

Yuliana Petrova

**LA COMUNICACIÓN NO VERBAL Y SU PAPEL
EN LAS AULAS UNIVERSITARIAS**

TRABAJO FIN DE GRADO

dirigido por la Dra. Esther Forgas Berdet

Grado en Lengua y Literatura Hispánicas



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Tarragona
2015

A mi familia y a todas aquellas personas que han puesto su granito de arena durante mis años de estudio de la carrera, han contribuido a abrirme nuevos horizontes y me han brindado la posibilidad de conocer un poquito mejor la historia, la cultura y la lengua de España.

Agradecimientos

Cuando empecé a estudiar en el año 2009 en la Universitat Rovira i Virgili tenía unos conocimientos muy básicos en lengua española a la hora de escribir, pues fui prácticamente autodidacta. A lo largo de estos seis años he tenido que avanzar muy deprisa en el ámbito académico. Desde entonces las cosas han cambiado, y esto ha sido posible gracias a la profesionalidad de todos los profesores y profesoras que he tenido durante este período de aprendizaje. Me siento muy agradecida a todos y cada uno de ellos, cuyas contribuciones me han dado acceso a nuevos conocimientos y me han brindado la oportunidad de conocer nuevas realidades. Estas me han permitido ensanchar e, incluso, cambiar mi visión de mundo.

También me gustaría dar las gracias a todos los docentes y alumnos que han participado en la encuesta, por su desinteresada e inestimable aportación a la parte práctica de mi Trabajo de Fin de Grado. Sin ellos no habría sido posible.

Además me gustaría mencionar a dos amigos, Susana y Luis, que me han apoyado incondicionalmente en los momentos difíciles, y me han ayudado a solventar las dificultades técnicas de la parte práctica de este Trabajo de Fin de Grado.

Y, muy especialmente, agradezco a la Dra. Esther Forgas aceptar y dirigir este proyecto por el buen camino, así como por su esfuerzo y la dedicación más allá de sus funciones.

ÍNDICE

I. PRIMERA PARTE	6
1. Introducción	7
1.1. Motivación	7
1.2. Objetivos	8
1.3. Metodología	8
1.4. Estructura	9
2. La Comunicación no verbal	10
2.1. Definición	10
2.2. El desarrollo y algunos estudios relevantes de la comunicación no verbal.	11
2.3. La comunicación humana y el papel de la comunicación no verbal en la primera infancia.	15
3. La estructura triple básica de la comunicación humana	18
3.1. Lenguaje.	18
3.2. Paralenguaje	20
3.2.1. Cualidades primarias	21
3.2.2. Calificadores.	22
3.2.3. Diferenciadores	23
3.2.4. Alternantes	23
3.2.5. Pausas y silencios	23
3.3. Kinésica	25
3.3.1. Gestos	26
3.3.2. Posturas corporales	30
3.3.3. Expresiones faciales	31
3.3.4. Mirada	32
4. Otros elementos de la comunicación no verbal	33
4.1. Olfato	33
4.2. Tacto.	34
4.3. Entorno.	34

4.4. Proxémica	35
4.4.1. Territorialidad	35
4.4.2. Distancia conversacional	37
4.4.3. Elementos proxémicos	38
4.5. Cronémica	38
4.5.1. Sociedades policrónicas	38
4.5.2. Sociedades monocrónicas	39
4.6. Imagen personal	39
II. SEGUNDA PARTE	41
I. Estudio de caso. La percepción del valor de la CNV en la docencia universitaria de Grado en la URV	42
1.1. Descripción de la encuesta: elección de la muestra, estructura y justificación	42
1.2. Resultados de las encuestas	44
1.2.1. Resultados del profesorado	44
1.2.1.1. Resultados de las preguntas abiertas	44
1.2.2. Resultados en la entrevista presencial	48
1.2.3. Resultados del alumnado	52
1.2.3.1. Resultados de las preguntas abiertas	52
III. CONCLUSIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	62
1. Ejemplos de encuestas	62
1.1. Encuesta para docentes sobre la comunicación no verbal en el aula	62
1.2. Encuesta de la entrevista presencial docentes	65
1.3. Encuesta al alumnado sobre la comunicación no verbal en el aula	66
2. Graficos datos demográficos y preguntas cerradas	72
2.1. Profesorado	72
2.2. Alumnado	78

I. PRIMERA PARTE

1. Introducción

1.1. Motivación

La idea de realizar este trabajo surgió a raíz de la inquietud personal de aprender a reconocer, descifrar y entender la conducta humana en diferentes situaciones. Observándome a mi misma y a otras personas, me di cuenta de que pronunciando unas palabras idénticas pero a personas distintas, o con un estado anímico diferente, el efecto y el grado del entendimiento entre las personas tenía un amplio abanico de posibilidades. Algunas veces, todo acababa en unas risas; otras veces, con unas caras muy serias o incluso perplejas; y en otras ocasiones, la conversación resultaba muy amena incluso cuando hubiesen algunas diferencias de opinión entre varios participantes en el acto comunicativo.

Una vez surgida la idea, esta se ha ido gestando a través de la observación del comportamiento humano en diversas situaciones comunicativas, tanto cuando se trataba de un acto comunicativo entre dos personas como cuando ocurría en una interacción dentro de un grupo más amplio de personas. La intención principal que ha motivado la realización de este proyecto ha sido el de comenzar a detectar y comprender los elementos no verbales, siempre presentes pero en muchas ocasiones muy sutiles, dentro de la comunicación en general.

Los programas televisivos, las películas, las reuniones de carácter laboral o político, las asambleas ciudadanas, las situaciones vivenciales personales y ajenas, como el ir a comprar a una tienda y observar cómo gesticulan las personas cuando hablan con la dependienta, o fijarse en la actitud de la cajera mientras despacha a los compradores más amables y a los que ni siquiera se molestan en saludarla, todas estas situaciones han contribuido a despertar mi interés en saber qué hay más allá de un gesto o de una postura.

En cada una de las situaciones desarrolladas en diferentes contextos, de carácter personal, social e incluso político me he dado cuenta de que la comunicación verbal siempre va acompañada de la comunicación no verbal (en adelante CNV) y en función de cómo se encajan ambas partes depende el resultado final de una situación comunicativa.

Gracias a la gran fortuna de estudiar en la Universitat Rovira i Virgili y a la ayuda de mi tutora, he descubierto una parcela muy interesante para indagar: la CNV dentro del aula universitaria.

