

5  
2ej



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

**ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES  
ARAGON**

**ANALISIS DEL LENGUAJE NO VERBAL  
EN LA SERIE DE TELEVISION  
"LUZ DE LUNA"**

**T E S I S**

**QUE PRESENTAN:**

**CERON NIETO LETICIA BERNARDINA  
GONZALEZ RODRIGUEZ CECILIA**

**PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN PERIODISMO Y COMUNICACION COLECTIVA**

**TEJIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

México, D. F.

1991



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## INDICE

Introducción .....	I
I Lenguaje no verbal.	
I.1 Definición: Lenguaje no verbal .....	9
I.2 Cinco categorías de lenguaje no verbal .....	15
I.3 Papel que juega el lenguaje no verbal en el proceso de la comunicación .....	19
I.4 Papel que juega el lenguaje no verbal en la televisión .....	23
II Expresión del lenguaje no verbal a partir de su contexto.	
II.1 Contexto situacional .....	29
II.2 Contexto físico .....	32
II.3 Contexto cultural .....	36
III Serie de televisión norteamericana "Luz de luna".	
III.1 Difusión de la serie de televisión norteamericana "Luz de luna", en México .....	40
III.2 Estereotipos y arquetipos de la serie "Luz de luna" .....	52
III.3 Uso del lenguaje no verbal en la serie de televisión norteamericana "Luz de luna" .....	62

IV La empatía entre el público y la serie de televisión norteamericana "Luz de luna", a través del lenguaje no verbal.

IV.1 Investigación de campo .....	80
IV.2 Elementos del lenguaje no verbal de la serie de televisión norteamericana "Luz de luna", que provocan empatía con el público .....	82
IV.3 Importancia del contexto para provocar empatía con la serie "Luz de luna" .....	84
Conclusiones .....	87
Bibliografía .....	90

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

La comunicación es un proceso debido a que está en movimiento y es dinámico, la manera en que cada individuo se adapte a ella dependerá de la forma en que asimile los fenómenos siempre cambiantes, por lo que se ha convertido en una necesidad para el hombre actual.

En toda situación, la comunicación entre el emisor y el receptor es interdependiente porque no se puede dar con la ausencia de alguno de los dos.

Todo emisor tiene una imagen del receptor. La toma muy en cuenta en el momento de emitir un mensaje. Imagina las posibles respuestas y trata de predecirlas lo antes posible, con el fin de dar una mejor respuesta.

El receptor a su vez cuenta con imágenes con respecto al emisor, estos seleccionan y atienden los mensajes a partir de las ideas que se han formado del emisor y las expectativas en relación con el tipo de mensaje que el emisor habrá de emitir.

Tanto el emisor como el receptor tienen sus propias imágenes y conjunto de expectativas sobre los demás. Estas se utilizan para encodificar, decodificar y responder a los mensajes.

El proceso de la comunicación cuenta con dos elementos importantes que son el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal, en nuestra tesis nos dedicamos a estudiar y analizar al no verbal a través de la serie de televisión norteamericana "Luz de luna", dada la importancia que ésta tiene como medio de comunicación en la televisión, ya que nos permite conocer una sociedad y la posible influencia que ésta puede ejercer en otras.

Además el lenguaje no verbal no ha sido analizado dentro del área de Periodismo y Comunicación Colectiva y tomando en cuenta que sin él no lograríamos una buena comunicación, fue lo que nos motivó a estudiarlo.

El lenguaje no verbal es la manera que tiene el hombre para expresar sus pensamientos y sentimientos, basados en el movimiento de la cara, las manos y el cuerpo en general.

El lenguaje no verbal es importante en el acto de la comunicación ya que a través del cuerpo indicamos el interés o desinterés en la conversación, además la postura nos revela ciertas actitudes. El rostro es un elemento por medio del cual expresamos estados de ánimo, sentimientos y actitudes. Este puede contradecir nuestro lenguaje verbal y provocar confusión al receptor.

Por otra parte, los gestos y movimientos del cuerpo modifican el significado de lo que se dice. Un movimiento de cabeza puede reafirmar o negar el mensaje. Las manos transmiten mensajes al utilizarlas para describir, su gerir emociones y añadir énfasis.

Un atributo importante para establecer contacto con el receptor, es lo que se comunica por medio de los ojos. La falta de contacto visual demuestra desinterés en la comunicación

En el capítulo primero hacemos una definición del lenguaje no verbal en la comunicación televisiva, además de categorizarlo en emblemas, ilustra dores, manifestaciones de afecto, reguladores y adaptadores.

En el capítulo segundo hacemos referencia de la importancia del contexto situacional, físico y cultural para comprender el comportamiento humano a través del cual se manifiesta el lenguaje no verbal.

En el capítulo tercero hablamos del inicio, desarrollo y personajes de la serie "Luz de luna" en México y hacemos un análisis a partir de una muestra de nueve programas en la que los personajes utilizan gran parte de los elementos del lenguaje no verbal como:

El contacto corporal que sirve para definir la relación que existe entre ellos, la cual está determinada por la situación en la que se encuentren; orientación: con éste los personajes demuestran la actitud de cooperación que tienen uno con respecto al otro; movimiento de cabeza: éste sirve para reafirmar o negar lo que dicen o piensan; expresiones faciales: éstas nos permiten conocer el estado de ánimo de los protagonistas; los gestos son movimientos con los que expresan lo que sienten o también con estos describen el objeto del que hablan; miradas: éstas en ciertas ocasiones dicen todo sin necesidad de utilizar el lenguaje verbal y por último tonalidades vocales que nos permiten conocer el estado de ánimo de los personajes.

El cuarto capítulo es la recopilación de los tres anteriores, tomándolos como base para la elaboración de nuestra investigación de campo y así comprobar nuestra hipótesis para ello contamos con el apoyo de IMEVISION quien nos proporcionó información, permitiéndonos delimitar la muestra a estudiar, además de determinar la edad y el nivel socioeconómico.

La muestra estuvo conformada por 100 cuestionarios de los cuales 22 fueron para edades de 15 a 19 años, 21: de 20 a 24 años, 21: de 25 a 29 años, 16: de 30 a 34 años, 12: de 35 a 39 años y 10: de 40 a 44 años. Para poder localizar a las personas de estas edades tuvimos que entrevistar a más del doble de la muestra.

Para la aplicación de los cuestionarios visitamos diversos puntos de la Ciudad de México, como Las Lomas, Anzures, Neza, Valle Gómez, Perisur, etc., para poder encontrar a las personas que pertenecieran a los diferentes niveles socioeconómicos. Y así conocer si existe empatía entre el público y la serie.

## CAPITULO I

### LENGUAJE NO VERBAL.

Desde tiempos muy remotos el hombre se vio en la necesidad de comunicarse con el hombre, por ello inventó una serie de símbolos que le permitiera transmitir sus ideas, pensamientos y sentimientos.

La comunicación a lo largo de la historia ha tenido un desarrollo, en la actualidad ésta cuenta con un sinnúmero de elementos que la vuelven más completa y compleja a la vez.

La comunicación ha sido estudiada por muchos autores y a partir de ellos hemos llegado a la conclusión de que los elementos constantemente manejados en ella son: emisor, mensaje, código, canal, ruido y receptor. Un elemento que también forma parte de la comunicación es el lenguaje no verbal, éste ha sido relegado a segundos términos, sin darse cuenta que es vital cuando se quiere llegar a una verdadera comunicación.

En el presente capítulo trataremos de definir el papel que juega el lenguaje no verbal en la comunicación televisiva.

#### 1.1 Definición: Lenguaje no verbal.

El lenguaje no verbal forma parte de la comunicación, en donde se manifiesta de una manera inconsciente e involuntaria por lo que su reconocimiento ante la sociedad no está legitimado; al no describir emociones y sentimientos sino que los actúa a través del comportamiento humano.

El lenguaje no verbal permite encontrar la diferencia que existe entre lo que dice el emisor y lo que realmente quiere dar a entender o hacernos sentir.

Ante la comunicación el individuo hace abstracciones por lo que algunos elementos del lenguaje no verbal no los percibimos, otros por el contrario, les dedicamos mayor atención por ser extremadamente importantes. En algunos casos la comunicación a través del lenguaje no verbal es la manera más adecuada cuando las palabras no son la mejor base para establecer una verdadera comunicación.

El lenguaje no verbal utilizado por los individuos está determinado por las circunstancias y experiencias que hayan tenido. Esto ha llegado a ser de vital importancia, puesto que el lenguaje no verbal puede anular los esfuerzos del individuo por disimular que está mintiendo y proporcionar las diferencias culturales que existen.

Para que el lenguaje no verbal pueda considerarse parte del comportamiento de los individuos debe tomarse en cuenta el origen, usos y codificación.

"El origen se refiere a la manera en que el lenguaje no verbal llegó a formar parte del repertorio de una persona, esto es, la fuente de la acción. Existen tres tipos de orígenes:

El lenguaje no verbal puede estar montado en el sistema nervioso de todo miembro intacto de la especie (herencia).

Un segundo tipo de origen serían las experiencias comunes a todos los miembros de la especie.

Un tercer origen radicaría en el aprendizaje, que varía según la cul-

tura, la clase, la familia o el individuo". (1)

El uso habla de la frecuencia y coherencia dadas en las circunstancias que rodean la emisión de un acto no verbal.

Las condiciones externas pueden controlar, modificar o inhibir un acto no verbal o estar en relación con él, por ejemplo, momentos de cólera, formales, cálidos, tensos, etc.

La comunicación incluye la coincidencia del lenguaje verbal y no verbal, al mismo tiempo el lenguaje no verbal puede repetir, aumentar, destacar o contradecir las palabras, puede ser simultáneo o no tener relación con el lenguaje verbal.

La codificación es la relación entre el acto no verbal y lo que éste significa, puede ser arbitrario o icónico.

Son codificaciones arbitrarias aquellas en que el sonido no se parece a su significado. "Hay algunos actos no verbales que parecen estar arbitrariamente codificados, por lo cual similares a las palabras. Abrir o cerrar la mano levantada puede ser un acto de bienvenida o despedida, y parece estar arbitrariamente codificado en tanto el movimiento no revela intrínsecamente lo que se propone significar". (2)

El lenguaje no verbal en la mayoría de sus casos es codificado icónicamente, debido a que los signos se parecen a su significado y permiten de codificar la conducta contenida en él.

(1) Verón, Eliseo, Lenguaje y Comunicación Social, pp. 56-57

(2) Verón, op. cit., p. 58

Existen varios tipos de codificación icónica:

La codificación pictórica es donde el movimiento muestra el significado del acto no verbal.

La codificación kinética es en la que el movimiento representa toda acción o parte de ella, ésta representa parte del significado.

La codificación espacial es el movimiento que describe una relación de espacio entre personas y objetos.

En la codificación icónica se puede incluir el señalamiento de objetos con algunas partes del cuerpo. También se puede indicar un órgano corporal asociado con una actividad habitual de éste.

El lenguaje no verbal en la comunicación cumple con ciertas funciones: primero, producir señales que permitan conocer las actitudes y rasgos de una persona, además de su identidad como tal. Segundo, ayudar a mantener y regular el proceso de la comunicación.

El ritmo de la comunicación entre personas interviene el lenguaje no verbal para regular las alteraciones o cambios que ésta puede tener. Por ello los movimientos de la cabeza, los ruidos y el tono de la voz, o los cambios de mirada son de vital importancia.

Cuando el lenguaje verbal se rompe, el lenguaje no verbal puede sustituirlo. Cuando existe mucho ruido que impida la emisión del habla, o cuando se necesite permanecer en silencio, lo más viable es la utilización del lenguaje no verbal como salida para lograr una comunicación.

El lenguaje no verbal sirve para crearse impresiones de una persona, para ello se divide en dos categorías: estructural y cinestésico. En el lenguaje no verbal estructural se incluyen elementos inmodificables como es la fisonomía (forma de la cara y sus características) y la clase de cuerpo. El lenguaje no verbal cinestésico se compone de los gestos, movimientos expresivos, postura, tensión o relajaciones observables.

El lenguaje no verbal estructural está formado por las características faciales, la forma del cuerpo y la apariencia general, importantes en las interacciones entre las personas. Crean juicios acerca de uno mismo, a la vez que determina el tratamiento que recibiremos.

La fisonomía se basa en características relativamente estables: la longitud y amplitud de la cara, la forma de la nariz, la configuración de la boca, el tamaño y forma de los ojos, el arreglo de los planos faciales.

También pueden incluirse expresiones relativamente permanentes por ejemplo, aquellas de una persona ansiosa, como son arrugas o quiebras en la piel.

El lenguaje no verbal cinestésico está constituido por la postura y movimientos del cuerpo, éstas proporcionan información útil para las personas.

Esta categoría del lenguaje no verbal se divide en tres funciones:

Primero organizar la situación proporcionando señales de las actitudes interpersonales que permiten estructurar la interacción entre las per

sonas.

Segundo, sirve como indicador del estado emocional de las personas.

Tercero, juega un papel importante en la presentación personal. Con sus ropas, forma de hablar, la clase de palabras que usa y su estilo general de interacción, permiten conocer la clase de persona que es.

A partir del estudio hecho a varios autores determinamos que los elementos que forman el lenguaje no verbal son:

1- Contacto corporal. En este se incluye el golpear, empujar, sostener, mover, estrechar las manos, abrazar, besar o tocar, esto variará de acuerdo con la relación y situación en que se presenten.

2- Proximidad. Es la distancia que existe entre las personas al interactuar, además de indicar el principio y el fin de la interacción.

La distancia va a estar determinada por las diferentes situaciones y culturas.

3- Orientación. En ésta las personas pueden sentarse o pararse frente a frente, lado a lado en algún ángulo, esto indica la relación que existe entre ellas. Las personas que se sientan una al lado de la otra indican actitud de cooperación. Las que se sientan frente a frente demuestran que están compitiendo y las que sólo están conversando suelen sentarse en ángulos de 90 grados.

Esto variará de acuerdo a las diferentes culturas.

4- Posición. La posición es el estar sentado, parado o recostado, lo

cual va depender de la situación en que se encuentren. Adquiriendo diferentes significados.

La postura es la forma en que nos sentamos, paramos o recostamos, esto puede ser formal o informal de acuerdo a las reglas que imponen las diversas situaciones. Indica el status, los estados emocionales y afectivos.

Existen diferentes posturas determinadas por las situaciones específicas, es decir, posturas dominantes-superiores o inferior-sometida, pero es importante determinar que una postura puede tener diferentes significados dependiendo del medio que le rodea.

5- Movimientos de la cabeza. Sirven para reforzar el lenguaje verbal en la comunicación a través de ellos el receptor hace saber al emisor si está o no de acuerdo con él.

6- Expresiones faciales. Permiten crearnos una idea de cómo es la persona. Estas se combinan con el lenguaje verbal para resaltar o modificar los significados que se emiten con el fin de producir una retroalimentación.

Algunos ejemplos de expresiones faciales son: pequeños movimientos de las cejas, boca, expresiones de sorpresa, gusto, placer, desacuerdo y cuestionamiento.

El individuo utiliza estas expresiones para determinar el contexto en el cual la comunicación debe ser interpretada, ésta puede ser seria, amistosa, chistosa o fría.

7- Gestos. Son movimientos que pueden ser considerados como otra forma de hablar, por lo general expresan emociones o describen objetos de formas determinadas y parecen estar relacionados con el habla.

8- Miradas. La actividad visual ya sea en miradas intermitentes cambios de miradas y el contacto visual directo son importantes en la comunicación.

El contacto visual no sólo demuestra la atracción y el estado emocional, sino que permite la regulación del ritmo de la comunicación. Este ayuda al emisor a indicar al receptor que terminó de hablar y puede iniciar la comunicación el oyente.

