl Matas: este locutor maneja intencionalmente los diferentes canales de CNV, ya sea que cumplen una

función de apoyo o control de la comunicación. No permanece ausente, busca un compromiso psicológico con el telespectador.

Esto se debe a distintas razones. Primero a la dilatada trayectoria en el país y en el extranjero que le han dado un mayor manejo comunicacional y que ha debido necesariamente tener un conocimiento más acabado para acercarse a su público.

A esto se agrega el nivel de naturalidad con que actúa ante las cámaras, olvidándose de su presencia, suponiendo a los receptores en frente.

Es así que su manejo tanto del paralenguaje connotando como la expresividad total de su persona, son capaces de apoyar el discurso cuando es necesario y de controlar si corresponde.

En síntesis, es el locutor que mejor comunica, por que establece un compromiso psicológico con el telespectador y no limita a informar; dramatiza utilizando los canales no verbales intencionalmente.

Paulina Nin: por su parte Paulina desconoce el valor indicativo de su comportamiento no verbal y no lo aprovecha para llegar mejor al receptor. Su emotividad se manifiesta a través del grado de cercanía con que la impacta un hecho, pero ella no controla intencionadamente sus emociones. Esto porque desconoce muchos canales no verbales y esto se demuestra en los mismos módulos, donde podemos ver que usa menos canales que Matas y muchos sin un significado comunicacional. Sólo corresponden a movimientos de tipo neurológicos asociados a las emociones, especialmente los faciales.

Es así como en esta locutora la intencionalidad a veces se puede confundir con la expresión espontánea de sus sentimientos.

Eduardo Riveros: este locutor desconoce absolutamente toda herramienta de la comunicación tanto verbal como no verbal, por cuanto su manejo es absoluta

mente inconciente.

Es por ello que aparece con gran rigidez ante las pantallas y se limita a ser un mero "informador" colocándose como intermediario entre el emisor y receptor sin establecer ningún vínculo intencional con el telespectador.

Neutraliza la comunicación y el mensaje, por lo tanto, toda intencionalidad queda fuera de su comportamiento.

- La totalidad de la comunicación se ratifica al no poder aislar lo verbal para analizar lo no verbal por sí sólo. Esto pierde toda significación, debido a lo pauteado y rígido de los mensajes estudiados. Esto se confirma a través de los módulos de comportamiento, en que se analiza a cada locutor por separado de acuerdo al tipo de noticia (gubernamental, económica, miscelánea, deportiva y humana) y éste reacciona de distinta forma.

En el caso de Matas, varía su actuación ante una nota de tipo dramática, bajando el tono de voz, leyendo más pausado y prácticamente no gesticula. A diferencia, una miscelánea lo motiva, trata de participar de ella a través de su expresividad, con la cual la apoya. En tanto, una de gobierno lo compromete. Aunque varía según el contenido específico. Controla el uso de los distintos canales y establece un alto compromiso psicológico.

Por su parte Paulina, se emociona ante una nota de carácter humano y no controla mayormente su expresividad. Baja el tono de voz, los ojos los abre el mínimo y la vista permanece un tiempo mayor en el libreto sin mirar a la cámara. En las otras informaciones su compromiso es mínimo, se mantiene indiferente, se limita a informar.

En cuanto a Riveros, el contenido de la información no afecta su actuación, sólo se motiva ante las

notas de tipo deportivo, por un gusto personal, no por destacar específicamente el deporte en el canal. Se man tiene ajeno, su capacidad expresiva está prácticamente anulada.

- De los mismos puntos antes descritos llegamos a que los locutores utilizan muy poco los distintos cana les no verbales, predominando los elementos del para - lenguaje. Es así como el ritmo y énfasis de la voz van determinando el tipo de movimientos y gestos que expre san.

- Se confirman nuestras afirmaciones relativas al desarrollo del tema con las respuestas entregadas por los alumnos encuestados de la escuela, con conocimiento previo del tema, que no objetan ninguna de nuestras afirmaciones. Además vemos reforzado desarrollo meto dológico.