Por ello, estando ya en el proceso de la elaboración del Trabajo de Fin de Grado sentí la necesidad de confeccionar unas encuestas, dentro del nivel de mis conocimientos, que me pudieran permitir a descubrir en qué medida las personas, usuarios de la misma lengua que yo, son conscientes de la influencia del lenguaje no verbal en la comunicación interpersonal, y en qué elementos de la CNV se fijan más a la hora de decodificar el significado de la información transmitida a través del canal verbal y el no verbal, y del entorno.

En esta primera aproximación no científica a la investigación, he tratado de averiguar cómo influyen los elementos no verbales en la interacción entre el profesorado y el alumnado dentro del entorno universitario.

1.2. Objetivos

El presente trabajo tiene los siguientes objetivos:

- Intentar definir qué se entiende por la CNV
- Dar a conocer el desarrollo y algunos estudios relevantes de la CNV
- Reflexionar sobre la comunicación humana y el papel de los elementos no verbales desde el nacimiento hasta el desarrollo del lenguaje verbal
- Mostrar la Triple Estructura Básica de la Comunicación y otros elementos no verbales de la comunicación humana
- Presentar una muestra sobre la CNV llevada a cabo a través del uso de unas encuestas y entrevistas a dos grupos de la comunidad universitaria: los docentes y los estudiantes.
- Ofrecer reflexiones personales sobre lo que nos ha aportado la realización de este trabajo basándonos en la parte teórica y en la parte práctica.

1.3. Metodología

En cuanto a la metodología, este proyecto se puede dividir en dos partes. La primera parte es teórica y descriptiva, en la que nuestro propósito es explicar en qué consiste la CNV, cuál es su estructura y qué elementos no verbales acompañan el mensaje verbal y como incluso pueden llegar a modificarlo.

En cuanto a la parte práctica del trabajo, el método de la investigación utilizado es de carácter no experimental, transeccional y descriptivo¹. No obstante, hemos de incidir que en este caso no se trata de una investigación en el *stricto sensu*, sino más bien de una aproximación a ella, motivada por la curiosidad personal que vio la luz en forma de una encuesta y una entrevista presencial para el profesorado, y un cuestionario para el alumnado. Es un intento humilde, tal vez un poco ingenuo, de averiguar en la práctica hasta dónde las personas son conscientes de su lenguaje no verbal y del de las demás personas. En las encuestas hemos incluido preguntas sobre el paralenguaje, la kinésica, la proxémica y el entorno. Hemos tratado de preguntar aquellas cuestiones de la CNV que han sido investigadas por grandes estudiosos y, para ello, nos hemos puesto en contacto con los docentes y con los estudiantes del Departamento de Filologías Románicas de la Universitat Rovira i Virgili, con el fin de poder realizarles la encuesta sobre la CNV, para conocer el nivel de consciencia de ambos grupos sobre su propia CNV dentro del aula universitaria, y en qué elementos no verbales se suelen fijar los alumnos como receptores, y los profesores como emisores del discurso verbal.

1.4. Estructura

En la primera parte del trabajo nos hemos centrado en desarrollar una fundamentación teórica del concepto de la CNV. Aquí, damos a conocer brevemente el desarrollo de la CNV dentro de varias disciplinas en las que se estudia el comportamiento humano, cuál es el papel de la CNV en la comunicación en general y en la primera infancia, qué es la Triple Estructura Básica de la Comunicación Humana y qué otros elementos no verbales componen todo este sistema tan complejo que usamos los humanos para comunicarnos. Todo ello lo hemos tratado de unir y exponer apoyándonos en diferentes fuentes y trabajos de varios autores para cada aspecto en concreto.

En la segunda parte, presentamos los resultados de las encuestas realizadas al profesorado y al alumnado de la Universitat Rovira i Virgili sobre la CNV en un espacio concreto: el aula docente. La finalidad de esta parte es presentar los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a ambos colectivos. No obstante, no analizaremos los resultados de las preguntas cerradas, por no disponer de conocimientos necesarios de la metodología estadística para analizarlas de manera fiable.

En el capítulo de las conclusiones hemos tratado de recopilar todo lo expuesto para ofrecer un comentario personal sobre lo que nos ha aportado la realización de este

¹ Para determinar el tipo de la investigación de este trabajo hemos seguido a Roberto Hernández Samperi (1998).

trabajo, como clausura de los cuatro años de estudio de la lengua española. En el apartado de la bibliografía ofrecemos referencias bibliográficas del material consultado y utilizado para la realización del presente proyecto.

Y, finalmente, en Anexos hemos incluido el ejemplo de la encuesta y de la entrevista presencial para los docentes, el cuestionario para los alumnos y los gráficos con los datos demográficos y los resultados de las preguntas cerradas del profesorado y del alumnado.

2. La Comunicación no verbal

2.1. Definición

La comunicación no verbal, tal y cómo la conocemos hoy día, viene definida de manera muy acertada por Fernando Poyatos como:

«[...] las emisiones de signos activos o pasivos, constituyan o no comportamiento, a través de los sistemas no léxicos somáticos, objetuales y ambientales contenidos en una cultura, individualmente o en mutua coestructuración, [es decir], se basa en el hecho que tanto nosotros, seres socializantes, como el ambiente natural, modificado o construido que nos rodea, estamos emitiendo constantemente signos no verbales. La comunicación no verbal puede entenderse sólo como la actividad tripartita del discurso, [...] desarrollada a su vez en las dos dimensiones del espacio y el tiempo, los cuales determinan actitudes (por nuestra conceptualización y estructuración de ambos) estudiadas como proxémica y cronémica» (Poyatos, 1994a: 17).

Es decir, la CNV es todo un conjunto de elementos que permiten comunicarnos con otras personas, a veces, incluso sin la necesidad de emplear las palabras. Es un sistema que está compuesto por sistemas de signos ya muy antiguos; unos se formaron a través de la evolución de la especie, mientras otros resultaron de la maduración personal de cada individuo.