Sin embargo la indicación de turno en la comunicación es más complicada, puesto que los movimientos de la cabeza son mejores indicadores que las miradas; "más aún las señales de los turnos se indican no sólo por la dirección de la cabeza sino también por la entonación, la extensión o comprensión de ciertas sílabas y los cambios de intensidad, así como ciertos movimientos del cuerpo como los gestos, movimientos de los hombros, expresiones faciales, movimiento de los pies y piernas, cambios de posición y el uso de artefactos. " (3)

Las diferencias de sexo provocan la variación en la intensidad del contacto visual. Las mujeres miran más que los hombres. Pero por lo regular la persona que escucha mira más que la que está hablando.

La proximidad y el contacto visual mutuo son indicadores de intimidad.

Cuando las personas logran ser más íntimas el contacto visual mutuo disminuye.

Por último, cabe destacar que las personas suelen ser muy perspicaces a las señales que les hacen sentir que son observadas.

Otra forma de lenguaje no verbal son las tonalidades vocales del individuo y su forma de hablar, que en determinadas situaciones permiten la formación de impresiones de una persona.

Estas características son: la velocidad, tono, amplitud, acento y errores; éstas permiten conocer el estado de ánimo de las personas.

Por ejemplo, las personas ansiosas hablan rápidamente y cometen muchos errores, mientras que una persona dominante habla duro y despacio.

## 1.2 Cinco categorías de lenguaje no verbal.

El lenguaje no verbal no sólo tiene un uso, un origen y una codificación, por el contrario el comportamiento facial y corporal implican diferentes tipos de conductas.

Para ello es necesario categorizar el lenguaje no verbal en emblemas (gestos), ilustradores, manifestaciones de afecto, reguladores y adaptadores.

Los emblemas se distinguen de casi todos los lenguajes no verbales en cuanto a su uso y en particular a su relación con el lenguaje verbal, la conciencia y la intencionalidad. La definición verbal de un emblema es del conocimiento de todos los miembros de un grupo, una clase o una cultura.

Se puede pensar que los emblemas son generales, por lo menos, dentro de una cultura o un grupo lingüístico, pero es necesario saber que existen grupos dentro de una cultura en donde tienen emblemas característicos que los distinguen de ésta.

Un emblema puede repetir, reemplazar o contradecir parte del lenguaje verbal; para poder determinar la existencia de un emblema es necesario conocer si éste puede ser reemplazado por una o dos palabras sin cambiar la información transmitida.

"Los gestos pueden ser ilustradores y están representados por todos aquellos movimientos que la mayoría de los individuos realizan durante la comunicación verbal ayudándose de estos para ilustrar lo que se está diciendo, son gestos emitidos de manera conciente y en algunos casos inconscientemente.

Algunos gestos, son indicadores y expresan el estado de ánimo de las personas que los emiten, aunque el canal principal para presentar el estado emotivo es sin duda alguna, la cara.

También los gestos son emitidos por parte del que habla y del que escucha para lograr una sincronización de las intervenciones a lo largo de un diálogo." (4)

La actitud, la mímica y la sonrisa son reacciones corporales que producen más o menos concientemente nuestros estados psicoafectivos, es por ello que la gente en la mayoría de los casos está conciente del uso que ha

ce de los emblemas, es decir, sabe cuándo utilizarlos y repetirlos si así se le solicita. Estos mensajes son descifrados por el receptor a través de sus propias reacciones psicótónicas.

Según Ferrá los gestos positivos reafirman lo que se dice en la comunicación, es decir, fijan en la mente del oyente aquellos puntos a los que el orador quiere dar más énfasis. Le ayuda a establecer el tono de su exposición. Estimula la imaginación y suministra un cierto descanso tanto para el que habla como para los que escuchan.

Los gestos negativos son los que no tienen relación con lo que se dice en la comunicación, por lo tanto desvían la atención de lo que se está diciendo y debido a ellos nadie se fija en lo que se dice, sino cómo se dice.

La siguiente clase de lenguaje no verbal son los ilustradores, movimientos relacionados con el habla y sirven para explicar lo que se dice verbalmente. Se pueden distinguir seis tipos de ilustradores: batutas, movimientos que reslatan una palabra o frase; ideógrafos, movimientos que marcan el rumbo de los pensamientos que indican un objeto presente; espaciales, movimientos que describen el espacio entre un objeto y otro; kineatógrafos, movimientos que describen una acción corporal y por último pictógrafos, movimientos que forman un ambiente de lo que se habla.

Los ilustradores son parecidos a los emblemas en cuanto a la conciencia e intencionalidad y estos son aprendidos socialmente, sobre todo por imitación y su utilización varía según el origen étnico del individuo.

El uso de los ilustradores varía de acuerdo a la excitación o el entusiasmo pero se puede transmitir una falsa idea de entusiasmo con el uso de liberado de ilustradores.

Las manifestaciones de afecto tienen como elemento principal el rostro, aunque existen movimientos corporales que constituyen manifestaciones afectivas.

Las manifestaciones faciales de alguna manera están programadas neurológicamente y son constantes en la especie. Las manifestaciones de afecto pueden variar de una cultura a otra, además de los estímulos que las provocan.

Por lo general se tiene conciencia de las manifestaciones afectivas faciales, pero pueden darse sin la intención de comunicar algo.

La conducta facial y las manifestaciones de afecto reciben atención retroalimentación por parte del receptor, dado que el rostro es la parte que más destaca en una conversación.

"Las manifestaciones de afecto se relacionan con la conducta verbal de diversas maneras: puede repetir el afecto verbalmente expresado o contradecirlo, construir un canal de comunicación distinto y no relacionado."(5)

Los reguladores son aquellos que se utilizan para mantener y regular la naturaleza de ida y vuelta en la conversación entre dos o más sujetos que interactúan.

Los reguladores establecen el flujo de la conversación y el ritmo del

(5) Verón, Eliseo, Op.cit., p 69

intercambio de información en ésta.

Al parecer los reguladores se encuentran en el inconsciente, no sabemos lo que hacemos pero si se nos pregunta qué pasó recordaremos y repetiremos el uso del regulador.

Los reguladores no son intencionales como los emblemas y los ilustradores, sino hábitos casi involuntarios y muy sobreaprendidos. No se sabe como ni cuando se adquirieron pero se aprenden bien y por lo general no se tiene conciencia de ello.

Los reguladores varían de acuerdo al rol, marco, características demográficas de la persona y su relación con los factores étnicos, la clase social y la cultura.

Existen tres niveles de reguladores: puntos, posiciones y presentación.

Los puntos son movimientos de cabeza, cuello y ojos que sirven para darle fin a una unidad estructural localizada en un nivel superior al de una oración aislada y estos determinan el ritmo de la conversación.

Una posición es una unidad compuesta por varios puntos pero la distancia espacial que existe entre los interactuantes puede ser una posición.

Una presentación es la totalidad de posiciones, es decir, movimientos corporales que alejan a la persona de la escena de la interacción al menos temporalmente.

Los adaptadores es la categoría del lenguaje no verbal más difícil de

describir. "Son movimientos que se aprenden como parte de los esfuerzos adaptativos para satisfacer necesidades corporales o del Yo, o para realizar acciones corporales, controlar emociones o bien desarrollar o mantener contactos interpersonales prototípicos." (6)

Los adaptadores son aquellos que nos permiten tener una buena interacción con las personas, es decir, son elementos con los cuales expresamos nuestros pensamientos, sentimientos e ideas, sin violar los derechos de los demás, lo que nos servirá para lograr nuestras metas.

Para poder comprenderlos es necesario estudiarlos por separado, los adaptadores del Yo, adaptadores interpersonales y adaptadores objetales.

Los adaptadores del Yo, o autoadaptadores se aprenden desde la niñez y son moldeados por el proceso de la socialización, estos se adquieren con el fin de manejar problemas o necesidades.

Los autoadaptadores tienen diferentes etapas, ya que se adquieren en la niñez pero no son utilizados sino hasta la adolescencia cuando los individuos se relacionan y surge la necesidad de utilizarlos en diversas situaciones. En esta etapa se seleccionan los autoadaptadores que en edad adulta serán útiles para hacer la mejor actividad adaptativa pertinente.

Los adaptadores del Yo son el antecedente que permite la aparición de los adaptadores interpersonales.

Los adaptadores interpersonales son movimientos que se adquieren a partir de contactos interpersonales, con el fin de dar o recibir algo de

(6) Verón, Eliseo, Op. cit., p. 74

otra persona, estos determinan si la relación es de afecto, intimidad, re-  
traimiento o huida así como invitaciones, coqueteos, atenciones, necesarias  
para llegar a la relación sexual.

Estos adaptadores por lo general se utilizan para lograr que una con-  
versación sea íntima o tensa.

Los adaptadores interpersonales y del Yo se utilizan conscientemente  
con el fin de comunicar, pero la mayoría de las veces se usan inconsciente-  
mente y sin la intención de comunicar.

El adaptador objetivo se encuentra en el campo de la conciencia y tie-  
ne la intención de comunicar. Estos son movimientos aprendidos en la adqui-  
sición de una actividad instrumental-cotidiana, los cuales son utilizados  
constantemente en una conversación, siempre y cuando estén relacionados  
con el componente emocional o la actitud evocados por determinadas circuns-  
tancia.

### 1.3 Papel que juega el lenguaje no verbal en el proceso de comunica- ción.

Para que exista una comunicación es necesario por lo menos la presen-  
cia de dos interlocutores que se caracterizan para distintas tareas. En la  
relación comunicativa uno de ellos será el emisor y otro el receptor,  
pero el emisor puede convertirse en receptor y el receptor en emisor.

La comunicación es un acto de comprensión, porque en ella el emisor  
tiene como objetivo enviar un mensaje al receptor, pero para que éste sea

comprendido es necesario que ambos tengan un mismo código. En ocasiones este mensaje sufre modificaciones ante la presencia de perturbaciones que alteran el significado del mensaje, a éstas por lo general se les da el nombre de ruido.

Los elementos claves para un proceso de comunicación son: la unidad receptora, unidad procesadora y unidad transmisora.

La unidad receptora tiene la capacidad de recibir datos de los cinco sentidos: tacto, vista, olfato, oído y gusto. Unos pueden ser más perceptivos que otros, es decir, algunos tienen un mejor olfato, puesto que saben donde y cuando se ha fumado ya que perciben el aroma a tabaco en la ropa, cuartos y hasta en el automóvil.

Por ello cada individuo es único. Algunas percepciones del gusto son exclusivas: existen casos en que el sistema del tacto es muy sensible, pues a la menor presión en la piel produce contusiones; otras pueden tener alergias y algunos utilizar lentes.

Estas características determinan a que se le pone más atención, es decir, que es lo que tiene más impacto en los patrones individuales de comunicación.

La unidad procesadora reúne la información de la unidad receptora para almacenarla e influirla. Se tienen pruebas de que la actividad de almacenar conocimientos es un sistema electroquímico. Se dice que los seres humanos cuentan con dos procesos de memorias: uno a corto plazo y uno a

largo plazo. Se ha puesto mayor atención a las investigaciones que tratan de explicar las complejas actividades del cerebro.

El cerebro tiene la tarea de almacenar, procesar y producir información, actividad que realiza de forma similar a las computadoras, aunque ellas carecen de la capacidad de asociar fenómenos con ideas y emociones, lo cual demuestra la complejidad del trabajo del cerebro.

En el cerebro se puede guardar un lenguaje, comportamientos de tipo cultural, actitudes y un sistema que permita seleccionar y pasar información, para ello se utilizan símbolos que esquematizan las ideas. Se tiene la capacidad para hablar de cosas que no tienen presencia física, o de lo que ha sucedido o sucederá en el futuro. Se puede hacer fantasía y crear mundos simbólicos que no tienen nada que ver con la realidad física.

Con esto se puede modificar, reforzar, eliminar y multiplicar la información. Este procesamiento es lo que hace única a cada persona y que se debe tomar en cuenta cuando se quiera enviar mensajes a otros.

Las diferencias entre una persona y otra pueden ser muy amplias, lo cual dificulta la emisión y recepción de un mensaje.

La unidad transmisora está constituida por el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal que sirven para emitir mensajes: la voz, el cuerpo y los gestos. De acuerdo con el tipo de comportamiento verbal que se utiliza será la forma de comunicar un mensaje. Las tonalidades de la voz pueden significar diferentes cosas, por ejemplo, el decir "hola" de una for-

ma amistosa, o un "hola" de forma agresiva, maneras muy diferentes para saludar a una persona.

El lenguaje corporal constituido por movimientos o posturas pueden comunicar cosas buenas y curiosas; éste es un método muy efectivo de comunicación que todos usamos pero al cual no parecemos prestarles mucha atención.

En toda relación humana existen dos deseos, un funcional que se manifiesta a través de la seducción física, afectiva, intelectual, moral, sexual, etc., la mayoría de las veces se hace inconscientemente y un deseo de identidad, de libertad que se expresa a través de la agresividad, oposición, creatividad o dominación.

Estos deseos están relacionados con la corporeidad y el abordaje corporal.

De acuerdo con las funciones culturales de la comunicación se dice que la distancia corporal es un elemento no verbal.

Cuando se entra voluntariamente en el espacio del otro, forzosamente se produce algo. Se establece una relación que puede ser una reacción de rechazo (alejamiento, fuga o agresión o una reacción de aceptación, dominación, sumisión o acuerdo), o bien una reacción ambivalente hecha de un deseo de fuga a la par que de aproximación. (7)

Estas reacciones pueden ser inhibidas y reprimidas, esto no quiere decir que cambie el contenido afectivo y emocional sino por el contrario.

Al entrar en contacto los cuerpos, estas reacciones se acentúan al

(7) Lapierre, Andrés y Aucouturier, Bernard, El cuerpo y el inconsciente, pp. 81-82

mismo tiempo que se modifican. Por un lado surge el deseo de acentuar el contacto, pero por otro, este deseo se ve frenado por los tabúes sexuales y sociales.

También los gestos pueden separar o unir a la gente, las fallas en su uso puede implicar la falta de desenvolvimiento. Gestos excesivos pueden producir situaciones negativas, es decir, desviar la atención del receptor. La naturaleza del mensaje determina cuándo se requiere mucha animación y cuándo es más apropiada la ausencia de ésta.

La cara es la parte del cuerpo más expresiva, los niños son muy expresivos y naturales, por lo que demuestran sus verdaderas emociones, mientras que los adultos no son tan auténticos al pretender ocultar sus emociones, pero el lenguaje no verbal transmitido por las expresiones faciales no les permite ocultar sus verdaderas emociones.

Nuestra sociedad rechaza el contacto físico, mientras que otras lo aceptan. Por ello es necesario regresar a éste para mejorar la interacción entre las personas.

#### 1.4 Papel que juega el lenguaje no verbal en la televisión.

La televisión como medio de expresión ya no forma parte esencial del orden de lo verbal, ahora también pertenece al orden de lo no verbal. Este cambio se da con un carácter nuevo y no comparable a ningún otro, pero esto no reduce el antiguo modo verbal de expresión.

El lenguaje verbal tiene dos campos de dominio: el pensamiento y la vida cotidiana en donde es prácticamente insustituible. Aunque el lenguaje verbal sea irremplazable, no quiere decir que éste se encuentre fuera de

una sociedad en la que cada día es más dominada por el lenguaje no verbal, por muy verbal que el pensamiento sea no puede dejar de tomar conciencia de que forma parte de un contexto que incluye al lenguaje no verbal.

