

LO SIMBÓLICO Y LO EXTRAVERBAL EN LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL DEL DIRECTIVO DE LA GESTIÓN MIGRATORIA.

Ileana Sorolla Fernández¹

Resumen

El artículo presenta una aproximación a los componentes simbólicos y extraverbales de la comunicación profesional, desde la perspectiva de su construcción y expresión durante la actuación discursiva. Se comentan resultados de la observación sistemática de la comunicación profesional en el ámbito de la gestión migratoria internacional, a lo interno de las organizaciones y con públicos externos, que demuestran la relevancia de los aspectos simbólicos de la actuación discursiva de los directivos para el logro de los objetivos de la organización a través de la comunicación, y demandan una actitud responsable y el perfeccionamiento de competencias comunicativas.

Palabras clave

Simbólico, comunicación profesional, gestión migratoria internacional, actuación discursiva, discurso, elementos no verbales.

Abstract

This article presents an approach to symbolic dimensions and nonverbal aspects of professional communication, focusing the analysis on their construction and expression during the discursive actuation. It comments the results of systematic observation of professional communication in the field of international migration management, inside the organizations and with external audiences, and reveals how the symbolic aspects of the leaders and managers discursive actuation are relevant for the organizational goals, which demands a responsible attitude and improvement of communicative skills.

Keywords

Symbolic, professional communication, management of international migration, discursive actuation, discourse, non verbal elements.

Introducción.

Existen conceptos y teorías de diversas disciplinas dedicadas al estudio de la comunicación, que pueden ser aplicadas a los procesos y acontecimientos del mundo empresarial y de la administración pública. Entre ellos, se encuentran los avances en el campo de los aspectos simbólicos y extraverbales de la comunicación, que aportan al análisis de su influencia en el funcionamiento de las organizaciones.

No se pretende, sin embargo, presentar una discusión crítica exhaustiva de los diferentes modelos y técnicas de investigación que explican cómo funcionan la comunicación y la significación, ni los debates que suscitan entre disciplinas y enfoques, sino reflexiones derivadas de la observación, el registro y el estudio sistemático de problemas de la comunicación profesional, en ámbitos como el de la gestión migratoria internacional, en los que sus directivos se desempeñan en condiciones de complejidad comunicativa.

El tema del simbolismo y la extraverbalidad como fuentes expresivas de significación y de influencia, resulta de interés especial en el caso de organizaciones que brindan un servicio público, por lo que están sometidas a la cotidiana evaluación de todo aquel que espera encontrar en ese servicio la satisfacción de sus expectativas. En tales organizaciones, la comunicación constituye una variable estratégica por el papel que desempeña en el logro de su encargo social. Desempeñarse como directivo en ellas, sin la formación comunicativa adecuada, implica someterse al riesgo de un conflicto rol, en el que se actúa a lo Houdini, y se escapa ingeniosamente de los diversos problemas, conflictos y crisis que se suscitan en el ámbito de trabajo, o como los romanos, se regresa honrosamente sobre el escudo de las más inusitadas batallas profesionales.

El presente artículo analiza el papel de lo simbólico y lo extraverbal en el diseño de estrategias comunicativas que guían la actuación discursiva del directivo durante su comunicación profesional, cuyas experiencias de aplicación han demostrado que contribuyen a una mayor efectividad en la solución de los problemas que enfrenta en la actividad profesional.

La comunicación profesional desde la perspectiva de la actuación discursiva del directivo.

Los aspectos simbólicos y extraverbales de la comunicación han sido estudiados y explicados desde diferentes disciplinas y modelos teóricos, que responden a enfoques sobre la articulación entre la producción y la recepción del mensaje, sobre los sistemas de comunicación que se utilizan en las sociedades humanas, o a acercamientos al símbolo como herramienta de la cultura y forma de apropiación del medio, durante el análisis del comportamiento simbólico en su relación con el discurso, el contexto y su evolución socio-cultural. La importancia del tema, sin embargo, rebasa los ámbitos estrictamente académicos, y alcanza el mundo del trabajo, a través de los problemas que enfrentan los directivos durante la comunicación profesional.

En ciertos ámbitos de actuación profesional, el cumplimiento del encargo social de las organizaciones depende de determinados resultados comunicativos en la interacción directa entre sus integrantes, bajo condiciones y con objetivos específicos, que se derivan del modo de actuación profesional (Álvarez de Zayas, 1996, p.78), de las condiciones en que se desarrolla y del encargo social de la organización. Las características de esa comunicación, configuran lo que denominamos comunicación profesional, en la cual el uso del lenguaje adquiere importancia estratégica, dada la función que desempeña en el desarrollo de la actuación profesional y en el logro de sus objetivos (Sorolla, 2010a).

El lenguaje, entendido como la capacidad de comunicar, abstraer, conceptualizar mediante sonidos articulados, orales o escritos, en un proceso que a la vez fisiológico y psíquico, individual y social, e implica por sí mismo un comportamiento simbólico. Su simbolismo reside en la libre selectividad de la relación que se establece entre los signos que se utilizan en el lenguaje y los objetos que con él se designan, ya que el símbolo es en su forma, por naturaleza, una representación arbitraria (Eco, 1978).

Ese valor simbólico del lenguaje se desarrolla durante la comunicación y la actividad social, en la que los hablantes establecen vínculos emocionales y afectivos entre el signo arbitrario y su objeto, de modo que su significado rebasa lo que gráficamente se representa, o lo que verbalmente se articula. Son las prácticas socio-culturales de los hablantes, las que determinan la capacidad y posibilidades de los signos de conformar

repertorios de símbolos visibles y legibles para los que los utilizan (Vygotsky, 1966). Para interpretarlos, se requiere del conocimiento de los códigos, o sea, de las asociaciones y reglas convenidas a través de las experiencias y actividades compartidas de quienes los utilizan para comunicarse en determinados contextos (Eco, 1978, p. 45).

Ese valor simbólico, se expresa en las diferentes funciones del lenguaje humano, que se manifiestan simultáneamente: la función semántico-significativa y la función comunicativa. La función semántico-significativa del lenguaje, se realiza mediante la denotación de objetos y fenómenos de la realidad, que lo convierten en una herramienta para la formación del pensamiento, el conocimiento del mundo circundante y del hablante en sí mismo, propiedad que lo define como “la envoltura material del pensamiento” (Vygotsky, 1966).

La función comunicativa hace del lenguaje el medio fundamental de expresión y de relación interpersonal. En esa función, expresa la esfera volitivo-emocional del individuo, sus deseos, sentimientos y emociones, y ejerce una función reguladora o directiva, que le adjudica la posibilidad de influir en la conformación y modificación de las opiniones, actitudes, relaciones de individuos o grupos sociales. Ambas funciones se forman una en la otra durante el desarrollo histórico-cultural, en la actividad social, y se expresan conjuntamente en la comunicación (Vygotsky, 1966, Leontiev, 1983, 1987).

Estas funciones del lenguaje, se realizan durante la comunicación en y a través del discurso, atribuyéndole un contenido semántico, el de su significado y sentido, y un valor pragmático, el de su empleo. Al referirnos al concepto de discurso, asumimos el criterio de Van Dijk, quien lo define como el uso individual del lenguaje, oral o escrito, en actos concretos de habla durante la comunicación y su interpretación semántica y pragmática por el interlocutor (Van Dijk, 1986).