No solo son nuestro cuerpo y nuestro rostro los que comunican, sino también lo hacen el tono y el ritmo de la voz que utilizamos para interactuar con los demás, los artefactos que utilizamos, la ropa que vestimos, el perfume con el que perfumamos nuestro cuerpo y la cantidad que para ello empleamos, los libros que leemos, los accesorios con los que nos adornamos, el mobiliario que elegimos para nuestra casa, el vehículo que compramos, los lugares que frecuentamos, incluso las amistades que

entablamos; todo ello habla de nosotros. Somos todo este conjunto de elementos, un «mundo» que comunica a cada instante. Tan solo hay que estar atento y observar qué es lo que comunicamos con ello. Somos un libro abierto, y quien logra comprender este lenguaje es quien al final conoce el camino hacia una interacción próspera que le abre puertas al éxito social y a una interrelación satisfactoria con los demás. Todos tenemos nuestra forma de interactuar y comprender el mundo en el que vivimos y para establecer relaciones sociales solemos emplear todos los mecanismos de los que disponemos.

2.2. El desarrollo y algunos estudios relevantes de la comunicación no verbal

Según Serrano Farrera (2012: 23-24), el término de la «comunicación no verbal» por primera vez apareció en el año 1956 en el libro *Nonverbal communication; notes on the visual perception of human relations* publicado por un psiquiatra, Jurgen Ruesch y por un fotógrafo, Weldon Kees, de San Francisco. Ruesch estaba trabajando en la terapia familiar y hacía referencias a algunos elementos no verbales, cuya detección resultaba útil para interpretar el estado emocional de la pareja y así ayudar a comprender las relaciones familiares. Fue un momento muy importante para el empuje y el desarrollo de los trabajos de diferente índole dedicados al estudio de la CNV y cómo esta funciona.

En la actualidad la cantidad de los artículos y de los libros que versan en torno a este tema es muy copiosa y se ha ido abordando desde varias perspectivas, a través de los trabajos dedicados a ámbitos muy variados: la justicia, la sociología, el marketing, la psicología, la política, la pedagogía, la lingüística, la antropología, la etnología, la etología, la arquitectura, el arte, la fotografía, entre otros.

Aunque, para Tomas Ramón Fernández Rodríguez² (1984), fueron los estudiosos Bell, Bain y Spencer los tres pilares básicos de “la expresión de las emociones” dentro del marco histórico en este campo, ya que fueron los que abrieron el camino a los futuros avances en el estudio del comportamiento humano. Cabe mencionar el primer intento en este ámbito, que remonta a finales del siglo XIX: la labor de Charles Darwin, cuya aportación resulta clave para el estudio y la observación del comportamiento de las personas y de los animales. Su libro titulado *La expresión de las emociones en los animales y en el hombre* fue publicado en el año 1872; en él el autor recoge un vasto número de observaciones propias y de otros científicos, tanto de su época como de las épocas anteriores, para explicar cómo las emociones intervienen y afectan la comunicación e interacción con el mundo, tanto dentro del mundo animal como entre

² Se trata de un comentario extraído del capítulo «Consideraciones preliminares del traductor» en el libro titulado *La expresión de las emociones en los animales y en el hombre* de Charles Darwin (1984).

los humanos.

Sin embargo, según Fernández Rodríguez (1984), *La expresión de las emociones en los animales y en el hombre* de Darwin ha sido un libro olvidado durante una gran parte de nuestro siglo, y fue rescatado del olvido gracias a la labor de etólogos, biólogos de la conducta, quienes consideraron la conducta como la base para la adaptación de los organismos al medio a través de la expresión facial y el movimiento corporal.

Fernández Rodríguez señala que Irenäus Eibl-Eibesfeldt fue quien siguió los trabajos de Darwin, aunque con algunos matices en cuanto a las perspectivas respecto a la expresión corporal, y fue quien estudió la expresión de emociones en diferentes culturas en búsqueda de los gestos universales, igual que en su día lo hizo Darwin. Además, fue quien estudió la relación entre los gestos y su función dentro de la sociedad. Es decir, sus investigaciones se centraron en conocer las conductas sociales en distintos ámbitos, tales como: establecimiento de vínculos, agresión, jerarquías, saludos, sexualidad, etc., donde la idea central es que algunas de las conductas del hombre son preprogramadas, que sigue la misma línea que el antiguo concepto de «instinto» formulado por otros estudiosos anteriormente, entre ellos Darwin.

Otro estudioso del comportamiento humano y padre de la kinésica es R. L. Birdwhistell (1970) que también habla de la importancia de los estudios de Darwin. Según Birdwhistell, el biólogo se ocupó de organizar en su obra una gran cantidad de observaciones expresadas en una especie de teoría ordenada sobre el comportamiento audible y visible de los mamíferos y de los estados emocionales que conducen a determinados comportamientos, algunos de los cuales parecen estar determinados por la genética y otros son un fenómeno social. Señaló que para los problemas planteados en el campo de estudio de las ciencias humanas resulta importante conocer si los sistemas orales y de movimiento corporal son heredados biológicamente o si son un producto de la experiencia social.

Lo que cabe destacar sobre el estudio de la CNV es su carácter interdisciplinar. Poyatos (1994a) en su investigación sobre la CNV enumera una copiosa cantidad de trabajos dedicados «a definir la naturaleza de la comunicación no verbal». Entre los cuales menciona su propias aportaciones, las aportaciones de otros estudiosos de diferentes ámbitos y también algunas reuniones y conferencias dedicadas a dar a conocer los avances en este campo, tales como la *Conferencia sobre Paralingüística y Kinésica* organizada por Sebeok (1963) o las reuniones de la *Royal Society of England* en los años 60.

En los últimos años de los 60 y en los años 70, nace una importante cantidad de publicaciones en las revistas de psicología. Por esa misma época también nace una prestigiosa revista titulada *Semiótica* dirigida por Thomas Sebeok. Gracias al impulso personal de este estudioso se promovieron importantes avances en el campo de la semiótica y la zoosemiótica, a través del *Research Center for Language and Semiotic Studies* de Indiana University del cual Sebeok fue director.

Por otro lado, en los años 70 surgieron valiosos e innovadores trabajos de especialistas como el historiador de arte Gombrich, el antropólogo Leach, el etólogo Eibl-Eibesfeldt, los psicólogos Argyle y Blurton Jones, el lingüista Crystal, el antropólogo E. Hall; el psicólogo M. L. Knapp conocido por su gran aportación en el estudio de la CNV y las relaciones interpersonales.