Según Gilbert Cohen-Séat, el pensamiento continuará creyendo que el verbo culto puede ser el modo de expresión privilegiado en nuestra época y en nuestras sociedades en continuo cambio, y todo el despliegue de lo no verbal se efectuaría fuera de su dominio teórico y práctico; o bien tratará de comprender las nuevas formas de expresión que rigen la vida de las masas contemporáneas, y será conducido, así, a descubrir el procedimiento de visualización, es decir, de sumisión a formas visuales, cuya expresión nueva, representación y cierta conceptualización deben llevar su marca. (8)

El lenguaje no verbal forma parte de la existencia y ambiente de los individuos, por lo tanto, no hay quien pueda evitar practicarlo.

El individuo sufre perturbaciones a través de las manifestaciones del lenguaje no verbal, éste los recibe por medio de mensajes, los cuales pueden ser transmitidos de cuatro diferentes formas:

1.- El mensaje no verbal se inserta entre condicionamientos tradicionales, es decir, que se dan en situaciones en donde el lenguaje no verbal no transgrede las leyes, normas morales y costumbres.

2.- El mensaje no verbal se inserta entre condicionamientos debidos al azar, inéditos, caóticos. Se habla de situaciones que nunca habían pasado, por lo que las manifestaciones de lenguaje no verbal van en contra de

(8) Cohen-Séat, Gilbert, La influencia del cine y la televisión, pp. 23-24

lo ya establecido, (leyes, normas morales y costumbres).

3.- El mensaje no verbal perturba el condicionamiento existente: lo refuta, lo niega o por lo menos lo pone en duda. Estas perturbaciones se dan por las alteraciones para mejorar el condicionamiento ya establecido. Por lo que se provoca una lucha entre lo existente y lo revolucionario.

4.- El mensaje no verbal provoca una inquietud vital, especie de conciencia en crisis, que no está en condiciones de formularse sus propias preguntas. Son aquellas manifestaciones del lenguaje no verbal que son confusas para el individuo, creándole conflictos internos, que le hacen estar fuera de la realidad.

En el espectáculo de la televisión el lenguaje no verbal lleva a la sensibilidad del individuo sin que sea de manera racional, esto lo hace a través de señales, antes de que el nivel conciente de las personas se dé cuenta de las intenciones de éste, es así como los individuos no pueden manejarlo como antes lo hacían con el lenguaje verbal.

El lenguaje no verbal presenta una nueva representación del mundo y del hombre, al mismo tiempo una nueva forma de vivir y de ser, esto pasa porque las técnicas del lenguaje no verbal que siendo producto del ingenio humano, se ha levantado como una potencia casi autónoma. El lenguaje no verbal se define como imposición de formas, de ahí su autonomía; lo que lo convierte en una potencia excepcional.

El individuo que capta el lenguaje no verbal vive en un mundo estruc-

turado por el mensaje no verbal y hace que el individuo lo acepte como su realidad.

Los individuos que reciben información no verbal adquieren la actitud de participación, es decir, no sólo lo reciben sino que lo viven, presentándose comportamientos de empatía.

El lenguaje no verbal es la forma por excelencia de la acción concebida y realizada por el hombre y que se vuelve hacia él y contra él para ponerlo en tela de juicio.

Finalmente concluimos que a través del lenguaje no verbal se expresan nuestros sentimientos, pensamientos e ideas, por lo que se logra la comunicación de aquello que no se puede o quiere decir con las palabras.

Esta comunicación se puede lograr mediante movimientos de la cara, manos, cuerpo, postura, posición, tono de voz, manera de vestir y otros indicadores.

El lenguaje no verbal estará determinado por las experiencias, circuntancias y la cultura del emisor y el receptor.

Para entender el lenguaje no verbal es necesario conocer las diferentes categorías que lo conforman como son:

Los emblemas (gestos) que son utilizados con la intencionalidad y conciencia, estos en muchas ocasiones demuestran el estado psicoafectivo de las personas.

Los ilustradores sirven para explicar lo que se dice verbalmente, a

través de movimientos y expresiones. Estos se aprenden por imitación.

Los reguladores se utilizan para establecer el flujo y ritmo en una conversación, estos por lo general son inconscientes y varían de acuerdo con el status, cultura, rol, etc., son hábitos muy bien aprendidos e involuntarios.

Los adaptadores se aprenden para satisfacer necesidades corporales, controlar emociones o desarrollar contactos interpersonales prototípicos.

La televisión se ha convertido en un medio de comunicación muy importante y ahora el lenguaje no verbal destaca como medio de expresión.

El lenguaje no verbal se utiliza en el pensamiento y la vida cotidiana, por lo que no se puede dejar de tener conciencia de él, puesto que es parte de un contexto.

El lenguaje no verbal utilizado por la televisión pretende provocar inquietud y llegar a la sensibilidad del individuo de una manera inconsciente. Este impone formas y hace que el hombre tenga una nueva concepción del mundo. Puede llegar a ser parte del ser humano o al mismo tiempo manifestarse en contra de él y así poner en tela de juicio la realidad existente.

## CAPITULO II

EXPRESION DEL LENGUAJE NO VERBAL A PARTIR DE SU CONTEXTO.

El comportamiento humano está determinado por el contexto en el que se desenvuelven los individuos. De ahí la importancia que tiene para comprender el significado del lenguaje no verbal.

El lenguaje no verbal se manifiesta a través de tres diferentes contextos, que son el situacional, físico y cultural.

En este capítulo pretenderemos definir todos aquellos elementos que conforman a cada uno de los contextos y por medio de ellos comprender la emisión o no del lenguaje no verbal.

II.1 Contexto situacional.

El contexto situacional nos habla de la posición que adquiere el hablante en el espacio, el tiempo y en el diálogo, esto va a determinar la existencia del lenguaje no verbal en la comunicación.

La posición espacio se refiere a la distancia corporal que existe entre emisor y receptor, ésta dependerá de quién sea el hablante; es por ello que, "aquí significa que el hablante está junto al oyente; ahí se refiere a una posición alejada y allá a una más alejada. Pero también el hablante puede ubicarse "enfrente-atrás, a la izquierda-a la derecha, o arriba-abajo."(1)

Para comprender el significado del lenguaje no verbal es necesario conocer la ubicación en el tiempo de la persona que lo emite, es así como la posición tiempo nos da a conocer el momento al que se refiere, éste puede ser pasado, presente o futuro.

(1) Avila, Raúl, La lengua y los hablantes, pp. 30-31

La posición diálogo se refiere al papel que se juega en la comunicación, el emisor va a ser Yo, el receptor Tú y una tercera persona que no interviene en ésta será El, el papel que juega cada persona cambia al invertirse la comunicación.

En el contexto situacional encontramos tres diferentes situaciones: dual, pequeño grupo y público. Cada una de ellas tiene características que se manifiestan de diferentes maneras, es por ello que debemos considerar las condiciones especiales y opciones que éstas implican.

Contexto situacional dual: se da de persona a persona en donde la cercanía o intimidad es necesaria para la comunicación; en ésta se transmiten sentimientos e ideas que a menudo presentan obstáculos e inhibiciones.

En el contexto situacional dual se tienen dos opciones ya sea hablar o permanecer callado, el silencio puede implicar muchas cosas: "el deseo de escuchar atentamente, el deseo de no ser perturbado o degradado." (2) Sus efectos son muchos y muy profundos.

Para que exista algún contacto en la situación dual, lo primero es elegir a la persona y después a través del lenguaje no verbal, como puede ser una sonrisa o la reducción de la distancia corporal, con lo que se iniciará la comunicación.

Estos factores son de vital importancia al inicio de un contacto, al permitir casi de forma inmediata conocer algunos aspectos de la personalidad.

(2) Zacharis, John C. y Coleman C., Comunicación oral enfoque racional. p.50

Otro aspecto importante en la situación dual es la confianza que se tenga para establecer una relación. "Las experiencias pasadas pueden hacer que se desconfie de los demás, por lo que es importante darse cuenta que el establecer contacto siempre implicará algún tipo de riesgo. La falta en la obtención de confianza, a través de la aceptación de riesgos, inhibirá la comunicación. El principio de autoapertura puede usarse para analizar el grado en que se está dispuesto a conocer las cosas." (3)

A través de la autoapertura se logra que los demás obtengan información de uno mismo, teniendo como resultado la apertura de más canales, por medio de los cuales se aumenta la confianza.

La situación dual puede considerarse como una transacción, es decir, la comunicación es un intercambio de ideas, pensamientos, objetivos, etc., que permiten conocer las posiciones ante la vida. Esta transacción se da a través de cuatro niveles: en el primero se puede tomar la actitud de que "yo no estoy bien y tú no estás bien"; segundo "yo estoy bien y tú no estás bien"; tercero "yo no estoy bien y tú estás bien" y cuarto "yo estoy bien y tú estás bien" (4) con estas actitudes se indican los sentimientos positivos o negativos que se tengan de uno mismo y de la persona con la que se está comunicando.

La situación dual se da a nivel muy personal, por lo que se debe pensar que existe la posibilidad de un contacto cercano.

El contexto situacional también se da a través del pequeño grupo, en

(3) Zacharis, John C. y Coleman C., Comunicación oral enfoque racional, p.51

(4) Zacharis, op. cit., p.52

él se reconocen tres objetivos:

1.- Objetivo de interacción: la gente se reúne para socializarse o para conocer a los demás.

2.- Objetivo de temas: los individuos se reúnen para explotar algún tópico.

3.- Objetivo de decisiones: las personas se reúnen para solucionar algún problema.

El contexto situacional de pequeños grupos tiene cuatro características. Una es la del compromiso en la que cada integrante del grupo debe tener interés por los otros miembros; éste puede ser a nivel personal y abarcar los sentimientos de amor, amistad o pertenencia; o nivel grupal compartiendo las metas del grupo y esto estará determinado por el grado de compromiso de cada miembro.

Si no existe un ideal o una meta de grupo, los miembros no lograrán obtener una interacción en la comunicación.

La segunda característica es la de identificación personal, la cual puede tomar diferentes dimensiones de acuerdo al papel que desempeñen los otros miembros dentro del grupo. Es importante la manera en que aparezcan el nuevo papel y la flexibilidad respecto a los demás.

La tercera característica es la de liderazgo, la elección de un líder resulta ser la forma más fácil de resolver el problema, pero aun cuando se elija a éste la necesidad de dirigir al grupo es difícil de contener, por

lo que es importante analizar el comportamiento del líder como el de los demás miembros.

La cuarta característica es la de las normas de grupo. Cada grupo debe determinar su estructura, ritos y patrones de comportamiento. Estos permiten definir el propósito del grupo así como su personalidad.

La transgresión de las normas impuestas por el grupo da como resultado la ruptura en la comunicación.

La última manifestación del contexto situacional es el público, en donde el papel del hablante se separa del oyente, esto se puede dar en simposios, paneles y presentaciones de debates. Aunque la más común es cuando el hablante se dirige a un grupo mayor.

En el contexto situacional de público el intercambio de ideas se efectúa a través de tiempos determinados como puede ser al final de la charla, o por medios especiales como levantar la mano.

En éste por lo general existen límites de tiempo y un área específica para el hablante, los cuales si no son respetados provocan disgusto en el público. El lugar físico indica el nivel de control y autoridad del hablante sobre su público.

El contexto situacional de público tiene cierta formalidad al seguir patrones de comportamiento y reglas establecidas. En éste la relación entre hablante y oyente coloca al hablante en una posición hasta cierto punto de autoridad sobre la materia de que se habla, por lo que adquiere res-

ponsabilidad de lo que dice.

### II.2 Contexto físico.

El contexto físico nos ayuda a interpretar el sentido de las palabras a través de los elementos del mundo físico exterior, estos los podemos encontrar en lugares estratégicos como una puerta o cerca de ella. Por otra parte el contexto físico se caracteriza por ser selectivo. Selectivo en el momento en que sólo las personas que están relacionadas con lo que se está diciendo entenderán el mensaje. Un mensaje no selectivo dará una explicación a un grupo o persona de lo que se quiere decir en éste. Este irá dirigido sólo a las personas que necesitan recibirlo.

El contexto físico es importante para el individuo ya que le permite conocer su espacio vital. Al percibir el mundo logra el conocimiento de las cosas, del territorio y de las personas que se encuentran cerca de él. A través de sus movimientos sabe que él mismo ocupa un lugar y tiene un lugar.

El individuo con el conocimiento de su espacio vital asegura el control de la movilidad en su mundo. Por lo que la comunicación que emita, se dará y conservará gracias a los resultados y beneficios obtenidos de la estructura física del ambiente.

En el contexto físico encontramos el espacio personal que es la zona que rodea al individuo y se considera como la proyección del Yo, ésta es llamada territorio.

También existen territorios de carácter colectivo, que están formados por varios territorios que tienen relación entre sí y pueden ser de carácter profesional o social; estos se presentan en lugares físicos como es la casa, el despacho, el barrio y la ciudad. El comportamiento territorial es importante para lograr una autonomía personal y así dominar el contexto físico.

En el contexto físico se deben tomar en cuenta dos variables que provocan manifestaciones del lenguaje no verbal: primero las que están en relación a las diferentes partes de la habitación y los objetos que en ella se encuentren y la segunda son las distancias sociales que mantienen los individuos durante la comunicación, tomando en cuenta que individuos de diferente personalidad tendrán distintos comportamientos espaciales.

De acuerdo a la distancia, los sentidos actúan de diferentes maneras: a distancia corta, el calor, olfato y tacto transmiten información; a mayor distancia se utilizan la vista y el oído pero al aumentar la distancia su capacidad de percepción disminuye.

El individuo al comunicarse recibe influencia del contexto físico, el cual es a través de diferentes formas y conductos.

Un conducto son las impresiones de los sentidos que aportan el conocimiento del mundo físico directamente a la conciencia. Estos son llamados factores disposicionales y la presencia o ausencia de ellos modifican la emisión de lenguaje no verbal.

"Los factores disposicionales son estímulos estáticos, que sobresalen su volumen, textura y tamaño o que destacan por su brillantez, color o por el sonido que emiten"(5) . Su distribución es importante porque pueden facilitar o impedir la comunicación.

Otro conducto son las reacciones inconscientes como respuesta a las sensaciones internas orgánicas agradables o desagradables que obedecen a necesidades biológicas vitales, por lo general son conocidos por "instintos".

En el contexto físico la emisión de lenguaje no verbal por parte de los individuos se distingue por efectuarse en dos tipos de espacios: los abiertos y los cerrados.

El espacio abierto es aquel que carece de límites físicos, cuya delimitación se lleva a cabo por el comportamiento de los individuos.

Los espacios abiertos se caracterizan porque en él, el comportamiento humano es el que delimita el tamaño de estos. Los comportamientos van a estar determinados por los factores culturales y ecológicos de los individuos

El espacio cerrado es el que está definido por límites físicos determinados. La diferencia entre estos espacios es la limitación física, la diversidad de conductas y actividades que se dan en cada uno de ellos.

Los espacios cerrados se caracterizan por tener elementos distribuidos y optimizadores del espacio como son los muebles. La distribución física de éste determina los diferentes movimientos y la dirección del despla-

(5) Bijou, Sidney W. y Becerra, Gerardo, Modificación de la conducta, p.13

zamiento de las personas.

"Los comportamientos de los individuos están determinados por el espacio donde se efectúen y estos se manifiestan de la siguiente manera:

- La magnitud y dirección del desplazamiento.
- La permanencia en ciertos espacios
- El cambio de ubicación sistemática en el espacio.
- La densidad de personas y las actividades que van a darse en un espacio particular.
- La relación entre la configuración del espacio y las topografías de las conductas por emitirse." (6)

El contexto físico afecta al sistema social, al producir uniformidades en la socialización y en los tipos de experiencias con los cuales los miembros de la sociedad adquieren sus hábitos y valores de comunicación.

El ambiente geográfico y ecológico en cada sociedad provoca que cambie la apariencia física de los individuos.

Algunos ejemplos de contexto físico son: escuelas, tiendas, parques, hospitales, iglesias, teatros, etc., en cada uno de ellos se presentan patrones determinados de conducta, sin importar la gente que interactúe en ellos.