A modo de complementar el desarrollo de las hipótesis planteadas en el trabajo, nos pareció importante agregar que la comunicación no verbal tiene claramente expuesta una función metacomunicativa, es decir, entrega elementos que nos permiten interpretar el significado de las expresiones verbales, las cuales son determinantes en la valoración de los sentimientos verdaderos del que habla.

Es por esto que el comportamiento no verbal es considerado como un lenguaje de relación, basado en sensaciones, comunica emociones, ya sea reforzando o desmintiendo la comunicación verbal. Nos indica las transformaciones de la calidad del intercambio durante el desarrollo de las relaciones interpersonales. Clasifica el tipo de comunicación que se realiza con el receptor del mensaje.

En este caso de análisis, la CNV limita la expresividad de los locutores debido a lo determinante del contexto, es decir, la función metacomunicativa está muy regulada por la rigidez del rol, tanto situacional como ambiental. A pesar de ello, Raúl Matas busca que su mensaje se entienda como un mensaje de relación, en el cual la CNV es determinante, al entregarnos mediante ésta el apoyo a lo verbal. En cambio Riveros y Paulina limitan su CNV para ubicar al receptor distante del emisor, sin comprometerse ni establecer vínculo alguno.

RESULTADOS DE LA OBSERVACION DEL VIDEO Y COMPORTAMIENTO LOCUTORES

Así como los módulos de comportamiento nos entregaron los resultados esperados del comportamiento de los locutores, siempre nos quedan incógnitas debido a la ausencia de una sintaxis en la CNV. Esto mismo se manifiesta en cada uno de ellos al poder establecer que los canales no los utilizan siempre con la misma frecuencia y que el grado de comunicación obtenido por cada uno de ellos es diferente.

Es por esto que sólo algunos gestos y expresiones los pudimos codificar y atribuirle un significado específico en el contexto dado, las usadas con mayor frecuencia y ante contenidos similares. Pero hay indicadores que no son reveladores de información, por su falta de significado. En esto influye la rapidez de la lectura, ya que hay gestos que son usados por espacios menores a un segundo y no nos fue posible tabular.

Esto mismo nos demuestra que a los directores de los noticieros les interesa que sus locutores informen sin equivocaciones y no que efectivamente comuniquen, debido al desconocimiento que hay del significado específico de las herramientas de la comunicación.

En estos factores influyen a su vez, los reguladores del aprendizaje social y cultural de cada locutor y el específico del ambiente televisivo. Además debemos tener presente que la CNV está moldeada por el contexto en que se genera.

CANALES UTILIZADOS CON MAYOR FRECUENCIA:

Eduardo Riveros: a pesar de haber utilizado menos noticias para analizarlo porque permanece muy poco tiempo en pantalla nos fue difícil la selección. Pero a su vez es fácil establecer conclusiones, porque su movilidad es mínima y su utilización de la CNV es casi nula.

Es así, que en las informaciones deportivas real

mente se compromete con el televidente, aunque sea por que él siente una cercanía psicológica con ese tipo de notas. Pero efectivamente utiliza las herramientas de paralenguaje para connotar, mediante un ritmo rápido y un tono matizado con énfasis en las partes más atractivas de la información. En cuanto a la gestualización misma, ésta no la utiliza, sólo se remite al movimiento de cabeza y cejas, para cambiar la vista entre el libreto y la cámara.

Finalmente, afirmamos que es el locutor que menos comunica, sólo informa. Estas conclusiones las reafirmamos a través de la entrevista que se le hizo. En ella comprobamos su absoluto desconocimiento de toda herramienta comunicacional, además de ver la diferencia entre su comportamiento en televisión y en su vida cotidiana. En esta última es desenvuelto, abierto y comunicativo, espontáneo. En cambio en televisión resulta extremadamente empaquetado.

