

*la* **COMUNICACIÓ NO VERBAL**  
*dins les*  
**RELACIONS INTERPERSONALS**



TREBALL DE RECERCA

**Alumne:** Carlos Castro Romero

**Curs:** 2n Batxillerat Social

**Tutora:** Montse Alemany

**Any Acadèmic:** 2009/2010

---

# ÍNDIX

---

<b>1. Introducció a la Proposta de Treball</b> .....	4
<b>2. El món de la Comunicació</b> .....	7
2.1. Què vol dir comunicar?.....	7
2.1.1. Els Cinc Axiomes de la comunicació.....	8
2.1.2. Elements de la comunicació.....	9
2.1.3. Funcions del llenguatge.....	11
2.2. Interès històric.....	13
2.2.1. La retòrica de l'Antiga Grècia.....	13
2.2.2. Edats Mitjana i Moderna.....	14
2.2.3. Segle XX.....	15
2.3. Ciències de la Comunicació.....	16
2.3.1. La comunicació, un camp multidisciplinari.....	16
2.3.2. Semiologia, la ciència de totes les ciències?.....	16
2.3.2.1. El signe.....	17
2.3.2.2. La semiòtica tridimensional.....	19
<b>3. La Comunicació no Verbal</b> .....	20
3.1. Definició de la comunicació no verbal.....	20
3.1.1. Què és?.....	20
3.1.2. Comunicació no verbal i comunicació no oral.....	21
3.2. El Boom dels 50.....	22
3.3. Disciplines que comprèn la CNV.....	23
3.3.1. Kinèsica .....	23
3.3.1.1. La postura corporal.....	23
3.3.1.2. Els gestos.....	24
3.3.1.3. Expressió facial.....	25
3.3.2. Parallenguatge.....	28
3.3.3. Proxèmica.....	30
3.3.3.1. Estudis sobre l'espai personal.....	31
3.3.3.2. Conducta territorial humana.....	32

3.4. La Comunicació no Verbal virtual.....	33
3.4.1. Kinèsica virtual.....	33
3.4.2. Parallenguatge virtual.....	36
<b>4. Anàlisi de la Comunicació no Verbal.....</b>	<b>39</b>
4.1. Com analitzar el comportament no verbal.....	39
4.2. Anàlisi pràctica.....	41
Vídeo número 1: El doctor Sergio Rulicki en un plató de televisió.....	41
Vídeos número 2, 3, 4 i 5: El discurs d'Obama i la seva evolució.....	43
Vídeo número 6: Zapatero a “Tengo una pregunta para usted”.....	46
Vídeo número 7: Una discussió dins un espai personal.....	49
<b>5. Conclusions.....</b>	<b>52</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>55</b>
<b>Referències.....</b>	<b>58</b>

---

# 1. INTRODUCCIÓ A LA PROPOSTA DE TREBALL

---

El Treball de Recerca que proposo gira al voltant del món de la comunicació no verbal, també coneguda com CNV. El que va impulsar-me a escollir aquest estudi i no un altre, és el fet que, des de la meva infantesa, he estat un apassionat de la lingüística i, sobretot, de la importància de la comunicació i l'efecte que produeix en els altres. En una societat democràtica, és la comunicació la que ens mou, la que fa que tot s'estructuri i s'organitzi d'una determinada manera; en definitiva, la que mou el món. Així doncs, des que vaig sentir a parlar de la comunicació no verbal i de la transcendència que pot arribar a tenir en una situació comunicativa, hi he estat profundament interessat. A més a més, ara, en una etapa en la qual he d'escollir el meu futur, la carrera que més m'atrau és la de Publicitat i Relacions Públiques, una carrera que requereix un ampli coneixement de la llengua, de la societat, de la psicologia... és a dir, en termes generals, de la Comunicació. Dins d'aquest món publicitari, aspectes tals com la impressió que reben els altres i l'efecte que es vol aconseguir en les masses són summament importants. I l'estudi de la comunicació no verbal és la pedra angular que abraça tots aquests elements.

L'objectiu inicial del treball era saber identificar la conducta dels individus amb una emoció concreta i analitzar el comportament no verbal depenent de la situació contextual en què es troba el subjecte. Els éssers humans, vulguem o no, comuniquem no verbalment el que sentim i saber relacionar cada comportament amb una necessitat interna és l'objectiu de la comunicació no verbal, per així poder-nos relacionar millor amb els altres i comprendre què volen expressar en cada moment.

Tot i que tothom està destinat a comunicar no-verbalment, la meva idea abans d'iniciar la recerca era que en l'actualitat aquest coneixement manca de rellevància. Jo pensava que en el segle XXI, on ens trobem amb una societat individualista, aquest coneixement és poc útil, tret d'àmbits concrets com ara el

món dels negocis. En aquest apartat, per exemple, se li dóna un important paper a la CNV, per així conèixer característiques com l'autoritat, l'opinió, la capacitat d'adaptació o la seguretat de les persones del nostre entorn en qui hem de confiar. Però després d'escoltar una entrevista al doctor Paul Ekman, vaig aprendre la gran quantitat d'aplicacions que aquesta coneixença té en la nostra vida quotidiana (*vegeu l'apartat 'Conclusions'*).

Al principi, com que no disposava de gaire informació sobre el tema, l'objecte de l'estudi eren les postures, els gestos i les expressions facials, l'àmbit amb el qual jo identificava la comunicació no verbal. Més tard, vaig descobrir que aquesta disciplina s'anomenava kinèsica, i que només és un fragment del que suposa l'estudi de la CNV. Així doncs, ben aviat vaig aprendre que la comunicació no verbal és una confluència de disciplines, com si es tractés d'un hiperònim de totes aquestes ciències.

El mètode de recerca que més he utilitzat en l'apartat teòric és Internet, que, juntament amb alguns llibres, han constituït la meva principal font d'informació. A més, hi ha un apartat, concretament el de la "Comunicació no Verbal Virtual", que tracta d'una teoria pròpia que he desenvolupat a partir de l'estudi de diferents conversacions en situacions distintes. Així doncs, podem dir que la part teòrica està constituïda gràcies a tres fonts primàries: fonts bibliogràfiques, Internet i recerca pròpia. En quant a la part pràctica, aquesta es basa en l'anàlisi de la conducta no verbal en diferents situacions que, lògicament, requereixen també comportaments diferents. L'anàlisi de les imatges està íntegrament feta per mi, enfocada des de diversos punts de vista i basant-me en tota la informació teòrica que hi ha exposada al treball i que he anat recollint.

Cal afegir que els principals problemes amb els quals m'he enfrontat són dos: el primer, a la part teòrica, el vaig trobar mentre intentava descriure el fenomen de la comunicació, ja que l'estudi de la comunicació no pertany a una ciència exacta, sinó que és estudiada des d'infininitat d'òptiques, de manera que que la informació que recollia sobre la comunicació era, en moltes ocasions, caòtica i inconnexa, la qual cosa va esdevenir una feina tediosa i complexa. Calia entendre-ho tot i ordenar-ho. El segon inconvenient ha estat el que més feina

ha comportat: es tracta de la impossibilitat de trobar bons vídeos a Internet per sotmetre'ls a anàlisi, problema que s'ha pogut solucionar mitjançant una exhaustiva recerca per la xarxa.

---

## 2. EL MÓN DE LA COMUNICACIÓ

---

### 2.1. Què vol dir comunicar?

Hi ha infinitat de definicions i tants altres debats sobre què és la comunicació. Unes explicacions se centren en el missatge, altres, en les relacions interpersonals, altres, en els signes... Totes elles són certes, però a la vegada incompletes i massa concretes, ja que cadascuna focalitza el tema des d'una òptica diferent. No existeix cap teoria general de la comunicació que estableixi l'objecte d'estudi de la comunicació i que unifiqui tots aquests punts de vista. Però, sometent-ho a reflexió, potser no és pertinent, potser unificar tots els coneixements obtinguts dins una mateixa ciència no faria res més que entorpir les investigacions, ja que, essent un àmbit tan complex relacionat amb l'ésser humà i amb tantes disciplines convergint a dins, és millor que la comunicació romangui com un camp multidisciplinari on conflueixen diferents ciències socials que contribueixen al seu estudi.

Tècnicament, i com a aproximació molt bàsica, comunicar és l'intercanvi d'informació entre subjectes o objectes separats en l'espai i/o en el temps. És així que una competència comunicativa consisteix a transmetre amb èxit un missatge pel mitjà adequat i, a més, entendre els que els altres emeten.

La comunicació, però, com a fenomen social, ha estat el principal motor de l'evolució i el funcionament de les societats biològiques, no tan sols humanes. Etimològicament, *comunicar* ve del grec *communis*, que vol dir *compartir*, *posar en comú* (en aquest cas uns coneixements), i aquest significat fa encara més patent la importància de la comunicació per al desenvolupament humà, un desenvolupament basat en la interrelació entre individus. El primer axioma (o veritat evident) de Watzlawick sobre la comunicació indica: "És impossible no comunicar-se", afirmació que no difereix gaire del que s'ha dit sempre: "Els éssers humans som éssers socials, necessitem relacionar-nos amb els altres i deixar constància de la nostra existència". Així doncs, l'ésser humà està

predestinat a establir un lligam entre ell mateix i el món que l'envolta al llarg de la seva vida.

### 2.1.1. Els Cinc Axiomes de la comunicació

A la comunicació se li atribueixen algunes propietats axiomàtiques, que comporten unes determinades conseqüències per a les relacions humanes. Un **axioma** o veritat evident és un enunciat bàsic que s'estableix sense necessitat d'ésser demostrat; són convencions utilitzades com a principis de derivació dels altres enunciats d'una teoria. El 1993, Paul Watzlawick i un grup de col·laboradors van establir els coneguts com a “Cinc Axiomes de la comunicació”.

#### *1. És impossible no comunicar-se.*

- La no-conducta no existeix. Tota acció té un missatge i, per tant, una intenció comunicativa.

#### *2. En tota comunicació hi ha un nivell de contingut i un altre de relació.*

- El nivell de contingut mostra la informació que transmetem, mentre que el pla de relació ens indica a qui i com ho transmetem.

#### *3. La naturalesa d'una relació prové de la manera de pautar les seqüències de comunicació que cada participant estableix.*

- Tot i que en l'acte de la comunicació tots els participants intercanvien missatges, no tots ho fan amb la mateixa jerarquia, sinó que els individus estableixen un acte anomenat “puntuació de seqüència de fets”. Així doncs, en una relació cap-empleat, qui prengui la iniciativa en la conversa serà el cap, mentre que l'empleat serà més dependent.

#### *4. En tota comunicació hi ha un nivell analògic i un digital.*

- Això vol dir que el llenguatge analògic ve determinat per la conducta no verbal, i és el motor del nivell de contingut, mentre que el llenguatge digital està format per signes lingüístics i és la base del nivell de contingut.

#### *5. Tots els intercanvis comunicatius són simètrics o complementaris, segons*



*estiguin basats en la igualtat o la diferència.*

- Es refereix a la jerarquia de les persones, segons la conducta que tinguin entre elles a l'hora d'establir comunicació.

Una relació simètrica esta basada en la igualtat, així els dos individus tindran la mateixa autoritat (ex: dos amics).

Una relació complementària està basada en la complementarietat de la conducta d'un dels individus en relació amb la conducta de l'altre. Un ocupa una posició primària i l'altre, una secundària (ex: pare-fill).

### 2.1.2. Elements de la comunicació

La correcta transmissió d'informació d'un punt a un altre requereix un determinat procés. La majoria dels elements que intervenen en aquest procés són imprescindibles, ja que sense un d'ells l'acte comunicatiu no s'establiria eficaçment. Segons la teoria del procés comunicatiu de Shannon i Weaver (1949), aquests elements són els següents:

- ◆ **Font:** Lloc originari d'on prové el missatge primari i d'on l'emissor extreu la informació original.
- ◆ **Emissor:** És qui produeix el missatge i qui decideix quina informació transmetrà. La intenció de l'emissor (informar, exposar uns sentiments, demanar, ordenar...) té una gran importància en el procés, ja que, en funció de la intenció, l'emissor triarà unes determinades paraules o situació.
- ◆ **Receptor:** Qui percep el missatge, el descodifica i l'interpreta. No és un element passiu, ja que ha de captar la intencionalitat de l'emissor. Les relacions entre emissor i receptor són complexes i venen determinades per factors socials, d'edat, sexe, afinitats, cultura... És a dir, no és el mateix comunicar-se amb un professor que amb un amic, per exemple.
- ◆ **Missatge:** És la informació que l'emissor envia al receptor. La gran majoria dels missatges porten més informació que la que apareix explícitament en la seqüència dels seus signes, com ara l'estat d'ànim de l'emissor.