### 11.3 Contexto cultural.

"El contexto cultural debe considerarse como una fuente de comunicación y de significado de la misma. Son varias las características del

contexto cultural que transmiten el significado de por sí y que también modifican y transforman los significados de los otros elementos." (7)

El contexto cultural es el más amplio de todos, es un cúmulo de conocimientos que tiene el hablante por el simple hecho de vivir en cierta comunidad.

En el contexto cultural los conocimientos adquiridos en la escuela y la propia experiencia son necesarios para la interpretación del lenguaje no verbal.

Todos los tipos de comunicación son recibidos e interpretados de acuerdo a las necesidades, costumbres y sentimientos de un grupo, es decir, que éste obtiene una interpretación prefabricada del mensaje. Con frecuencia las creencias y sentimientos sirven como filtro en el mensaje, pero pueden interferir en la comunicación.

El contexto cultural abarca todos los productos directos y colaterales de las actividades del hombre como son: las herramientas, estructuras, artefactos, productos abstractos e intangibles de las tareas humanas. Existen productos culturales como son el lenguaje, leyes, costumbres y tradiciones; que dentro de una sociedad forman la matriz social en donde se desarrolla el hombre, por lo que son instrumentos importantes en el proceso de la socialización.

"La percepción que el individuo tenga del mundo y la gente se determina por el concepto que tiene de sí mismo; este autoconcepto incluye valo-

res, actitudes y creencias de uno mismo con el medio, es decir, la propia percepción física y psicológica de los que nos gustaría ser y la manera en que nos perciben. Este es una combinación de la herencia genética con las experiencias pasadas, el medio ambiente físico y social presentes. Por tal motivo el concepto que se tiene de sí mismo es diferente al de los demás."(8)

Cada persona tiene una determinada manera de ver el mundo, lo que es aceptable, pero no es válido esperar que los demás perciban el mundo de la misma manera que nosotros lo hacemos.

Por lo que el burlarse y criticar la forma de ver el mundo de los demás provoca aislamiento e interfiere en el deseo de la comunicación.

Algunos factores que permiten comprender la emisión de lenguaje no verbal en el contexto cultural son:

La actitud y el interés, no son lo mismo, se puede tener actitudes intensas pero el interés no estar presente, por ejemplo existen personas con actitudes consolidadas en favor de la seguridad al manejar, pero su interés al hablar de ese tema puede ser nulo.

El trasfondo social y económico de los individuos proporcionan información vital. Al conocer la época, las condiciones sociales y económicas en las que vivieron se logra vislumbrar la actitud que tienen con respecto a determinadas cosas y sucesos.

El sexo de los individuos determina la actitud hacia el hablante, además de cambiar sus puntos de vista acerca de los ejemplos e ideas que se

(8) Becvar, Raphael J., Métodos para la comunicación efectiva, p.33

les presenten.

El aprendizaje intelectual de todas las personas está conformado por el tipo de información y diversión que reciben.

Al saber que la gente pertenece a alguna organización se logra conocer mucho de ella. Los valores característicos de un grupo permiten señalar los valores individuales.

En resumen. "los factores que permiten comprender la emisión de lenguaje no verbal en el contexto cultural son los siguientes:

- Edad
- Sexo
- Clase económica
- Actitudes sobre el tema
- Nivel de interés
- Conocimiento del tema
- Transfondo de clase
- Status educacional
- Transfondo étnico
- Hábitos de lectura
- Membresía de grupo" (9)

Ciertos valores del individuo generalmente son parte de una cultura cuando ésta es estable. Pero existen individuos que son la excepción.

La comprensión de sí mismo y el mundo es importante si se quiere lle-

gar a una verdadera comunicación. "Los elementos que hablan de uno mismo es la autoorganización, la lengua propia, las actitudes, el aspecto social y el aspecto ritual." (10)

La comprensión del público es necesaria para poder elegir la mejor forma de comunicación, por ello se necesita conocer sus actitudes y valores, así como sus estilos de vida.

Todos los elementos que conforman a cada uno de los contextos, influyen en el papel del comunicador para utilizar o no el lenguaje no verbal. Cada contexto es único, por ello es necesario contar con diferentes puntos de vista para comprender las variaciones en el manejo del lenguaje no verbal.

Es importante destacar que ciertos patrones de comunicación son aplicables para todos los contextos. Pero no con esto se habla de la existencia de fórmulas para las diversas situaciones que dan lugar a la interacción humana, sino por el contrario, el saber que existen características específicas para cada contexto permiten utilizar los patrones más adecuados y tener una verdadera comunicación.

(10) Zacharis, op. cit., p.60

## CAPITULO III

SERIE DE TELEVISION NORTEAMERICANA "LUZ DE LUNA".

La televisión hoy en día se ha convertido en un miembro más de las familias mexicanas.

Los estudios realizados a los programas de televisión cada día se efectúan con más frecuencia y profundidad, dada la importancia que tienen en la vida de los individuos.

En este capítulo pretendemos estudiar algunas influencias que un programa de televisión ejerce en las personas tomando como muestra a la serie de televisión norteamericana "Luz de luna".

Hablaremos del inicio de la transmisión en la Ciudad de México; los estereotipos y arquetipos en la serie, que serán de gran ayuda para conocer el nivel socioeconómico al cual se dirige, el nivel representado por los protagonistas; y por último señalaremos todos aquellos elementos del lenguaje no verbal más utilizados por Maddie (Cybill Shepherd) y David (Bruce Willis).

### III.1 Difusión de la serie de televisión norteamericana "Luz de luna", en México.

En Estados Unidos de Norteamérica los críticos de televisión consideran a la serie "Luz de luna" como uno de los diez programas favoritos del año.

La Sociedad Americana Cinematográfica y el Gremio de Escritores de Estados Unidos de Norteamérica, reconocieron el buen logro de sus capítulos.

Los ejecutivos de la cadena ABC, quienes producen esta serie aseguraron que la calidad de ésta se encontraba al nivel de las grandes, como Dallas, Dinastía, Falcon Crest, entre otras.

La protagonista femenina de la serie Cybill Shepherd, fué premiada por el Club de Prensa de Hollywood como la estrella de los 80's; por la ABC como la actriz favorita de televisión; le otorgaron el People's Choice".

En 1988 la serie fue nominada para 4 Globos de Oro; ganó un premio Grammy por el tema de la serie y 6 Emmys.

La serie "Luz de luna", (Moonlighting) empezó a difundirse en la Ciudad de México en el año de 1986 a través de la Red Nacional 13 IMEVISION con 57 repetidoras en toda la República Mexicana teniendo una cobertura de 1,143 municipios. En estos se localizan 7'524,968 TV-Hogares, los que arrojan una audiencia potencial de 71'933,595.

Esta amplia cobertura permite que la serie de televisión norteamericana "Luz de luna" sea captada por un auditorio muy variado al abarcar a los diferentes niveles socioeconómicos y público de todas las edades.

El rating que obtuvo la serie a nivel área metropolitana fue de 7.3 puntos que equivalen a 2'952,339 televidentes. No se tiene información del rating que alcanzó ésta a nivel nacional al no haberse realizado ningún estudio por IMEVISION.

La serie en sus inicios se transmitía los días jueves a las 21:30 hrs., con una hora de duración, posteriormente fue cambiado el día de transmisión al lunes en el mismo horario.

Después de dos años de transmisión ininterrumpida observamos que los capítulos empezaron a ser retirados motivo que provocó disgusto en los tele-

videntes.

"Luz de luna" es protagonizada por Cybill Shepherd (Maddie Hayes) y Bruce Willis (David Addison), quienes tienen como escenario la Ciudad de Los Angeles, en donde el romance y el peligro la hacen una de las mejores en su género. Maddie y David se caracterizan por ser detectives y aventureros, lo que llama la atención a la televisión internacional.

En la serie no es extraño que Maddie y David siempre estén peleando. Según el boletín de información sobre el mercado televisivo, realizado por IMEVISION, los protagonistas han vivido sus personajes en la vida real. No nos extrañaría que el guión esté basado en características importantes de sus vidas.

La serie "Luz de luna" es impredecible por lo que el argumento original ha provocado alteraciones en la vida de los protagonistas.

En la vida real Cybill Shepherd está casada con el Dr. Charles Oppenheim quien ha pensado en el divorcio debido a los celos que le provocan ciertas escenas atrevidas con Bruce Willis.

Por su parte Bruce Willis sufre un cambio de 180 grados a causa del embarazo de Maddie, afirmó que le ha sucedido algo parecido a partir de su matrimonio con la actriz Demi Moore y el nacimiento de su hija Rumer. Esto lo convirtió de un cantinero desvergonzado a un padre responsable y un marido fiel.

Por último debemos destacar que la serie, es uno de los programas más comercializados en IMEVISION comparativamente a producciones de su similar TELEVISIA, alcanzando el cuarto lugar en los índices de mercadeo de IMEVISION.

En éste destaca el patrocinio de Volkswagen.

### III.2 Estereotipos y arquetipos de la serie "Luz de luna".

Los estereotipos nos permiten definir la personalidad de los individuos a partir de su físico y mundo exterior que le rodea; mientras que los arquetipos nos permiten conocer a través del 'inconsciente y la conducta a las personas por lo que resultan ser más complejos y profundos.

Cuando se evalúa la personalidad se habla de estereotipo social. Son importantes las categorías de las personas en la experiencia diaria, porque los individuos manejan un amplio sistema de tipificación (estereotipos, categorías, o clase de objetos).

Los estereotipos sirven como marco de referencia para interpretar el mundo sociocultural y físico, el cual a pesar de ser inconsciente está lo suficientemente integrado para resolver los problemas cotidianos.

La estereotipación de los individuos no se puede hacer un lado por su utilidad funcional.

Los estereotipos se consideran un fenómeno cultural, por ser una característica de las personas de una misma cultura.

"Para estereotipar, el individuo hace tres cosas: Identifica una categoría de personas (bomberos, carteros); coinciden en designar ciertas características a una categoría de personas y dar esas características a toda persona que pertenezca al grupo". (1)

Para determinar las categorías personales los individuos se sirven de

(1) Secord, Paul F. y Backman, Carl W., Psicología Social, pp. 20-21

ciertos atributos; como son: edad, sexo, características raciales, participación en un grupo, organización o sociedad y las diferentes conductas.

Los individuos que se identifican entre sí comparten algunos atributos personales. "Por ejemplo, podemos agrupar a todos los jóvenes de cabello largo y ropa raída en una categoría que llamaríamos "hippies" y los consideraríamos desilusionados, pacifistas, rebeldes contra la autoridad y anti-materialistas. O podemos considerar a los norteamericanos como trabajadores y materialistas, y a los viejos como anticuados, conservadores y cascarrabias; a los negros los podemos considerar como descuidados, perezosos, supersticiosos; y a los profesores como olvidadizos, imprácticos, idealistas y excéntricos". (2)

Las personas que manejan estereotipos están convencidas de que las categorías personales poseen ciertas características y atributos.

La descripción de los estereotipos variará de acuerdo a la cultura, la persona y al momento en que se den.

Los estereotipos están conformados por ciertos rasgos que apesar de no ser sinónimos están asociados entre sí. En cierta medida son erróneos si hablamos de que todos los individuos de una clase poseen las mismas características, puesto que no se debe olvidar que existen rasgos que vuelven individual a la persona; para realizar una estereotipación objetiva se deben es tudiar las características grupales e individuales.

La creación de símbolos es una actividad natural para el hombre pero

(2) Secord, op. cit., p.21

que es considerada como una actividad primaria, como lo es amar, comer, ver o moverse. Esta se manifiesta en los individuos desde su nacimiento hasta su muerte por lo que se considera un proceso cerebral fundamental y automático.

Según Jung en el inconsciente colectivo se manifiesta distintos contenidos de acuerdo a cada individuo y que le sirven para organizar el material psicológico, estos se denominan arquetipos.

Con frecuencia los arquetipos se refieren a temas mitológicos que se presentan en cuentos populares y leyendas de distintas épocas y culturas.

Los arquetipos como elementos estructurales de formación en el inconsciente, dan origen tanto a las vidas fantásticas del individuo como a las mitologías de un pueblo. (3)

Pueden presentarse como tipos repetitivos de situaciones y figuras; se consideran situaciones arquetípicas "la búsqueda del héroe", "el viaje en el mar nocturno" y "la batalla por librarse de la madre". Las figuras arquetípicas incluyen al niño divino, el doble, el anciano sabio y la madre primordial.

Un buen ejemplo de situación arquetípica es la historia de Edipo el Rey, al ocuparse de la relación entre hijo y padres.

Es posible asociar una gran variedad de símbolos con un determinado arquetipo. Por ejemplo, el arquetipo de la madre abarca no sólo a la madre real de cada individuo, sino también a todas las figuras de madres y aqué-

(3) Fadiman, James. Teorías de la personalidad, p.68

llas en que éstas alimentan a sus hijos. Esto incluye a la mujer en general, las imágenes míticas de las mujeres (la Venus, la Virgen María, la Madre Natural) y los símbolos de apoyo y bienandanza, como la Iglesia y el Paraíso. El arquetipo de la madre no sólo incluye rasgos positivos sino negativos como la madre que amenaza o que es autoritaria e iracunda.

Todos los elementos que forman parte de la personalidad se consideran arquetipos como el Ego, la Persona, la Sombra, el Anima (en los hombres), el Animus (en las mujeres) y el Sí mismo (Self).

El Ego es uno de los principales arquetipos de la personalidad, al ser el que le da forma y dirección a la vida consciente.

La persona es nuestra presentación ante el mundo y por ello nos relacionamos con los demás. Esta incluye nuestro status, tipo de ropa que usamos y la forma de expresarnos.

La sombra representa lo que consideramos que es inferior en nuestra personalidad e igualmente aquello que hemos rechazado y que nunca hemos desarrollado en nosotros. Son deseos, recuerdos y experiencias que rechazamos por ir en contra de los modelos e ideales sociales.

El ánima en el hombre representa la parte sexual del sexo opuesto y el ánimus en la mujer la parte sexual del hombre.

El anima y animus son imágenes que no se ajustan al consciente. Imágenes inconvenientes que provocan que gusten o disgusten a personas del sexo opuesto.

El hombre se forma una imagen de la mujer, este arquetipo se refleja inconscientemente sobre el sexo opuesto provocando la atracción o aversión de éste.

El si mismo es el arquetipo principal por ser el del orden y la totalidad de la personalidad. El si mismo se presenta, con frecuencia en forma impersonal en las imágenes o en los sueños; como un círculo, un cristal o una piedra, o en forma personal, como una pareja real, un niño divino, o como algún símbolo de la divinidad. Todos estos son símbolos de totalidad, de unificación, de reconciliación de las polaridades o de equilibrio dinámico son las metas del proceso de la individualización.

Hoy en día las revistas, los programas de televisión y otros medios de comunicación realizan su contenido con base en una familia arquetípica.

"La familia arquetípica está formada por cuatro miembros fundamentales El padre: es el líder que marca el rumbo y lineamientos que seguirán los demás miembros.

La madre: es el líder que orientará a los demás miembros desde el punto de vista moral y ético.

Los dos hijos: miembros que se someterán a las disposiciones del padre y la madre." (4)

La necesidad humana de proyectarse o identificarse con la familia arquetípica es de gran utilidad para los escritores, directores de los medios de comunicación, al manejarla como instrumento subliminal para conservar el

interés y atención del público y así lograr empatía con el contenido de los medios de comunicación, ya que actualmente en los Estados Unidos de Norteamérica la familia se desintegra día a día.

La familia arquetípica no sólo se encuentra en los programas o películas, sino también en las noticias al ser parte importante en la creación de la imagen deportiva, pública y política.