Los años 90 y posteriores, también están bien surtidos de artículos y estudios sobre la CNV. A la hora de buscar la bibliografía nos hemos encontrado con una avalancha de trabajos dedicados o relacionados con la CNV dentro de diferentes ámbitos, lo que en su momento ha dificultado un poco la selección de la bibliografía definitiva, por ser muy copiosa. La CNV se trata, por ejemplo, en el ámbito de la enseñanza infantil; en el campo de la medicina, donde se habla sobre el papel de la CNV del personal médico a la hora de tratar a los pacientes; en el campo de la justicia (por ejemplo en la mediación familiar y penal, donde se señala el grado de importancia que tiene la actitud corporal y el lenguaje no verbal de la persona mediadora, ya que en función del dominio de estas depende en gran medida el éxito de la mediación³); en la política, que es uno de los campos en los que desde hace años se tiene muy en cuenta la CNV; en la psicología y la psiquiatría, que cuentan con una larga trayectoria de estudios sobre el comportamiento humano en general; en la diplomacia, la cooperación y negociación internacional, etc. No obstante, muchos se acaban remitiendo al libro de Darwin (1872) y a los trabajos llevados a cabo por los estudiosos en los años 60-90 (M. L. Knapp, F. Poyatos, I. Eibl-Eibesfeldt, R. L. Birdwhistell, E. Hall, F. Davis, A. Mehrabian, Ekman y Friesen, etc.).

3 En el artículo «Las emociones en mediación, Conocimiento del lenguaje no verbal como instrumento de trabajo» la mediadora, Esperanza Garzón Huertas, habla sobre la importancia de conocer la CNV y saber aplicarla de manera consciente para poder lograr la resolución de conflicto, que se puede dar tanto en el ámbito familiar como en el ámbito social. Según Garzón Huertas, el lenguaje corporal es uno de los principales factores que determinan la primera impresión de las personas con las que ha de trabajar el/la mediadora, ya que después la primera impresión resulta muy difícil de modificar. Si desde el primer momento el/la mediadora despierta la confianza hay muchas más posibilidades de una buena resolución, y las partes interesadas suelen poner más interés en buscar una solución y, por el contrario, si no inspira la confianza y su imagen no es recibida positivamente, será mucho más complicado lograr unos resultados satisfactorios. Disponible en línea: <http://www.mediacion.icav.es/archivos/contenido/741.pdf>.

Dentro de todo este surtido informativo, uno de los trabajos que nos gustaría destacar es la tesis doctoral de Sarah Schmidt que habla sobre la CNV, en concreto sobre la Proxémica, dentro del ámbito de la enseñanza de las lenguas extranjeras. Nos ha parecido interesante aludir a este estudio, por su cercanía al presente proyecto: el aula universitaria que cuenta con la participación del profesorado y del alumnado. En su trabajo titulado *Proxémica y comunicación intercultural: La comunicación no verbal en la enseñanza de E/LE*, Schmidt, desarrolla el tema de la enseñanza de las lenguas extranjeras en un contexto donde hay estudiantes de distintas culturas, y nos habla sobre el papel de la proxémica en estas situaciones. En la parte inicial de su tesis, menciona varias parcelas en las que se tiene en cuenta y se estudia la CNV como un elemento importante dentro de la comunicación humana. Entre ellas se encuentra la Lingüística Interaccional, en la que el foco de la atención se centra en el análisis de la lengua que se utiliza en la interacción con otras personas (Schmidt, 2013: 23) desde diferentes perspectivas que incluyen la etnometodología⁴ y el análisis de la conversación⁵.

Schmidt señala que dentro del análisis de la conversación se estudia todo tipo de conversación, incluida la conversación espontánea, que obedece a determinadas reglas y que toda la comunicación se organiza en tres bloques: el bloque inicial o la apertura, el bloque central o el cuerpo de la interacción y el bloque final o el cierre. Los bloques de apertura y de cierre son muy importantes dentro de la interacción, ya que influyen directamente en los roles que adaptan los participantes dentro de la conversación. En el momento en el que una persona quiere acabar la conversación normalmente emite ciertas señales que la otra persona ha de saber interpretar correctamente. Si estas señales no se captan bien o no se interpretan correctamente, el interlocutor sigue hablando sin percatarse de las intenciones de la persona con la que esta conversando. Seguro que a todos nos ha sucedido en alguna ocasión encontrarnos con alguien que tiene una tendencia de hablar, hasta tal punto que nos produce una sensación de que la conversación nunca se va a terminar. Es una de estas situaciones incómodas en la que nuestro interlocutor no ha prestado la suficiente atención o no ha sabido interpretar nuestras señales no verbales que están indicando nuestro deseo

4 No obstante, cabe anotar que estas disciplinas no son recientes en el estudio de la comunicación humana, sino que cuentan con una larga trayectoria. Etnometodología toma su inicio hacia los años 60 dentro de la corriente de la sociología interpretativa americana iniciada por el sociólogo Harold Garfinkel, que se ocupó en analizar los métodos con los que los miembros de una comunidad sociocultural organizan y manejan sus actividades diarias y dan sentido a las situaciones (Schmidt, 2013: 25).

5 En cuanto al análisis de la conversación, la misma autora señala que «La conversación ha sido objeto de estudio desde hace mucho tiempo. Sin embargo, hasta la primera mitad del siglo XX el acercamiento hacia el discurso era más bien teórico y descriptivo, [que trataba de describir un] sistema abstracto para descubrir los principios de la gramática universal. [...] Más tarde, el enfoque cambió hacia el uso lingüístico de la lengua y la conversación espontánea se convirtió en el objeto del análisis. Los primeros trabajos no provinieron de la lingüística en el sentido estricto sino de disciplinas como la sociología, la etnometodología y el interaccionismo simbólico, la antropología o antroplingüística, la etnografía de la comunicación y la filosofía» (Schmidt, 2013: 23-24).

de terminar la conversación. Por ello, dentro del análisis de la conversación, junto con los elementos verbales, también se estudian los elementos de la CNV, porque así, en su conjunto, se permite conocer la estructura y el funcionamiento de la lengua en uso real entre los hablantes.

De hecho este y otro tipo de situaciones incómodas tienen más posibilidad de producirse cuando la interacción se da entre hablantes de culturas diferentes. Y debido a que actualmente estamos viviendo en un mundo globalizado donde las personas se mueven y viajan a otros países cada vez con más frecuencia, parece muy importante y necesario incluir la CNV no solo en las aulas de la enseñanza de las lenguas extranjeras o en estudios universitarios o cursos especializados, como generalmente se ha hecho hasta ahora, sino también en la enseñanza general obligatoria, desde la primera infancia. De esta manera, la interacción entre las personas sería mucho más fluida y eficaz, ya que el ritmo de la vida, las necesidades de las personas y las posibilidades laborales cada vez más amplían sus horizontes a nivel nacional e internacional.