Paulina Nin: los momentos de mayor comunicación, se producen en las informaciones de tipo dramáticas, en que el ser humano sufre alguna desgracia. Es ahí donde demuestra su cercanía psicológica con la nota. Esto se produce por el uso en especial de los canales de paralenguaje. En estos casos, baja el tono de voz, usa un ritmo lento y enfatiza las partes más álgidas, matizando las partes más importantes de la oración; para esto se remite a la estructura, no tanto al contenido.

En cambio, la gestualización es muy poca, sobre todo en estas informaciones en que apenas abre los ojos.

En las otras noticias, si hay alguna relación de sensibilidad hacia el ser humano ella cambia, porque se conmueve y esto lo manifiesta de inmediato, no reprime sus sentimientos en éste sentido; más bien cuando actúa lo hace apoyando que controlando la información.

En las notas que sí se mantiene ajena es en las deportivas y económicas. Por tanto, podemos afirmar que su mayor compromiso con el telespectador lo logra

a través de las informaciones humanas y con los canales del paralenguaje.

Raúl Matas: este locutor se sale de los rígidos moldes del común, actúa con toda naturalidad en el noticiario, no cambia su forma de ser ni reprime sus capacidades expresivas. Utiliza los distintos canales no verbales con mayor frecuencia buscando un compromiso con el telespectador.

Es así que su actuación varía según el contenido de la información; es por esto que establece mayores momentos de comunicación y en las notas gubernamentales y miscelánicas especialmente, en las que no se compromete para nada, es en las deportivas.

En las relativas a gobierno, hay un manejo distinto dependiendo del contenido específico, las más conflictivas las lee con cuidado, para no cometer equivocaciones con las herramientas del paralenguaje, pero si a través de la gestualización controla el significado usando más que nada, el mentón y movimiento de cabeza y mirada. En las que son positivas, acelera el ritmo de lectura y marca mucho con el mentón y cabeza hacia adelante al igual que con el tronco su apoyo.

En las miscelánicas, se siente identificado, vibra y manifiesta toda su capacidad expresiva.

Por tanto, es en estas últimas informaciones que establece un mayor compromiso psicológico con el telespectador, con las herramientas de paralenguaje en su totalidad y por los gestos de movimientos del mentón, cabeza y tronco.

RESULTADO TRABAJO DE CAMPO EN CONFRONTACION CON ANALISIS DE MODULOS DE COMPORTAMIENTO

El objetivo del test pasado a los alumnos de la escuela tuvo por fin, conocer qué percepción había de la CNV en un grupo ya entrenado en el tema. El resultado fue muy bueno desde el momento que captaron el significado del material y a su vez encontraron el mismo tipo de códigos vistos antes por nosotros en los vídeos.

Con éste se reafirmaron nuestras hipótesis, desde el momento que le asignan significados muy similares al comportamiento de los locutores en estudio.

Parten de la misma premisa que "toda conducta es comunicación" y de ahí desarrollan el planteamiento de la totalidad de la comunicación; con lo que el contexto adquiere un valor absoluto, ya que va a pausar toda conducta. Más aún, en la CNV al carecer de una sintaxis lógica.

Junto a esto, agregan que el paralenguaje es el canal usado con mayor frecuencia, siempre haciendo hincapié en la diferencia de los tres locutores, poniendo a Matas como el mejor comunicador por su compromiso con el telespectador y por su naturalidad, aunque para algunos se compromete mucho con las informaciones de gobierno. A los otros dos locutores los clasifican como poco expresivos e indiferentes con el mensaje, "son más informadores", a juicio de los alumnos.

En cuanto a las funciones de la CNV, resaltan que los locutores de canal nacional usan la de apoyo y control, en tanto que Riveros sólo neutraliza la comunicación; esto porque el último según los alumnos desconoce toda herramienta no verbal.

En relación al modelo de locutor que ellos ven, es muy poco expresivo y cohibido ante las cámaras, con lo que no representa al chileno medio.