"El hombre a través del tiempo ha delimitado a los arquetipos para el estudio del comportamiento humano, estos son:" (5)

El conservador: éste está presente en las grandes empresas, destaca por ser elegante, pulcro y defender la institución que representa. Tiene fuerza y poder por la facilidad para manipular apoyándose en valores universales. Defiende la justicia pero al mismo tiempo explota a los demás. Su peor enemigo es el cambio.

El explotador: éste se manifiesta de tres formas: El trinquetero de quien todos se cuidan; el manipulador que obtiene todo utilizando a los demás, haciéndolo de manera discreta o escandalosa. Y el ambicioso quien no tiene valores de dignidad, equidad o justicia. Quiere todo para él lográndolo a través de la explotación de la debilidad de los demás.

El burócrata: es un individuo inconforme y frustrado que tiene poco interés en el trabajo y a las personas. Es un ser pasivo incapaz de hacer productiva su energía, prefiere ocupar su tiempo en pasatiempos, por lo que su vida es rutinaria e improductiva.

(5) Rodríguez E. Mauro y Cortés G., Alfredo, Dominantes y sumisos, pp.45-63

El macho: es el ser que pretende dominar a la mujer y a personas más débiles que él a través de su exagerado y distorsionado comportamiento masculino, con el fin de equilibrar sus sentimientos de inadecuación.

El macho se caracteriza por:

Ser individuos que buscan que todo mundo los complazca por considerarlos inferiores a él, por su inadaptación manifiesta conductas de agresión, pasividad, resentimiento y celos.

Son personas que obedecen a sus superiores y abusan de los que están abajo, esto le provoca resentimiento y deseos de venganza.

Efectúa actividades sin objeto ni beneficio, mostrándose altanero, provocador o activista a consecuencia de su inseguridad.

El grillo: tiene como objetivo el manejar a la gente a través del rumor, la intriga y la trampa. Su fin es obtener poder para influir y controlar a sus seguidores que lo reconocen como líder. Este aparece en todos los niveles sociales.

El acelerado: hace mucho para "hacer nada". Se mueve, da órdenes, va y viene, desordena.

Su necesidad de mantenerse activo le da la apariencia de estar ocupado y con prisa. No cuenta con tiempo para atender o escuchar a sus subordinados.

El jefe acelerado se divide: El jefe-hormiga, quien efectúa las labores que no realizan sus empleados. El jefe-superentusiasta demasiado opti-

mista al inventar fantasmas que no están acorde con la realidad, y el jefe-violento se caracteriza por amenazar y presionar a sus subalternos.

El despistado: es el individuo que vive en su mundo de inventos, fantasmas e ideas tropezando constantemente con la realidad. No distingue entre su mundo interno y la realidad externa. Cuando ocupa el puesto de jefe se aparta de sus colaboradores para hacer el trabajo solo.

El paternalista: es el que protege al mismo tiempo que exige obediencia. Manipula al trabajador, a su conciencia y afectos. Hace ver a sus empleados que la moral y sus valores, definidos a su conveniencia, les permite trabajar en armonía. Logra sus exigencias sin que lo noten.

"Como falso maestro inculca la incapacidad, la impotencia, la sumisión la esclavitud, la dependencia y la incondicionalidad. Poco a poco crea en la empresa o institución una estructura cuyo centro es él mismo". (6)

Defiende a toda costa el poder obtenido, no acepta ideas nuevas que provoquen cambios, que pudieran poner en peligro su seguridad personal, conservando el status quo.

Después de analizar una muestra de nueve programas de la serie "Luz de Luna", encontramos que los rasgos que distinguen a David (Bruce Willis) y Maddie (Cybill Shepherd) son los siguientes: David puede considerarse de la clase media al ser casi socio de la agencia de detectives Luna Azul (Blue Moon), en donde su jefe es Maddie Hayes, posee un departamento amplio pero sin amueblar, no cuenta con automóvil, asiste a buenos restaurantes en oca-

(6) Rodríguez, op. cit., p. 61

siones especiales, su vestimenta es a la moda, de buena clase y para divertirse los fines de semana frecuenta los bares.

Maddie también es de la clase media aunque con un poco más de privilegios al ser ella la dueña de una agencia de detectives; tener una casa muy grande de dos plantas y jardín; tiene automóvil que por lo general comparte con David Addison, le gusta comer en los mejores restaurantes, viste elegante y siempre acorde con la situación, y no le gusta salir los fines de semana prefiriendo quedarse en casa.

La manera de ser y vestirse de cada uno de ellos provoca que sean tratados de diferente manera por sus empleados, entre David y los subordinados existe cierta camaradería, mientras que con Maddie todos le tienen mucho respeto.

David es un personaje que tiene aproximadamente 37 años, quien generalmente actúa ante las situaciones de manera despreocupada, encontrándole siempre el lado chusco a éstas. Lo que demuestra que es una persona un tanto irresponsable.

Maddie es una mujer de 36 años, quien ante las situaciones se comporta de acuerdo a las leyes y principios, por lo que siempre está en constante lucha con David, a quien pretende convertirlo en un individuo responsable.

La serie se desarrolla en la agencia de detectives "Luna Azul" (Blue Moon), la que en cierta manera representa a la familia arquetípica. Maddie representa al padre, puesto que ella tiene el poder de mando y autoridad pa

ra decir lo que se tiene o no que hacer.

David viene a ser la madre, puesto que tanto Maddie como los empleados recurren a él para pedirle consejo y así resolver sus problemas.

Los empleados representan a los hijos, están bajo la dirección de estos dos, por lo que sus vidas se desarrollan a partir de lo que piensan y dicen Maddie y David.

Los arquetipos que observamos en la serie, son: El paternalista, el acelerado, el conservador y el manipulador.

El arquetipo paternalista lo identificamos en el capítulo de "Confusión de rubias". En la escena donde se encuentra David jugando cartas con los empleados, apostando sus prendas. Al parecer David es el que se impone en el juego al conservar todas sus prendas de vestir.

Esto es un ejemplo del poder que ejerce sobre sus empleados, manipulán dolos de manera infantil, convirtiéndolos en sumisos con lo que sustenta las leyes y normas que él impone.

En el capítulo de "Le toca llorar a Maddie", el paternalista aparece en la escena de la camioneta desde donde grabarán lo que le dice el Sr. McClaferty a su esposa, en el trayecto a la casa de los McClaferty, David le dice a Maddie que no tenga porque haberlo acompañado y cancelar la cena que tenía con Sam, ya que él podía haber hecho el trabajo solo, al estar grabando se percatan de que la Sra. McClaferty intenta suicidarse, estos corren para impedirlo pero no lo logran; David no permite que Maddie vea el cuerpo

de la Sra. McClaferty.

En el capítulo "Tengo curiosidad Maddie", el arquetipo paternalista lo maneja el personaje de Sam al tratar de proteger a Maddie de David a quien considera incompatible, a la forma de ser de Maddie.

Por esto Sam va a casa de David a pedirle que se aleje de ella, para que pueda decidir si se casa o no con él, puesto que la actitud de David de asediarla y no decirle lo que siente la tiene confundida.

Los arquetipos del acelerado y conservador se presentan a lo largo de los nueve programas analizados, esto provoca las discusiones entre Maddie y David. Ambos tratan de corregir su actitud para así hacer a un lado las constantes discusiones.

En el capítulo de "Le toca llorar a Maddie", el Sr. Bert Viola asume el arquetipo de acelerado al tratar de imitar a su jefe David Addison.

En "Confusión de rubias", se observa el arquetipo de acelerado cuando David sale de la cárcel y le dice a todo el mundo gritando que las cosas entre Maddie y él marcharán por el mismo camino.

En el capítulo de "Sam y Dave", este arquetipo aparece en la plática que sostienen Bert y David sobre la duda que tiene Viola al no saber que -mujer debe elegir, a lo que David no le da importancia por estar tan concentrado en sus problemas.

En el capítulo de "tengo curiosidad Maddie", el arquetipo de acelerado se manifiesta en los dos personajes, primero cuando David acusa a Maddie

preguntándole por qué no le había dicho que Sam le pidió que se casaran.

Después se invierten los papeles, cuando Maddie persigue a David con el fin de que le diga por qué nunca le ha dicho nada y toma la actitud de enamorado ofendido.

En el capítulo de "Herederas de una fortuna", David llega a la oficina cantando feliz por lo que pasó la noche anterior con Maddie.

En el capítulo de "Camille" se presenta el arquetipo de acelerado, David se mantiene en constante actividad para que Camille labore en la Agencia de Detectives "Luna Azul".

El arquetipo conservador lo observamos en el personaje de Maddie a través de todos los programas. Se caracteriza por su buen vestir, por no permitir que sus empleados transgredan las normas impuestas en la agencia. Procura tomar decisiones sin la influencia de terceros y trata de que éstas sean las más convenientes. Por ello cuando algo o alguien rompe el equilibrio que cree tener, le produce alteraciones que le hacen defender lo que considera que es correcto.

En el capítulo de "Testigo de la ejecución", Maddie se vuelve manipuladora al no permitir que David imponga políticas que van en contra de las de la agencia, esto se da en la discusión sobre si aceptan o no el caso Eve rett.

La actitud de los empleados ante los conflictos que tiene sus jefes

(Maddie y David) demuestran que todos forman una familia. Un ejemplo lo encontramos en el capítulo "Tengo curiosidad Maddie", en la escena donde todos están tristes y preocupados por la discusión que tienen Maddie y David por la proposición matrimonial hecha por Sam.

### III.3 Uso del lenguaje no verbal en la serie de televisión norteamericana "Luz de luna".

La serie "Luz de luna", utiliza al lenguaje no verbal como medio de comunicación; éste refuerza al lenguaje verbal y al mismo tiempo da a conocer los estados de ánimo de los protagonistas.

El lenguaje no verbal que se maneja en la serie sirve para estructurar la interacción que existe entre Maddie y David, o entre estos y sus clientes. Este a través de la ropa, forma de hablar, clase de palabras que utilizan y la forma de relacionarse con los demás, nos hacen saber que clase de individuos son David, Maddie y las personas que solicitan sus servicios.

Los elementos del lenguaje no verbal que encontramos en la serie, son los siguientes:

1.- Contacto corporal- éste es utilizado por los protagonistas con el fin de definir la relación que existe entre ellos. La relación entre Maddie y David en los capítulos en los que aparece Sam, el contacto corporal es casi nulo, al tratarse entre ellos como jefe-empleado.

El contacto corporal entre Sam y David es tirante, ambos se interesan en Maddie razón por la cual en el capítulo "Tengo curiosidad Maddie" la ten

sión que existe entre ellos los hace llegar a una agresión física.

En este mismo capítulo la relación entre Maddie y David da un giro total al dejar de ser jefe-empleado y convertirse en amantes; el contacto corporal ahora es más estrecho.

El contacto corporal entre los protagonistas y sus clientes es cordial al recibirlos con un saludo de mano y así demostrarles que se encuentran en la mejor disposición de ayudarlos; aunque después de conocer el problema del cliente su actitud cambia, esto se puede observar en el capítulo "Hereder de una fortuna" cuando el Dr. Everett visita a Maddie con el fin de que los resultados de la investigación lo favorezcan y así lograr que su hija no se case.

2.- Proximidad- la distancia que existe entre los protagonistas es muy variada, esto dependerá de la situación en la que se encuentren.

Por ejemplo, cuando hablan de algún caso en el que están de acuerdo la distancia se reduce, pero si están en desacuerdo la distancia aumenta y en algunos casos existe un objeto de por medio.

En el capítulo "Confusión de rubias" en la discusión que tienen Maddie y David sobre lo que le pasa a ésta, al acercarse a ella por estar preocupado. En este mismo capítulo la distancia que existe entre David y Bert disminuye al vigilar juntos a Maddie.

En el capítulo "Le toca llorar a Maddie" la distancia que existe entre Maddie y Sam es muy estrecha; un ejemplo es la escena donde entran a la oficina

cina con la intención de platicar pero se abrazan y se besan.

En el capítulo "Tengo curiosidad Maddie" la distancia entre David y Sam es mayor, esto lo vemos en la escena donde Sam va a hablar con David sobre lo confundida que se encuentra Maddie acerca de sus sentimientos.

3.- Orientación- con este elemento del lenguaje no verbal los protagonistas demuestran actitud de cooperación, por esto cuando desean solucionar algún problema y están en la mejor disposición de hacerlo se sientan o se paran uno junto al otro; pero cuando están discutiendo siempre se encuentran frente a frente con lo que demuestran que existe cierta competencia al tratar de imponerse uno al otro.

La orientación que toman con sus clientes es de cooperación, al sentarse por lo general al lado de ellos.

Un ejemplo lo encontramos en el capítulo "Le toca llorar a Maddie" en la escena en la que Maddie entra a la oficina de David para preguntarle acerca de lo que quería hablarle la noche anterior, sentándose frente a él. En este mismo capítulo al ir Maddie a casa de David a preguntarle lo que siente por ella se sientan uno junto del otro en el baúl.

En el capítulo "Tengo curiosidad Maddie" en la escena donde Sam va a hablar con David sobre lo confundida que se encuentra Maddie, Sam se para enfrente de David.

En el capítulo "Antes de Navidad" en la escena donde Maddie y David hablan con Topisto sobre el bebé parándose frente de ella.

4.- Movimientos de la cabeza- se observan con mayor frecuencia en las discusiones de Maddie y David, estos sirven para afirmar o negar lo que dicen o piensan.

Un ejemplo de esto es cuando le quieren dar fin a una discusión a la que no le encuentran solución. Los dos dicen "bien" al mismo tiempo que afirman con lenguaje no verbal (movimientos de cabeza), es mejor dejar las cosas hasta ahí.

En el capítulo "Confusión de rubias" la escena que tiene más movimientos de la cabeza es cuando Maddie regresa a la oficina y David la interroga sobre lo que le está pasando.

En el capítulo "Sam y Dave" donde Maddie y David deciden si aceptan el caso de Ellen Johns.

5.- Expresiones faciales- éstas nos sirven para conocer el estado de ánimo, lo que piensan y sienten los protagonistas en las diferentes situaciones. Ayuda al lenguaje verbal a resaltar o modificar la información emitida por alguno de ellos y así lograr una respuesta de quien recibe el mensaje.

A lo largo de los capítulos Maddie por lo regular tiene una expresión muy seria o fría; mientras que David tiene una expresión amistosa o chistosa.

En el capítulo "Confusión de rubias", encontramos un ejemplo preciso de las expresiones faciales, en la escena donde Maddie y David están en el bar "Metrópoli", David observa cómo Maddie es abordada por Moo, éste al escuchar lo que le dice a Maddie, con su cara expresa lo tonto de la plática.

David con las expresiones faciales que maneja demuestra lo impulsivo,

espontáneo y que siempre tiene todo bajo control. Con todo esto le hace saber a los demás cómo es cómo piensa.

Esto lo observamos en el capítulo "Le toca llorar a Maddie", cuando llegan al departamento de la amante del Sr. McClaferty y encuentran a ésta en camión y David con las expresiones de su cara demuestra la inquietud que le produce una mujer tan provocativa.

En las constantes discusiones que David tiene con Maddie, éste con sus expresiones demuestra que no está de acuerdo con lo que piensa ella, pero por caballerosidad o por no seguir discutiendo prefiere decirle que está de acuerdo.

En el capítulo "Confusión de rubias" encontramos expresiones faciales cuando Maddie se esta vistiendo y se observaba sin decidir si o no irá a la oficina, también cuando Maddie regresa a la oficina sin saber que hacer. Cuando David sigue a Maddie preocupado por lo que ella pretende hacer; en el momento en que David camina por la marquesina. Cuando David despierta y es ta junto al muerto; otro cuando David llega a casa de Maddie y encuentra a Sam.