- ◆ **Codi:** El conjunt de signes (ja siguin lingüístics o no) i regles que permeten transmetre la informació. Per a aconseguir una competència comunicativa cal que tant l'emissor com el receptor coneguin el codi: l'emissor, per poder elaborar el missatge (codificar-lo) i el receptor, per poder entendre'l (descodificar-lo). En el llenguatge verbal el codi és la pròpia llengua, però també n'hi ha d'altres com ara el Morse, Braille, codi de circulació...
- ◆ **Canal:** És el suport físic del missatge, el medi per on viatja la informació enviada per l'emissor cap al receptor. El canal ha de connectar ambdues parts, ja que, per contra, el missatge no arribaria enlloc.
- ◆ **Context:** Situació temporal, espacial, personal i social en què es produeix l'acte comunicatiu. Aquest element i la seva influència vers el significat del missatge és el que estudia la pragmàtica.
- ◆ **Referent:** És la realitat objectiva a la qual es refereix el missatge, allò de què es parla: persones, fets, llocs, objectes...
- ◆ **Soroll:** Qualsevol pertorbació que sofreix el procés comunicatiu i que impedeixen que aquest procés es realitzi amb èxit (es pot donar en qualsevol dels elements). Les distorsions de soroll poden ser la distorsió de la imatge de la televisió, l'afonia del parlant, la sordesa de qui escolta, l'ortografia defectuosa, la distracció del receptor, un soroll molest durant una conversació... El soroll, però, es pot pal·liar per mitjà de la **redundància**, que és una part del missatge que, en cas de suprimir-se, no faria perdre cap informació essencial o rellevant. La redundància és útil per assegurar que no s'ha omès cap informació rellevant. Alguns exemples de redundància serien: subratllar algunes paraules, l'ús de majúscules, alçar el to de veu...
- ◆ **Retroalimentació (missatge de retorn):** És la condició necessària per a la interacció del procés comunicatiu, sempre i quan es rebí una resposta (conducta, paraula) voluntària o no. Pot ser positiva (si fomenta la comunicació) o negativa (si es busca canviar de tema o posar fi a la comunicació). Si no hi ha retroalimentació, aleshores només hi ha informació, però sense arribar a realitzar cap comunicació.

*Vegeu figura 1, a la primera pàgina de l'Annex. Model de Shannon i Weaver, en el qual*

*un emissor transmet, a través d'un canal, un missatge codificat (que pot ser alterat per un soroll) a un receptor, que a la seva vegada té la possibilitat d'emetre una resposta.*

### 2.1.3. Funcions del llenguatge

L'intercanvi d'informació és fonamental per a la vida de qualsevol ésser viu; per tant, aquesta és la funció principal de tots els sistemes de comunicació: **informar**. A més, com que tant els humans com els animals vivim en comunitat, també sentim una necessitat de comunicar-nos, i aquesta és precisament la segona funció bàsica del llenguatge: la **funció socialitzadora**.

A part d'aquestes dues funcions primordials, el llenguatge també serveix per altres coses més concretes, com ara provocar una determinada reacció en el receptor, convèncer, iniciar un primer contacte comunicatiu, preguntar, explicar uns fets...

La funció principal d'un determinat missatge ve donada pel predomini d'alguns dels sis elements del procés de comunicació. Segons l'element que destaquí més, predominarà una funció comunicativa diferent en cada cas. Les principals funcions del llenguatge estan exposades a continuació.

- ◆ **Funció emotiva o expressiva** (lligada a l'emissor): Està present en un missatge quan l'emissor manifesta el seu estat d'ànim, emocions, sentiments, desitjos o opinions. Així doncs, predomina la subjectivitat de l'emissor dins d'aquest missatge. *Per ex.: Que content queestic!; Tinc fred.*
- ◆ **Funció conativa o apel·lativa** (lligada al receptor): Es produeix quan l'emissor elabora el missatge amb la intenció explícita d'influir en la conducta del receptor i provocar en ell una resposta determinada. És la funció del mandat i de la pregunta, i el pes de l'acte comunicatiu, doncs, recau en el receptor. *Per ex.: Fes els deures; Pots ajudar-me?*
- ◆ **Funció referencial o representativa** (lligada al referent): Apareix en tots els missatges que informen amb objectivitat i intenten descriure la realitat orientant-se cap a fet aliens a l'emissor i al receptor. *Per ex.: Està plovent; El Barça ha guanyat.*
- ◆ **Funció fàtica o de contacte** (lligada al canal): Figura en aquells missatges

que s'emeten per comprovar que la comunicació amb el receptor es manté oberta, o que és possible iniciar-la. No vol transmetre cap informació significativa, però serveix per demostrar que estem en contacte amb els altres. *Per ex.: Hola!; Sí... sí... sí.(En una conversa telefònica)*

◆ **Funció poètica o estètica** (lligada al missatge): Es troba en aquells missatges que se centren en el pla estètic. Se solen emprar recursos estilístics, com les metàfores, la rima, el ritme, els jocs de paraules etc. amb la finalitat d'aconseguir una forma més bella de comunicació. Aquesta funció, principalment, es troba a la literatura, la publicitat, acudits o refranys. *Per ex.: Al mal temps, bona cara.*

◆ **Funció metalingüística** (lligada al propi codi): Consisteix a fer referència al propi llenguatge, és a dir, al codi. Aquesta funció es fa més present com menys coneixement d'una llengua tingui un dels interlocutors. Principalment, aquesta funció la trobem en diccionaris, llibres de lingüística... *Per ex.: Córrer és un verb intransitiu.*

## 2.2. Interès històric

### 2.2.1. La retòrica de l'Antiga Grècia

L'interès per la comunicació com a tal, els seus processos i els seus elements neix a l'Antiga Grècia, però aquest estudi només es reduïa a l'anàlisi de l'oratorïa, ja que, com va dir Aristòtil: “La comunicació és la recerca de tots els mitjans de persuasió que tenim a l'abast”. Aquesta idea de persuadir comunicant és coneguda com a **retòrica**, encara que, aleshores, la retòrica no estava nítidament separada de la filosofia.

Evidentment, els primers mestres d'aquesta disciplina eren grecs: Còrax de Siracusa, el primer a escriure un tractat sobre el tema, i el seu deixeble Tísies, que el va divulgar. Ràpidament, aquesta eloqüència oratòria va transformar-se en objecte d'ensenyament, ja que era útil pels comerciants que comunicaven Siracusa amb Atenes.

Aviat es va comprovar la seva utilitat com a instrument polític, i va ser divulgada per professors coneguts com a **sofistes**, que eren uns filòsofs que ensenyaven de manera privada a ser bons polítics i oradors. D'entre els sofistes, els més coneguts van ser Protàgores i Gòrgies.

Aquesta filosofia va ser molt criticada tant per Sòcrates com per Plató, ja que ells creien que l'essència de la filosofia reposava en la dialèctica (basada en el plantejament d'una *tesi*, resposta per una *antítesi*, i conclosa amb una *síntesi*), ja que mitjançant el conflicte es camina a poc a poc cap al descobriment de veritats importants. Així doncs, el mètode fonamental del discurs que van emprar tant Sòcrates com el seu deixeble Plató va ser el **diàleg**.

Però el gran mestre de la retòrica fou Isòcrates. Pensava que la retòrica era un mètode de formació de la persona, que servia per crear ciutadans modèlics. Amb aquest sistema d'ensenyament, pretenia regenerar ètica i políticament la societat d'Atenes. Al segle XIV, els orígens de l'humanisme es basaran en els fonaments d'Isòcrates.

Des del punt de vista teòric, les obres més destacades van ser *La Retòrica a*

*Alexandre*, d'Anaxímenes i *La Retòrica* d'Aristòtil. La primera obra consisteix en una sèrie de preceptes sobre com parlar eloqüentment, mentre que la segona, més important, té un plantejament més filosòfic i de caràcter més teòric. De fet, a *La Retòrica*, Aristòtil defensa que per establir comunicació calen tres elements: l'orador, el discurs i l'auditori, model que va establir una línia que la majoria de models de comunicació posteriors van respectar, ja que no difereixen gaire del que va dir Aristòtil.

### 2.2.2. Edats Mitjana i Moderna

Durant l'Edat Mitjana, l'oratoria política va entrar en decadència a causa de la militarització i el despotisme dels imperis, que feia inútils aquests coneixements. No obstant, aquests coneixements van traspasar-se a la literatura en general, que va perdre gran part de la seva inspiració i frescor.

A l'Edat Moderna, concretament al segle XVII, va sorgir una nova escola de pensament coneguda amb el nom de "Psicologia de les Facultats". Aquesta escola feia una clara distinció entre ment i ànima, cadascuna amb qualitats diferents. A partir d'aquí ja s'entenia la comunicació com més que una simple eina de persuasió, tot i que encara només s'havia esgarrapat la superfície del profund món de la comunicació.

A finals del segle XVIII, els conceptes humanistes de la Psicologia de les Facultats van introduir-se dins la retòrica. Aquest dualisme ànima-ment va ser utilitzat per establir dos propòsits de la comunicació independents entre si. Un dels objectius era de naturalesa intel·lectual i estava relacionat amb la ment; l'altre era emocional, i estava lligat amb l'ànima. A més d'aquestes dues funcions, també existia el propòsit d'entretenir. Per tant, d'acord amb aquesta teoria, hi havia tres objectius de la comunicació totalment heterogenis i sense possibilitat que coexistissin en un mateix missatge: informar, persuadir o entretenir.

### 2.2.3. Segle XX

Al segle XX, quan apareixen un gran nombre de metodologies científiques i les mirades de la psicologia, sociologia, lingüística i publicitat entre d'altres, és quan s'abandonen els punts de vista de la retòrica i l'humanisme, que havien predominat fins llavors. Va ser a partir de la dècada dels anys 20 quan es van dur a terme els primers estudis antropològics, sociològics i psicològics, a causa de les inquietuds filosòfiques que suscitaven els nous mitjans de comunicació de masses, com van ser el cinema, els diaris o la ràdio. Menciono a part cal fer a l'important paper que va tenir la publicitat i l'efecte que va causar en la societat, especialment aquella publicitat feixista que cobria ciutats senceres dins l'Europa de preguerra (com a anecdòtica mostra de la importància de la publicitat en aquells anys, cal apuntar que Goebbels, ministre de propaganda alemany, era el segon cap del govern nazi, per darrere d'Adolf Hitler). És a partir d'aleshores quan s'estudia la ciència de la comunicació d'una manera més rigorosa. Aquests estudis inicials parteixen de la sociologia, la qual aporta unes bases metodològiques que seran emprades en els primers estudis de l'edat Contemporània.

Després de la II Guerra Mundial els estudis sobre la comunicació es van intensificar notablement, a causa del gran interès a trobar possibilitats de control social que els mecanismes comunicatius oferien. Aleshores, els models de comunicació existents es van multiplicar gràcies al sorgiment de les diferents escoles sociològiques que es van aproximar a aquesta disciplina. El primer model important va ser el matemàtic de Shannon i Weaver, el 1949. Aquest model se centra en l'explicació del missatge, i concedeix gran importància a la retroalimentació que ha d'existir entre el destí i la font. El 1954 apareix el model de W.Schramm, que ofereix una comprensió de la comunicació una mica diferent de la teoria anterior ja que col·loca la font i el receptor al mateix nivell, però que es basa en els models que ja existien anteriorment. I el 1964 sorgeix el model de comunicació més rellevant probablement, el de H. Laswell, qui va formular preguntes bàsiques a les quals va tractar de donar resposta: "Què? Quan? Qui? On?" Aquest model explica el procés que es dona entre emissor i

receptor. A més, també han sorgit altres propostes d'investigadors importants, com Pearce i Foss (1990), Rogers (1994) i Schramm, Chaffe i Rogers (1997).

Va ser sobretot en el decenni dels anys 50 quan es va produir el *boom* de les investigacions sobre comunicació en ocórrer un salt qualitatiu respecte a treballs anteriors. Aquest fenomen arriba fins a l'actualitat amb força, ja que cada cop més ciències s'incorporen a l'estudi de la comunicació, i amb resultats d'una important repercussió per a les altres disciplines.

## 2.3. Ciències de la Comunicació

### 2.3.1. La comunicació, un camp multidisciplinari

Degut a que és un camp d'estudi relativament jove i que encara no s'ha definit un objecte d'estudi universal per a la comunicació, no es parla d'una sola ciència, sinó que es concep la comunicació com un territori on conflueixen varietat de disciplines, anomenades **ciències de la comunicació**. Anomenem ciències de la comunicació a aquelles disciplines, majoritàriament branques de les ciències socials, que s'encarreguen d'estudiar els processos comunicatius com a fenòmens en sí mateixos, els mitjans que s'empren i la relació entre significat i significant que s'estableix, entre d'altres coses.

Per intentar solucionar aquesta situació, es va intentar definir què és exactament la comunicació. Es va arribar a la conclusió que és un fenomen físic, biològic, fisiològic, cibernètic, abstracte, concret, social, filosòfic, antropològic, social, psicològic, polític, històric, ideològic, cultural i de significació. I des de tots aquest punts de vista ha estat abordat, així que, legítimament, es pot dir que pertany a tots ells.

### 2.3.2. Semiologia, la ciència de totes les ciències?

La semiologia o semiòtica, ambdós noms basats en el grec *Semenion*, que vol dir *signe*, és la ciència que s'ocupa de qualssevol sistemes de comunicació dins



de les societats humanes i no humanes. Ferdinand de Saussure va ser el primer a parlar de semiologia, i la defineix com: “Una ciència que estudia la vida dels signes dins de la vida social, i que mostrarà en què consisteixen els signes i quines són les seves lleis”. L'americà Peirce, pare d'aquesta ciència, concep igualment una teoria general dels signes a la qual anomena semiòtica. Segons el punt de vista de Peirce, la semiòtica hauria d'incloure a totes les altres ciències que tracten els signes en determinats camps d'ús o del coneixement, com ara la semàntica, que forma part de la lingüística, ja que la semiologia s'encarrega no només dels codis humans, sinó que ho fa de tots els tipus de signes.

Són objecte d'estudi de la semiologia aspectes tals com el concepte de signe i les seves implicacions filosòfiques, la naturalesa i les classes de signes, l'anàlisi de codis... Avui dia, però, la investigació se centra en l'estudi de la naturalesa dels sistemes autònoms de comunicació, i el lloc que la pròpia semiologia ocupa en el saber humà.

Així doncs, la semiologia es planteja com la ciència bàsica del funcionament del pensament, intentant respondre a l'interrogant de com l'ésser humà coneix el món que l'envolta, com l'interpreta i com crea coneixement i el transmet. Per aquesta raó, la semiòtica ha arribat a ser plantejada com la ciència de totes les ciències, rivalitzant amb l'epistemologia.