C A P I T U L O VII

A N E X O

ESTUDIOS REALIZADOS EN LA UNIVERSIDAD DE CHILE SOBRE CNV

ARQUITECTURA:

No sólo en la Escuela de Ciencias y Técnicas de la Comunicación se creó una necesidad por incorporar la CNV al estudio mismo de la comunicación, debido a su necesaria complementariedad con lo verbal y escrito; en las otras ramas de esta universidad como lo es la Facultad de Arquitectura se ha tenido siempre presente. Esto porque en la expresión espacial tiene un significado y lenguaje, el cual estará determinado por la época, la tradición, la contingencia existencial y la psiquis.

Como bien dice Sofía Letelier, sub-Directora de la Facultad, a través de los tiempos va cambiando la fuente de expresividad que se refleja en las estructuras, espacios, jardines y materiales.

En la actualidad, agrega, todo este repertorio de significados comunicables están disponibles y se considera una mayor libertad para usarlos, se ha producido un "collage" expresivo, a veces desconectado de los significados originales que, por desconocimiento o moda, se repiten desconectados y que incluyen además fragmentos y detalles del mundo mecánico y por lo tanto, más comunicativo.

La arquitectura se "artefactiza" y pierde, como dice Martínez Corona (arquitecto español), la máxima expresión de riqueza, poderío, progreso, etc.

Es así como se va esclareciendo la clara función expresiva de la arquitectura en la vida humana, es a través de los espacios y configuraciones internas de los mismos, que se pueden condicionar las relaciones humanas en la sociedad. Por ejemplo, una persona que nació en el siglo XIX vivió en grandes espacios, no sufrió de aglomeraciones y los edificios eran de no más de dos pisos. Hoy en día todas estas variables han

cambiado y la gran mayoría de la población vive en edificios modulares con muy pocas áreas verdes, etc, comenta Sofía Letelier. Esto somete al individuo a actuar de cierta forma y a su vez lo encasilla.

Con esto podemos afirmar, agrega, que la arquitectura se ha masificado y reproducido en objetos construidos que obedecen a múltiples intereses y que en general excluyen la emoción de ofrecer una emoción auténtica, una satisfacción a tensiones interiores, una experiencia vital, afirma la profesora Letelier. Esto se debe a la vertiginosidad de los cambios y tendencias en el presente siglo, que no han nacido del grupo social, por lo que no han tenido tiempo de digerirlos.

De este modo, la arquitectura expresa en sí misma. Así también sus elementos constitutivos, les atribuimos cualidades culturales (la expresión fría del mármol). Es por esto, que la expresión adquiere una fuerza y hay una expresión intrínseca a los materiales constitutivos y otra, en la intencionada por su creador.

La temática de una obra, por ejemplo, como fuente de expresión corresponde primordialmente a la fuente existencial y también a su época y va a depender del impacto de la tradición en ese lugar. Si consideramos además que toda expresión tendrá un factor psíquico, entrarán a mezclarse todos estos elementos.

Sofía Letelier, agrega, que si el arquitecto está conciente de que es parte de una comunidad y comprende su época, su medio, su papel en la sociedad, habrá una expresión auténtica, necesariamente. La arquitectura se transforma así en un "fenómeno de grupo", lo que daría la coherencia cultural que parece faltarle. Como dice Levy-Strauss, "para que haya lenguaje es necesario que haya grupo"... se dice que en el lenguaje verbal no lograríamos entendernos si cada cual inventara palabras; pero existe un marco o estructura convencional conocido.

Finalmente podemos concluir según las expresiones

de la profesora Letelier, que la arquitectura no es un lenguaje, ya que no es una estructura de señales, sino que un sistema de significación o un acto simbólico, sin excluir el hecho de que se dan también todos los otros tipos de indicadores, pero como simples medios de comunicación.