2.3. La comunicación humana y el papel de la comunicación no verbal en la primera infancia

A diario nos movemos en un mundo en el que cada segundo nuestro cerebro procesa un sinfín de informaciones que percibimos a través de distintos tipos de *inputs*. Estos estímulos, que nos bombardean a cada instante, nos aportan datos muy diversos que ayudan a desenvolvernos y comunicarnos con nuestro entorno con la mayor eficacia de la que nosotros somos capaces.

Pero, ¿qué recursos utilizamos para averiguar qué es lo que ocurre a nuestro alrededor? ¿Por qué esta mujer, aunque parece muy simpática, no nos acaba de gustar? ¿Y este chico, con unos ademanes muy raros y que parece un poco friki, pero nos cae muy bien? ¿Y esta profesora, que todos dicen que es muy seria, pero hay algo que admiramos en ella? ¿Qué es lo que hay detrás de las palabras? ¿Solo en las palabras es en lo que nos fijamos cuando interactuamos con otras personas o hay algo más?

Ya desde la Antigüedad, los estudiosos indagaban en la naturaleza de los *homo sapiens*, en su comportamiento dentro de la sociedad, en su pensamiento, etc. Por ello, en la antigua Grecia la Oratoria ocupaba un lugar muy importante dentro del panorama político y social. Los griegos eran muy conscientes del poder de la palabra; los buenos oradores tenían muy presente el poseer un dominio elevado del arte de la

elocuencia, ya que les permitía mover masas hacia la dirección deseada. Además, si el lenguaje verbal se engastaba dentro de un contexto y espacio temporal concretos, y se complementaba con los elementos no verbales, tales como el contacto visual, los gestos, el frecuente cambio de tono de voz, expresiones y miradas adecuadas a la situación, el conjunto obtenido permitía conseguir el efecto deseado en el público. Todos estos elementos que complementan lo transmitido verbalmente forman parte de lo que actualmente llamamos la Comunicación no verbal (CNV).

La *Comunicación*, según la primera acepción de la definición que ofrece la Real Academia Española, es «Acción y efecto de comunicar o comunicarse». A primera vista parece algo muy comprensible y tampoco muy complejo, pero cuando uno empieza a indagar en los mecanismos que se ponen en marcha cuando surge este acto de comunicación se empieza a dar cuenta de que la comunicación implica la puesta en movimiento de todo el engranaje de una «maquinaria pesada» de nuestro cuerpo, mente, entorno, espacio físico y temporal en el que surge este acto comunicativo.

Si miramos a nuestro alrededor podríamos observar que a diario hemos de realizar un sinnúmero de actos comunicativos de distinto tipo, desde una salutación cordial a un vecino que encontramos en el rellano de nuestra casa, una conversación con el médico como paciente en su consulta, una exposición de un proyecto en una reunión, hasta mediar un conflicto, llamar la atención a nuestros hijos, o tener que intervenir en público. ¿Pero qué es lo que distingue a un buen comunicador de uno que no lo es tanto? ¿De qué depende el éxito o el fracaso de un acto comunicativo?

En cada época los estudios sobre la comunicación humana recibían nombres distintos y poseían enfoques de lo más variado. En la Antigüedad era un quehacer de los filósofos, en la Edad Media los eruditos que escudriñaban estas cuestiones en general pertenecían a la Iglesia; con la creación de las universidades, se abrió otra ventana más que permitió avanzar en el estudio de la naturaleza humana y conforme avanzaban los estudios y los distintos enfoques, estos hicieron posible grandes e importantísimos descubrimientos en el campo del comportamiento humano. En el siglo XVII, cabe destacar el surgimiento de unas investigaciones que con el tiempo abrirán el camino a la Psicología Comparativa y a una nueva visión sobre el comportamiento y la comunicación humana. Es decir, el aspecto comunicativo de los humanos se ha abordado a lo largo de los siglos desde distintas perspectivas. Y llegado el siglo XX los avances y el bagaje de los especialistas de los años pasados hicieron posible observar la comunicación como un proceso que no se da solamente a nivel verbal, sino que también incluye elementos paralingüísticos y kinésicos que los hablantes transmiten continuamente y en muchas ocasiones ni siquiera

son conscientes de la existencia de estos elementos en su repertorio comunicativo. No obstante, dentro de nuestra sociedad se da más importancia al discurso verbal, a la imagen visual, a las palabras y a su significado que a la CNV. Estamos rodeados de letras, palabras, números, fechas, datos, que aparecen en nuestra vida diaria de las maneras más variadas percibidas visual, verbal y auditivamente. Todos estos datos nos aportan una gran información que procesamos a cada instante. Desde que comenzamos a ir al colegio, toda la atención se concentra en dominar la lectoescritura, con lo que el mundo de lo no verbal, de lo paralingüístico y de lo kinésico poco a poco queda arrinconado, hasta pasar a un segundo plano, ya que la mayor parte de nuestra atención se centra en el lenguaje verbal. Esta reflexión queda muy visible si nos fijamos en los bebés. Un bebé cuando nace no tiene la capacidad de hablar y, sin embargo, nadie puede negar el hecho de que un bebé de 3-4 meses sea capaz de comunicar sus necesidades a sus padres y al entorno en el que se encuentra. ¿Cómo lo hace? ¿Cuáles son sus mecanismos de comunicación? Pues, a través de los recursos que tiene a su alcance: el paralenguaje y la kinésica. Cuando un niño esboza una sonrisa de oreja a oreja y de su pequeña boquita se escucha un «agú-agú», todos los que lo ven se dan cuenta de que el bebé está comunicando a su entorno que está bien y contento, que se siente cómodo y seguro. En cambio, si el mismo niño llora con un llanto fuerte y penetrante, retorciéndose y tensando todo su cuerpo, cerrando las palmas de las manos en puños, con la piel de la cara roja, nadie dudará de que algo le duele y que necesita que le atiendan.