### **2.3.2.1. El signe**

Existeixen moltes definicions del mot “signe”, i ha estat molt complicat posar-les totes en comú per tenir una idea general sobre què és un signe. Per plasmar aquesta dificultat, citaré algunes accepcions considerades per influents lingüistes de principis del segle XX.

*1. Signe és tot allò que representa una altra cosa en algun aspecte per a algú.  
Signe és el que es pot interpretar. Umberto Eco*

Segons aquest sentit, la vida humana és inconcebible sense signes. Aquesta definició precisa que el signe només és propi de les societats humanes i ressalta la intenció de comunicar del signe, és a dir, que el valor de signe el

pren alguna cosa quan es té la consciència social que el signe realment vol significar quelcom. En definitiva, que es viu en un món de signes perquè es viu en societat.

**2. És un fet perceptible que ens dóna informació sobre alguna cosa distinta de sí mateix. Ávila**

Convertim en signe un objecte quan el prenem com a representant, com a “ambaixador”, per dir-ho d'alguna manera, d'un altre fet diferent del mateix objecte.

**3. El signe és tal, sempre que significa alguna cosa (significat) sobre quelcom (referent) d'algú (emissor) i per a algú (destinatari). Niño Rojas**

Així doncs, partint d'aquestes accepcions, ja sigui compartint-les o no, amb el pas dels anys la semiologia ha donat una definició estàndard i actual sobre què és un signe:

◆ Un signe és aquell objecte capaç d'evocar o representar un fet, un altre objecte, un concepte, ja estigui directament relacionat o no amb sí mateix. Aquest no ha de ser necessàriament humà i tampoc es requereix que tingui la voluntarietat expressa de comunicar. Per a que es produeixi el procés signífic cal que hi intervinguin tres factors: **significant** o signe que fa referència a una altra cosa, **significat** o coneixement abstracte sobre què vol dir el significant i **referent** o realitat a què es refereix el signe (aquest últim factor ha estat fruit de polèmica, ja que molts, com Saussure, no el consideren un element del signe).

*Vegeu figura 2, a la pàgina 1 de l'Annex, en la qual es mostra el procés de significació segons Saussure, alhora que s'ensenya el triangle semiòtic, la base de la semiòtica tridimensional (pragmàtica, semàntica i sintaxi).*

### Tipus de signe

El fundador de la semiòtica, Peirce, va establir diverses classificacions de signe, entre les quals hi ha la basada en el tipus de vincle que uneix al signe amb el seu referent. Així es distingeixen:

◆ **Índexs.** Són signes que tenen una connexió física real amb l'objecte al que

remeten, és a dir, tenen una relació de contigüitat; la connexió pot consistir en la proximitat, la relació causa-efecte o qualsevol altre tipus. Són índexs o indicis, per exemple, un núvol negre que indica que plourà o una petjada que marca que algú ha passat per allà.

◆ **Icones.** Són signes que tenen una similitud d'algun tipus amb el referent, intenten imitar la realitat. Són icones els quadres, escultures, fotografies, onomatopeies etc.

◆ **Símbols.** Són signes arbitraris, i la relació que mantenen amb l'objecte al que fan referència no és natural, sinó que un símbol té un significat prèviament acordat per convenció. Per aquest motiu, el símbol no ha d'assemblar-se o guardar relació amb el que designa. Són símbols els signes matemàtics, les banderes, els signes lingüístics...

### **2.3.2.2. La semiòtica tridimensional**

En la semiosi o procés sígnic, no tan sols s'estableix una relació social o comunicativa, sinó també una relació simbòlica o representativa entre *signe* i *referent*, però de manera indirecta, és a dir, a través d'un *significat*.

La interrelació d'aquests tres elements (signe, referent i significat) és la base d'una semiòtica tridimensional, constituïda per tres àrees de treball:

◆ **La Pragmàtica:** S'interessa pel mode en què el context pot afectar al significat i a la seva interpretació. S'ocupa de la relació entre el signe i els seus intèrprets o usuaris, i per això fa referència a aspectes que no són purament lingüístics, com ara les relacions socials.

◆ **La Semàntica:** S'ocupa de les relacions entre els signes i els objectes denotats per ells (els referents), és a dir, que el seu camp de treball són els aspectes del significat, sentit o interpretació del significat d'un determinat signe.

◆ **La Sintaxi:** Estudia exclusivament les relacions que estableixen els signes entre sí mateixos dins d'un sistema de signes, les formes en què es combinen els signes per formar unitats superiors com ara sintagmes o oracions.

---

## 3. LA COMUNICACIÓ NO VERBAL

---

### 3.1. Definició de la comunicació no verbal

#### 3.1.1. Què és?

Encara avui, si parlem sobre comunicació, la gran majoria de la gent tendeix a sobreentendre que estem parlant de “comunicació verbal”, però si fem això en realitat estaríem ometent una part molt significativa (fins i tot més que la pròpia comunicació verbal): es tracta de la comunicació no verbal (CNV). De fet, estudis duts a terme pel psicòleg Albert Mehrabian afirmen que, en les converses altament emocionals, les paraules comuniquen només un 7% del missatge, mentre que un 38% correspon a la veu (to, projecció, timbre, entonació...) i el 55% restant s'atribueix al llenguatge corporal. Això vol dir que la comunicació no verbal pot influir fins a un 93% en l'efecte final del missatge. Aleshores, en un tipus de comunicació en la qual no intervingui la CNV (com ara un escrit), es perd gran part del veritable missatge, cosa que fa disminuir considerablement l'impacte en el receptor.

*Vegeu figura 4, a la pàgina 2 de l'Annex. Gràfic de l'impacte de la comunicació verbal i no verbal, segons Albert Mehrabian.*

Així doncs, si tan important i indispensable és aquesta via dins el procés comunicatiu, en què consisteix exactament la comunicació no verbal? Podem definir-la com el conjunt de signes o indicis que manquen d'una estructura sintàctica, és a dir, que no respecten cap normativa seguint una pauta lògica, i que no són lineals ni articulats. Aquesta comunicació la podem realitzar amb moviments corporals i facials (kinèsia), mitjançant l'ús de l'espai (proxèmica) o amb la interpretació dels senyals que acompanyen les emissions lingüístiques (parallenguatge), o fins i tot també mitjançant apreciacions olfactivas o tàctils. Cal dir, però, que la interpretació de la CNV sol ser bastant relativa, ja que un mateix signe pot tenir diferents significats depenent del context social i

situacional, sense fer menció dels diferents significats que un gest pot tenir en diferents països.

Entre tots els gestos o signes que podem comunicar no-verbalment, distingim entre els que són voluntaris i amb intenció de comunicar, com ara un polze cap amunt indicant aprovació; i els involuntaris que no tenen intenció de comunicar per part de l'emissor, que fan referència a les expressions facials, la postura del cos, el caminar, el parallenguatge, etcètera.

### **3.1.2. Comunicació no verbal i comunicació no oral**

A causa de l'escassa divulgació que s'ha atorgat a la comunicació no verbal, la gent sol relacionar aquesta comunicació amb la comunicació no oral i creure que són sinònims, quan en realitat no és així ni molt menys. Si en parlar de comunicació no verbal, a un li ve al cap la imatge de dos sordmuts comunicant-se pel llenguatge de gestos, aleshores té un concepte equivocat, ja que el llenguatge que utilitzen els sordmuts és un sistema de comunicació verbal, al contrari del que es pot creure a primera impressió. Malgrat que no es fonamenti en les paraules, aquest llenguatge segueix una sèrie de normes que, si bé no són gramaticals, tenen una estructura sintàctica i semàntica ben definides, i és aleshores quan parlem d'una comunicació verbal no oral (la comunicació escrita també pertany a aquest grup).

Tanmateix, també existeix la categoria de comunicació no verbal oral, que és quan ens referim a aquella que prové de les habilitats vocals humanes, com per exemple un grunyit de desaprovació, alçar el to de veu en senyal d'enuig o entonar una pregunta. Aquests tipus de llenguatge s'anomena "parallenguatge" o "paralingüística", ja que està estretament relacionat amb el llenguatge verbal.

## 3.2. El Boom dels 50

La comunicació no verbal ha rebut, històricament, menor atenció i estudi científic que la verbal, ja que consisteix en una manera de transmetre informació menys estructurada i de més difícil interpretació. Abans de 1950, molt pocs treballs es van publicar que profunditzessin en aspectes de la comunicació no verbal, donat que aquesta disciplina no es considerava un objecte digne d'interès científic. Abans del seu impacte científic, l'estudi de la comunicació no verbal es reduïa a l'assenyalament d'anècdotes i observacions curioses, com és el cas d'algunes ressenyes presents en l'obra de Charles Darwin *The Emotions in Man and Animals*, escrita en 1872 i inspirada en part per l'obra de Guillaume Duchenne *Mécanisme de la Physionomie Humaine* (1862), tot i que aquesta obra no profunditzava en l'aspecte comunicatiu, sinó en l'anatòmic. Darwin va suggerir la possibilitat que els humans (en tots els contextos culturals) tenen elements d'expressió que són els comuns amb animals. A més, l'autor anglès va destacar la importància de la comunicació i de l'expressió en la supervivència biològica. També David Efron, amb la seva obra *Gesture and Environment*, en 1941 va establir la importància i el paper de la cultura en la formació de molts dels nostres gestos. Durant la dècada de 1950 va començar un allau d'investigacions en totes les àrees de la comunicació humana. En quant a l'àrea no verbal, es destaquen tres fets significatius:

- ◆ L'antropòleg Ray Birdwhistell va escriure *Introduction to Kinesics*
- ◆ El psiquiatra Jürgen Ruesch i el fotògraf Weldon Kees publicaren el primer llibre que va utilitzar el terme “no verbal”, *Nonverbal Communication*, el 1956. Aquesta obra va oferir una àmplia visió del tema acompanyada d'una abundant i il·lustrativa documentació gràfica.
- ◆ Un altre antropòleg, Edward T. Hall, va publicar *The Silent Language* el 1959, després d'alguns anys investigant l'ús de l'espai pels éssers humans (proxèmica). Un estudi més detallat sobre aquest tema va aparèixer més tard a *The Hidden Dimension*, el 1966.

A més, altres investigadors han realitzat també importants contribucions, tals

com Paul Ekman, Flora Davis, Allan Pease o Desmond Morris.

Vegeu figura 3, a la pàgina 2 de l'Annex. Fotografia publicada a l'obra de Darwin "Emotions in Man and Animals", que a la seva vegada va ser extreta del llibre "Mécanisme de la Physionomie Humaine", de Guillaume Duchenne (1862). Va constituir un dels inicis de l'estudi de l'expressivitat emocional.

### 3.3. Disciplines que comprèn la CNV

#### 3.3.1. Kinèsica

L'estudi dels moviments kinèsics s'ha fet aïllant cadascun dels possibles àmbits de comportament kinèsic i estudiant les seves expressions comunicacionals per separat. Així han estat estudiades les principals fonts de comportament kinèsic: la postura corporal, els gestos, l'expressió facial, la mirada i el somriure.

##### **3.3.1.1. La postura corporal**

*"El problema de la seguretat emocional d'un home no pot separar-se de la pregunta sobre la seguretat física, sobre la seva manera de prendre contacte amb els peus a terra"*

Alexander Lowen, psicoanalista americà.

La informació que proporciona la postura corporal l'emeten les nostres parts del cos i la seva disposició en relació a un sistema de referència, ja sigui l'orientació d'un element del cos o del cos en el seu conjunt, cap a un altre element o bé cap a un cos sencer.

Les posicions corporals es defineixen per la disposició del cos a acceptar-ne d'altres en la interacció. Així, parlem de posicions més obertes o més tancades. Una posició oberta implica que tant els braços com les cames no separen un interlocutor de l'altre; la posició tancada implicaria que els braços i/o les cames actuessin com una barrera entre ambdós comunicants, a fi de crear una barrera

psicològica. Com veiem, la posició dóna senyals que indiquen com de disposats estem a interaccionar amb els altres.

*Vegeu figura 5, a la pàgina 3 de l'Annex, en la qual es mostra una posició oberta i una de tancada respecte de l'acte comunicatiu.*

L'orientació és el factor més important a l'hora de comunicar amb la postura. Es tracta de l'angle amb què el nostre cos està dirigit als altres. Com més de front se situï una persona cap als altres, major serà el nivell d'implicació envers alguna cosa.

### **3.3.1.2. Els gestos**

El gest és el moviment corporal propi de les nostres mans, braços i cap, ja que es deu a les articulacions. Aquests gestos ajuden a entendre millor el missatge, tot i que també el poden contradir en cas de mentir, i són summament necessaris per la relació amb el nostre entorn. A dia d'avui s'han identificat cinc tipus de gestos:

◆ *Gestos emblemàtics*: Són senyals emesos intencionadament, representen una paraula o frase i el seu significat és popularment conegut degut a una convenció (són un perfecte exemple de símbol). Un puny amb el polze apuntant cap a dalt que vol dir que “està bé” o agitar la mà en senyal d'acomiadament, formen part d'aquest grup.

◆ *Gestos il·lustratius*: Per a que es donin aquests gestos, és implícit que hi hagi comunicació verbal, ja que el que fan els il·lustradors és precisar la informació que es transmet per les paraules i donar-ne una idea il·lustrativa o emfatitzar alguna cosa. Són gestos conscients (però en menor grau que els emblemes), també, units al llenguatge però sense un significat directament traduïble, perquè la seva interpretació varia molt depenent del context situacional i cultural. Podem dir que, en comptes de “significar” una paraula, com en el cas dels gestos emblemàtics, aquests són més aviat un “acompanyament” de la paraula per atorgar-li un sentit o unes qualitats que per sí sola no tindria.