El concepto discurso, introducido por la lingüística del texto (Van Dijk, 1980), se extiende a disciplinas como la estilística, la retórica, la sociolingüística, la pragmática, la semántica y la semiótica, que se centran en los problemas del uso de la lengua, su relación con el contexto, lo simbólico, la coherencia semántica del mensaje, las relaciones del lenguaje con la acción, entre otros. Otras disciplinas y teorías hacen del discurso su objeto de estudio, como la Comunicología, que se concentra en las particularidades de la producción, interpretación y diseminación del discurso social en

los medios de comunicación masiva; la Semiótica del discurso visual, que se concentra en su expresión en imágenes en diversos soportes comunicativos y estéticos; o el Análisis Crítico del Discurso, que aplica los modelos cognoscitivos de la comprensión y la producción del discurso a sus condiciones y efectos en el contexto sociopsicológico, a su influencia en los cambios de opinión o actitudes, como medio de reproducción de relaciones de poder y de ideologías, con particularidades en el discurso político.

El dominio del discurso resulta una condición necesaria para la solución de problemas comunicativos profesionales que se enfrentan en diferentes ámbitos. Desde el enfoque histórico-cultural y la teoría de la actuación (Vygotsky, 1966, Leontiev, 1987), se define un tipo particular de actuación, que se realiza por medio del lenguaje - la actuación discursiva, entendida como el proceso mediante el cual el sujeto desarrolla diferentes estrategias de empleo del lenguaje, tanto cuando su actuación está orientada como un todo a la interacción con otros individuos, al logro eficaz de objetivos comunicativos, como cuando está dirigida a la solución de los problemas que se presentan en diferentes ámbitos de actuación social, ya sea laboral, estética, política, cognoscitiva, o de otro tipo (Leontiev, 1981, Sorolla, 2002).

En el caso del directivo, en su actuación profesional se le presentan múltiples problemas, que debe identificar para poder formular conscientemente objetivos comunicativos, y que estos le guíen en la articulación de una estrategia de uso del lenguaje, que le permita desarrollar una comunicación profesional exitosa, y mediante ella, lograr los objetivos, derivados de las exigencias de su actuación profesional (Leontiev, 1981, 1987, Sorolla, 2002).

Así, la estrategia de uso del lenguaje durante la comunicación profesional se elabora bajo un enfoque comunicativo y a la vez funcional. Ella define la selección y combinación en el discurso de los medios expresivos que integran el sistema comunicativo del hablante, a partir de la interpretación del discurso del interlocutor, según el significado de los medios expresivos que este utiliza, y las características del propio interlocutor.

De ese modo, una estrategia de uso del lenguaje incorpora el discurso como una instancia de texto y de acciones comunicativas que lo producen y diseminan, tomando en consideración las relaciones entre sus medios expresivos, que fueron distinguidas en

los estudios semióticos de Charles Sanders Peirce como las "relaciones Triádicas" de los signos: en los niveles pragmático, sintáctico y semántico (Peirce, 1931-1935, Van Dijk, 1986). Así, el discurso se articula bajo un enfoque sintáctico, que garantiza el "componente" gramatical en los procesos de producción y percepción del lenguaje, relaciona los medios expresivos con su forma y las reglas de articulación entre ellos; bajo un enfoque semántico, que remite a la relación entre el discurso y lo que con él se significa; y bajo un enfoque pragmático de las relaciones entre significantes, usuarios y la práctica social, o sea, vincula las reglas de uso de los medios expresivos en cada contexto de interpretación y quien lo emplea.

El discurso, desde esta perspectiva, incorpora en una determinada combinación los recursos del sistema comunicativo del hablante, que incluye medios expresivos verbales y no verbales. Los medios verbales, se incorporan al discurso en forma de textos y unidades del sistema de la lengua, que poseen el valor semántico de su estructura fonológica, léxico-morfológica y sintáctica. La lengua es un sistema estructural complejo y autosuficiente para la expresión, cuya estructura morfo-sintáctica garantiza su coherencia interna, si consideramos que coherente es aquella expresión que en el ámbito lingüístico refleja todas las relaciones esenciales, necesarias desde el punto de vista de su comprensibilidad para el interlocutor, sobre la base de su contenido objetivo.

No obstante, los matices de significación y su valor funcional, no se expresan sólo en la etimología de las palabras y en las estructuras léxico-gramaticales que componen el discurso. Además de la coherencia propia de las estructuras lingüísticas utilizadas como medios verbales en el discurso, hay otros factores de la coherencia psicológica del lenguaje en los aspectos emocionales de expresión, que modifican y complementan el contenido objetivo del texto, y sirven de fuente de información semántica y de influencia entre interlocutores. Esos aspectos emocionales se expresan por medios denominados genéricamente elementos no verbales (ENV), que se integran al sistema comunicativo del hablante en imágenes sensoriales (visuales, auditivas, olfativas, táctiles), movimientos corporales y prescripciones y tabúes que regulan el comportamiento durante la comunicación (Hall, 1969, Poyatos, 2003, Sorolla, 2010b).

Así, durante la comunicación profesional que se desarrolla en un entorno de trabajo, el discurso del directivo expresa con el contenido objetivo del texto verbal que articula, y adquiere una significación concomitante con su comportamiento extraverbal, o sea, con

la inflexión de su voz, la expresión facial, los gestos, la postura que adopta, la distancia que mantiene con el interlocutor y la manera en la que se ajusta a las convenciones y normas organizacionales que regulan su rol durante el acto comunicativo.

Sin embargo, el hecho de que durante la actividad profesional establezca relaciones regulares con sus interlocutores, crea situaciones comunes, una serie de premisas, vivencias y experiencias, para cuya adecuada expresión y comprensión, el contenido objetivo de lo que dice y los ENV que emplea, resultan insuficientes, pues adquieren todo su valor simbólico sólo dentro del conjunto del que forman parte.

Compartimos el criterio de Van Dijk (2001), cuando plantea que en todos los niveles del discurso se encuentran las “huellas del contexto”, en las que las características sociales de los participantes desempeñan un papel fundamental. Las palabras, como afirma Fernando Poyatos en *Kinésica del español actual* (1970), son sólo palabras cuando son dirigidas por alguien a alguien, y como las personas entre quienes se cruzan esas palabras se hayan constantemente en una determinada circunstancia, sus sentidos son inseparables de quien las dice, de a quién van dirigidas y de la situación en que esto acontece. Así, el factor coherencia y situación, se hallan siempre en relación recíproca y afectan el valor simbólico del discurso.

La situación comunicativa aporta el ambiente real en que transcurre la comunicación profesional, las características del interlocutor, sus posibilidades perceptivas y actitud ante la comunicación, sus percepciones mutuas, influidas por los modelos de contexto organizacional, cultural y socialmente construidos y por los antecedentes de sus relaciones interpersonales (Cárdenas, 1987, Van Dijk, 2001, Sorolla, 2002).

Otros factores extralingüísticos que rodean el acto comunicativo y contribuyen al significado del discurso se relacionan con el contexto de comunicación en las condiciones concretas de actuación profesional -ya sean de tipo ambiental, espacio-temporal, organizacional, de carácter socioeconómico, político, cultural, ideológico-, que se consideran esenciales como base orientadora para la actuación discursiva.

De esta forma, la actuación discursiva resulta una parte esencial de la actuación social del directivo, una vez que el acto del habla y la situación lo ubican dentro de un contexto lingüístico y extralingüístico concreto, con una temática común y en unas

determinadas relaciones sociales con sus interlocutores. Su discurso expresa así la realidad particular del contexto social y profesional en el cual se genera y difunde (su máxima expresión léxico-gramatical se encuentra en las llamadas jergas profesionales).

La actuación discursiva es al mismo tiempo un proceso subjetivo, marcado por las características psicológicas y fisiológicas individuales del directivo (el que produce el discurso), por su pertenencia a determinado grupo social, formación, instrucción. Esos rasgos se expresan en su intención comunicativa y actitud con respecto a los objetivos que persigue, en el estilo que utiliza para desarrollar la estrategia al seleccionar y combinar determinados medios expresivos, en el valor simbólico que les atribuye al poner de manifiesto el tema, el contenido ideológico del discurso y su significación, y en la influencia que logra sobre el pensamiento, las opiniones, actitudes y valores de los interlocutores.