En ningún momento el bebé ha expresado con palabras aquello que le está sucediendo y, pese a ello, sus padres y su entorno han sabido percibir, interpretar y descodificar a la perfección que algo le está pasando al pequeño y éste está reclamando la atención de sus padres o de la persona que le está cuidando. Es decir, el niño se ha comunicado y para ello no ha utilizado las palabras, sino la CNV (el paralenguaje y la kinésica). Este tipo de comunicación es innata y la posee todo ser vivo. De hecho, es gracias a ella que la especie humana ha pervivido. La CNV es muy importante para la supervivencia del bebé en el período de tiempo en el que sus habilidades lingüísticas, cognitivas y motoras aún no están desarrolladas. Conforme el niño va creciendo se van desarrollando sus capacidades cognitivas y su aparato fonador. En esta etapa la CNV es espontánea, natural y expresiva. El infante aún no sabe disimular, es un libro abierto. Cuando se enfada, cuando está contento o triste lo comunica con todo su cuerpo, su cara, su voz, sus gestos. Sin embargo, cuando el niño entra en la etapa en la que el dominio de la parte lingüística es cada vez más grande, comienza una etapa en la que nuestra atención se va desplazando hacia sus palabras, y la CNV en su conjunto se va relegando a un segundo plano, pese a que estos elementos no

verbales permanecen presentes.

Desde la etapa escolar el lenguaje verbal cobra mayor importancia frente a la CNV y poco a poco termina por desplazar lo no verbal, hasta que llega el momento en el que dejamos de prestar nuestra atención a toda esta comunicación paralingüística y kinésica en el mismo grado y le damos la prioridad al lenguaje verbal.

Sin embargo, aun así es muy difícil trazar una línea que separe la comunicación verbal y la no verbal, sobre todo porque ambas están íntimamente relacionadas. Los humanos, en general, solemos procesar el lenguaje no verbal de los demás de manera continua, pero no somos conscientes de que lo estamos haciendo. Normalmente podemos percatarnos de él cuando entramos en contacto con personas de otras culturas, o cuando hay algo que nos parece raro o se produce una incoherencia entre lo que estamos escuchando y viendo. Por ejemplo, cuando alguien nos dice algo que está fuera del contexto esperado, o si al tocar a una persona esta ha tenido una reacción hostil hacia nosotros, o cuando la vestimenta de una persona no es la apropiada para el tipo de evento al que asiste, o cuando en una tienda un comercial nos está ofreciendo un producto como el más bueno y el más barato respecto a otras tiendas, pero sus gestos y su cara muestran todo lo contrario. Todos estos detalles son señales que nos ponen en alerta de que hay algo que no funciona. Y normalmente son señales no verbales, que pueden ser paralingüísticos o kinésicos o incluso ambos a la vez, que nos dan pistas de ello.

Deducimos de todo lo expuesto que quizás resultaría muy provechoso conocer y tener en cuenta todos los elementos de la comunicación humana para lograr una interacción asertiva con nuestro entorno y con las personas con las que nos relacionamos.

3. La estructura triple básica de la comunicación humana

En este capítulo, mayormente nos centraremos en la obra de Fernando Poyatos (1994a, 1994b) para la concepción de la Estructura Triple Básica de la comunicación humana, término acuñado por el propio autor, que comprende la comunicación humana como una estructura tripartida formada por: Lenguaje, Paralenguaje y Kinésica. No obstante, lo complementaremos con trabajos sobre la comunicación humana y el lenguaje no verbal realizados por S. Serrano Farrera, M. L. Knapp, E. Forgas Berdet y M. Herrera Rodrigo, G. Hernández Méndez y G. R. Wainwright.

3.1. Lenguaje

Si hablamos del lenguaje, desde el punto de vista lingüístico, sería apropiado hablar de la capacidad de los humanos de expresarse verbalmente a través de un sistema de signos lingüísticos arbitrarios que varían en función de diferentes lenguas que existen en el mundo, construidas y sujetas a determinadas reglas. La capacidad humana del lenguaje verbal es una actividad simbólica a través de la cual se establecen correspondencias fiables entre secuencias de sonidos y significados, que permite a los humanos transmitir mensajes a través de las señales externas para comunicarse con otras personas. El lenguaje sirve para comunicación pero no se agota en el lenguaje natural, es decir, hay otras formas de comunicación (en el reino animal, por ejemplo) y también otros lenguajes (corporal, plástico, visual, musical, etc.). Pero la capacidad de utilizar el lenguaje verbal es lo que nos diferencia de otras especies existentes en el planeta. Es el rasgo configurador de lo humano que se manifiesta en una actividad lingüística que lleva a cabo el individuo como hablante/oyente de un idioma.

No obstante, como señala Serrano Farrera (2012), aludiendo al trabajo con base cuantitativa realizado bajo la dirección de A. Mehrabian, en lo que se refiere al lenguaje verbal, en sentido estricto, este solo constituye un 7% dentro del sistema de la comunicación humana. Con lo que el restante 93% está distribuido entre los elementos de la CNV. El paralenguaje y la voz ocupan 38% y la kinésica ocupa un 55% de la comunicación. Es decir, las palabras en sí no existen en un vacío, sino forman parte de un sistema muy complejo. En una interacción cara a cara, una forma más compleja y la más básica de la comunicación humana, se ponen en marcha varios canales transmisores somáticos que funcionan de manera consciente o inconsciente para emitir mensajes tanto intencional como no intencionalmente. La transmisión del mensaje se puede dar a través del canal vocal-verbal (lenguaje), vocal-no verbal (paralenguaje) y no verbal-no vocal (kinésica, proxémica y otros elementos no verbales). Por lo tanto, no se puede separar el lenguaje verbal de otros componentes que forman parte de la comunicación humana.

Poyatos, en su obra dedicada al estudio de la CNV, señala que se dio cuenta de que cuando la gente le hablaba, lo estrictamente lingüístico de su discurso, es decir, los mensajes transmitidos verbalmente, se apoyaban o se contradecían a través de la entonación de la voz u otros elementos sutilmente estructurados. Algunos de estos elementos ya se habían llamado «paralenguaje» (Trager 1958) y «kinésica» (Birdwhistell 1952). Sin embargo, estos elementos no se estudiaban juntos, y tampoco parecía que se les otorgara mucha importancia dentro de la comunicación humana. En cambio, para el autor resultaba algo que no se podía separar, ya que según su opinión esta comunicación interpersonal está compuesta por «esa triple e inseparable realidad del lenguaje vivo, hablado, que existe sólo como un conjunto verbal-paralingüístico-

kinésico formado por sonidos y silencios y por movimientos y posiciones estáticas» (Poyatos, 1994a: 130). Partiendo de esta base el autor comenzó a estudiar la interacción humana como la Triple Estructura Básica de la comunicación humana.