*Vegeu figura 6, a la pàgina 3 de l'Annex, on es pot veure com un polític fa un clar gest il·lustratiu amb la intenció donar més èmfasi o credibilitat a les seves paraules.*



- ◆ *Gestos que expressen estats emotius*: Aquests gestos (també anomenats “patògrafs”), compleixen un paper bastant similar al dels il·lustradors i, per tant, són objecte de confusió: són similars en el sentit que també acompanyen a la paraula, i li donen més dinamisme, però difereixen en el fet que aquest tipus de gest reflecteix l'estat emotiu d'una persona, mentre que l'il·lustrador és neutre en aquest aspecte. Així doncs, l'il·lustrador és més un producte cultural, mentre que els patògrafs són fruit de l'estat emotiu del moment. Un bon exemple de patògraf seria jugar amb els dits com a mostra de nerviosisme, o estrènyer els punys en senyal de ràbia (o motivació).
- ◆ *Gestos reguladors de la interacció*: Són moviments produïts per qui parla o escolta, amb la finalitat de regular les intervencions en la interacció. Són signes per prendre o acabar el torn de paraula en la conversació, en definitiva, per moderar la conversa. Poden ser utilitzats per frenar o accelerar l'interlocutor, indicar que continuï, fer patent que s'està parant atenció al que es diu o indicar que s'ha de cedir el relleu en la conversació. Els gestos reguladors més freqüents solen ser les inclinacions del cap i la mirada, amb diferents finalitats segons l'ús que se'ls doni.
- ◆ *Gestos d'adaptació*: S'utilitzen per controlar emocions que volem ocultar. S'utilitzen en tant que el nostre estat d'ànim no correspon al context situacional en què es troba, de manera que no podem expressar el que sentim realment. Davant d'aquesta situació, s'experimenta una sensació incòmoda, que no pot romandre dins nostre i s'acaba manifestant per mitjà d'aquests gestos adaptadors, que no són res més que una forma d'adaptar-nos a aquella situació. Són adaptadors gestos com fregar-se la mà pel coll en situacions de tensió o vergonya.

### **3.3.1.3. Expressió facial**

L'expressió facial és el mitjà més ric de què disposem per comunicar no-verbalment, ja que el rostre, a més d'expressar les nostres emocions, també serveix com a regulador de la interacció. La nostra varietat d'expressions i gestos facials fa que part de la comunicació que transmetem a través de la cara

s'escapi a la percepció conscient del receptor, però no a la inconscient. Està científicament demostrat que en les impressions que obtenim dels altres hi intervé el subconscient, ja que aquestes impressions estan influïdes pels gestos que semblen imperceptibles, com ara la sudoració, la dilatació de les pupil·les o les microexpressions, que són uns gestos facials momentanis molt difícils de percebre, de només algunes centèsimes de segon, que ocorren quan es tracta de reprimir alguna emoció. A més, dins de l'expressió facial trobem interessants camps com la mirada i el somriure, sobre els quals s'ha escrit molt.

### La mirada

La mirada, tot i trobar-se dins de l'àmbit de l'expressió facial, se sol estudiar de manera aïllada, degut a la importància comunicativa que té per sí sola. L'estudi de la mirada comprèn diferents aspectes, entre els quals hi ha la dilatació de les pupil·les, la freqüència de parpelleig, el contacte ocular i la forma de mirar. Tot i que els ulls no disposen de tanta versatilitat com la resta del rostre, la mirada té un paper molt destacat i aconsegueix diferents funcions. Les més rellevants són les següents:

- ◆ *Regula l'acte comunicatiu*: amb la mirada podem indicar que el contingut d'una interacció ens interessa o ens avorreix.
- ◆ *Font d'informació*: utilitzem la mirada per obtenir una informació visual que complementi la informació auditiva.
- ◆ *Expressió d'emocions*: tot i que podem saber l'estat d'ànim d'una persona sense necessitat de mirar-la als ulls, quan les mirades es troben no només obtenim informació complementària, sinó que l'altra persona sap que coneixem els seus sentiments.
- ◆ *Definidora del tipus de relació*: quan dues mirades coincideixen, també es comunica el tipus de relació que existeix entre els individus, així com l'intent per evitar la mirada.

La freqüència amb què mirem el nostre interlocutor és un indicador d'interès o atracció. Per tant, evitar el contacte ocular o mantenir-lo només fugaçment

impedeix rebre retroalimentació, fet que malmet l'acte comunicatiu i dona peu a generar una mala impressió de qui defuig la mirada.

### El somriure

El somriure és més senzill d'interpretar que la mirada, però el seu efecte és prou notable: s'utilitza per disminuir les situacions de tensió, ja que és una mostra de simpatia, alegria o felicitat. Un somriure atrau un altre somriure per part dels altres, alhora que amenitza situacions incòmodes i descarrega les tensions del moment. A grans trets, s'han identificat tres tipus de somriure, fins al moment:

- ◆ *Somriure de Duchenne.* S'anomena així perquè va ser descobert per l'investigador Guillaume Duchenne. És el somriure més estudiat, i respon a un moviment involuntari dels músculs que es troben a prop de la boca, després d'haver experimentat una emoció genuïna.
- ◆ *Somriure professional.* És un somriure expressat per mostrar cordialitat o una suposada amabilitat. En aquest cas, el moviment implica voluntarietat, ja que l'acció no respon a un estímul natural.
- ◆ *Somriure sardònic.* Condició mèdica produïda per algunes malalties, en les quals els músculs facials es contrauen i es mostren les dents del pacient. Aquest tipus no és veritablement un somriure, sinó que es tracta d'un estat mèdic.

Cal afegir que, per a molts experts, no només hi ha aquests tres tipus tan senzills de somriure. Per exemple, el catedràtic en psicologia Paul Ekman va realitzar una tesi en què defensava i argumentava que l'ésser humà tenia fins a quaranta tipus de somriures diferents.

### La universalitat de les emocions

Malgrat les barreres frontereres i culturals que existeixen al món, Paul Ekman, després d'haver fet estudis en diferents indrets (fins i tot en una tribu quasi prehistòrica de Papua Nova Guinea), ha establert que les principals emocions

són universals, és a dir, que les emocions més importants -que són l'alegria, la tristesa, la ira, la por, la sorpresa i el fàstic- eren expressades de la mateixa manera a tot arreu.

Aquest fet ha permès elaborar una espècie de patró facial en cadascuna d'aquestes emocions i les seves variants. Se sap que quan experimentem tristesa, generalment les nostres celles s'arquegen i els nostres llavis baixen. Així i tot, encara no s'ha descobert el per què. Seguint el mateix exemple de la tristesa, per què les celles s'arquegen i els llavis baixen? La resposta no és senzilla, ja que la nostra cara i bust reuneixen 43 músculs, que ens permeten mostrar fins a 10.000 expressions diferents. La raó per la qual es mouen i es combinen d'una manera i no d'una altra segons les emocions que sentim encara és desconeguda, i la causa d'aquesta desconeixença recau en el fet que aquestes expressions són involuntàries, estretament lligades a la connexió elèctrica neuronal. Es coneix que el sistema límbic, que és la part del cervell on es processen les emocions, està en constant interacció amb el còrtex cerebral, que regula el moviment. Una transmissió de senyals d'alta velocitat permet que el sistema límbic i el neocòrtex treballin junts, i és això el que explica que el nostre rostre canviï després de rebre un estímul emocional. El fet que estiguin connectades les nostres emocions amb les nostres reaccions fisiològiques és objecte d'estudi de la neuropsicologia, una ciència específica que combina neurologia i psicologia.

### 3.3.2. Parallenguatge

El comportament lingüístic està determinat per dos factors: el codi i el missatge. Tot i així, existeixen variacions lingüístiques, entre les que es troben: l'idioma, la formalitat del registre, el contingut del que es vol comunicar, l'elecció de temps verbals... D'altra banda, existeixen una sèrie de variacions no lingüístiques, com el ritme, el to o el volum de la veu, que responen a un patró d'involuntarietat, encara que, igualment, també serveixen per comunicar. Aquestes variacions no lingüístiques s'encarrega d'estudiar-les la paralingüística o parallenguatge. Aquest camp de la comunicació focalitza en aquells tipus de senyals que

acompanyen a una emissió pròpiament lingüística, i que transmeten informació addicional, precisen, reafirmen o, fins i tot, poden arribar a contradir el missatge d'aquesta emissió lingüística.

- ◆ *La intensitat de la veu*: La intensitat o el volum són un indicador de la importància que li donem a una certa cosa, o el convenciment amb què parlem. D'aquesta manera, un volum alt imprimirà més redundància al nostre missatge, ressaltant els aspectes que no volem que siguin omesos, mentre que un volum baix serà un símptoma de baixa autoestima o confiança, cosa que complicarà la credibilitat del missatge.
- ◆ *L'entonació*: Representa la millor manera de mostrar la vertadera intenció del que expressem oralment. És l'adequació del to de veu a les nostres emocions. Sense una entonació adequada, no sabríem quan un comentari és irònic, o el grau d'enuig o irritabilitat que pot tenir una persona al parlar, o ni tan sols quan ens estan formulant una pregunta.
- ◆ *La velocitat*: La velocitat és el temps que es triga a emetre els enunciats i, per tant, és un sinònim d'activitat neuronal en l'àmbit lingüístic. Una major velocitat implicarà més nerviosisme o entusiasme a l'hora de entonar un missatge, mentre que una velocitat més lenta és indicador de tranquil·litat i calma. Com a dada cal apuntar que, en termes generals, les dones parlen més ràpid que els homes, i també més atropelladament.
- ◆ *El plorar i el riure*: Sens dubte, accions paralingüístiques com el plorar i el riure donen informació essencial sobre els sentiments de l'emissor.
- ◆ *El ritme*: És l'estructura o, per dir-ho d'alguna manera, la musicalitat que guarda el missatge. Mentre que un ritme lent i monòton revela un rebuig al contacte, un de viu i càlid està vinculat a una persona amiga del contacte i la conversa.
- ◆ *La fluïdesa*: Deixant de banda patologies mèdiques relacionades amb les llengües, com ara el tartamudeig o la dislèxia, la capacitat de parlar fluidament, sense entrebancs, adverteix sobre la comoditat i seguretat amb què es troba el parlant en una situació determinada.

- ◆ *El timbre*: Malgrat que no té cap voluntat de comunicar, ja que no el controlem conscientment, el timbre de la veu és advertit pel receptor, i serà dels primers elements paralingüístics que li donarà una impressió sobre el parlant.
- ◆ *El control d'òrgans respiratoris*: Tot i que sembla irrellevant, la nostra respiració també és percebuda pel nostre interlocutor, sobretot si l'exterioritzem massa. La respiració, igual com la paraula, ha de transcórrer fluïda per causar una impressió de seguretat i calma. Una respiració entretallada genera la impressió d'una persona insegura amb sí mateixa.
- ◆ *El silenci*: Tot i que no ho pugui semblar a primera vista, el silenci també és un element paralingüístic, ja que acompanya les emissions verbals, d'una manera o altra. Saber controlar els silencis, el moment idoni per realitzar-los i durant el temps just és essencial per mantenir una bona comunicació. No només és important pel sol fet que interrompre una intervenció de l'interlocutor malmet l'acte comunicatiu, sinó que l'ús del silenci també té un rol destacat mentre nosaltres parlem. Es tracta, igual com el volum, d'una manera d'aplicar redundància al nostre missatge, donat que un silenci col·locat en el moment adient dóna més èmfasi a les paraules que s'han pronunciat just abans. A més, també és útil per regular la nostra velocitat i així sentir-nos més segurs del que diem.

### 3.3.3. Proxèmica

L'antropòleg Edward T. Hall (1963) va ser qui va iniciar l'estudi sistemàtic del tema, quan va investigar els espais més fixos o més flexibles que utilitzaven les persones en comunicar-se. Així, va ser el primer a referir-se a la proxèmica com “les distàncies mesurables entre les persones mentre interaccionen entre si”, i des d'aleshores, la proxèmica ha assolit un cert estatus i és estudiada per la Comunicació no Verbal. Així doncs, la proxèmica es refereix a l'ampli conjunt de comportaments no verbals (definitos per les diferents cultures o tipus de relacions personals) que estan relacionats amb la utilització i estructuració de l'espai immediat de la persona, i com aquest ús condiciona el missatge, però

sobretot les relacions interpersonals. Per a la proxèmica, hi ha dues principals àrees d'estudi: estudis relacionats amb l'espai personal i estudis sobre la conducta territorial humana.

### **3.3.3.1. Estudis sobre l'espai personal**

L'espai personal es defineix com l'espai que ens envolta, l'equivalent a la nostra intimitat, i al que només entren aquells que els ho permetem (tret de circumstàncies especials). Hi ha quatre formes d'espai interactiu d'acord amb la proxèmica:

- ◆ *Espai Íntim (15-45cm)*: És el més guardat per cada persona. Per a que aquest apropament es doni, les persones han de tenir molta confiança, i en alguns casos estaran sentimentalment units. És la zona dels amics, parelles i de la família.
- ◆ *Espai Personal (45-120cm)*: Aquesta distància es dóna a la feina, reunions, assemblees, festes, conversacions amistoses... És l'espai que utilitzem per interactuar amb coneguts, però sense una confiança important.
- ◆ *Espai Social (120-360cm)*: És la distància que ens separa dels desconeguts. S'utilitza amb persones amb les quals no tenim cap relació amistosa o que no coneixem bé. Un bon exemple és el de la dependenta d'un supermercat.
- ◆ *Espai Públic (més de 360cm)*: No té un límit definit, ja que és la distància idònia per dirigir-se a un grup de persones. En aquest cas, el to de veu és alt i, teòricament, hauria de ser ferm. És l'espai que usem en conferències o col·loquis.