En resumen, desde esta perspectiva, lo simbólico y extraverbal en la comunicación profesional del directivo se descubre mediante el estudio de su actuación discursiva. Lo anterior implica tomar en cuenta para el análisis el contenido y la combinación de los medios expresivos verbales y no verbales que conforman su discurso en el contexto y la situación coyuntural en que se produce, identificar los fines de su estrategia de uso del lenguaje, y la influencia de sus acciones discursivas, producidas e interpretadas siempre en el marco de situaciones comunicativas concretas, por personas que se encuentran en determinadas relaciones sociales, también concretas.

Con fines metodológicos, el análisis puede descomponerse en tres niveles:

I. Nivel de análisis del contexto extralingüístico general.

- a) Los antecedentes en el tratamiento del tema que constituye centro del discurso. Este elemento de juicio remite a la necesidad de conocer el problema profesional, reconocer la tarea (necesidad) comunicativa e identificar los objetivos comunicativos, tomando en consideración las circunstancias en torno a las cuales se articula la estrategia de uso del lenguaje, los motivos y la situación que le dieron origen al problema, su evolución, las ideas en debate y los niveles de conflicto entre las posiciones de los actores interesados en el tema.
- b) El origen de la terminología. Presupone la diferenciación de los medios verbales en

función de los usos específicos, la consideración del origen y significado que se le atribuye a determinadas estructuras lingüísticas en las jergas profesionales en diferentes contextos organizacionales, para evitar interpretaciones equívocas. Se relaciona con la norma lingüística y el estilo más adecuado a los propósitos del discurso, los interlocutores y las condiciones extralingüísticas. Se fundamenta en el carácter sincrónico y a la vez diacrónico de la semántica de los términos y su flexibilidad polisémica, que siendo aparentemente universales, no poseen el mismo sentido en todas las épocas, ni en todos los contextos de funcionamiento del fenómeno designado.

- c) Características del interlocutor. Considerar las características del interlocutor implica por ejemplo, conocer los intereses que representa, su pertenencia socioclasista, grupal e institucional, nivel de instrucción y formación cultural, relacionar su edad y sexo con los patrones socioculturales y normas sociales que rigen las relaciones de género y generacionales, en el sector social dado y para la situación comunicativa prevista. Remite a la necesidad de considerar las particularidades sociolingüísticas y dialectológicas del interlocutor, y su relación con las del hablante, sean de lenguas diferentes o de variantes dialectales distintas de la misma lengua.

II. Nivel de análisis de la actuación discursiva.

- a) Tipo de discurso. Si se toman como criterios para tipificar el discurso las vías y medios mediante los cuales se materializa la actuación discursiva, se deben considerar las diferencias entre la forma oral y la escrita, los soportes y las condiciones de su circulación (la prensa, correos electrónicos o páginas de Internet, reuniones de trabajo, conferencias, debates, entrevistas de negocios, actos públicos, etc.). Cada “tipo” supone la consideración de diferentes estrategias.
- b) Temas y argumentos. Por temas entendemos los problemas, hechos, propuestas y puntos de vista centrales que se exponen en el discurso. La organización de los temas del discurso responde a una jerarquización en función de los intereses profesionales. Ellos definen la necesidad del discurso, determinan sus objetivos y dirigen la estrategia. Los argumentos son las ideas utilizadas en función de caracterizar los contenidos del tema, explicitar y reforzar la idea central del discurso con fines persuasivos y para promover determinado curso de interpretación

del contenido temático (Gutiérrez, 2005). Se combinan de acuerdo al tema, la situación y el contexto, subordinados a la estrategia.

- c) Selección y uso de medios verbales y no verbales. Un ejemplo para el análisis de este indicador es el uso diferenciado de términos de autoidentificación étnico-cultural (cubano o cubanoamericano), en determinadas situaciones y la connotación que adquieren en ellas. Así, se usan términos que denotan adscripción a un determinado sistema de ideas políticas, pero también otras estructuras lingüísticas como pronombres, adjetivos, vocativos, fraseologismos o verbos que expresan implicación, posicionamiento en relación consigo mismo, con la contraparte y con el auditorio. El análisis de las estructuras lingüísticas se complementa con la observación de las diferentes formas en que se combinan con ENV, y qué función les atribuye el hablante.
- d) El contexto lingüístico en el que se produce la actuación discursiva. Incluye la situación comunicativa en que se produce un acto discursivo concreto; las características lingüísticas de los hablantes, si es un auditorio monolingüe, o plurilingüe con intérprete, pues el significado de la actuación discursiva, puede alterarse por los problemas de la traducibilidad. Se consideran además los rasgos de la situación en que se produce la acción discursiva.
- e) La estrategia que dirige la actuación discursiva. Es la integración de las acciones discursivas concretas con los contenidos del discurso y la oratoria, en función de los intereses, necesidades y objetivos que la configuran. Se observa en la selección de los medios expresivos, en la forma o estilo de exposición y actuación a la que se recurre con la finalidad de transmitir mejor el contenido y lograr mayor influencia y adhesión del auditorio. Su análisis conlleva la consideración de todos los elementos como un sistema, que produce como cualidad resultante un determinado efecto del mensaje en el interlocutor.

III. Nivel de análisis de la significación del discurso.

- a) La significación semántica y pragmática para el interlocutor. Existen modelos teóricos de análisis semántico de la comprensión de las acciones, las intenciones y la línea estratégica. Sin embargo, de forma empírica, el significado de la actuación discursiva para el interlocutor se descubre en la dinámica del cambio de actitud. Se expresa externamente a través de respuestas discursivas verbales y no verbales, de

señales (síntomas) de cambios o funcionamiento irregular fisiológico y emocional, de variaciones en las tácticas discursivas que aplica como respuesta en el transcurso de la comunicación. A mediano o largo plazo, se manifiesta en cambios en las actitudes, opiniones y prácticas de aquellos a quien va dirigida la actuación discursiva. En otras palabras, el análisis semántico y pragmático de la actuación discursiva pone en evidencia las maneras en que las relaciones son mantenidas, impuestas y/o reproducidas a través de acciones discursivas (Van Dijk, 1996).

Lo simbólico y lo extraverbal.

El simbolismo de la comunicación profesional se manifiesta en el discurso del directivo a través de las estructuras verbales y no verbales. Los medios verbales transmiten el significado de su propia estructura fonológica y léxico-gramatical y otros matices de significación que se incorporan a su contenido semántico durante la actividad profesional conjunta de quienes los utilizan para comunicarse. El uso en el discurso de determinadas estructuras remiten a fenómenos extraverbales asociados a hechos, figuras o momentos de elevada significación para la organización o de relevancia social política, económica, cultural, ética o emocional, compartida por los interlocutores o el auditorio, que le atribuyen un determinado simbolismo y se utilizan para movilizar las “huellas del contexto” que se asocian con juicios, actitudes, valores y opiniones.

Así, la estrategia comunicativa del directivo incorpora a su actuación discursiva el valor simbólico de los medios verbales que utiliza, seleccionando entre el repertorio de la lengua aquellos que remitan a normas y valores sociales, propios de la cultura general y organizacional, y que realicen óptimamente sus fines e intereses. Esos valores sirven como componentes simbólicos, semánticamente orientados hacia significados locales, para la motivación del interlocutor y su compulsión hacia determinadas actitudes relacionadas con proyectos, decisiones y cursos estratégicos de la organización.

Los procedimientos mediante los cuales se movilizan los elementos simbólicos en el discurso del directivo, son analizados por T. Van Dijk en *Análisis del Discurso Ideológico* (1996), donde explica cómo las estructuras verbales del discurso reproducen su contenido ideológico cuando establecen relaciones con acciones, objetos, lugares, acontecimientos o con asuntos sociales a través de procedimientos de polarización y

diferenciación en descripciones autoidentitarias, descripciones de actividad, de propósitos, de normas y valores, en la descripción de posición, de relación y de acceso a recursos generales o específicos (Van Dijk, 1996, pp.15-43) .