En el capítulo "Le toca llorar a Maddie" donde Topisto conoce a Sam no necesita decir nada para demostrar la impresión que le causó.

6.- Gestos- son movimientos del cuerpo que usan los protagonistas para expresar lo que sienten o para describir el objeto del que hablan.

En el capítulo de "Camille", cuando ésta llega a la Agencia de Detecti

ves "Luna Azul", Maddie, David y todos los empleados la reciben con aplausos para demostrarle la admiración y el respeto que siente por ella.

En el capítulo "Tengo curiosidad Maddie", en la escena donde David acsa a Maddie preguntándole acerca de la proporción matrimonial hecha por Sam, demuestran su enojo aventando los objetos que se encuentran en el escritorio.

En la última escena de este capítulo encontramos muchos gestos cuando Maddie y David empiezan a hacer el amor, él por la euforia del momento quita los objetos que encuentra a su alrededor.

En el capítulo "Confusión de rubias" cuando están discutiendo Maddie y David de lo que le pasa y con las manos éste le dice que no quiere saber lo que le pasa. Otro ejemplo es al despertar David junto al muerto y tocarse la cabeza como muestra de dolor. Otro es al salir de la cárcel y está decidido a decirle a Maddie lo que siente por ella.

En el capítulo "Le toca llorar a Maddie" cuando van en la camioneta en espera de grabar lo que el Sr. McClaferty le va a decir a su esposa, David trata de distraer a Maddie con un juego.

En el capítulo "Tengo curiosidad Maddie" cuando Sam y David llegan a los golpes por la disputa de quién se quedará con Maddie.

7.- Miradas- el contacto visual demuestra la atracción y estado de ánimo de los protagonistas, éste en algunas situaciones dice todo sin la necesidad de utilizar el lenguaje verbal.

El capítulo que sobresale por la mayor manifestación de contacto visual es "Testigo de la ejecución". El primer ejemplo es en la escena donde David llega a casa de Maddie para comunicarle que había matado al Sr. Everett, su mirada es de angustia y desesperación porque no sabe que hacer y la mirada de Maddie es de interrogación al no comprender cómo es que David se convirtió en asesino.

Otro ejemplo es cuando David encuentra a Maddie en el estacionamiento para despedirse de ella al saber que la policía lo busca por el asesinato del Sr. Everett. La mirada de David es de dolor por tener que alejarse de ella, mientras que Maddie lo mira con tristeza y al mismo tiempo con ésta le suplica que no se vaya.

En el capítulo "Confusión de rubias" la mirada de David al seguir a Maddie es de tristeza y preocupación.

En el capítulo "Le toca llorar a Maddie", cuando llega Maddie a su oficina tiene mirada de preocupación por la indecisión de David. En este mismo capítulo cuando se mata a la Sra. McClaferty y ver que ya no pueden hacer nada. Otro ejemplo es cuando Maddie y Sam hablan acerca de hacer oficial su relación. En el capítulo "Funeral para el deudo" cuando van a buscar a la muchacha que el Sr. Clement contrata para que lo asesinen.

8.- Tonalides vocales- con la velocidad, amplitud, acento y errores conocemos el estado de ánimo de los protagonistas. Por ejemplo cuando Maddie y David discuten, hablan muy rápido y el volumen de su voz es alto;

con lo que demuestran que están enojados.

Un ejemplo es cuando Maddie le dice a David que apesar de estar rodeada de gente se siente sola y desea portarse mal porque su cinturón de castidad le aprieta. Esta escena pertenece al capítulo de "Confusión de rubias".

David se caracteriza por hablar muy rápido, esto lo percibimos en la escena en la que trata de convencer a Maddie de que contrate a Camille la nueva heroína, que ayudará a levantar a la Agencia de Detectives.

En el capítulo "Confusión de rubias" en la discusión que tienen Maddie y David sobre lo que le pasa a ésta.

En el capítulo "Le toca llorar a Maddie" en la escena donde Bert entra a la oficina de Maddie para entregarle las fotografías que les tomaron a los esposos McClaferty. Y en ese mismo capítulo la discusión que tienen Maddie y David sobre Sam.

En la serie encontramos de manera precisa las cinco categorías del lenguaje no verbal, como son los emblemas que utilizan los protagonistas en los casos donde la comunicación verbal es imposible y que tiene una traducción literal, es decir, que representan una palabra o una frase.

En el capítulo "Le toca llorar a Maddie", en la escena del Boliche, cuando Maddie toma una bola para detener a Ellen Johnson.

En el capítulo "Sam y Dave" cuando se despiden Maddie y Sam a la salida del restaurant.

En el capítulo "Funeral para el deudo" en la escena donde Maddie entra a buscar a David a su oficina.

Los ilustradores le sirven a los protagonistas para ejemplificar lo que dicen verbalmente, por ejemplo, los movimientos de manos y expresiones de la cara cuando se están saludando o transmitiendo una idea.

En el capítulo "Le toca llorar a Maddie" en la escena donde van a buscar a Ellen Johnson para preguntarle sobre la muerte de la Sra. McClaferty.

Las manifestaciones de afecto por lo general son fáciles de percibir al manifestarse a través de la cara, con las cuales podemos definir el estado de ánimo de los protagonistas. Puesto que si sonríe es que está feliz pero si frunce el ceño puede estar enojado o serio.

Aunque existe el riesgo de equivocar la interpretación del estado emocional a partir de las manifestaciones de afecto a través de la cara, puesto que varía mucho de una cultura a otra, además la cara transmite varios estados emocionales a la vez y no un estado único.

En el capítulo "Le toca llorar a Maddie" cuando Maddie llega a casa de David después de la muerte de la Sra. McClaferty y llora con él.

En el capítulo de "Sam y Dave" cuando se despiden Maddie y Sam a la salida del restaurant; otro cuando Sam llega de dejar a David y hace el amor con Maddie.

En el capítulo "Heredera de una fortuna" cuando David y Maddie discuten sobre lo que sucedió la noche anterior y que ésta no quiere que se enteren los empleados.

En el capítulo "Camille" cuando reciben a Camille con aplausos y rega

los para demostrarle lo complacidos por haber aceptado trabajar con ellos.

Los reguladores son todos los aquellos movimientos que permiten a los protagonistas establecer un ritmo en la conversación, los cuales son casi involuntarios al ser hábitos muy sobreaprendidos.

En el capítulo "Heredera de una fortuna", cuando regresan Maddie y David de la cárcel y platican en el carro sobre si ésta tomó precauciones cada vez que hicieron el amor.

Los adaptadores son esfuerzos por parte de los protagonistas para satisfacer aquellas necesidades que le permitan llevar a cabo una buena relación interpersonal.

En el capítulo "Sam y Dave" en la escena donde están cenando Maddie, David y Sam; ésta trata de que sea menos tirante la situación entre ellos.

El conocimiento de las cinco categorías son de gran utilidad al permitirnos definir la personalidad y estado de ánimo de los protagonistas en las diferentes situaciones de cada capítulo.

El estado de ánimo de los protagonistas reflejado a través de las cinco categorías puede ser positivo cuando va de acuerdo a lo que dicen o negativo cuando no coincide con el lenguaje verbal utilizado.

El manejo dado a los estereotipos y arquetipos dentro de la serie ha provocado éxito en el público de todas las edades. Este trata de imitar los estereotipos reflejados por los personajes (forma de hablar, vestir, actuar, etc.) y los arquetipos nos permiten conocer la personalidad de Maddie y David.

El lenguaje no verbal en "Luz de luna" es manejado a lo largo de todos los programas y el más destacado son las manifestaciones de afecto a través de las cuales nos dan a conocer su estado de ánimo, ya sea de enojo, alegría, tristeza; así como señas que hacen saberle al otro lo que está pensando. Un punto importante para el éxito de la serie es la comunicación con los receptores dentro del estudio, así como con el televidente que sigue la trama de la serie capítulo a capítulo.

## CAPITULO IV

LA EMPATIA ENTRE EL PUBLICO Y LA SERIE DE TELEVISION NORTEAMERICANA "LUZ DE LUNA", A TRAVES DEL LENGUAJE NO VERBAL.

En el presente capítulo integraremos a los anteriores, tomándolos como base para realizar nuestra investigación de campo que nos permitirá afirmar o negar nuestra hipótesis. En éste encontraremos los elementos del lenguaje no verbal más importantes que nos darán a conocer si existe empatía entre el público y la serie de televisión "Luz de luna".

IV.1 Investigación de campo.

Nuestra investigación de campo la llevamos a cabo a través de tres pasos, que son:

1) Delimitación de la muestra.- para ello utilizamos la fórmula muestra de universo finito:

$$N = \frac{C^2 (P_Q) (N)}{S^2 (N-1) = C^2 (P_Q)}$$

En donde:

N= Universo

C= Nivel de confianza

P= Probabilidad de que ocurra un evento

Q= Probabilidad de que no ocurra un evento

S= Error

De acuerdo a los datos proporcionados por IMEVISION en base a los estudios realizados por Wilsa (empresa de marketing) en el área metropolitana

existen 19'695,000.00 TV-espectadores, de estos tomaremos el 55.55% que equivale a 10'920,575 TV-espectadores, los cuales representan nuestra muestra.

Existen tres niveles de confianza que nos permiten conocer el grado de confiabilidad de la muestra.

Estos se sustituyen en la fórmula con los números 1, 2 y 3, los cuales indicarán el número de entrevistas a realizar. Por esto elegimos el nivel de confianza 1 por ser éste el más adecuado para nuestra investigación al proporcionarnos el número de entrevistas con el que obtenemos un grado de confiabilidad del 69%.

La letra P es la probabilidad de que ocurra X evento y esta va a ser siempre del 50% puesto que el otro 50% lo representamos con la letra Q que será la probabilidad de que no ocurra X evento. Todo tiene la probabilidad de que ocurra o no, por lo que para que una muestra tenga mayor confiabilidad se maneja el 50% para P y 50% para Q.

S es el error que puede presentar nuestra investigación, por lo general se maneja como valor al número cinco, aunque existen muchos valores, pero este nos permite obtener un número de entrevistas adecuado a nuestras necesidades, pero se le pudo haber dado un número menor lo que provocaría aplicar menos entrevistas lo que disminuye el nivel de confiabilidad y si le damos un valor mayor, aumenta el número de entrevistas que no estaría a nuestro alcance aplicar, aunque el grado de confiabilidad sería de casi un 100%.

Después de definir los términos en la fórmula la sustitución es la siguiente:

$$N = \frac{1^2 (50 \times 50) (10'920,575)}{5^2 (10'920,575 - 1) + (1^2) (50 \times 50)}$$

$$N = \frac{1 (2500) (10'920,575)}{25 (10'920,574) + (1) (2500)}$$

$$N = \frac{(2500) (10'920,575)}{(273'016,359) + (2500)}$$

$$N = \frac{27301437500}{273016850}$$

N= 100

La fórmula determinó que nuestra muestra estaría constituida por 100 entrevistas equivalentes al 55.55% de la población.

2) Delimitación de edades: para esto nos auxiliamos de los datos proporcionados por Wilsa, quien nos dio el porcentaje de individuos que pertenecen a determinada edad y es así como elaboramos el siguiente cuadro:

EDADES	PORCENTAJE	NO. ENTREVISTAS
15-19	12,22%	22
20-24	11.11%	20
25-29	11.11%	20
30-34	8.89%	16
35-39	6,67%	12
40-44	5.55%	10
TOTAL :	<hr/> 55.55%	<hr/> 100

3) Distribución de entrevistas por status: según la información proporcionada por Wilsa el status AB se caracteriza por ser propietarios de grandes y medianos comercios e industrias; poseer casas grandes con valor catastral alto; además de contar con albercas, canchas de tenis y frontón, tener varios autos del año, consumen alimentos de importación, frecuentan restaurantes de lujo, asisten a clubes y discoteques privadas, viajan de 2 a 3 veces al año al extranjero, asisten a colegios y universidades privadas y particulares.

El status C se caracteriza por ser pequeños industriales, funcionarios públicos, poseer casa o departamento mediano de valor catastral medio, poseer autos de modelos atrasados, asisten a clubes medios, consumen alimentos

de marcas económicas, frecuentan restaurantes no muy lujosos, asisten a clubes y discoteques convencionales, viajan de 2 a 3 veces a playas o centros aledaños a la Ciudad, asisten a universidades de gobierno.

El nivel DE se caracteriza por ser empleados de grandes compañías, vendedores, burócratas, oficios, trabajos que perciben el salario mínimo, poseen pequeñas casas de valor catastral bajo, viven en departamentos o ve ciudades descuidadas, no poseen automóvil o de modelos muy atrasados, viven al día surtiéndose en mercados, asisten a loncherías y taquerías, van a cines populares, visitan de 1 a 2 veces al año centros vacacionales aledaños a la ciudad, asisten a colegios de gobierno.

A partir de esto determinamos cuantas entrevistas se aplicarían a cada uno de los status, quedando de la siguiente manera:

EADAES	TOTAL ENTREV.	NIVEL A/B		NIVEL C	
		HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
15-19	22	2	2	2	2
20-24	20	2	2	2	2
25-29	20	2	2	2	2
30-34	16	1	1	2	2
35-39	12	1	1	1	1
40-44	10	1	1	1	1

EDADES	TOTAL ENTREV.	NIVEL D/E HOMBRES	NIVEL D/E MUJERES	TOTAL HOMBRES	TOTAL MUJERES
15-19	22	7	7	11	11
20-24	20	6	6	10	10
25-29	20	6	6	10	10
30-34	16	5	5	8	8
35-39	12	4	4	6	6
40-44	10	3	3	5	5

Después de haber delimitado nuestra muestra lo más posible pasamos a la elaboración del cuestionario en el que tratamos de incluir todos los elementos del lenguaje no verbal que nos pudieran dar la pauta para comprobar nuestra hipótesis: La empatía que existe entre el público y la serie de televisión norteamericana "Luz de luna", se debe a la gran cantidad de lenguaje no verbal utilizado en ésta.

El procedimiento para la aplicación de nuestro cuestionario es el siguiente:

- 1) Ubicación de la zona a estudiar de acuerdo al status.
- 2) Elección de las personas a encuestar.
- 3) Aplicación del cuestionario de manera indirecta (se les entregó para que lo contestaran).

Nuestro cuestionario es:

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ OCUPACION: \_\_\_\_\_

PUESTO: \_\_\_\_\_ INGRESOS: \_\_\_\_\_ ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_

1.- ¿Conoce la serie de televisión "Luz de luna"? \_\_\_\_\_

2.- ¿Alguna vez la ha visto? \_\_\_\_\_

3.- ¿Con qué frecuencia la ha visto? \_\_\_\_\_

4.- ¿Qué día, a qué hora y en qué canal se transmite la serie? \_\_\_\_\_

5.- ¿Qué lo impulsó a ver la serie? \_\_\_\_\_

6.- ¿Por qué sigue viéndola? \_\_\_\_\_

7.- ¿Conoce a los protagonistas? SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿quiénes son? \_\_\_\_\_

8.- ¿Le gusta la actuación de los protagonistas? \_\_\_\_\_

9.- De la siguiente lista enumere de mayor a menor importancia lo que más le gusta de los protagonista.

\_\_\_\_ Forma de hablar

\_\_\_\_ Manera de vestir

\_\_\_\_ Su forma de ser

\_\_\_\_ Estilo de vida

\_\_\_\_ Sus pasatiempos

\_\_\_\_ Las expresiones que utilizan (gestos)

\_\_\_\_ Su relación como pareja

\_\_\_\_ Las constantes discusiones

\_\_\_\_ Ademanes

\_\_\_\_ Su aspecto físico

10.- De la pregunta 9 explique por qué consideró más importante el inciso a) que le asignó el número 1? \_\_\_\_\_

11.- ¿Cómo le gusta más que los protagonistas actúen?