L'espai personal es pot estudiar des de dos enfocaments: la proximitat física durant la interacció i el contacte personal.

Respecte de la proximitat, existeixen molts factors que la poden alterar, no només culturals, sinó també socials, situacionals i personals. En general, cada individu disposa d'un espai personal i implícit al seu voltant, que en trencar-se per algú durant la interacció (a vegades, fins i tot, per nosaltres mateixos, en una situació d'aglomeració, per exemple), ens produeix una sensació

d'incomoditat. Aquest espai intrínsec pot variar segons el tarannà de la persona, el context en què es trobi o el seu interlocutor.

El contacte físic, d'altra banda, és més probable en unes situacions determinades. Per exemple, és més probable quan algú dóna consell o informació que quan el rep, en intentar persuadir a algú, en expressar entusiasme, en escoltar les preocupacions dels altres... Tot i que, paradoxalment, la proximitat sol ser menor entre les dones que entre els homes, normalment són els homes els qui inicien el contacte físic. Generalment, qui inicia el contacte sol ser aquell que té un estatus més elevat o una posició superior a l'altre. En general, el contacte personal és una manera de fomentar el plaer mutu, amb el qual es promouen les reaccions favorables amb els altres. Així i tot, no cal abusar del contacte corporal, cal fer-lo en la quantitat i el moment adequats, especialment quan la relació amb els interlocutors sigui més formal, ja que es podria donar la imatge que no sabem respectar l'espai íntim de les persones.

### **3.3.3.2. Conducta territorial humana**

Els estudis sobre el tipus d'espai que necessita la gent per viure raonadament bé, han demostrat que certs dissenys de cases afavoreixen més que d'altres les disputes entre veïns. D'aquest tipus d'estudis ha sorgit el concepte "d'espai defensable", que és l'espai que cadascú necessita per viure, i que defensem contra tota intrusió no desitjada per part d'altres persones. Aquesta conducta, pròpiament animal i primària, és una mena d'instint, per dir-ho així, que ens prevé de perills que puguin afectar el nostre territori i que puguin malmetre la nostra manera de viure.



### 3.4. La Comunicació no Verbal virtual

Des de l'entrada d'Internet a la nostra vida quotidiana, espais com els xats i les xarxes socials han pres un destacat paper dins la comunicació i la interacció amb la societat, amb especial influència entre els joves i adolescents d'entre 12 i 25 anys. Dins d'aquests sistemes de comunicació, trobem que la comunicació no verbal també pot jugar un rol important, tot i que en aquest cas no és, ni molt menys, tan decisiu com ho pot ser en un procés comunicatiu presencial. Això és degut al fet que, en l'àmbit virtual, som molt més conscients del factor no verbal que en una situació cara a cara, fet que ens dóna la possibilitat de suprimir els elements que poguessin resultar incongruents amb la informació verbal. Els elements no verbals que interfereixen en una comunicació via Internet són, bàsicament, dos grups: les emoticones, que formen el que podríem anomenar una "kinèsica virtual", ja que són una representació del rostre humà, i un reduït grup d'elements paralingüístics que modifiquen la comunicació. És de sentit comú afegir que l'ús, tant de la kinèsica com del parallenguatge virtuals, es redueix a aquelles conversacions amb un alt nivell d'informalitat on, en la majoria dels casos, l'emissor sigui molt expressiu o tingui una necessitat inconscient de comunicar no-verbalment.

#### 3.4.1. Kinèsica virtual

Els missatges que circulen per Internet contenen unes icones que transmeten emocions o sentiments dels participants, anomenades *emoticones* o *smilies*. Aquests pictogrames, que combinen lletres i símbols del teclat, representen de manera esquemàtica els gestos i expressions facials. Hi ha unanimitat en quant a establir una relació entre emoticones i expressió facial. Les emoticones més conegudes i utilitzades són les que estan exposades a continuació:

:-) :) – Somriure

:-( :( – Tristesia

:-S :S – Confusió

:-D :D xD – Somriure ampli o riure

:-P :P – Llengua fora

:-\* (K) – Petó

↗.↗ – Mirada inquisitiva o desconfiança

:-@ :@ – Enuig

De tots aquests tipus, els principals usos que tenen els *smilies* com a substituïts del nostre rostre dins la conversació són els següents:

#### ➡ Expressar les emocions de l'emissor

(1) Saps què? He tret excel·lent a filosofia! :-D

(2) Jo l'he suspès :-(

En aquest cas, tant l'individu 1 com l'individu 2 reafirmen les seves paraules donant-li al receptor una imatge facial a la qual associar-les i, per tant, conèixer els sentiments que l'emissor vol transmetre. La icona :-D representa una marcada expressió de felicitat, la felicitat d'haver obtingut un bon resultat que possiblement no s'esperava, mentre que :-( té la funció contrària: busca que compadeixin l'emissor, ja que aquest no té cap necessitat aparent d'expressar el que sent conscientment.

#### ➡ Interpretar el missatge

(1) Saps què? He tret excel·lent a filosofia!

(2) Això ha estat sort! :-P

També coneguts com a indicadors d'ironia i humor, aquest tipus d'emoticona (:-P) marca com s'ha d'interpretar el missatge. Sense aquest suport que mostri la nostra intenció de bromejar, l'oració podria ser confosa i es podria prendre al peu de la lletra. En una conversació presencial, qualsevol insult o comentari irònic pot perdre tota la seva càrrega ofensiva depenent de l'entonació i el context. En un xat, en canvi, la pèrdua de la càrrega ofensiva compta amb un recurs explícit: l'emoticona.

### ◆ **Mostrar complicitat**

(1)No t'explicaré res! Ets un xafarder

(2)Va! Digues-m'ho! Segur que (3) ho sap!

(3)Jo? Jo no sé res! Oi que no, (1)? ;-)

Aquest cas mostra com el tercer individu pica l'ullet ;- ) a l'individu número 1 com dient-li “tu ja m'entens”, indicant-li així que ell sap el seu secret, una informació compartida que (3) no revelarà. Tot i que el gest també és visible pel segon individu, aquest està clarament destinat a (1), en un clar senyal de complicitat.

### ◆ **Preservar la imatge**

(1)Un ratolí, després d'haver vist un rat-penat, corre cap a la seva mare i li diu: “Mare, mare! He vist un àngel!”

(2)Quin acudit més dolent! Jajaja :-)

Aquest grup esta conformat per aquelles emoticones que tenen com a funció atenuar els acte amenaçadors de la pròpia imatge (A.A.I.). En aquesta ocasió, malgrat que l'individu 2 afirma que l'acudit ha estat dolent, riu. Aquesta acció és el que s'anomena una “estratègia de cortesia”, en què :- ) indica que hem de desfer la contradicció entre la paraula “dolent” i el fet que (2) rigui.

### ◆ **Amenaçadors de la imatge**

(1)Ja m'han dit que vas caure jajajaja xD

(2)Si, si, no cal que m'ho recordis...

L'ús d'aquestes emoticones contribueix a expressar un caràcter de burla dels missatges, de manera totalment oposada a les emoticones preservadores de la imatge. Amb aquests “smilies” el que fem és violar alguns dels principis de cortesia, però degut al caràcter lúdic dels xats, aquesta transgressió no té cap conseqüència greu. El aquest determinat cas, (1) es riu de la desgràcia aliena; per tant, la icona xD es tracta d'un A.A.I.. A Internet, com també en les conversacions presencials, es donen excessos de confiança.

### 3.4.2. Parallenguatge virtual

Per sorprenent que sembli, després d'haver estudiat la interacció i els missatges propis de la comunicació d'Internet, he conclòs que la comunicació cibernètica també disposa d'un aspecte que podem qualificar com a "parallenguatge virtual". Igual com en el cas de la paralingüística, aquest àmbit de treball és un complement de la comunicació pròpiament lingüística, que l'acompanya i modifica, en major o menor grau, el seu significat o intencionalitat. La diferència recau en què aquesta paralingüística es troba en el llenguatge escrit mitjançant eines de comunicació virtual. És important remarcar que no sempre trobarem un aspecte paralingüístic en tots els missatges enviats via Internet, sinó que només el podem advertir en algunes conversacions bastant concretes, sobretot en xats. El perfil de l'usuari que utilitzi recursos paralingüístics serà el d'un adolescent acostumat a aquest tipus de comunicació informal, molt expressiu, amb un caràcter feble i possiblement amb trets infantils. Així doncs, la identificació d'elements de l'àmbit paralingüístic virtual és menys comú que la de l'aspecte kinèsic.

Els elements que formen el parallenguatge virtual, moltes vegades són emprats inconscientment (que és quan esdevenen un indicador paralingüístic relativament fiable), i això és degut a la pràctica o costum d'escriure mitjançant la xarxa que poden arribar a tenir els joves o adolescents. Els esmentats elements del parallenguatge són els següents:

- ◆ **Signes d'exclamació i interrogació.** Aquests dos elements són, amb tota certesa, els més comuns i més utilitzats per tot tipus de perfils, ja que són indicadors de l'entonació amb la qual s'ha d'interpretar el missatge.
- ◆ **Ús de majúscules.** La utilització de les lletres en majúscula és un clar exemple de redundància, en el qual volem remarcar alguna cosa del missatge. En aquest sentit, aquest factor és molt similar a l'ús d'exclamacions. L'element en majúscula sol ser interpretat com un crit o com que es tracta d'una qüestió molt important.
- ◆ **Temps de retroalimentació.** Normalment, depenent del temps que es prengui una persona per contestar, s'haurà rumiat més o menys la resposta. Si

el temps de reacció és molt llarg, probablement vulgui dir que la resposta ha estat posada en dubte, fet que ens farà dubtar de la seva certesa; i a la inversa, si la resposta és immediata pot ser un símptoma de sinceritat. Tanmateix, és molt important no generalitzar i no establir cap teoria immutable sobre aquest aspecte, ja que el nostre interlocutor pot haver-se absentat un parell de minuts abans de contestar, cosa que podria interpretar-se equívocament. Així doncs, aquest es tracta de l'element més relatiu de tots, ja que no es pot conèixer l'estat ni l'activitat de l'interlocutor en cada moment.

◆ **Repetició vocàlica.** Una de les característiques més curioses que he advertit és el fet que, sovint, existeix una repetició vocàlica quan l'estat d'ànim de l'emissor és positiu. Si, per exemple, a una persona amb una escriptura molt expressiva i intensa que es trobi de molt bon humor li formuléssim la pregunta “què tal?”, l'individu en qüestió possiblement contestaria “béeee”, repetint les vocals com a manera de reafirmar la seva resposta amb èmfasi.

Per contra, es produeix l'absència de vocals quan l'estat d'ànim d'una persona (amb el mateix perfil esmentat al paràgraf anterior) no és l'òptim. Si a aquesta persona, trobant-se en un estat anímic negatiu, li féssim la mateixa pregunta “què tal?”, seria probable que la resposta fos “bé...” o simplement “b...” (possiblement acompanyat de punts suspensius). Això es deu al fet que l'èmfasi, l'entusiasme i, per tant, les ganes d'escriure en aquest cas, varien en funció de l'estat anímic en què es trobi una persona.

Tot i així, altre cop no ens hem de confiar sempre del que s'acaba d'explicar, ja que hem de basar els nostres resultats en la coneixença que tenim sobre l'interlocutor i la seva tipologia d'escriure. També és molt important conèixer el context situacional en el qual es troba l'emissor, ja que si té pressa o està nerviós també intentarà escriure el mínim possible per acabar abans. A més, en aquest camp resulta fàcil enganyar i teclejar unes vocals d'afegit quan en realitat l'estat emocional no és bo, però això ja depèn de l'activitat subconscient i de l'honestedat de cadascú.

◆ **Ús de punts suspensius.** L'ús dels punts suspensius es tracta d'un altre element molt comú en tot tipus de persones i estereotips que escriuen a la

xarxa. Indiquen l'entonació amb la qual s'ha d'acabar una oració, expressen dubte i també donen a entendre coses que no queden paleses per escrit. A Internet, però, els punts suspensius se solen utilitzar en excés, i algunes d'aquestes vegades tenen una connotació negativa o, si més no, pessimista. Podem veure aquesta realitat en el mateix exemple citat a l'apartat de la repetició vocàlica (“bé...” o “b...”). Teòricament, no hi ha cap necessitat d'afegir aquesta puntuació al final de l'oració, però l'emissor, inconscient o conscientment, té una necessitat de consol, que l'interlocutor s'interessi pels seus afers, i per això afegeix els punts suspensius.

◆ **Error tipogràfic.** Els nombrosos errors en la tipografia o escriptura mitjançant el teclat normalment són un sinònim de nerviosisme, dubtes o fins i tot de mal humor; tot i així, una bona escriptura no té per què significar serenitat, confiança o alegria. Altre cop, no hem de establir cap teoria universal, ja que hem de basar les nostres conclusions en funció de si sabem si la persona que ha comès els errors és propensa a fer-los, o si no té molta traça escrivint amb un teclat, etcètera.

◆ **Font.** Per últim, i probablement en menor grau d'importància, trobem la font de la lletra, és a dir, el tipus de lletra que fem, els colors i els efectes que l'acompanyen. El grau d'agressivitat o passivitat d'aquests trets pot donar-nos una informació aproximada sobre el caràcter de la persona que utilitza la font en qüestió. És per aquest poc efecte que molts xats o vies de comunicació per Internet ni tan se vols incorporen l'opció de canviar la font, fet que mostra la poca rellevància que la font té sobre la interacció i el procés comunicatiu.