El simbolismo de la comunicación profesional se manifiesta además a través de elementos no verbales, cuya convencionalidad cultural y valor simbólico son reconocidos por los hablantes. Son medios expresivos de una naturaleza muy diversa, y aunque existen diferentes clasificaciones y enfoques que incorporan otras tipologías, el mayor consenso se encuentra en la identificación de elementos kinésicos, paralingüísticos, proxémicos y las normas sociales de conducta (Hall, 1969, Poyatos, 2003, Sorolla, 2010b).

Entre los elementos kinésicos, se identifican diferentes tipos:

- a) *El gesto*: movimiento breve y transitorio de partes específicas del cuerpo, significativo y realizado conscientemente, que puede ser aprendido o somatogénico y que sirve de medio de comunicación simultáneo o alternante con el lenguaje verbal. Ejemplo: un movimiento de llamada con la mano o un chasquido realizado con los dedos.
- b) *La mímica*: movimiento significativo del rostro, que se combina con medios verbales, con elementos gestuales y paralingüísticos. La mímica es característica a corta distancia, por ejemplo: expresando desconocimiento o desconcierto - las cejas alzadas, el labio inferior proyectado hacia delante y arriba; o para expresar asombro, incredulidad - las cejas elevadas, las comisuras de los labios dirigidas hacia abajo. Entre los elementos kinésicos, la mímica parece ser la que manifiesta de forma más espontánea el estado emocional del hablante, su relación con respecto al texto verbal y al interlocutor.
- c) *La mirada*: en el acto comunicativo se presta especial atención al significado del contacto visual, al comportamiento y dirección de la mirada, pues expresa emociones, pero también orientación de la atención, disposición para la relación o rechazo, y regula el flujo comunicativo, al indicar el turno para hablar.
- d) *La postura*: posición significativa del cuerpo, conservada durante un lapso de tiempo, parcialmente estática, consciente, aprendida o somatogénica, simultánea o alternante con medios verbales. Está regulada por normas sociales, por la relación entre los hablantes en el momento o a lo largo de su historia, su status social, sexo,

edad y es menos frecuente como recurso comunicativo, aunque revela estados afectivos y posición social. Ejemplo: el modo de sentarse, el estar de pie con los brazos cruzados o el ponerlos a la espalda al andar; estar parado con los brazos abiertos, las palmas de las manos a la altura de las caderas vueltas hacia fuera y la cabeza echada hacia atrás en el sentido de "no puedo hacer más".

- e) *La expresión facial*: posición fija y significativa de los músculos faciales. Si las posturas son el análogo estático de los gestos, las expresiones faciales son el análogo estático de la mímica. Es una fuente inagotable de información, una vez que refleja el estado emocional y las actitudes del hablante. Estudios sobre el tema han identificado emociones primarias, que se expresan mediante el rostro, tales como la felicidad, la sorpresa, el miedo, la tristeza, la ira, el disgusto-complacencia y el interés. También expresan sentimientos y estados como el desprecio, la frustración, el asco, el aburrimiento, la perplejidad. (Ekman, 1972).
- f) *Los síntomas* de estados internos: movimientos corporales involuntarios que exteriorizan manifestaciones de estados fisiológicos, como por ejemplo, una señal exterior del frío es el "erizamiento" de la piel, su cambio de color, el temblor, que si bien no tienen una intención comunicativa, ni una función semántico-significativa, pueden ser reconocidos por el interlocutor como significativos en relación con el hablante y la situación de la comunicación.

Los elementos paralingüísticos son señales orales, que se expresan a través de los distintos tipos de sonidos y entonaciones, emitidos por los órganos articulatorios, que aislados o combinados con las estructuras lingüísticas y con el contexto situacional, poseen valor significativo. Están relacionados con cualidades de la voz, como el volumen, timbre y tono, el ritmo, la velocidad del habla, el control de la articulación.

En Español, la entonación no afecta la significación de las palabras, pero sí el sentido de la frase. Para su estudio, se diferencia la entonación lógica, la entonación idiomática y la entonación emocional. La entonación lógica indica la parte del contenido de las unidades lingüísticas, que es actualizada por la intención del hablante. Esa entonación se funde en la línea tónica y cambios melódicos de la voz con la expresión afectiva de la entonación emocional, coincidente con el contenido objetivo del texto, o bien atenuante, reticente y aun contrapuesta a dicho contenido, mostrando la valoración, el sentido e intención de las palabras. La entonación idiomática por su parte, muestra la cadencia

habitual del habla de cada país y región, y el sello individual que imprime en el lenguaje cada individuo en determinadas circunstancias (Navarro, 1968, pp. 17-54).

Las pausas y los silencios, o sea, las interrupciones más o menos prolongadas de la cadena hablada, tienen también valor significativo y cumplen diferentes funciones: marcar el final de una frase, enfatizar una palabra o idea importante, crear expectativa acerca de algo que se va a decir inmediatamente después. Su secuencia marca el ritmo y regula la sincronía en la conversación. Se consideran también como signos paralingüísticos las diferentes vocalizaciones asociadas a la risa, el llanto, los suspiros, el bostezo, las expresiones onomatopéyicas y las llamadas segregaciones vocales (variaciones del tipo "oh", "ah", "hmm") (Poyatos, 1994).

Los elementos proxémicos son aquellos que se relacionan con la influencia y estructuración del espacio circundante en el acto comunicativo, con la proximidad espacial entre los interlocutores en determinadas situaciones comunicativas, la orientación del cuerpo en relación con el interlocutor y el contacto físico.

Según estudios sobre el tema en el mundo animal, en diferentes culturas y grupos humanos, realizados desde finales de la década del 60 por el investigador británico Edward T. Hall, el espacio en la comunicación, que él llamó "la dimensión oculta", se estructura según "zonas" consideradas óptimas para realizar diferentes formas de interacción. Esas "zonas" son diferenciadas como íntima, personal, social y pública, en dependencia de la distancia a la que se ubiquen los hablantes y, como su nombre sugiere, son adoptadas al tratar asuntos de esa índole. Para la distancia en la comunicación son significativos factores tales como el prestigio y el status social del interlocutor, el carácter de las relaciones existentes entre los hablantes, el tema y tipo de conversación. Esa distancia varía también en dependencia de factores culturales y situacionales externos, ambientales, tales como el tamaño del local en que se desarrolla el acto comunicativo, la disposición de los muebles en su interior, la cantidad de personas que rodean a los hablantes, el nivel de ruido ambiental, y se influye por reguladores asociados con el tacto y el olfato (Hall, 1969).

Las normas sociales constituyen un conjunto de elementos de naturaleza no verbal, que se expresan en limitaciones y regulaciones estables del comportamiento del individuo en sociedad, que esta impone a la persona en sus interrelaciones con otras personas o

grupos, a través de la educación y la cultura. Se reconocen diferentes tipos de normas, que funcionan mutuamente relacionadas: las reglas de educación formal, denominadas también "lenguaje de la conducta cotidiana" y las reglas de la etiqueta, conocidas como protocolo o ceremonial, cuando son específicas de determinadas esferas. Son un conjunto de reglas de comportamiento social simbólico y estereotipado, que incluyen prescripciones -normas mediante las cuales la sociedad difunde entre sus miembros las formas ritualizadas de comportamiento en una situación dada y dicta las formas deseadas y exigidas de comportamiento cotidiano, y prohibiciones o tabúes - formas de comportamiento consideradas socialmente inaceptables, y por tanto rechazadas.