De esta manera, podemos decir que la arquitectura tiene sus manifestaciones no verbales a través del uso espacial y su determinación, tanto por el arquitecto como por el medio y momento en que se desarrolla. Pero, del mismo modo ellos afirman que quedan fuera muchas partes que estudiar que aún no se comprenden y no se les da el significado y dimensión adecuada, como puede ser el caso de los ciegos, sordos, etc. En relación a esto, nos explicaba Sofía el caso por su Facultad de una niña sordo-muda que realmente hacía unos proyectos buenos, pero muy difíciles de comprender, esto porque su medio es otro y sus condicionantes también.

Por tanto existe la preocupación a nivel académico y constantemente se realizan estudios y proyectos al respecto. Además en los diferentes ramos que se imparten se entregan las herramientas necesarias, pero nunca determinantes para que a futuro sean aplicadas por el profesional.

Es así como desde 1980, la preocupación por el significado del lenguaje en la arquitectura se transformó en permanente y se crearon las cátedras de Semántica y Composición, además de los diferentes talleres que se van desarrollando desde segundo año. También está el ramo de "lenguaje de la arquitectura", electivo, que lo imparte el profesor Claudio López.

Con anterioridad al año 70, se impartía la cátedra de "semántica" solamente con el profesor Luis Waisman, pero ese mismo año se suspendió.

De esta manera vemos que el enfoque que entrega esta escuela trata de ser global para formar a un arqui-

tecto de su época y con el bagaje necesario para poder adecuarse a las necesidades de su medio. Es por esto que se le da "rienda suelta" a la imaginación y muchos ejercicios empiezan en una metáfora o en un discurso para terminar en una obra construida con materiales reales y para nuestro tiempo.

FACULTAD DE ECONOMIA Y LA CNV:

En esta facultad existe una unidad académica dependiente que se preocupa del conocimiento de las organizaciones laborales de los trabajadores y es el Instituto de Relaciones del Trabajo que dirige Raúl Dastres.

Este tiene más de 20 años de existencia dedicado a las relaciones en la organización y de los grupos interpersonales.

Como dice su director, el hombre está inserto en un mundo en que debe cumplir un papel que es de base económica; su rol de trabajador. Y este campo laboral no es dominio de ninguna disciplina, sino que se intercalan muchas diferentes; por tanto, agrega, al instituto le interesa que el alumno tenga una visión global para manejar en la mejor forma los recursos humanos y teóricos.

De esta manera, adquiere gran importancia la comunicación y la psicología social, que van a ser fundamentales para la buena adaptación del profesional en el medio en que le corresponda desempeñarse y así, saber obtener lo mejor de las demás personas y no siempre ubicarse en una posición de superioridad, sino que dependiendo de las necesidades, adecuarse a lo debido para lograr relaciones positivas y un trabajo de grupo, en que cada persona es importante para el resultado final.

En cuanto a la CNV, que es la materia específica de interés nuestro, pudimos saber que se da mezclada con diferentes temas y no hay una preocupación primordial, pero sí cada vez se va incorporando a través de

sus diferentes campos de acción.

Después del colapso económico que empezó a vivir el país, nos dice el director, los alumnos se han interesado con mayor deseo en estos cursos. Es así como el primer grado se refiere a la administración general, pero en el segundo, que es de psicología social, se les hace presente la importancia de la organización de las empresas o industrias son un conjunto que funciona interrelacionado y no sólo a nivel de gerencia. Se les entregan herramientas de la comunicación, de manera que vayan captando el comportamiento humano en las organizaciones.

El tipo de relaciones que se dan al interior de una organización, tanto horizontales, en diagonal y superior-inferior, además que éstas van cambiando de personas, no son fijas.

En tanto, en lo referente a las relaciones y administración de personal, se pone énfasis en lo importante que son las políticas de capacitación y las actitudes favorables al cambio, que cada individuo se sienta parte de la organización y que su función sea importante para el resultado final.

Pero si, lo que nos pareció importante fue que en cada punto o enfoque de los diversos temas está presente la CNV. Es así como en la distribución espacial de los elementos de una oficina, en la forma de expresarse ante un subalterno o superior; en la simbología que adquiere cada cosa, dependiente del status de la persona o de su status adquirido, de la preocupación por adaptarse al cambio, etc, de su manifestación total a través de diversos factores que incluyen la CNV.