Por ejemplo, si nos encontramos ante unas palabras como: «¡Muy bien, muchacho!, Así como..., Bueno y ahora...» sin saber el contexto ni cómo fueron pronunciadas, podríamos interpretarlas de varias maneras. Pero tal vez sería difícil precisar cuál de estas interpretaciones sería la más acertada sin conocer los elementos paralingüísticos y kinésicos. Es decir, las palabras «desnudas» de por sí solas carecen de la capacidad de transmitir en toda su plenitud lo que una persona pretende comunicar. Si tuviéramos que desarrollar una conversación solo con palabras, habría una serie de lagunas semióticas y de vacíos que, sin embargo, no se suelen producir en una conversación viva. De hecho, actualmente, para aminorar o evitar los malentendidos por escrito en el ámbito de las nuevas tecnologías, tales como Twitter, Facebook, Telegram, Instagram, WhatsApp, Messenger, etc., además de poder escribir mensajes de texto en diferentes lenguas, existe la opción de utilizar emoticonos, gracias a una aplicación llamada Emoji, que permite precisar el «tono» de la conversación a través del uso de diferentes expresiones faciales y símbolos. Así, si algo que se dice en broma, en serio, con tristeza o con enfado, etc. queda reflejado gracias a los emoticonos que actúan como un elemento no verbal y ayudan al receptor a conocer el significado del mensaje.

3.2. Paralenguaje

El siguiente elemento de la Triple Estructura Básica de la comunicación y de la CNV es el Paralenguaje que Poyatos define como:

«[...] cualidades no verbales de la voz y sus modificadores y las emisiones independientes cuasiléxicas, producidas o condicionadas (desde los labios y nares hasta la faringe), la cavidad laríngea y las cavidades infragloticas (pulmones y esófago) hasta los músculos abdominales, así como los silencios momentáneos, que utilizamos consciente o inconscientemente para apoyar o contradecir los signos verbales, kinésicos, proxémicos, químicos, dérmicos y térmicos, simultáneamente o alterando con ellos, tanto en la interacción como en la no-interacción» (Poyatos, 1994b: 28)

Para el autor el Paralenguaje está compuesto por varios elementos que son los siguientes: cualidades primarias que individualizan al hablante; calificadores, que también pueden ser cualidades básicas, pero en general constituyen diferentes tipos de voz; diferenciadores, que modifican cualitativamente las palabras, pero

también en algunas situaciones pueden ocurrir independientemente como reacciones fisiológicas o emocionales y alternantes que son como cuasi palabras utilizadas tan semánticamente como las palabras.

3.2.1. Cualidades primarias

- El *timbre* es el registro o altura de la voz que tiene una persona y es lo que permite diferenciarla de otras. El timbre de la voz depende del grosor de las bandas vocales, cuanto más largas y gruesas son, más despacio vibran y más bajo es el timbre. Además, el timbre de un alemán no es igual a un hispanoamericano o a un chino, es decir, que aquí también influyen las diferencias geográficas.
- La *resonancia* es la otra cualidad de la voz que está determinada orgánicamente. Puede ser oral, faríngea o nasal, en función de dónde resuenen más las vibraciones de las bandas vocales y también depende del tamaño y de la forma de estas cavidades, que suelen ser muy distintas en cada individuo.
- La *intensidad o volumen* es un aspecto que depende del esfuerzo respiratorio y articulatorio. Es uno de los rasgos más elocuentes. Cada uno de nosotros además de poseer un nivel de volumen determinado fisiológicamente, también tenemos un nivel conversacional habitual, que tiene que ver con nuestro nivel social, con nuestra personalidad, con la ocupación profesional y dependen del contexto en el que nos encontramos. Es decir, que estando en una consulta médica una persona tiende a hablar más bajo que cuando está hablando con una persona mayor o en una conversación distendida entre los amigos en un restaurante. Normalmente solemos adaptar nuestro volumen de la voz a la situación interactiva o cuando expresamos diferentes estados emocionales.
- El *tempo* es la velocidad a la que producimos el discurso verbal, incluye también la duración silábica y las pausas. Se suele reconocer como la manera de hablar de una persona. A través de esta cualidad, haciendo unas pausas más largas o más breves, la persona que habla puede hacer la énfasis en algunas palabras o frases en concreto o también puede expresar diferentes estados de ánimo y emociones. Por ejemplo, el tempo rápido es muy típico para expresar animación, enojo, impaciencia, prisa, urgencia o quitándole la importancia a algo, etc. y para expresar la sorpresa es más propio alargar las sílabas de las palabras al pronunciarlas.
- El *tono* es el rasgo más versátil de la voz humana, el que acompaña a todos los sonidos que producimos para comunicarnos con sus más sutiles variaciones

simbólicas. El tono puede ser desde bien agudo hasta grave, todo depende de la rapidez o lentitud con la que vibran las cuerdas vocales. Utilizando distintos tonos de voz para pronunciar una misma palabra puede tener diferentes significados, por ejemplo la palabra «bueno» puede significar, según el tono utilizado, sorpresa, expectación, resignación, etc. Con el tono le damos el color a nuestras palabras, que en correlación con la expresión facial y corporal, permite que nuestro interlocutor pueda entender el significado del mensaje.

- La *duración silábica* es una cualidad paralingüística del discurso con la que el hablante cuando habla alarga o acorta más o menos las sílabas de las palabras, por medio de *alargamiento* o *acortamiento*. Es una cualidad que puede ser permanente en el hablante o se puede usar de manera consciente en ciertas situaciones con funciones actitudinales y semánticas, en ocasiones, muy sutiles. Por ejemplo, solemos usar el alargamiento silábico en la conversación cuando estamos titubeando, consolando a alguien, confesando la responsabilidad, negando o aprobando algo enfáticamente, etc. En cambio, el acortamiento silábico tendemos a hablar cuando estamos impacientes por algo, avisamos sobre algún peligro inminente, si tenemos prisa, si negamos algo con irritación, etc. Además, tanto en un caso como en el otro, nuestro discurso verbal suele estar en consonancia con nuestros gestos, es decir, también los alargamos o los acortamos.
- El *ritmo* es la manera de pronunciar el discurso. Poyatos señala el ritmo suave como el normal, pero puede variar desde: muy suave-suave-agitado-muy agitado. El ritmo interaccional de una persona se reconoce mediante su manera de hablar que puede ser más rápida o más lenta.