Estos elementos de carácter normativo, regulan y controlan la intensidad de las manifestaciones emocionales, el uso de todos los tipos de ENV en función del género, la edad y la posición social, según los criterios culturales predominantes en la sociedad o grupo social dado: influyen en el valor semántico y pragmático que se le atribuye a elementos kinésicos, paralingüísticos y proxémicos, y regulan su combinación o plano sintáctico. Aportan además el valor simbólico de la apariencia personal: el vestuario, peinado, adornos, accesorios, maquillaje, son rasgos cuyo valor simbólico se relaciona con la imagen que de sí mismo ha creado el sujeto y los estereotipos sociales, e informan sobre su personalidad, su estado de ánimo y posición social, y a la vez, contribuyen a la creación de un determinado ambiente en la comunicación, a la predisposición del interlocutor para un tipo determinado de comunicación.

El valor simbólico de los ENV que se incorporan al discurso, se explica en su propio uso. Su significado estable y compartido con mayor o menor grado de generalidad por una comunidad de hablantes (por ejemplo, el signo de la Victoria o la mirada de la madre a un hijo), los convierte en símbolos, que de forma similar a los medios verbales, realizan una función semántico-significativa en la denotación de objetos y fenómenos de la realidad y una función comunicativa, cuando expresan sentimientos y emociones que ejercen influencia sobre el interlocutor.

Algunos gestos convertidos en símbolos, a veces no son más que representaciones exageradas o esquematizadas de prácticas, conductas o movimientos a los cuales se les atribuye un determinado valor afectivo-emocional o ideológico. Por ejemplo:

- El dedo pulgar llevado a la nariz expresando burla. La primera referencia se

encuentra en un texto francés medieval, donde se le da el nombre de "una nariz de cera". La expresión "hacer una nariz de cera" sugiere una relación con la costumbre de fabricar con ese material máscaras caricaturescas con enormes narices (Morris, 1977). El hábito desapareció, pero permaneció el gesto.

- El signo de la victoria: la mano abierta en "V". Se dice que el belga Víctor de Lavellale lo ideó el 14 de enero de 1941, insatisfecho con las siglas "RAF", utilizadas como leyenda anti-nazi por los miembros de la resistencia. En una lengua que no fuese la inglesa, no se comprendían. Eligió la "V" porque se adaptaba no sólo al inglés "Victory", sino también al flamenco "Vrijheld" y al francés "Victoire". Su idea se difundió y el Primer Ministro británico Winston Churchill lo hizo famoso. El signo correspondiente a la "V" en el alfabeto Morse se transformó en una especie de señal de las transmisiones de la BBC para los territorios ocupados por los alemanes (Highate, 1984).
- Los cuernos. Se afirma que surgió en la época prerromana, como gesto autoprotector frente a espíritus malignos y como invocación del poder defensivo de un gran animal (Morris, 1977). En su significación actual, es usado con variaciones mínimas en países de Europa y América.
- El pulgar elevado, el resto de los dedos cerrados en puño. Su origen se remonta a la época del Imperio Romano, cuando era utilizado para indicar que al gladiador se le concedía la vida. El mismo gesto, pero con el pulgar hacia abajo, indicaba condena a muerte. Hoy son señal de aprobación-desaprobación. (Morris, 1977)

La función expresiva de los ENV, se diferencia de una reacción ante un estímulo cuando queda implicada en el contenido semántico del discurso. La señal involuntaria o síntoma, adquiere significado consciente para el otro - el interlocutor, que comprueba la relación que existe entre la señal percibida y lo que la provoca, por lo que la identifica como signo de ese estado. A la vez, el hablante toma conciencia de la influencia que el ENV ejerce sobre el interlocutor, y por tanto, alcanza significación para él mismo, por ejemplo, el llanto del niño, que originalmente expresa un síntoma de malestar, puede llegar a constituirse en un modo de atraer la atención a su voluntad, cuando descubre que así puede lograr su objetivo. Así, el síntoma somatogénico no se convierte en lenguaje porque acompaña el estado afectivo, sino cuando como resultado de la actividad social y la comunicación, se convierte en un medio expresivo que lo designa.

- Otros ejemplos. La mano se mueve con energía frente a la nariz, como abanicándola: puede ser una acción para ahuyentar un insecto, o en su ausencia, puede ser interpretado como una indicación al mal olor; rascarse la nuca: puede ser una acción somatogénica, reactiva, o un gesto indicativo de desconocimiento, duda, o de un intento de recordar algo; abrir desmesuradamente los ojos: puede ser una reacción ante una sorpresa, o una señal intencional para expresar asombro, perplejidad.

Estos ENV, que adquieren así capacidad semántico-significativa, y otros que la poseen por sí mismos, dada la correspondencia entre su imagen y el objeto o la acción designada o por tener un valor simbólico, aparecen como equivalentes funcionales del lenguaje verbal, sustituyendo estructuras lingüísticas, como palabras y fraseologismos, o acompañando el texto verbal, ilustrando o enfatizando lo que se dice.

Como ejemplo, se pueden apuntar los *gestos denotativos (simbólicos y descriptivos)*, que designan, describen, señalan o indican algo o alguien:

- Los *gestos simbólicos* designan sin un prototipo real inmediato, no se descubre en ellos una relación entre la representación gráfica o kinésica y el referente objetivo. Por ejemplo, la fricción de la punta de los dedos índice y pulgar, gesto que es usado para referirse al dinero, pudiera ser una imitación del movimiento al contar el papel moneda; el dedo del medio montado sobre el índice como conjuro para la buena suerte, autoprotección de algún mal; el pulgar extendido hacia arriba, los restantes dedos recogidos en el puño en señal de éxito o bonanza;
- Los *gestos descriptivos* tienen un prototipo real, cuyas características más relevantes se representan, ya sea a través de la imitación de la conducta, características de objetos, procesos (correr, comer, beber, afeitarse), formas (el movimiento ondulatorio de las manos en vertical, de forma paralela de arriba abajo representa la figura femenina), señalando algún objeto o segmento del espacio, indicando magnitudes (grosor, altura, largo, profundidad, número), posición u orden. Por ejemplo, fumar o pedir un cigarrillo: la punta del índice, o el índice y el dedo del medio juntos llevados a los labios; interrumpir la conversación: el dedo índice y del medio se unen y separan repetidamente, imitando una tijera.

En esta función, los ENV son ampliamente usados en la comunicación profesional,

donde se conforman sistemas de señas o jergas profesionales no verbales. Es el caso de las señales de los policías de tránsito, de los empleados en restaurantes (entre el capitán del salón y los empleados del servicio), de los técnicos en los sets de televisión o cine (entre el coordinador, director y técnicos o actores), de los obreros portuarios, de algunas agrupaciones religiosas o fraternales (como las de los abakuás o los masones).

Para la comunicación profesional del directivo, resulta importante considerar el componente cultural de lo simbólico y lo extraverbal, particularmente cuando presupone la interacción con personas de culturas diferentes. El valor simbólico de los ENV se relaciona con determinados sistemas de conceptos o valores: por ejemplo, si una persona señala al pecho, a su mitad izquierda, diciendo "no tiene nada aquí", eso resultará equivalente a la expresión "no tiene corazón", "es un insensible", o "tiene el corazón sano", en dependencia del contexto. En el caso de que sea imposible usar la palabra, un gesto podría insinuar todo un tema o hecho.

En otros casos, el simbolismo se asocia con un ritual, o a normas sociales comúnmente aceptadas. Es el caso de las diferentes formas de expresar saludo y despedida, cuyo contenido ritual tiene connotación de agrado, bienvenida, o desagrado, rechazo.