- a) Pareja (ellos dos solos)  
 b) Pequeño grupo (cuando hablan con sus empleados o clientes)  
 c) Público (cuando hablan con los televidentes)

¿Por qué? \_\_\_\_\_

12.- ¿Le gustan los lugares donde se desarrolla la trama de la serie?

SI \_\_\_ NO \_\_\_ ¿por qué? \_\_\_\_\_

13.- ¿Ha estado en algún lugar similar en donde se desarrolla la trama de la

serie SI \_\_\_ NO \_\_\_ Por ejemplo: \_\_\_\_\_

14.- ¿Cómo considera que es el nivel cultural de los protagonistas?

- a) Alto                                      b) Medio                                      c) Bajo

Por qué? \_\_\_\_\_

15.- ¿Considera que su nivel cultural es similar al de los protagonistas?

SI \_\_\_ NO \_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

16.- ¿Se identifica con alguna de las situaciones que han vivido los protagonistas? SI \_\_\_ NO \_\_\_ Como cuáles? \_\_\_\_\_

17.- ¿Le gustan las situaciones que viven los protagonistas? SI \_\_\_ NO \_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

18.- ¿Ha vivido situaciones similares a las que suceden en la serie? SI \_\_\_ NO \_\_\_

Por ejemplo: \_\_\_\_\_

19.- ¿Los ha visto actuar en alguna película o serie que no sea "Luz de luna"?

SI \_\_\_ NO \_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

20.- ¿Ha comprado alguna revista en la que aparezcan ellos? SI \_\_\_ NO \_\_\_

¿Cuál? \_\_\_\_\_

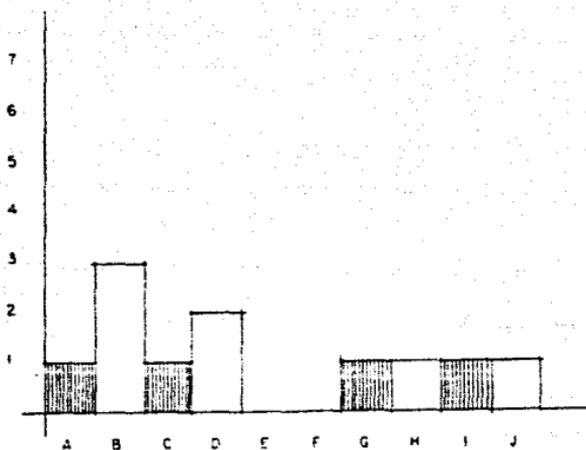
Para realizar las gráficas y tabular los resultados obtenidos en nuestra encuesta le asignamos letras a los elementos del lenguaje no verbal que nos ayudarán a explicar la empatía que existe entre el público y la serie "Luz de luna".

Estos son:

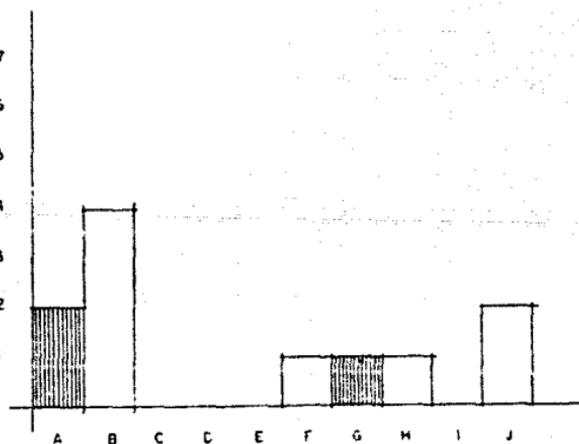
- A: Forma de hablar
- B: Su forma de ser
- C: Sus pasatiempos
- D: Su relación como pareja
- E: Ademanos
- F: Manera de vestir
- G: Estilo de vida
- H: Las expresiones que utilizan (gestos)
- I: Las constantes discusiones
- J: Su aspecto físico

La tabulación de información a través de gráficas es la siguiente:

## MUJERES DE 15 a 19 AÑOS



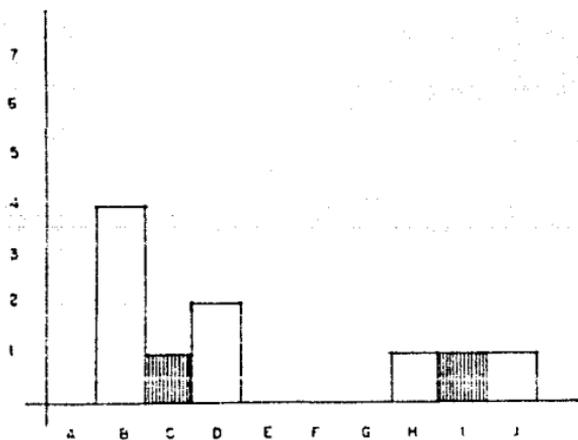
## HOMBRES DE 15 a 19 AÑOS



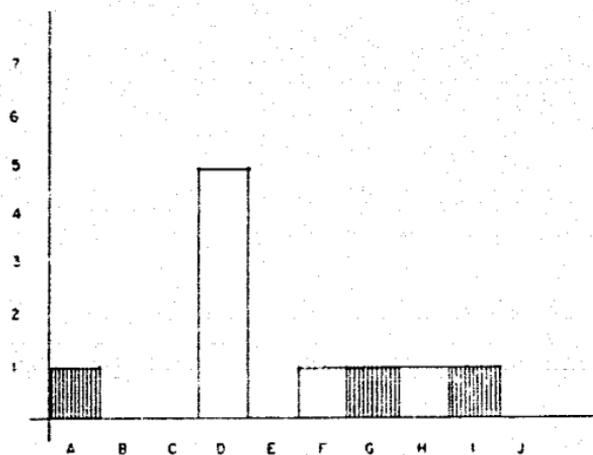
## MUJERES DE 20 a 24 AÑOS



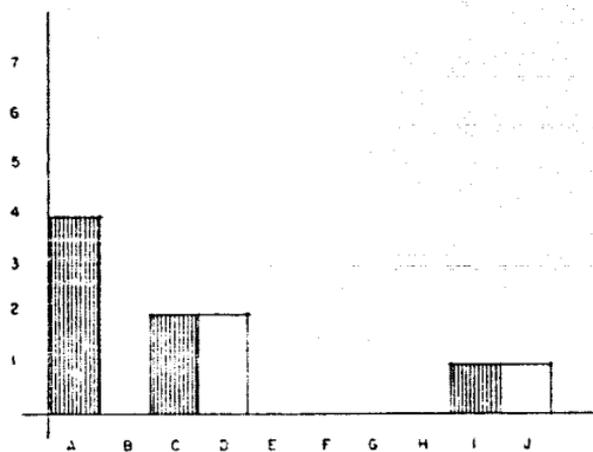
## HOMBRES DE 20 a 24 AÑOS



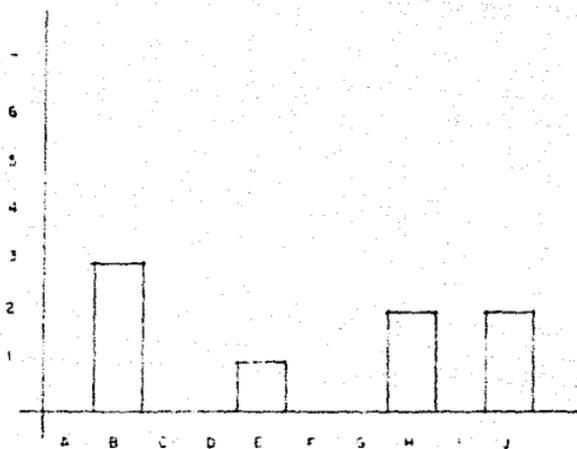
## MUJERES DE 25 a 29 AÑOS



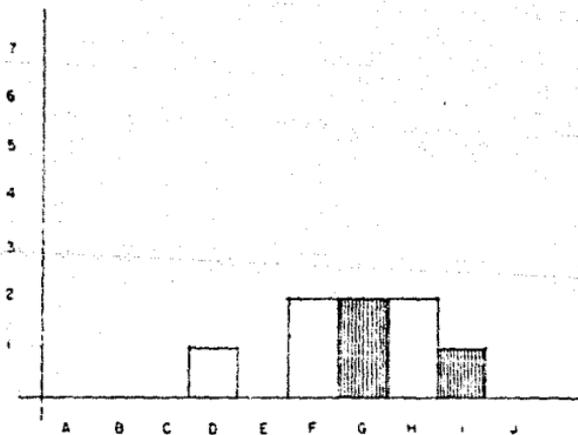
## HOMBRES DE 25 a 29 AÑOS



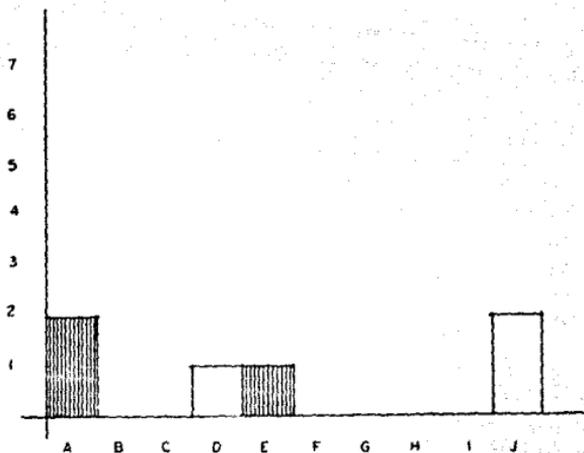
## MUJERES DE 30 a 34 AÑOS



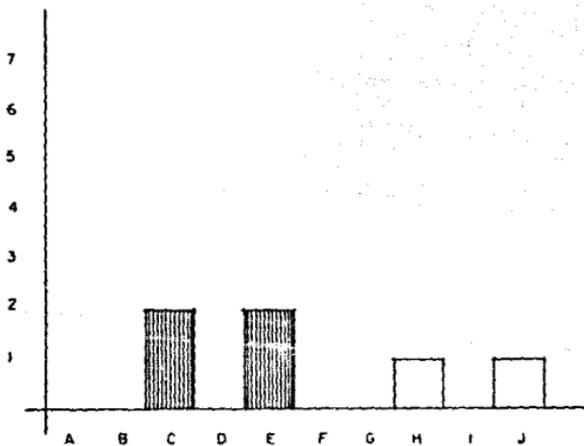
## HOMBRES DE 30 a 34 AÑOS



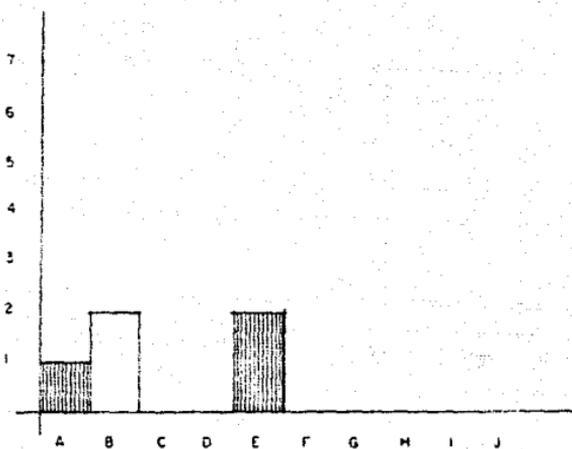
## MUJERES DE 35 a 39 AÑOS



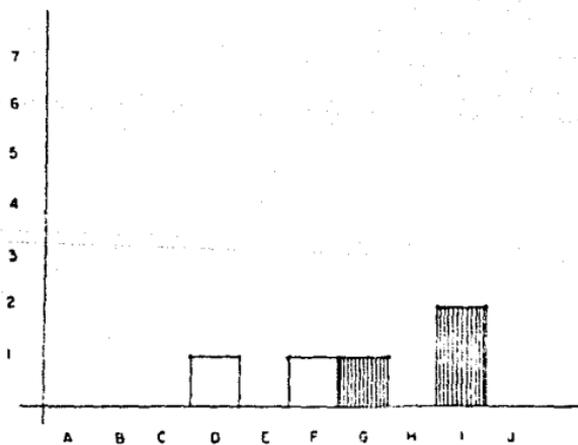
## HOMBRES DE 35 a 39 AÑOS



## MUJERES DE 40 a 44 AÑOS



## HOMBRES DE 40 a 44 AÑOS



### INTERPRETACION DE GRAFICAS.

En nuestras gráficas observamos que a las mujeres de 15 a 19 años lo que más les gusta de los protagonistas es su relación como pareja, forma de hablar, sus pasatiempos, estilo de vida, sus constantes discusiones, su aspecto físico destacando su forma de ser al considerarla natural, sencilla, fascinante y agradable.

A los hombres de esta misma edad les gusta su forma de hablar, estilo de vida, manera de vestir, los gestos, aspecto físico y el más importante para ellos es su forma de ser al creer que es natural, innovadora y original.

A las mujeres de 20 a 24 años lo que más les agrada de los protagonistas es su forma de hablar, forma de ser, ademanes, manera de vestir, gestos, las constantes discusiones, aspecto físico destacando su relación como pareja y estilo de vida al ser similar al de cualquier pareja, esto provoca identificación con los protagonistas.

A los hombres de esta misma edad les agrada sus pasatiempos, gestos, las constantes discusiones, aspecto físico, relación como pareja y lo que más les gusta es su forma de ser por demostrar lo que realmente son y aceptarse como son sin importar el dinero.

A las mujeres de 25 a 29 años les gusta su forma de hablar, manera de vestir, estilo de vida, gestos, las constantes discusiones y la que más prefieren es su relación como pareja porque la relación que existe entre

los protagonistas es muy similar a la de las parejas mexicanas y los invita a reflexionar cuando se encuentran en situaciones parecidas.

Los hombres de esta misma edad se inclinan por las constantes discusiones, aspecto físico, relación como pareja, pasatiempos, pero el más importante para ellos es su forma de hablar, porque con ella demuestran cierto grado de cultura al expresarse bien e ir de acuerdo con su personaje.

Las mujeres de 30 a 34 años se muestran complacidas por los ademanes, los gestos, el aspecto físico y forma de ser de los protagonistas al considerar que todos estos son divertidos y es en lo que se fundamenta la serie.

Los hombres de esta misma edad le dan importancia a la relación como pareja, las constantes discusiones, pero existen tres elementos que más destacan que son: manera de vestir, estilo de vida y gestos, creen que los protagonistas visten elegante, existe respeto en su libertad individual y los gestos que utilizan son espontáneos al mismo tiempo divertidos.

A las mujeres de 35 a 39 años les gusta su relación como pareja, los ademanes, destacando su forma de hablar por ser una serie doblada al español utilizando lenguaje cotidiano, sencillo y simpático; además el aspecto físico les es agradable lo que las motiva a seguir viendo la serie.

A los hombres de esta misma edad les gusta los gestos, aspecto físico, destacando los pasatiempos y ademanes, al darse estos dos juntos y por lo general estar basados en el sexo opuesto.

Las mujeres de 40 a 44 les agrada su forma de hablar, su forma de

ser y ademanes, estos tres son combinados de una manera especial por el personaje de David que lo hace atractivo a las mujeres de esta edad.

Los hombres de esta misma edad se inclinan por la relación de pareja, manera de vestir, estilo de vida pero lo que más les gusta son las constantes discusiones por ser lo que hace diferente a la serie de otras, presentarse frecuentemente en la vida real y por discutir al mismo tiempo, haciendo divertidas éstas para el público.

La serie fue creada para un nivel ejecutivo pero conforme fuimos aplicando los cuestionarios nos dimos cuenta que es vista por todos los niveles socioeconómicos y la opinión que se tiene de ésta es equilibrado por lo que no puede destacar la preferencia de un solo nivel socioeconómico.