Así vamos viendo como en diversas disciplinas está presente y cumple un papel de primer orden.

ESCUELA DE PSICOLOGIA:

La psicología ha tomado en consideración la utilidad del comportamiento no verbal, incluyendo los factores culturales y los de tipo innatos o hereditarios del

individuo. Pero, a través de la escuela de psicología de la Universidad de Chile no se imparte en forma programada y como tal, en un ramo específico. En el ramo de Psicología Social, que da la profesora Mónica Rojas, sólo hay una unidad de interacción social, en que toca muy por encima la CNV. Igual sucede en Psicología de la Comunicación, que hace el profesor Cristián Cortés, que en la unidad de comunicación interpersonal trata autores como Watzlavick y otros, pero sin establecer reglas de comportamiento o las formas en que puede condicionar el comportamiento etc.

A juicio de la profesora de Psicología Social, quien realizó el magister en comunicación en nuestra escuela, el programa tiene fallas, sobretodo en este aspecto que es de suma importancia para el tratamiento clínico y también en la formación misma de los alumnos. "A mí me dió una visión complementaria y muy necesaria respecto a los manejos del comportamiento, pudiendo inferir conductas y contenido en la información que ocultan los pacientes que antes no percibía".

A pesar de lo expresado por la Sra. Rojas, la CNV a nivel clínico siempre se ha utilizado, puesto que los pacientes con diferentes patologías ocultan información verbal, por tanto, es posible extraerla mediante sus manifestaciones expresivas y movimientos. Así aunque no se utilice la terminología "no verbal", ésta tiene una relación muy directa con la psicología.

Lo que nos confirmó la profesora Rojas, es que todos apuntamos a inhibir o a condicionar la expresividad de los individuos. Primero, porque ya en los niños se establecen pautas rígidas de comportamiento. Los hombres no se dan besos, no se acerque demasiado a una persona que molesta, los niños no lloran, etc. Es decir, más que nada tendemos a reprimir conductas.

Estos mismos factores, aunque diferentes, se confirman en el control emotivo que realizan los locutores, siendo muy rígidos y "acartonados", visión que a-

prueba esta psicóloga.

Finalmente, coincide en los factores culturales y el contexto específico en que se realice la interacción va a determinar la CNV. En cuanto al "sí mismo", ella afirma que es uno, ya que tenemos una sola personalidad, es una unidad que no podemos variar a cada instante; lo que sí puede modificarse es la forma de establecer contacto con los individuos en las diferentes situaciones de la vida cotidiana, pero niega el que podamos cambiar, lo que cambia es el contexto. Agrega, que todos nos manejamos en base a estereotipos y que encasillamos a los individuos antes de conocerlos, lo que nos oculta información para establecer una mejor relación y poder saber más de la otra persona.

ESCUELA DE ANTROPOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE Y LA CNV:

La antropología específicamente se relaciona con la CNV a través de la proxémica (estudio de la utilización del espacio personal y social y la percepción del mismo por parte del hombre). Para saber mejor que aplicación o importancia se le da en esta escuela, hablamos con su director Dn. Carlos Munizaga.

El nos informó que en las cátedras de Antropología Física, Antropología Socio-Cultural y Seminario de Etnología se estudiaba la proxémica y sus efectos en el comportamiento del hombre; también la relación entre persona y espacio para determinar el significado de un ambiente en el individuo, a través de percepciones, valores personales y de las normas y valores relacionados con la forma de vida y cultura del grupo.

Por otra parte, estudios realizados, agregó, han mostrado la relación que hay entre la disposición espacial o el uso que del espacio hacen las personas, por una parte y la naturaleza de sus relaciones interpersonales, por otra. Entre estos trabajos están:

- "Notas sobre adaptación al medio ambiente físico de Chiloé" de Carlos Munizaga, 1971.

- "La relación entre la vivienda y la conducta humana en la literatura y ciencias sociales" de Carlos Munizaga.