Por ejemplo, la forma más difundida de saludo es el estrechón de manos, cuyo valor semántico y pragmático se reconoce como universal, pero presenta variaciones culturales en su realización. Entre los latinoamericanos, este gesto es más expresivo que entre los europeos y, a menudo, cuando existe una relación afectiva estrecha entre hablantes o en encuentros especialmente emotivos, va acompañado por un enérgico choque y zarandeo de las manos, abrazos y palmadas en la espalda. Entre los pueblos de Asia oriental, lo correcto es no apretar la mano del interlocutor, sino retenerla cuidadosamente y con suavidad entre las propias. En Japón, la forma tradicional de saludo es la inclinación del torso (cuyo ángulo depende del rango del visitante) y la distancia que mantienen durante la conversación es ligeramente mayor que la usual entre europeos o latinoamericanos. Esto hace que al saludar a la manera occidental, estrechando las manos del interlocutor, mantengan la distancia acostumbrada entre ellos, dando una impresión de frialdad o de alejar levemente de sí al recién llegado.

La costumbre de saludar con un beso en la mejilla, ampliamente difundida en Cuba, presenta variaciones en otras culturas: los búlgaros, italianos y franceses lo hacen dos

veces, los eslavos orientales tres veces, y en algunos países asiáticos es un acto muy íntimo, que al hacerlo públicamente provoca desconcierto en el "receptor".

Particularidades de lo simbólico y lo extraverbal en la actuación discursiva del directivo en el ámbito de la gestión migratoria.

La gestión migratoria internacional la definimos como una actividad profesional, global e integradora de todas de las fuerzas y organizaciones que tienen responsabilidades públicas en el establecimiento y la implementación de políticas y regulaciones para el desarrollo y control de las actividades y procesos migratorios. Integra el conjunto de acciones de planificación, organización, dirección, evaluación, mando y control de tareas, medios y recursos en función de objetivos, conducentes a la implementación de políticas y regulaciones migratorias; hace coherentes las diferentes políticas sectoriales que afectan a la migración y la extranjería, y brinda directamente servicios a la población, en los casos de trámites migratorios y de extranjería.

La comunicación profesional de los directivos de la gestión migratoria y sus sujetos – concebidos como los funcionarios, técnicos y otros empleados que se desempeñan profesionalmente en ese ámbito-, se realiza como un proceso de interacción con el medio social y con el objeto de su actividad –los ciudadanos, pasajeros y migrantes internacionales, que son regulados, categorizados, normados, controlados, en fin, gestionados por la autoridad migratoria-, mediante un sistema de acciones, entre ellas las discursivas, encaminadas a resolver los problemas, derivados de las condiciones en que se desarrolla la actuación profesional.

Las condiciones en que se realiza la gestión migratoria internacional definen la especificidad de la comunicación profesional en ese ámbito, dada en múltiples factores, entre los que influyen las características histórico-contextuales del medio social; el sistema de actitudes político-ideológicas hacia el fenómeno migratorio, que son socialmente predominantes y las que son propias del grupo social al que pertenece el sujeto; el modo de actuación profesional y las condiciones de trabajo y vida de funcionarios y directivos. La variedad de actores involucrados, tanto organizaciones nacionales, internacionales, como ciudadanos, pasajeros, migrantes internacionales y los propios sujetos de la gestión migratoria, complejiza los problemas comunicativos a solucionar, varía las condiciones contextuales y afecta la interpretación de los aspectos

simbólicos de la actuación discursiva, por lo que demanda competencias y estrategias comunicativas diferenciadas (Sorolla, 2010b).

Una de las funciones de las organizaciones que intervienen en la gestión migratoria, es la de legitimizarse, mediante los niveles de satisfacción que logran en la población que sirven y la imagen de sí mismas que construyen durante ese servicio, lo que le atribuye un carácter estratégico al componente simbólico y extraverbal de la actuación discursiva de los directivos, pues influye en la efectividad de la comunicación profesional.

El valor simbólico de la actuación discursiva de los directivos de la gestión migratoria, puede ser analizado en la comunicación a lo interno de la organización y en su influencia en la comunicación con públicos externos.

- **Lo simbólico y lo extraverbal en la comunicación organizacional.**

Lo simbólico influye en la regulación de la comunicación profesional entre los miembros de la organización, según las relaciones de jerarquía y autoridad, en la creación de un determinado ambiente de trabajo y en el estilo de comunicación.

Las normas institucionales, jurídicas y administrativas, formalizadas en códigos, reglamentos, manuales y procedimientos, establecen los límites que regulan las relaciones interpersonales y la comunicación en contextos organizacionales, conocimientos que se adquieren por sus miembros en el proceso formal de instrucción, durante el aprendizaje del “deber ser” institucional. Sin embargo, esa regulación se internaliza mediante el lenguaje en la propia comunicación, en el transcurso de las relaciones interpersonales que se establecen en la actividad profesional conjunta (Vygotsky, 1966, Leontiev, 1983). En ese proceso, por ejemplo, los ENV que se incorporan al discurso del directivo, adquieren un valor simbólico asociado a la representación de la autoridad, que va conformando, reproduciendo y a la vez reconfigurando el discurso institucional, en la medida en que reafirma o contradice los valores, las normas de conducta y los estilos que regulan el qué decir, el cómo decirlo, a quién y en qué momento hacerlo, qué tipo de entonación utilizar y cuáles expresiones no verbales son adecuadas en determinadas situaciones comunicativas o contextos.

El directivo, en función del cargo que desempeña, está designado para instituirse en una instancia representativa valedera para sus subordinados, no sólo formal, administrativa,

sino en última instancia espiritual, capaz de ejercer una función de liderazgo, para impulsar a los miembros de la organización hacia los objetivos y las direcciones estratégicas, o hacia proyectos, decisiones, cambios y transformaciones que requiera la organización en el cumplimiento de su encargo social. Para ello, debe organizar su actuación discursiva en torno a esa misión.

Desarrollar una estrategia de uso del lenguaje con este fin, presupone disponer de los conocimientos, competencias y valores propios de la profesión, que le permitan generar confianza, consolidar credibilidad y satisfacer expectativas. Implica además, adentrarse en el entorno y la cultura organizacional para identificar los acontecimientos, logros, figuras, actitudes y valores que poseen elevada significación afectivo-emocional para la organización y sus miembros, la llamada “mística” o “mitología” - sea organizacional o propia de la profesión.

La apropiación del valor simbólico de esa “mística” por el discurso del directivo, fundamenta y valida en su origen y sentido la racionalidad de los procesos, decisiones y transformaciones que este promueva o encabece, cohesiona a los sujetos de la organización entre sí y los compromete afectivamente con metas compartidas, da coherencia a la pluralidad de discursos individuales y al mismo tiempo, a las respuestas a los problemas que se enfrentan en la actuación profesional.

Se potencia además la contribución de la actuación discursiva del directivo a la formación y desarrollo de valores y de identidad en los miembros de la organización (“sentido de pertenencia”), a que las nuevas ideas y cursos de acción sean compatibles no sólo con su “deber ser” institucional, sino con el concepto que de sí mismos puedan tener dentro de la organización.

En casos como este, que se trata de cambiar efectivamente algo en las disposiciones operativas, o el orden general de la organización, la cuestión no se reduce entonces a conocer los "códigos" que permiten interpretar adecuadamente la actuación discursiva de los otros, o articular la propia según las características del contexto y la situación, sino que se debe potenciar la función expresiva de los "mensajes" que se transmiten con su discurso.

Lo simbólico actualiza su importancia en coyunturas de especial significación para la organización. Es el caso que se produce cuando la identidad de la organización, sus propósitos, normas, posición o recursos están en conflicto con otras organizaciones o instituciones, cuando enfrenta un desafío o una amenaza externa, o durante los conflictos y las situaciones de crisis que se producen en torno al fenómeno migratorio, en diferentes magnitudes y escenarios y que requieren la intervención del directivo, por ejemplo, ante una queja de un pasajero durante el chequeo de inmigración en un punto fronterizo, durante la repatriación de inmigrantes indocumentados, o durante una crisis de emigración incontrolada.