#### IV.2 Elementos del lenguaje no verbal de la serie de televisión norteamericana "Luz de luna", que provocan empatía con el público.

En la elaboración de un mensaje es importante tomar en cuenta la empatía, que es un proceso que tiene el objetivo de lograr identificación con los sentimientos del oyente, es decir, que es la proyección de uno mismo en los sentimientos de otra persona, con el fin de ver las cosas desde su punto de vista.

"En algunos programas de entretenimiento policiaco, han sido muy agudos los problemas debido a la falta de empatía entre dos grupos. Para el adversario del policía, la palabra "policia" es en sí misma "sucio" implicando "lo establecido" "brutalidad" o "puerco". Para el policía, los térmi

nos "hippie", "comunista" y "anarquista" se usan para describir al enemigo. Ningún grupo, al usar estos términos, demuestra empatía. Cuando los grupos se han unido en pláticas abiertas, se han abierto líneas de comunicación y ha empezado a surgir la empatía." (1)

El intercambio de papeles es un buen recurso a través del cual las personas pueden crearse opiniones, mediante la observación de las percepciones de otra persona, por ejemplo, cuando un maestro invita a uno de sus alumnos a que pase al frente sea él quien juegue el papel de maestro, con esto puede darse cuenta de cuáles son los errores que pudiera estar cometiendo que provoca antipatía a sus alumnos.

Otra forma de lograr empatía es el asumir la personalidad y motivos de otra persona, por ejemplo, los vendedores se preparan asumiendo ciertas características que son compatibles con los sentimientos y actitudes de ciertos clientes.

Algunos principios para entender el uso de la empatía son los siguientes:

1. La gente tiende a evaluar las cosas según categorías simples de blanco o negro.
2. La gente intenta ver las cosas en forma congruente y también trata de establecer marcos de referencia.
3. La gente tiende a limitar sus percepciones según lo que es agradable a sus propias necesidades y valores.

(1) Zacharis, John C. y Coleman, Bender C., Comunicación oral, p.181

4. Los marcos de referencia de la gente tienden a enfatizar las similitudes y a ignorar las diferencias.

5. La gente tiende a ver únicamente ciertos principios en las cosas.

6. La gente tiende a ignorar relaciones que no son congruentes en espacio y tiempo." (2)

Después de haber hecho una breve definición de empatía observamos que el público que ve la serie "Luz de luna" encuentra que todos los elementos del lenguaje no verbal manejados en nuestra encuesta les provoca empatía con ésta. Porque de una forma u otra se identifican con las situaciones, forma de vida y ser de los personajes. En algunas ocasiones encuentran un parecido de ellos mismos con los personajes, además algunos quisieran ser igual a ellos.

También encontramos a individuos que sienten tanta identificación con los protagonistas que han buscado la manera de parecerse físicamente a ellos para ser agradables al sexo opuesto. Esto se da tanto en mujeres como en hombres.

A partir de esta identificación algunos han logrado cubrir necesidades de conformidad, simpatía y atracción sexual ante la sociedad en la que se desenvuelven.

#### IV.3 Importancia del contexto para provocar empatía con la serie "Luz de luna"

El contexto es de vital importancia para entender lo que se está per-

(2) Zacharis, op. cit., p. 181

cibiendo al utilizarlo como marco de referencia. Existen diferentes contextos pero nosotros nos ocupamos de estudiar al contexto situacional, físico y cultural por considerarlos indispensables para entender la empatía del público con la serie.

En nuestra investigación de campo descubrimos que el contexto que más toman en cuenta es la situacional al opinar respecto a él lo siguiente:

Los televidentes se inclinan por el contexto situacional dual al considerar a éste dentro de la serie como divertido, natural, contradictorio y fuera de lo común en comparación con otras series, además las discusiones que existen entre Maddie y David son muy singulares al quedarse cada quien con su punto de vista.

La actuación de los protagonistas en pequeño grupo resultan ser divertida, inteligente y original para los televidentes. También piensan que en esta situación hay más y mejor actuación de Maddie y David. En ésta permite sobretodo a Bruce Willis (David Addison) obtener una buena proyección escénica y lucir más su aspecto físico. Algo que destacó en este contexto fue la percepción por parte de los televidentes de los gestos, a los cuales consideran atractivos para ellos motivo que los impulsó a seguir viendo la serie.

Por último el contexto situacional del público es importante para el televidente por hacerlo participe en la trama de la serie, además de tomarlo en cuenta ya que gracias a ellos el programa se mantuvo al aire a lo

largo de tres años sin interrupción.

Los protagonistas transmiten al público lo divertido que les resulta hacer el programa.

Existen tres elementos del lenguaje no verbal que destacaron en este contexto y fueron las emociones, los gestos y los ademanes, esto nos permite reafirmar que el lenguaje no verbal utilizado estratégicamente en la serie es importante para provocar empatía entre el público y la serie.

Los contextos cultural y físico pasaron inadvertidos por los televidentes ya que en ocasiones no quisieron contestar las preguntas que nos daban a conocer la opinión que tenían de estos dos contextos.

El lenguaje no verbal manejado conjuntamente con el contexto puede ser una buena combinación que asegure el éxito de una serie, permitiéndole al público sentirse partícipe de ella y en determinado momento tratar de llevar lo visto a su vida personal por creer que es la forma más divertida y fuera de lo común.

Aunque mucha gente no tiene el conocimiento de que todo aquello que le llama tanto la atención de la serie, parte de un lenguaje no verbal que utilizan día tras día al grado de formar parte de ellos.

En conclusión el lenguaje no verbal es tan importante como el verbal si se quiere obtener una verdadera comunicación.

## CONCLUSIONES

Dentro de la comunicación existen elementos que han sido estudiados por distintos autores a través del tiempo, conformando un proceso en donde el lenguaje no verbal juega un papel importante para lograr una verdadera comunicación.

Estamos conscientes de que nuestra definición pudo ser más completa y compleja pero sentimos que con la información recopilada es suficiente para estudiar un elemento importante dentro de la comunicación televisiva, como lo es el lenguaje no verbal.

El conjuntar estereotipos, arquetipos, contexto situacional, contexto físico y contexto cultural, nos permitió comprender el porqué de la emisión del lenguaje no verbal por parte de los personajes y la influencia que estos ejercieron en algunos televidentes mexicanos.

El lenguaje no verbal en determinadas personas puede pasar inadvertido, sin embargo para otras puede ser muy significativo puesto que, en varios casos descubrimos que algunos televidentes pretendían parecerse tanto a los personajes que se cortaban el pelo y trataban de vestirse como Maddie Hayes y otros se comportaban y hablaban como David Addison, es decir, que tal era la identificación que sentían con estos que buscaban parecerse a ellos tanto en su manera de vestir, hablar y en general en su apariencia física.

Por la anterior concluimos que el éxito de la serie de televisión norteamericana "Luz de luna" se debe a la buena combinación de lenguaje ver-

## CONCLUSIONES

Dentro de la comunicación existen elementos que han sido estudiados por distintos autores a través del tiempo, conformando un proceso en donde el lenguaje no verbal juega un papel importante para lograr una verdadera comunicación.

Estamos conscientes de que nuestra definición pudo ser más completa y compleja pero sentimos que con la información recopilada es suficiente para estudiar un elemento importante dentro de la comunicación televisiva, como lo es el lenguaje no verbal.

El conjuntar estereotipos, arquetipos, contexto situacional, contexto físico y contexto cultural, nos permitió comprender el porqué de la emisión del lenguaje no verbal por parte de los personajes y la influencia que estos ejercieron en algunos televidentes mexicanos.

El lenguaje no verbal en determinadas personas puede pasar inadvertido, sin embargo para otras puede ser muy significativo puesto que, en varios casos descubrimos que algunos televidentes pretendían parecerse tanto a los personajes que se cortaban el pelo y trataban de vestirse como Maddie Hayes y otros se comportaban y hablaban como David Addison, es decir, que tal era la identificación que sentían con estos que buscaban parecerse a ellos tanto en su manera de vestir, hablar y en general en su apariencia física.

Por la anterior concluimos que el éxito de la serie de televisión norteamericana "Luz de luna" se debe a la buena combinación de lenguaje ver-

bal y no verbal por parte de los guionistas, más la confrontación de la sociedad mexicana con la norteamericana, lo que provoca empatía entre los televidentes y la serie.

Al término de la presente tesis nos dimos cuenta de que el lenguaje no verbal utilizado en la serie logró que los televidentes se identificaran con los personajes y provocar empatía con estos, pero debemos aclarar que no conocíamos el objetivo perseguido por los productores de la serie.

Debemos tomar en cuenta que existen ciertos factores que impiden la identificación total con los personajes: entre ellos encontramos que la serie es extranjero y al ser doblada al español existe la posibilidad de que el lenguaje verbal no coincida en ciertas ocasiones con el lenguaje no verbal.

Otro inconveniente es el nivel socioeconómico que se maneja en la serie al ser ésta dirigida a un supuesto nivel ejecutivo, pero que es vista por todos los niveles, lo que podría producir cierta antipatía al no manejar los mismos valores y costumbres; ya que estos pueden ser aceptados en la sociedad norteamericana mientras que en la mexicana no.

Al aplicar los cuestionarios observamos que algunos encuestados de diferentes estratos mostraron un verdadero desacuerdo con la relación de pareja que tenían los personajes y otros deseaban tener una relación como la de ellos, pretendiendo romper con las costumbres y tabúes impuestos por la sociedad mexicana.

La hipótesis planteada en la presente investigación se comprobó cualitativamente ya que la aplicación de los cuestionarios, nos demostró la importancia que tiene el lenguaje no verbal para los televidentes, puesto que

en ciertos casos influyó en su conducta y actitud sin llegar a modificar su vida diaria, pero cuantitativamente no tenemos datos suficientes válidos para dar una comprobación acertada de nuestra hipótesis.

Nuestra investigación de campo fue planteada con el fin de obtener un grado de confiabilidad del 68; pero tal vez las respuestas obtenidas en los cuestionarios no digan lo que realmente piensan los encuestados, esto puede ser provocado por la pena, inseguridad, vanidad o por el sentimiento de superioridad ante los demás; por lo que existe la posibilidad de que las respuestas obtenidas sean opuestas a lo que sientan o hacen en su vida cotidiana.

Para poder lograr un grado de confiabilidad más alto hubiéramos tenido que aplicar aproximadamente 500 cuestionarios, lo que nos fue imposible ya que requería mucho tiempo y dinero que no era posible solventar al ser sólo dos personas las que realizamos la encuesta.

Sabemos que al término de la elaboración de esta tesis la serie de televisión "Luz de luna" ya no se encontraba al aire, motivo que le hiciera perder actualidad a la investigación pero consideramos que la aportación más importante es el hacer reflexionar a futuras generaciones para que tomen más en cuenta al lenguaje no verbal que en algunos casos puede tener mayor valor para el investigador de medios.

Esperamos que este estudio contribuya a ampliar el uso del lenguaje no verbal y su relación con el lenguaje verbal, así como el papel que juega dentro de la comunicación televisiva.

## BIBLIOGRAFIA

- Aranguren, J.L.  
La comunicación humana  
Ed. Guadarrama, Madrid, 1968
- Argyle, Michael  
Person to person  
Harper & Row, Publishers, 1980, 128 pp.
- Avila, Raúl  
La lengua y los hablantes  
México, D.F., Ed. Trillas, 8a. edición, 1985, 135 pp.
- Backman, Secord  
Psicología Social  
México, D.F., Ed. Libros McGraw-Hill, 619 pp.
- Becuar, Raphael J.  
Métodos para la comunicación efectiva  
México, D.F. Limusa, 1978, 208 pp.
- Bijou, Sidney W. y Becerra, Gerardo  
Modificación de conducta-aplicaciones sociales  
México, D.F., Ed. Trillas, 1979, 243 pp.
- Cazenueve, Jean  
El hombre telespectador  
Barcelona, Ed. Gustavo Gilly, 1977, 154 pp.
- Cebrían Herreros, Mariano  
Introducción al lenguaje de la televisión. Una perspectiva semiótica  
Madrid, España, Ediciones Pirámide, S.A., 1978, 309 pp.
- Cohen-Séat, Gilbert y Fouge y Rollas, Pierre  
La influencia del cine y la televisión  
México, D.F., Ed. Fondo de Cultura Económica, 1967, 171 pp.
- Cueli, José  
Teoría de la personalidad  
México, D.F., Ed. Trillas, 1972, 383 pp.
- Culbert, Clifford J. y Conrad, Richard  
La clave del éxito en la comunicación con los demás  
México, D.F., Ed. Diana, 2a. edición, 1975, 271 pp.
- Davis, Flora  
La comunicación no verbal  
Nueva York, Hill Book, 1976, 459 pp.

- Ernest, Cassirer  
Filosofía de las formas simbólicas  
México, D.F., Ed. Fondo de Cultura Económica
- Fadiman, James  
Teorías de la personalidad  
México, D.F., Ed. Harla, 1979, 526 pp.
- Fingermann, Gregorio  
Psicología Social  
Argentina, Ed. El Ateneo, 1973, 150 pp.
- Guthrie, Dale P.  
Las partes candentes del cuerpo  
México, D.F., Ed. Diana, 1980, 293 pp.
- Halliday, M.A.K.  
El lenguaje como semiótica social  
México, D.F., Ed. Fondo de Cultura Económica, 1982, 327 pp.
- Idolina Moguel y Graciela, Murillo  
Nociones de lingüística estructural  
México, D.F., Nuevas Técnicas Educativas, S.A.
- Lapierre, André y Aucouturier, Bernard  
El cuerpo y el inconsciente en la educación y terapia  
México, D.F., Ed. Científico-Médica
- Lindzey, Gardener  
Teoría de la personalidad  
México, D.F., Ed. Limusa, 1978, 472 pp.
- McDavis, John W. y Harari, Herbert  
Psicología y Conducta Social  
México, D.F., Ed. Limusa, 1979, 524 pp.
- Munari, B.  
Diseño y Comunicación Visual  
Barcelona, Ed. Gustavo Gilly, S.A., 1977, 357 pp.
- Rangel, Hinojosa Mónica  
Comunicación oral 4  
México, D.F., Ed. Trillas, 1977, 88pp.
- Raven, Bertram H. y Rubin, Jeffrey Z.  
Psicología Social. Las personas en grupos  
México, D.F., Ed. Compañía Editorial Continental, 1981, 575 pp.

- Ricci Bitti, E. y Santa Cortesi  
Comportamiento no verbal y comunicación  
Barcelona, Ed. Gustavo Gili, S.A., 1980, 204 pp.
- Robinson, W.P.  
Lenguaje y conducta social  
México, D.F., Ed. Trillas, 1978, 196 pp.
- Rodríguez, Mauro y Cortés, Alfredo  
Dominantes y Sumisos. Psicología del individuo en la organización.  
México, D.F., Ed. EDICOL, S.A., 1979, 98 pp.
- Ross, Raymond S.  
Persuasión. Comunicación y Relaciones Interpersonales  
México, D.F., Ed. Trillas, 1978, 325 pp.
- Sfera, Adam, Ed. D.  
Personalidad y Relaciones Humanas  
Madrid, McGraw-Hill, 2a. edición, 1970, 244 pp.
- Zacharis, y Coleman  
Comunicación oral un enfoque racional  
México, D.F., Ed. Limusa, 1978, 270 pp.
- Verón, Eliseo  
Lenguaje y comunicación social  
Buenos Aires, Ediciones Nueva Visión, 1976, 228 pp.
- Vizcaino Pérez, José  
Didáctica del lenguaje  
México, D.F., Ed. Patria, S.A., 1975, 357 pp.
- William W. Lambert y Wallace E. Lambert  
Psicología Social
- - Williams, Raymond  
Los medios de comunicación social  
Barcelona, Ed. Península, 3a. edición, 1978, 205 pp.