---

## 4. ANÀLISI DE LA COMUNICACIÓ NO VERBAL

---

### 4.1. Com analitzar el comportament no verbal

Hom pot afrontar la comunicació no verbal, com a mínim de tres formes. Es pot intentar evitar tots els actes no verbals que podrien significar quelcom en la interacció, per tal que no es notin. Aquest comportament suposaria iniciar cada interacció amb molta tensió, o d'una forma poc expressiva. Hom també pot sentir-se alliberat en reconèixer com mostra obertament les seves emocions i adonar-se que la gent coneix coses d'altres intuïtivament. I per últim, una altra opció és sentir-se simplement despreocupat en prendre consciència que és inevitable comunicar algun missatge, que aquest missatge ja es capta intuïtivament i que, en realitat, ningú manté una interacció pendent de fixar-se en cada comportament no verbal i analitzar el seu significat, a no ser que es tracti d'un moviment realment inusitat.

La investigació no verbal no està tan desenvolupada com per poder fer afirmacions clares en forma de recepta respecte al significat emocional indubtable de cada comportament no verbal, però aquesta conducta sí que dóna senyals i és l'expressió d'intencions emocionals; d'aquí sorgeix la importància per a un psicòleg de comprendre el seu paper en la interacció.

L'anàlisi de la comunicació no verbal requereix tenir en compte quatre criteris bàsics:

- ◆ Cada comportament no verbal està ineludiblement associat al conjunt de la comunicació de la persona. Fins i tot un sol gest és interpretat en el seu conjunt, no com a un element aïllat pels membres de la interacció.
- ◆ Hem d'analitzar cada comportament no verbal no només des d'un sol punt de vista, sinó que la utilització de diversos enfocaments ens aporta una informació molt més completa i fiable. És a dir, que l'estudi de la conducta l'hem de fer,

principalment, des de tres òptiques diferents: kinèsica, paralingüística i proxèmica, però també podem observar aspectes de la vestimenta i aparença física, o aspectes olfactius, si es té l'oportunitat.

- ◆ La interpretació dels moviments no verbals s'ha de fer en quant a la seva congruència amb la comunicació verbal. Normalment, la intenció emocional es deixa entreveure pels moviments no verbals i, intuïtivament, som capaços de sentir la incongruència entre aquest comportament no verbal i el que verbalment se'ns diu. La comunicació no verbal necessita ser congruent amb la comunicació verbal i a la inversa, a fi que no distregui l'atenció de l'interlocutor i la comunicació total resulti comprensible i sincera.
- ◆ L'últim criteri d'interpretació del sentit de la comunicació no verbal és la necessitat de situar cada comportament no verbal en el seu context comunicatiu, fet que podria contribuir també a advertir una comunicació incongruent.

Tothom tendeix a interpretar el que l'altre ha volgut dir realment, però més que aprendre a interpretar cada element de la comunicació no verbal, el més important és prendre consciència de la seva importància en la interacció. L'estudi de la comunicació no verbal pot generar la sensació que s'està més capacitat per encertar. Amb això es pot cedir a la temptació d'interpretar cada gest i, fins i tot, es pot aconseguir percebre pistes del comportament dels altres. Tot i així, s'ha de ser conscient, ja que la comunicació humana és extremadament complexa (no té regles fixes i simples) i, en absència de regles definides, tots tenim una tendència a veure solament el que ens interessa percebre. Aquest fet, però, no ha de negar que, si després de la pràctica i l'experiència som capaços de sentir intuïcions sobre les intencions emocionals d'algú, ens deixem portar per aquesta impressió, sobretot si som capaços d'especificar quins moviments corporals ens han portat a aquest raonament.



## 4.2. Anàlisi pràctica

*Els vídeos o imatges que a continuació seran sotmesos a anàlisi i comentats es troben al CD-ROM adjunt a aquest treball.*

### ***Vídeo número 1: El doctor Sergio Rulicki en un plató de televisió***

En el primer vídeo apareix el doctor Sergio Rulicki, doctorat en Ciències de la Comunicació Social i en Antropologia per la Universitat de Buenos Aires. Per tant, teòricament, es tracta d'una persona conscient de la majoria dels seus gestos i detalls que comunica no verbalment, és a dir, un model a seguir en quant a conducta no verbal es tracta. En aquesta ocasió, es troba en un plató de televisió, o el que és el mateix, en un espai proxèmic públic, obert a tothom. El primer que advertim quan el doctor pren la paraula és la contundència amb què parla, la seguretat de les seves paraules, el seu ferm to de veu i també com reafirma el missatge verbal mitjançant gestos il·lustratius, com ho és fer senyal de pausa amb les mans quan està parlant "d'anar poc a poc". Així doncs, el doctor Rulicki parla amb convenciment i sense dubtes, que és un primer pas molt important per comunicar a les masses de gent.

La seva posició es mostra oberta en tot moment, disposada a mantenir el contacte comunicatiu, i per això es recolza còmodament amb les cames i els braços oberts quan ell parla, però sempre mantenint un pla d'igualtat amb el seu cap. A més a més, és important destacar que Rulicki és totalment conscient que es troba en una situació pública, i és per aquest motiu que, de tant en tant, gira el cap per comunicar a les persones que es troben a la seva dreta, tot i que la seva orientació segueix essent dirigida a la presentadora principal, que és qui li fa les preguntes. Quan parlen els entrevistadors, però, el doctor s'inclina cap endavant, arqueja les celles i obre lleugerament la boca, com a mostra d'interès. Com a afegit, regula conscientment la interacció mitjançant gestos reguladors, com ara assentir amb el cap mentre la presentadora està parlant per fer-li saber que està atent a les seves paraules.

Menció especial requereix el col·laborador que es troba assegut a la dreta de l'antropòleg. Tot i trobar-se en un espai de cara al públic, el que es vol

representar en el programa és una situació comunicativa en un espai social, en la qual un grup de persones parlen còmodament entre elles. Sigui com sigui, aquest col·laborador interfereix dins l'espai íntim de Sergio Rulicki mitjançant el contacte físic, un contacte que acompanya un inoportú comentari de caràcter còmic. Aquest fet d'agafar-lo del braç, potser impulsat pel tarannà extravertit llatinoamericà o potser per la manca de sensibilitat o serietat de l'individu, provoca que el doctor se senti cohibit, impedit-li fer cap gest amb la seva mà dreta. Arran d'aquest comentari, es pot apreciar que l'entrevistat abaixa el cap, tanca els ulls (amb el que perd el contacte visual) i acaba la seva frase recordant el que li ha dit el col·laborador amb un to diferent, més baix, que és un gest d'adaptació a la situació, fet que pot denotar vergonya o tractar-se d'una manera de amagar la lleu irritació que ha sentit quan el membre del programa frivoltzava amb el tema.

Per últim, quan l'entrevista finalitza, el doctor Rulicki dedica un cortès somriure a la presentadora. Tot i així, es tracta d'un somriure no Duchenne, és a dir, un somriure de cordialitat, fals. És molt difícil veure per què és així, ja que el doctor té un gran coneixement sobre el tema i sap fingir-lo francament bé: a més d'arquejar i elevar la boca, també eleva els pòmuls i les parpelles inferiors; per contra baixa les celles i es produeixen arrugues al voltant dels ulls. Aquesta és la definició per excel·lència d'un somriure Duchenne (també anomenat genuí), que Rulicki escenifica a la perfecció i, per aquesta raó, és complicat percebre per què el seu somriure no ho és. El primer signe que ens indica que és fals és que durant tota l'entrevista no ha somrigut cap vegada, i aquest últim gest suposadament espontani al final del programa resulta sospitós; el factor més subtil és el fet que el somriure està dividit en dos parts, com si fossin dos passos a seguir: una en la que somriu només amb la boca (clarament no Duchenne) i una altra part en la que somriu més àmpliament també amb els ulls (perfecta imitació del somriure genuí); finalment, el gest més clar és que el seu rostre està totalment relaxat dos segons després de somriure, fet que deixa palesa la intencionalitat cordial del somriure.

### **Vídeos número 2, 3, 4 i 5: El discurs polític d'Obama i la seva evolució**

És conegut que el *meeting* polític és una eina de persuasió i de comunicació de masses importantíssima, sobretot en un país com els Estats Units d'Amèrica, la primera potència econòmica mundial. Per això, dedicaré una part dels comentaris al discurs polític, a l'art de l'oratòria i les estratègies de persuasió política, en les que la impressió que es dona té tanta rellevància que pot arribar a eclipsar el missatge que es vol transmetre, si aquesta imatge és negativa. En concret, analitzarem l'evolució del llenguatge no verbal de Barack Obama, actual president americà i premi Nobel de la Pau 2009, dividint aquest desenvolupament en tres etapes: una primera, en la que era senador d'Illinois, per tant, un càrrec d'importància però en un segon pla, fora dels focus d'atenció; la segona etapa, ja en un primer pla, és la campanya electoral, en la qual la seva intencionalitat és la de recaptar el major nombre de votants, tot causant una bona impressió; finalment, la tercera etapa fa referència a la època més contemporània, en la que és president dels Estats Units i ja no ha de demostrar res, sinó conservar la seva imatge.

En el primer cas, el vídeo número dos, tenim Barack Obama en plena campanya pre-electoral de 2004, en la que ell era senador i donava el seu suport al candidat demòcrata John Kerry. El discurs que fa té lloc en una convenció demòcrata, així que, degut a la situació, Obama es mostra totalment alliberat i quíestèsic, és a dir, que gesticula molt, ja que l'ocasió no li fa tenir pressió. El que més destaca en la primera impressió quan ell entra a l'escenari és la seva bona presència, fet que es requereix entre els polítics per causar un bon efecte visual, i raó per la qual es contracten assessors d'imatge, que controlen minuciosament cada moviment i cada detall de l'aspecte i el comportament del polític.

El que fa de Barack Obama un polític convincent i amb un poder molt influent entre les masses és la seva gran capacitat per a l'oratòria. Aquesta habilitat l'aconsegueix en mantenint un ritme àgil i dinàmic del discurs, sense fer-lo feixuc; fa que no sembli preparat, sinó que es doni la impressió que les paraules realment surten espontàniament, gràcies al to de veu i l'expressivitat facial; també és important notar com projecta la veu a tothom amb seguretat,

mantenint una posició corporal ferma i amb autoconfiança. Tot això posat al servei d'un mateix fi: persuadir al públic. A més a més d'aquestes característiques d'imatge i comunicació, el senador Obama gesticula sovint amb les dues mans i de maneres diferents, fet que impregna de dinamisme les seves paraules; en afegit, la disposició del seu cos presenta un sagital superior, que és com s'anomena a l'acció de mantenir el cap alt, mostra de seguretat en un mateix i, fins i tot, de desafiament al món.

Ja a la següent pel·lícula (vídeo número 3), la situació és molt més tensa, ja que Obama es troba en un intens debat amb John McCain, candidat opositor a la presidència dels EUA. Tot i així el candidat afroamericà es mostra notablement més àgil verbal i no verbalment que el seu rival republicà que, per contra, està tens en excés. La diferència respecte a l'anterior vídeo és el context en què es troba, ja que en l'anterior ocasió es tractava d'un *meeting* demòcrata en el qual Obama tenia un paper secundari; en aquest cas l'actual president és el protagonista d'un debat que està essent àmpliament seguit a tot el món, és a dir, una situació molt més seriosa. Degut a aquest canvi contextual, el comportament no verbal s'adapta a la situació, de manera que en aquest film, Obama no es mostra tan quíestèsic i expressiu com a l'altra pel·lícula, en la que utilitza uns elements més exagerats.

Per fortuna per als interessos d'Obama, McCain és encara més reticent a l'hora d'expressar-se corporalment, ja que és bastant pitjor orador que Barack Obama: mostra un sagital inferior (cap abaixat), la seva fràgil veu titubeja i fa algun tartamudeig, parpelleja en excés (com a signe adaptador per ocultar el nerviosisme) i la seva postura és molt rígida, inflexible, cosa que denota inseguretat.

Aquesta diferència mostrada entre els dos candidats no va passar desapercebuda per l'audiència, i tant els temes parlats al debat com l'actitud que ambdós van mantenir al llarg de l'acte van ser els factors decisius per a que Obama guanyés les eleccions i fes palesa la seva superioritat com a comunicador.

Producte d'aquesta segona etapa també és el vídeo número 4, que és un

discurs fet a l'estat de New Hampshire per l'encara candidat del partit demòcrata. Aquesta gravació mostra un comportament bastant similar al de la seva primera etapa com a senador, ja que la intenció aquí és la de recollir el major nombre de votants possibles, mitjançant una conducta no verbal amb la que el públic pugui sentir-se més identificat, una conducta arrelada a la idea de "canvi" que promou el candidat Obama. Per això, els gestos seran més exagerats que, per exemple, al debat amb John McCain, es buscarà el sensacionalisme i el to de veu tindrà algunes connotacions més pròpies d'un predicador que no pas d'un polític. Cal fer menció a l'ús que fa de les pauses com a reguladores de la interacció entre ell i el públic, ja que aquestes pauses són un indicador per donar pas als crits de suport del públic, que afegeix més contundència al missatge i ajuda a que arrelhi millor entre els assistents. Tot i així, el seu comportament no és tan quinesèsic o exagerat com al vídeo número 2 ja que, si bé el missatge és el de calar fons en les masses, en aquesta ocasió ell és el centre de l'atenció: és el candidat a les eleccions i, per tant, s'espera més serietat i responsabilitat en el seu discurs.