Esas situaciones pueden ser pronosticadas y modeladas en cuanto a posibles líneas de acción, de forma que estén respaldadas por las competencias discursivas profesionales, el conocimiento y dominio de las técnicas, medios y recursos propios de la profesión. La estrategia permite prever el conjunto de elementos que se utilizarían para orientarse en la situación, el uso de ciertos temas y argumentos que permitirían movilizar significados y actuar con un discurso efectivo durante la negociación y solución del conflicto. En esa modelación, se conciben recursos simbólicos específicos, derivados del conocimiento del interlocutor, de sus características particulares y posibles expectativas y acciones, los que desempeñan una función reguladora tanto de los sujetos de la organización, como de los interlocutores externos.

La actuación discursiva así diseñada, puede ajustarse a una estrategia estructurada para la difusión de mensajes públicos, mediante intermediarios o a través de diversos soportes de los medios masivos, o desarrollada “cara a cara” por los directivos durante el desarrollo del conflicto, la negociación y la solución de la crisis.

- **Lo simbólico y lo extraverbal en la interacción con públicos externos.**

El constante contacto con ciudadanos, pasajeros y migrantes internacionales, a través del cual se realizan las funciones propias de la profesión, determina que la calidad y la eficiencia del servicio público que brindan los sujetos de la gestión migratoria estén sometidas a las expectativas cotidianas de todo aquel que tiene que recurrir a trámites migratorios o está sujeto a sus regulaciones. La actuación discursiva de directivos y funcionarios de inmigración es evaluada por los ciudadanos, viajeros y migrantes, quienes no solo interpretan su significado, sino que lo integran en una imagen, que

contribuye a formar su opinión acerca de las cualidades del interlocutor, pero también influye en su representación de la institución y la autoridad inmigratoria.

Es a través de la actuación discursiva de los sujetos de la gestión migratoria y sus directivos, que la sociedad percibe la aplicación de las normas jurídicas, el cumplimiento de los códigos de conducta, las diversas actitudes ante la migración, y evalúa la eficiencia y calidad en el cumplimiento del encargo social de las organizaciones. Así, el valor simbólico que adquiere la actuación discursiva influye en la conformación de la imagen de la organización ante “diferentes públicos internos y externos”, también llamada Imagen Corporativa (Garnett, 1992, Hernández, 2009, Fernández, 2009), en la medida en que la identifica ante la sociedad y dentro del propio sistema de organizaciones que intervienen en la gestión migratoria.

El valor simbólico que adquiere la actuación discursiva del directivo, no puede entenderse si se analiza aislado del sistema de valores y creencias socioculturales en el que se produce. La gestión migratoria como está insertada en una dinámica social y cultural que también la define: la imagen institucional de la gestión migratoria está esencialmente configurada por las dinámicas sociales, culturales e ideológicas en torno al tema migratorio; por la credibilidad, aceptación y prestigio social de las políticas, legislaciones y regulaciones migratorias; por las experiencias de imposición de tales normativas que se comparten en los espacios privados, familiares, públicos y en la comunicación masiva; por la designación en el discurso oficial y mediático que recibe; en fin, por los estereotipos que se elaboran y difunden en diferentes esferas sociales.

A ello contribuye la significación que adquieren los objetos, uniformes y símbolos que se utilizan formalmente para identificarla (Burke, 2004), pero también los valores personales, estéticos, morales y las cualidades discursivas de los sujetos de la gestión migratoria, afines con la representación del rol social que desempeñan. El prestigio, la confiabilidad y autoridad que transmite la actuación discursiva del directivo de la gestión migratoria a través de medios verbales y no verbales, radica en su posición jerárquica frente al interlocutor, en su rol dominante como fuente oficial, por lo que su valor simbólico está centrado en la representación de la autoridad estatal en ese ámbito.

Se le contraponen las posibles barreras de comunicación, asociadas con las interferencias semánticas y pragmáticas dadas por el componente intercultural del

contexto de comunicación, propio de la interacción con un objeto multiétnico y multilingüe (migrantes y viajeros internacionales), por las diferencias en los marcos de referencia, la distancia social, la ausencia o la saturación de información sobre el tema, y por las fallas en las habilidades discursivas de los sujetos. Como resultado, el directivo de la gestión migratoria funge socialmente como portavoz de la organización y es al mismo tiempo conformador de su imagen pública.

Desde otro ángulo del problema, la interacción con el heterogéneo universo de ciudadanos, migrantes y viajeros internacionales de diferentes procedencias, presupone que los profesionales de la gestión migratoria desempeñen sus funciones en un ambiente intercultural, entendido como aquellas condiciones del contexto comunicativo, que se caracterizan por la coexistencia de códigos lingüísticos y referentes culturales diversos (Arango, 2008, Rizo, 2008), lo que incorpora al análisis la variable étnico-cultural.

La observación de la actuación discursiva de los sujetos de la gestión migratoria y de los ciudadanos, pasajeros o migrantes internacionales durante su interacción en diversos contextos y situaciones comunicativas, - como por ejemplo, durante las entrevistas para la solicitud de visados, la tramitación de la documentación de viaje, los controles en los cruces de fronteras, durante la legalización de la situación inmigratoria en las oficinas de extranjería, o cuando se analizan las experiencias con las víctimas del tráfico ilegal de inmigrantes- , descubre cómo se manifiesta en el plano pragmático.

En contextos profesionales de esa índole, la elevada significación del resultado de la comunicación para ambas partes, asociada a su contenido y propósitos, a la propia situación y al contexto, junto al desconocimiento y la distancia social de los interlocutores, se manifiestan tanto en la tensión de la fase ejecutiva de la actuación discursiva, como en la orientación de los hablantes en la situación comunicativa, en la que buscan señales sobre las expectativas recíprocas, que les permitan disminuir la incertidumbre e interpretar las respuestas de los términos enunciados por el interlocutor.

La variable étnico-cultural introduce nuevos matices, relacionados con el origen de los hablantes, que pueden alterar tanto la sintaxis, como la interpretación semántica y pragmática del discurso, dejar su sello en la situación comunicativa y en el contexto de comunicación, con tabúes, creencias religiosas, costumbres, ideología política y con

otros rasgos culturales, relevantes en función del objetivo profesional y las condiciones del contexto (Sorolla, 2010a).

Junto a elementos kinésicos y proxémicos, el prestigio de la apariencia personal, la paralingüística y el impacto del discurso, la búsqueda de un “denominador común” con el interlocutor que haga convincente el discurso y sus temas con argumentos apropiados, la actitud, la empatía y su proyección, son elementos que constituyen una apreciable fuente de información. El valor comunicativo de los ENV y las actitudes recíprocas de los interlocutores, adquieren tanta significación como la atribuible al texto verbal, de manera que deben considerarse de similar valor semántico y pragmático que el de las unidades lingüísticas.

Una propiedad de la actuación discursiva de los sujetos de la gestión migratoria se deriva de su valor como conformadora y reproductora de actitudes y opiniones sobre el tema y la autoridad migratoria (Van Dijk, 1996, pp. 15-43). El simbolismo de la actuación discursiva de los directivos, está sujeto a determinadas premisas, en la medida en que expresa autoridad y criterios valorativos sobre el tema migratorio. Las funciones públicas que desempeñan, se rigen por los fundamentos ético-políticos de la política migratoria, por códigos de comportamiento y un ordenamiento jerárquico - funcional reglamentario, que se encuentran en íntima conexión con la percepción social de la inmigración.

Sin embargo, a la vez que sujetos institucionalizados, los directivos de la gestión migratoria están inmersos en un sistema de relaciones sociales y experimentan la influencia de los factores socio-históricos e ideológicos que conforman los modelos de contexto, las opiniones, actitudes y valores socialmente predominantes sobre la migración, que marcan sus expresiones discursivas, verbales y no verbales, con los conceptos valorativos ideológicos predominantes en la sociedad en la que nacen y se desarrollan (Vygotsky, 1966, Leontiev, 1981, Van Dijk, 1996).