- "La modelación del medio ambiente humano" Taller de Ecología, antropología, 1980.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y TECNICAS DE LA COMUNICACION Y LA CNV:

Para cerrar este anexo en que incluimos las distintas escuelas de la Universidad de Chile que tratan la CNV, nos pareció importante exponer lo que sucede en nuestro departamento.

Para ello, recopilamos los programas de estudio de los profesores de Introducción a la Comunicación y Teoría de la Comunicación I y II, además del de la Cátedra de Comunicación No Verbal del posgrado que realiza el profesor Guillermo Castillo.

Tanto en el ramo de la profesora María Isabel Quezada y María Eugenia Fontecilla no hay una unidad específica que toque el tema, sino que a través de los distintos factores que influyen en el proceso de la comunicación. En tanto, en Introducción a la Comunicación con el profesor Castillo se toca la CNV en las unidades de "Comunicación Interpersonal y sus Medios" y en la de "Comunicación Interpersonal y sus Métodos de análisis".

BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCION:

- (1) Revista Comunicación y Medios, pag. 3. Editada en el Departamento de Ciencias y Técnicas de la Comunicación de la Universidad de Chile, Nov. 1981.
- (2) Ib, pag. 8.
- (3) Watzlavick Paul "Teoría de la Comunicación Humana", pag. 24. Editorial Herder, Barcelona 1981.
- (4) Ib, Watzlavick Paul "Teoría de la Comunicación Humana", pag. 50.
- (5) Ibid, pag. 52 - 53.

CAPITULO I:

- (6) Darwin Charles "La Expresión de las Emociones en el Hombre y en los Animales". Ediciones Cultura Popular S.A., México, 1960.
- (7) Ricci Pío/Cortesi Santa "Comportamiento no Verbal y Comunicación", pag. 67 - 68. Editorial Gustavo Gili, Barcelona, 1980.
- (8) Birdwhistell Ray, "El Lenguaje de la Expresión Corporal", pag. 91 - 100, 109 - 192. Editorial Gustavo Gili, Barcelona, 1979.
- (9) Knapp Mark "La Comunicación no Verbal", pag. 48. Ediciones Paidós, Barcelona, 1981.
- (10) Eibesfeldt, Irenaus Eibl "Amor y Odio", pag. 101 - 103. Editorial Siglo XXI, Editores S.A. 1977.
- (11) Ricci Pío/Cortesi Santa, op citada, pag. 27, 119 - 121.
- (12) Hall Edward "La Dimensión Oculta", Colección Nuevo Urbanismo, Madrid, 1973.
- (13) Goffman Erving "La Presentación de la Persona en la Vida Cotidiana", pag. 14 y 18 a 29.
- (13 bis) Goffman Erving "La Presentación de la Perso

na en la Vida Cotidiana", pag. 14 y 18 a 29.

CAPITULO II:

- (14) Ricci Pío/Cortesi Santa "Comportamiento no Verbal y Comunicación", op citada, pag. 28 - 65.
- (15) Hall Edward "La Dimensión Oculta", op citada, pag. 184 - 194.
- (16) Knapp Mark "La Comunicación no Verbal", op citada, pag. 17 - 23.
- (17) Ricci Pío/Cortesi Santa "Comportamiento no Verbal y Comunicación", op citada, pag. 49 - 51.
- (18) Knapp Mark "La Comunicación no Verbal", op citada, pag. 10.
- (19) Ricci Pío/Cortesi Santa "Comportamiento no Verbal y Comunicación", op citada, pag. 54 - 57.
- (20) Ib, pag. 61 - 63.
- (20) Knapp Mark "La Comunicación no Verbal", op citada, pag. 24 y 285.
- (21) Goffman Erving "La Presentación de la Persona en la Vida Cotidiana", op citada, pag. 33 - 50.
- (22) Ricci Pío/Cortesi Santa "Comportamiento no Verbal y Comunicación", op citada, pag. 115 - 119.