Ja en l'última gravació (vídeo número 5), Barack Obama és el president electe dels Estats Units d'Amèrica. Aquest vídeo es tracta del discurs inaugural de la seva presidència, fet pel qual la seva conducta no verbal s'ha asserenat més, ja que en aquesta ocasió la intenció no és la de convèncer votants o persuadir, sinó la de conservar la seva bona imatge i mantenir el comportament responsable que es mereix el càrrec. Això, però, només fa referència a la seva gesticulació i altres mètodes paralingüístics (com les pauses o la intensitat), perquè el seu to de veu i la postura corporal segueixen essent contundents i assertives, fidels al tarannà del polític.

Així doncs, podem concloure que el comportament no verbal de Barack Obama a l'hora de pronunciar un discurs o fer un *meeting*, ha anat asserenant-se, per dir-ho així, durant els últims anys, conforme el càrrec que ocupava ha anat guanyant en responsabilitat i, per tant, tenint cada cop més atenció posada sobre ell. D'aquesta manera, contrastem la seva actitud de senador al 2004, amb un discurs posseïdor d'elements potser massa gràfics i exagerats, i el comportament que mostra en les seves intervencions com a president del

govern, molt més calmat i amb més dèficit gestual, però tot emmarcat dins un caràcter fort i convincent com és el del president americà.

### ***Vídeo número 6: Zapatero a “Tengo una pregunta para usted”***

La tercera anàlisi comentarà el comportament mostrat pel president de l'estat espanyol, Jose Luís Rodríguez Zapatero, al conegut programa televisiu “Tengo una pregunta para usted”. El que es tractarà, més concretament, és l'actitud que pren per enfrontar el públic i les reaccions a cada qüestió del públic, parant especial atenció a les diferents respostes no verbals que es puguin adoptar segons el que li és preguntat.

El primer tret obligat al comentari és el caminar. Durant els primers segons tenim un pla sencer del president, caminant amb una certa timidesa però, tot i així, amb un ampli somriure de cortesia (no Duchenne). El seu sagital és inferior, és a dir, el cap tendeix a romandre abaixat; tot el cos mostra una marcada rigidesa, pròpia d'una situació més aviat incòmoda; finalment, l'últim detall, més difícil de percebre, és el fet que camina amb els palmells de les mans apuntant cap endarrere, senyal d'una postura tancada.

Davant la primera pregunta, “Zp” encara està dubitatiu, raó per la qual el seu cap està inclinat cap a la dreta (està científicament provat que quan una persona inclina el cap a la dreta, vol controlar la situació; per contra, un cap inclinat a l'esquerra indica una actitud oberta i receptiva). A més d'això, el seu rostre és massa emotiu, ja que el que Zapatero intenta expressar és una expressió d'interès i preocupació per la decepció que la dona del públic li comunica. Malgrat tot, com que el gest facial està exagerat, arriba a semblar enuig o rebuig cap a la pregunta, ja que les celles estan frunzides, els pòmuls, elevats i els llavis, lleugerament arquejats. Aquesta confrontació interna del que vol comunicar i el que realment està donant a entendre es fa present en el fet que el cap estigui desviat cap a la dreta, ja que vol tenir la situació controlada.

En quant a les seves respostes, l'únic que podem destacar és que parla molt pausadament (cosa que contrasta amb els anteriors vídeos d'Obama), però amb fermesa i donant èmfasi a les paraules clau de cada oració. Aquest èmfasi

el realitza mitjançant capacitats paralingüístiques, com alçar el to de veu i fer una breu pausa després d'aquesta paraula, i també per mitjà de gestos il·lustratius de contundència, el més clar exemple dels quals es pot veure a la figura 6 (pàgina 3 de l'annex). Tot i aquesta seguretat en les seves paraules, amb el pas dels minuts, Zapatero manté el sagital inferior i, sovint, s'amaga darrere del faristol. En addició, cal destacar com a mostra d'incomoditat que, quan no gesticula, els seus braços romanen excessivament rígids.

No és fins al minut 1.21 que no trobem una altra escena curiosa des del punt de vista no verbal: és la cara de fingida sorpresa amb una marcada ironia, que fa la dona de la segona pregunta. En ella s'aprecia clarament els detalls que conformen una expressió de sorpresa, com ho són els ulls molt oberts, les celles notablement elevades, així com els pòmuls i els llavis superiors, deixant entreoberta la boca. El que imprimeix ironia a aquesta emoció és el context situacional, ja que Zapatero acaba de donar una molt vàlida resposta, però la dona sap que es tracta d'una fal·làcia, ja que els fets reals no són els que el president ha exposat; aquest exemple, el de la ironia, ens ensenya que no hem de prendre conclusions precipitades, ni enllaçar una expressió amb un significat, sinó que el que s'ha de fer és abraçar tot el conjunt per poder entendre cada part per separat.

Com a resposta a la enginyosa inquisició de la dona, "Zp" abaixa el cap, deixant un sagital inferior accentuat, mentre mira molt fixament a la dona (quan, fins ara, per a cada resposta es dirigia al públic sencer) i es frega les mans en signe d'adaptació a la inhòspita situació. Aquest comportament acompanya les paraules "No hablo con el señor Otegi", és a dir, una resposta molt poc convincent i, a més, indirecta, amb la qual cosa evita contestar directament a la pregunta. Tota aquesta reacció, en conjunt, són senyals clars de mentida o, en el seu defecte, de que no ha dit tota la veritat, una veritat que en aquest cas seria una resposta negativa i poc optimista, la qual cosa mostraria que, malgrat haver fet un bon discurs prèviament, els fets no li donen validesa.

Més tard, a la pregunta d'una tímida noia sobre si creu que el seu compromís amb els joves no ha estat el més adequat, Rodríguez Zapatero arronsa les

esquenes i apuja les celles, al mateix temps que contesta amb una pregunta. Aquest fet és una clara senyal de que se sap la resposta a la pregunta que ell mateix acaba de realitzar. A més a més, un altre cop agreuja el sagital inferior, com a mostra d'una possible vergonya o penediment. Igual que amb la pregunta anterior, el president ha evitat respondre de manera directa; en ambdós casos, el cap del govern no ha estat sincer. La noia, a més de verbalment, confirma el fracàs del govern en la seva política amb la joventut mitjançant una clara expressió de decepció i de tristesa, mentre efectua la seva segona intervenció amb el cap notablement abaixat i amb prou feines un fràgil fil de veu. El president, per la seva part, aquest cop s'anota un punt a favor quan se'n recorda del nom de la noia i el pronuncia com a vocatiu enmig d'una frase, en senyal de complicitat i apropament amb tot el públic, en general. Gràcies a això, la noia respon amb un somriure sincer (Duchenne), cosa que vol dir que realment ha funcionat el dirigir-se a ella pel seu nom i ha causat un bon efecte.

Fent un petit incís, m'agradaria senyalar l'expressió d'un home al minut 3.14, el paradigma de l'expressió de rebuig o fins i tot fàstic. Aquest home apareix amb el seu rostre immutable, disposat a no cedir a les paraules de Zapatero (fet pel qual el seu cap està inclinat cap a la dreta, ja que vol controlar la interacció). També manté un sagital superior, expressant la seva postura en contra del president, fins i tot reptant-lo. A més d'això, els seus llavis superiors estan més elevats del normal i, a més, la boca està torçada i arquejada; els pòmuls també estan aixecats i les celles, frunzides.

Cap al final de l'entrevista, un cop vista ja la conducta mostrada pel president Zapatero, ja podem analitzar alguns trets que abans eren imperceptibles i que, mitjançant la comparança, surten a la llum. Una de les característiques més interessants és que, quan parla de temes superficials i relaxats, com és el cas de quan fa menció a Rubalcaba, els seus gestos són més espontanis i el president es mostra més quíestèsic i alliberat de pressions; d'altra banda, quan respon a temes més seriosos com la monarquia (immediatament després de fer el comentari sobre el ministre d'interior) comença a parlar molt més pausadament, la seva gesticulació esdevé molt més rígida i, sorprenentment,



simètrica. El tema de la simetria, la pausa i la rigidesa segurament ha de ser degut a les hores de pràctica i al minuciós control que assessors d'imatge fan sobre el seu comportament quan Zapatero ha de parlar sobre temes més seriosos o compromesos. Així es tracta d'evitar que la conducta no verbal parli inconscientment, i és per això que els gestos, meticulosament estudiats, sempre són els mateixos.

Un altre dels contrastos que podem apreciar és que, a les acaballes, el líder socialista està molt més relaxat, la seva posició és més oberta (fins i tot col·loca les mans darrere, deixant el tors desprotegit) i se separa més del faristol. Finalment, el president ha aconseguit dominar el nerviosisme i acaba interaccionant molt millor amb els ciutadans.

### ***Vídeo número 7: Una discussió dins un espai personal***

En aquesta pel·lícula, en comptes de tractar situacions públiques o de personatges famosos, el que es comentarà és una situació molt més quotidiana: una discussió (un tant aïrada) amb algú del nostre entorn. La pel·lícula ha estat extreta del web d'una cadena de televisió, on s'emet el programa al qual pertanyen les imatges. En la disputa, hi intervenen dues dones joves, i el motiu pel qual discuteixen és irrellevant per a la competència d'aquest treball; el que es farà és estudiar el comportament no verbal que una persona sense coneixement sobre el tema manté durant una situació així.

Només per la posició del cos, podem deduir que qui comença el conflicte és la noia del vestit blanc a quadres negres, que s'inclina cap endavant mentre parla. A partir d'aquí, observarem la importància de la conducta territorial humana, un primitiu instint que protegeix el nostre espai vital dels estranys, en situacions de tensió com aquestes. De fet, analitzant la gravació, ens adonem que el comportament no verbal que han mantingut ambdues noies té quasi la mateixa estructura que el que mantindrien dos animals salvatges.

Tornant al vídeo, l'altra noia, veient que la seva rival l'està atacant, camina balancejant el cos, provocativa i amb seguretat. Aquesta mateixa, la noia del vestit negre, col·loca els braços en posició oberta i desafiant, mostrant que no

té por amb un sagital superior. Al mateix temps, és interessant veure com mou espasmòdicament el genoll, com un gest de nerviosisme i de tensió. Mentrestant, la dona dels cabells morens segueix amb el seu “atac”, mostrant-se profundament irritada i movent-se cada cop amb més força (fins i tot la noia de negre arriba a fer dues petites passes endarrere).

Després d'una intimidatòria interrogació, la resposta de la noia dels cabells arrissats és un immadur “¿y?” d'indiferència. Aquesta indiferència exalta encara més a la noia qui va començar la disputa, que s'irrita profundament, tot i que contenint clarament la seva ira. El fet de reprimir la seva violenta emoció es fa present quan la mateixa noia de blanc, als 33 segons, fa un despectiu gest com si anés a colpejar a l'altra, gest que finalment acaba reprimint i camuflant amb un gest il·lustratiu, com volent dir que “s'ha acabat la discussió”. A més a més, observem que intenta amagar la seva ira en un somriure no Duchenne, que és en realitat un gest adaptador per conservar la imatge i controlar els seus impulsos de mostrar una expressió d'enuig, expressió que es delata en els seus ulls.

Durant aquest atac, la noia amb els rínxols s'ha mantingut més serena, però és aleshores quan sembla que els papers s'intercanvien i és la de negre qui avança cap endavant, igualant les forces en la contesa des del punt de vista no verbal. Veiem com poc a poc, l'espai existent entre les dues s'ha anat empetitint.

Després d'això, sembla que els papers es canvien i és la del vestit negre qui s'inclina cap endavant per pressionar la seva rival, que resta més asserenada. Immediatament, després que la dels cabells arrissats s'acosti uns centímetres de més, es produeix el moment que més interès m'ha despertat de tot el vídeo: la noia morena, en aquesta batalla per guanyar més terreny que l'altra, contraataca amb més violència i acompanyada de les paraules: “¡Que no me vengas a comer!”, és a dir, que les pròpies protagonistes són coneixedores del fet que s'està produint inconscientment i de la importància que aquesta territorialitat, un instint totalment primari, té en el desenvolupament del conflicte. És molt curiosa i fins i tot divertida la imatge del minut 1.20, quan ambdues

mantenen un sagital superior exagerat, cadascuna intentant elevar el pla més que l'altra. Això ja no té relació amb la conducta territorial humana física, però sí que podríem establir uns lligams entre aquest fet i la territorialitat psicològica, ja que el que pretenen és que l'altra se senti inferior.

Finalment, la discussió acaba amb la de blanc pronunciant una frase funesta, mentre avança molt de terreny. Després d'aquest atac tant verbal com no verbal, la noia del cabell negre marxa per finalitzar la disputa, cosa que la de negre observa impassible. Com ja he comentat abans, resulta curiós comprovar com aquesta discussió s'assembla molt a una d'aquelles típiques imatges de documental, en la que dos animals inicien els preliminars d'una baralla.

---

## 5. CONCLUSIONS

---

Un cop realitzat el treball, algunes de les preguntes que ens venen al cap són: què he après? I per a què em servirà aquest coneixement? Realment he tret alguna cosa de profit? O si no, potser ens plantejem qüestions més específiques relacionades amb el tema, com ara: a partir d'ara podré saber què pensen els altres? Essent conscient d'alguns factors, milloraran les meves relacions interpersonals? Sigui com sigui, havent acabat l'estudi, amb tota seguretat hom es preguntarà certes coses, ja que té curiositat i voldrà aplicar el que ha après a la seva vida quotidiana.

Primer de tot, el que cal respondre és què hem après. Mitjançant l'elaboració d'aquesta introducció a la Comunicació no Verbal, m'he adonat de la gran amplitud que té aquest tema, que no es tracta d'un camp mono-disciplinari que només es pugui observar des d'una sola òptica, com jo entenia al principi; al contrari, el món de la comunicació no verbal és molt ric, pot referir-se a una enorme quantitat de situacions comunicatives diferents i té aplicacions diverses.