Las estructuras del discurso que describen juicios, actitudes e ideologías, se manifiestan con diferentes medios expresivos verbales y no verbales. El uso de una determinada estructura para describir a los ‘otros’, implica la formulación de una opinión, conlleva un concepto evaluativo, que con frecuencia controla ideológicamente la selección de estructuras léxico-gramaticales, como por ejemplo, el uso de adverbios (aquí y allá), de

los pronombres personales y posesivos (nosotros, ellos, de nosotros, de ellos, nuestro, suyo), los adjetivos o los sustantivos usados para describir al grupo al que se pertenece y a los otros grupos y sus atributos, por ejemplo, el uso de "refugiado", "exiliado", "emigrado" o "residente en el exterior".

Esto queda claro también en las estructuras que relacionan a estos grupos con acciones, objetos, lugares, acontecimientos específicos o con asuntos sociales que adquieren valor simbólico, de particular contenido ideológico, cuando se derivan de prejuicios etnocentristas, elaborados a partir de experiencias de significación negativa en la interacción reiterada con los rasgos por los que se identifica la distancia intercultural, o sea, la diferencia entre las culturas de origen de los hablantes, y por los diferentes discursos sociales que se articulan alrededor de esas diferencias. Esto sucede por ejemplo, durante el discurso en el contexto de sociedades receptoras, al enfocar la migración como una amenaza al bienestar social o asociada a la criminalidad.

Así, para cada contexto de interacción y de discurso, los directivos de la gestión migratoria tendrán que negociar estratégicamente o bien relegar o restringir sus propias opiniones y actitudes ante el fenómeno, dependiendo de las expectativas del "deber ser" profesional en cuanto a valores, normas, o instituciones. La trascendencia de las actitudes y opiniones que expresan con su actuación discursiva durante la comunicación profesional con ciudadanos, migrantes y viajeros internacionales, está dada en que se convierten en agentes productores de discursos y sentidos, y en reproductores de ideología, de modelos de contextos (Van Dijk, 1996, pp. 15-43) apegados a un tema de elevada significación social, como es el de la migración.

Conclusiones.

La comunicación profesional, analizada desde la perspectiva de la actuación discursiva del directivo durante su desempeño profesional, reclama una actitud responsable y consciente hacia el valor simbólico y extraverbal de la comunicación dentro de las organizaciones y con sus públicos externos, y requiere del diseño de formas de capacitación para los recursos humanos que laboran en condiciones de complejidad comunicativa. Al mismo tiempo, reta el concepto de idoneidad laboral y propicia una nueva manera de formación-desempeño-evaluación, en consonancia con las exigencias comunicacionales de la actuación profesional y del encargo social de las organizaciones.

Referencias.

- Álvarez de Zayas, C.M. (1996). *Hacia una escuela de excelencia*. La Habana: Academia.
- Arango, J.M. (octubre 2008 - marzo 2009). La Comunicación Intercultural. *Luciernaga*, No. Inaugural, Recuperado el 18 de enero de 2010 de <http://www.politecnicojic.edu.co/luciernaga/editorial.html>
- Burke, C. (2004). *Camp All-American, Hanoi Jane, and the Highänd'Tight. Gender, Folklore, and Changing Military Culture*. Boston: Beacon Press.
- Cárdenas, G. (1987). *Apuntes sobre el concepto de situación en la lingüística soviética*. La Habana: Editorial Academia.
- Eco, U. (1978). *Tratado de semiótica general*. México: Lumen.
- Ekman, P. (1972), Universal and cultural differences in facial expressions of emotions. En: Nebraska Symposium on Motivation, ed. J.Cole, Lincoln: University of Nebraska.
- Fernández, A. & Fernández, M. (2009). *La dirección comercial en sus componentes básicos. El marketing, la negociación y el comercio*. La Habana: Félix Varela.
- Garnett, J.L. (1992). *Communicating for Results in Government. A strategic Approach for Public Managers*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Gutiérrez, S. (2005). *Discurso político y argumentación*, México: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco.
- Hall, E.T. (1969). *La dimensión oculta*. New York: Anchor Books.
- Hernández, A.R. (2009). *Planeación de mercadotecnia en la empresa cubana*. La Habana: Ediciones Logos.
- Highate, T. (1984). El significado de los gestos del hombre. *Juventud Rebelde*, 1 de julio de 1984, La Habana.
- Leontiev, A.A. (1987). La Actividad y la Comunicación. *Cuestiones de Filosofía*, 5. Moscú: Nauka
- Leóntiev A.A. (1983). *Surgimiento y desarrollo inicial del lenguaje*. Moscú: Nauka.
- Leóntiev A.A. (1981). *La teoría de la actuación discursiva en la etapa actual*. Moscú: Academia de Ciencias de la URSS.
- Morris, D. (1977). *Manwatching*. Oxford: Elsevier.
- Navarro, T. (1968). *Manual de entonación española*. La Habana: Edición Revolucionaria.
- Peirce, Ch. (1931-1935). *Collected Papers*. Cambridge: Harvard University Press. Citado por Umberto Eco en *Tratado de semiótica general*, México: Lumen.
- Poyatos, F. (2003). Paralingüística y kinésica: para una teoría del sistema comunicativo del hablante español. Recuperado el 18 de mayo de 2008, de http://cvc.cervantes.es/obref/aih/pdf/03/aih_03_1_081.pdf
- Poyatos, F. (1994). *La Comunicación No verbal II: Paralenguaje, Cinésica e Interacción*. Madrid: Istmo.
- Poyatos, F. (1970). Kinésica del español actual, *Hispania*, 53, Universidad Brunswick.

Rizo, M. & Romero, V. (2008, noviembre – diciembre). Acerca de las Competencias Interculturales. *Razón y Palabra*, 65, Recuperado el 17 de junio de 2009 de <http://www.razonypalabra.org/>

Sorolla, I. (2010a). La comunicación profesional en la gestión migratoria internacional. *Razón y Palabra*, 73 (3). Recuperado el 26 de agosto 2010 de <http://www.razonypalabra.org.mx>.

Sorolla, I. (2010b). Los elementos no verbales en la formación comunicativa para la gestión migratoria. Centro de Tesis, Documentos, Publicaciones y Recursos Educativos Monografías.com, Recuperado el 3 de junio de 2010, de <http://www.monografias.com/trabajos82/elementos-no-verbales-gestion-migratoria/elementos-no-verbales-gestion-migratoria2.shtml>

Sorolla, I. (2002). Un modelo pedagógico de la actuación discursiva. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. La Habana.

Van Dijk, T.A (2001). Algunos principios de la teoría del contexto. *ALED, Revista latinoamericana de estudios del discurso*, 1(1), pp. 69-81.

Van Dijk, T.A. (1996). Análisis del discurso ideológico. *Comunicación y Política*, 6.

Van Dijk, T.A (1986), *Estructuras y funciones del discurso*. México: Siglo XXI.

Van Dijk, T.A (1980). Texto y contexto. Semántica y pragmática del discurso. Recuperado el 17 de noviembre de 2009 de <http://www.discourse-in-society.org/teun.html>

Vygotsky, L.S. (1966). *Pensamiento y Lenguaje, Teoría del desarrollo cultural de las funciones psíquicas*. La Habana: Edición Revolucionaria.

¹ Licenciada en Lengua y Literatura Rusas, con Especialización en Lingüística. Tiene un Doctorado en Ciencias Pedagógicas, es Profesora e Investigadora Titular y se desempeña como Directora del Centro de Estudios de Migraciones Internacionales (CEMI) de la Universidad de La Habana, Cuba.