Així mateix, jo mateix he comprovat que per efectuar una adequada anàlisi de la CNV en un individu no s'han d'establir patrons a seguir, sinó que ens hem de guiar pel coneixement que hem anat adquirint d'aquesta persona, per detectar així possibles incongruències entre el seu comportament no verbal i el llenguatge verbal o bé el context en què es troba. He pres consciència que, si obrim bé els ulls, només en el nostre entorn més proper trobem un mar de possibilitats en les que fixar-nos per comprendre la importància i la presència que la comunicació no verbal té en les nostres vides.

D'aquesta manera, les utilitats i aplicacions que aquest coneixement té sobre el nostre dia a dia són essencialment tres: la primera qualitat que podem obtenir és la més difícil, i és la de controlar si estem emotius o no, és a dir, ampliar l'espai existent entre un determinat impuls i la nostra reacció emocional, per així poder-la controlar; la segona qualitat és dominar i decidir quin comportament volem tenir quan estem en un estat emotiu, per així optimitzar el

seu ús; finalment, l'últim ús bàsic que en podem fer de l'estudi de la CNV és aprendre a ser més sensibles amb les emocions dels altres, i també identificar el que senten els altres, fins i tot quan ni ells mateixos ho saben. Aquesta darrera qualitat l'obtenim gràcies a la microexpressió, que és molt complicada de percebre.

Tot i així, malgrat les diverses utilitats que hem mencionat de la comunicació no verbal, és molt important no precipitar-se ni frustrar-se ràpidament, ja que cal una experiència d'anys d'estudi per arribar a familiaritzar-se completament amb aquest estudi i les seves aplicacions. És per aquest motiu que ens resulta tan difícil controlar el nostre comportament i l'emotivitat, ja que es requereix una inversió de temps i estudi molt gran, a més de molta paciència i un tarannà no massa exaltat. En l'apartat d'analitzar i reconèixer les emocions dels altres, a més d'uns profunds coneixements, es necessita saber triar aquells elements que realment signifiquen alguna cosa. Això és degut a que no podem intentar analitzar cada element de la conducta no verbal dels altres, sinó que hem de saber seleccionar aquells gestos concrets que ens proporcionen informació sobre l'estat anímic de l'altra persona.

Així doncs, després d'haver efectuat aquest estudi i d'haver tret diverses conclusions, és natural que em proposi certes expectatives de futur per aplicar aquesta teoria al meu desenvolupament a nivell personal i social. Abans de tot, però, cal que no prengui conclusions precipitades, ja que aquest treball només ha estat una aproximació a l'immens món de la Comunicació no Verbal i, per tant, no dispo de suficient coneixement i pràctica com per posar-me unes metes massa altes. Realment no espero que, a partir d'ara, el meu control sobre les emocions pròpies sigui major, que pugui reprimir reaccions d'ira o por en determinades situacions, o que sigui capaç d'identificar una microexpressió en directe. Així i tot, sí que crec que la meua conducta no verbal pot ser millorada en els diferents espais socials, aprenent a controlar certs gestos, posicions corporals i elements paralingüístics. A més a més, confio en que sigui capaç d'analitzar el comportament no verbal dels altres, cosa que, de fet, ja he pogut realitzar, tot i que en un grau baix. Crec que aquest coneixement sobre els altres ajudarà a entendre millor i a millorar la meua empatia, fet que

afavoreix la bona interacció. Malgrat tot, encara es necessita temps per assolir tots aquests conceptes ja que, ara per ara, l'anàlisi de la CNV requereix un grau d'atenció i concentració tan elevat que resulta quasi impossible de trobar en una situació quotidiana, al mateix temps que es té una conversa. Així doncs, confio que aquest grau d'atenció podrà disminuir amb el temps i la pràctica, per fer així més factible l'aplicació de la comunicació no verbal al dia a dia per al benefici propi i comú.

---

# ANNEXES

---

Figura 1

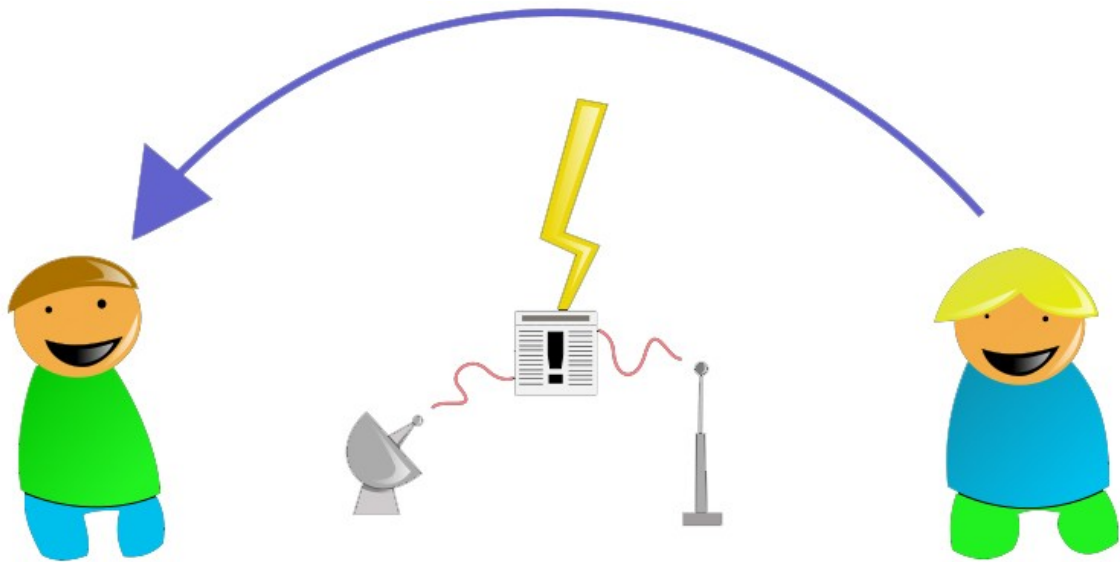


Figura 2

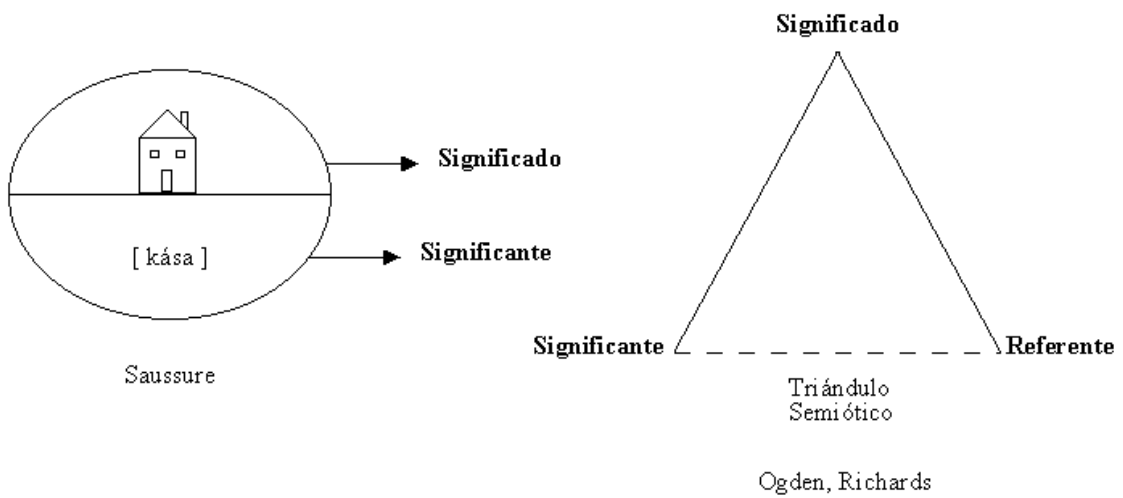


Figura 3

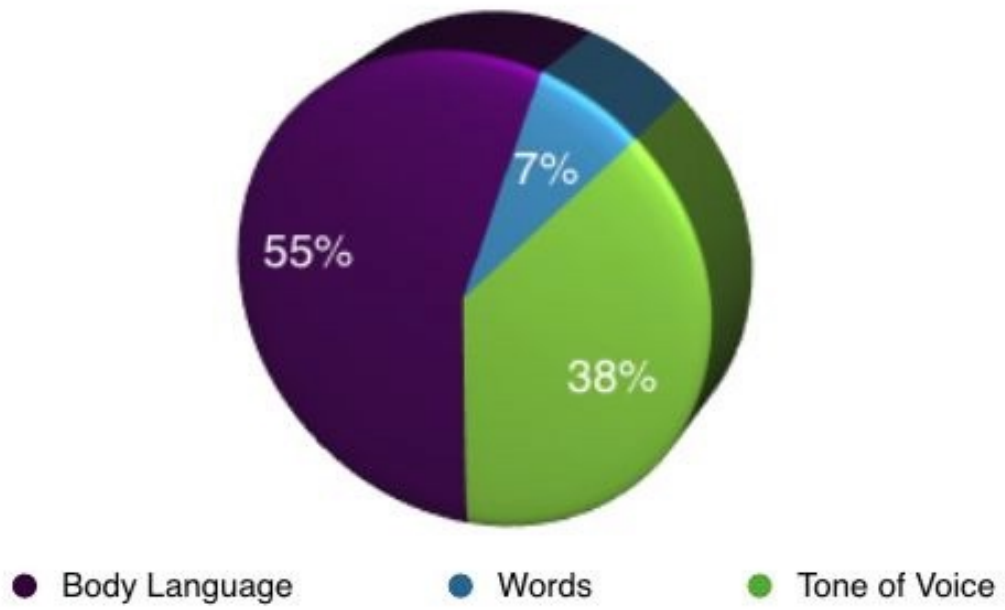


Figura 4





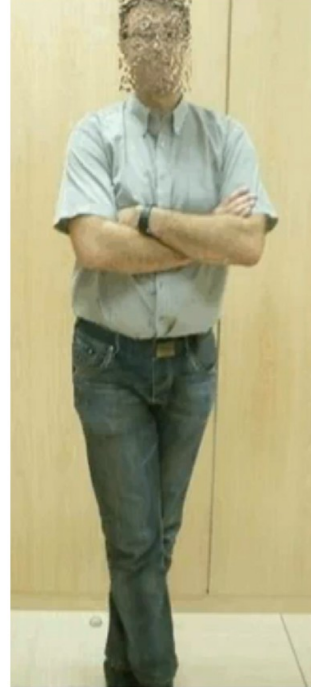
*Figura 5*

---

Postura Corporal Oberta



Postura Corporal Tancada



*Figura 4*

---



---

## REFERÈNCIES

---

- ◆ Biblioredes [en línia]. Disponible a: <<http://www.biblioredes.cl>>
  
- ◆ Cepvi, Portal de Psicologia i Medicina [en línia]. Disponible a: <<http://www.cepvi.com>>
  
- ◆ Consell general Oficial de Psicòlegs [en línia]. Disponible a: <<http://www.cop.es>>
  
- ◆ Eugene Linden. *Monos, hombres y lenguaje*. 1ª edició. Madrid: Ed. Alianza Editorial SA, 1985. 308p. ISBN: 84-206-2430-6
  
- ◆ Flora Davis. *La comunicación no verbal*. 2ª Edició. Madrid: Ed. Alianza Editorial SA, 1978. 261p. ISBN: 84-206-1616-8
  
- ◆ HUNE, Escola Superior d'Humanitats i Negocis [en línia]. Disponible a: <<http://www.hune.org>>
  
- ◆ Monografias. *Comunicación* [en línia]. Actualitzat: 2 de novembre de 2006. [Consulta: 1 d'octubre de 2009]. Disponible a: <<http://www.monografias.com/trabajos12/fundteo/fundteo.shtml>>
  
- ◆ Observatori per a la cibersocietat [en línia]. Disponible a: <<http://www.cibersociedad.net>>
  
- ◆ Openlibrary [en línia]. Disponible a: <<http://www.openlibrary.org>>

- ◆ Protocolo y Etiqueta [en línia]. Disponible a: <<http://www.protocolo.org>>
  
- ◆ Sebastià Serrano. *De l'amor als signes*. 1ª edició. Ripollet (Barcelona): Ed. Promociones Publicaciones Universitarias (PPU), 1984. 151p. ISBN: 84-86130-656
  
- ◆ Universitat Jaume I [en línia]. Disponible a: <<http://www.uji.com>>
  
- ◆ Vera F. Birkenbihl. *Las señales del cuerpo y lo que significan*. Madrid: Ed. Mensajero, 1983. 207p. ISBN: 84-271-1372-2
  
- ◆ VV.AA. *Lengua Castellana y literatura, 2n Batxillerat*. 1ª edició. Sèrie: Fluvià. Aravaca (Madrid): Ed. McGraw Hill/Interamericana de España, SAU, 2009. 264p. ISBN: 978-84-481-7011-0
  
- ◆ VV.AA. *Llengua Catalana i literatura, 2n Batxillerat*. 1ª edició. Projecte: La Casa del Saber. Barcelona: Ed. Grup Promotor/Santillana Educación, SL, 2009. 267p. ISBN: 978-84-7918-448-3
  
- ◆ Wikipedia. Altres articles [en línia]. Disponible a:  
<<http://www.wikipedia.org>>
  
- ◆ Wikipedia. *Comunicación no verbal* [en línia]. Actualitzat: 15 de setembre de 2009. [Consulta: 1 d'octubre de 2009]. Disponible a:  
<[http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n\\_no\\_verbal](http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_no_verbal)>
  
- ◆ Youtube [en línia]. Disponible a: <<http://youtube.com>>