3.2.2. Calificadores

Los calificadores de la voz son otro elemento del paralenguaje gracias a los cuales nuestra comunicación presenta una gran riqueza expresiva. Los calificadores son los que modifican nuestra voz cuando hablamos. Estas modificaciones se producen debido a factores biológicos, por estructura anatómica de los órganos articulatorios de cada individuo y por factores fisiológicos (la dirección del aire respiratorio, grado de apertura de las bandas vocales, tensión muscular, etc.).

Además, los factores fisiológicos suelen estar influenciados por variables psicológicas y emocionales y están ligados a las conductas faciales y corporales. No obstante, según el autor, el verdadero valor de los calificadores reside en la capacidad de

producir una numerosa cantidad de efectos de la voz (tanto de manera controlada, para un determinado fin, como incontrolada) valorados y juzgados socialmente según los valores establecidos universalmente y culturalmente.

3.2.3. Diferenciadores

Los diferenciadores son los que modifican cualitativamente las palabras y sus rasgos suprasegmentales, aunque también pueden ocurrir por sí solos como reacciones fisiológicas o emocionales (risa, llanto, grito, suspiro, jadeo, bostezo, tos, carraspeo, el acto de escupir, eructo, hipo y estornudo). Estos elementos alteran e influyen a toda la triple estructura lenguaje-paralenguaje-kinésica de la comunicación humana. A excepción del jadeo, todos están sujetas a las reglas de buena conducta establecidas en cada cultura. Son los que revelan e identifican la clase social a la que pertenece el individuo y también nos muestran las características de su personalidad.

3.2.4. Alternantes

El autor señala que en el momento de comenzar a estudiar los alternantes a estos ni siquiera se les reconocía su valor fonológico en algunas lenguas. Normalmente se les solía calificar como «marginales», «anormales» y «no del discurso» a pesar de estar totalmente integrados en la triple estructura lenguaje-paralenguaje-kinésica. El autor entiende los alternantes como un verdadero subsistema del discurso oral que forma parte del sistema comunicativo y que posee el valor léxico o cuasiléxico. Los alternantes cumplen la función de expresar emociones y sentimientos, para imitar algunos sonidos para los que no encontramos una palabra, para representar acústicamente algún tipo de actividad o para referirnos a conceptos abstractos. El estudioso los define como «emisiones independientes segmentales no verbales, sencillas o compuestas, aspiradas o espiradas, voluntarias o involuntarias, conscientes o inconscientes, articuladas o no, producidas o formadas en las zonas abarcadas por las cavidades supraglóticas, la cavidad laríngea, las cavidades infraglóticas, el diafragma y los músculos abdominales, o ayudadas de la mano, con o sin voz, así como silencios momentáneos, combinados con la kinésica y otros sistemas no verbales y calificadas por ellos [...] producidas los sonoros individual o repetidamente en la interacción personal y en la comunicación con animales, además de en situaciones no interactivas» (Poyatos, 1994b: 144-145).

3.2.5. Pausas y silencios

En el habla espontánea se alternan los silencios con el flujo de las emisiones sonoras, es decir, no es continua, sino fragmentada y discontinua. En su libro, Knapp (1985)

alude al trabajo de Goldman-Eisler quien dice que incluso en los momentos más fluidos del habla las dos terceras partes del lenguaje verbal se producen en fragmentos de menos de seis palabras. Con ello, el autor nos da a entender que el concepto de la fluidez del habla es una ilusión. La duración de una pausa puede variar desde milésimas de segundo hasta llegar a minutos.

A lo largo de una conversación la distribución de las pausas es muy irregular. Dentro de las pausas se distinguen dos tipos: la pausa no rellena (silencio) y la pausa rellena (acompañada de alguna fonación tipo «um», «ajá», «eh», etc.). Además, el estudioso descubrió que las pausas no rellenas suelen estar relacionadas con un estilo de hablar superior (más conciso) y unas formulaciones lingüísticas más difíciles de predecir. Por el contrario, el uso frecuente de pausas rellenas está más ligado a un estilo inferior (oración verborrágica) que resulta más predecible. La razón por la que se dan las pausas tiene que ver con factores fisiológicos (la necesidad de respirar) y con factores cognoscitivos y léxicos, ya que cuando hablamos a la vez estamos procesando la información que queremos expresar verbalmente. En otras palabras, antes de decir algo en nuestra mente seleccionamos y elegimos aquellas palabras que más se ajustan a la situación conversacional, por lo que una pausa no es tan solo un vacío, sino que tiene un papel importante dentro de la comunicación humana. Aunque una pausa no es lo mismo que un silencio. Las pausas son más breves y en la mayoría de los casos se trata de vacilaciones.

En cambio, un silencio tiene una fuerza elocutiva igual o incluso superior que el discurso verbal. Desde el punto de vista físico, silencio es la no-actividad aunque nunca lo es desde un punto de vista semiótico. Con el silencio se puede comunicar, reforzar, negar, intensificar, aprobar, etc. lo expresado con las palabras. Es decir, si en una conversación la persona con la que estamos hablando no nos está prestando la atención y sigue hablando, sin fijarse en nuestras señales de intentar intervenir, con quedarnos en silencio y en un estado de quietud, en muy poco tiempo se dará cuenta de que hay algo que no va bien y nos preguntará si la estamos escuchando. Poyatos distingue entre funciones positivas y negativas de silencios. Como funciones positivas podemos mencionar las siguientes:

- El *silencio natural* del ambiente, en el que podemos escuchar los sonidos que nos envuelven del mundo que nos rodea, que a su vez acentúan aún más el silencio mismo.
- El *silencio de «rapport»* es el silencio en el que las palabras no son necesarias para la comunicación, es en el que los sentimientos de amor, de ternura, de

amistad son los que comunican y crecen en profundidad.

- El *silencio de amor compasivo* es el que une en vez de separar. Es un silencio que mantenemos cuando acompañamos a una persona en su proceso de duelo por la pérdida de un ser querido. Es un momento en el que, en vez de llenarlo con palabras, nos quedamos a su lado, en un silencio total, porque con nuestra presencia y nuestra actitud ya le mostramos nuestro apoyo.
- El *silencio profesional* es el que se suele dar entre el médico o enfermera y su paciente, después de dar a conocer al paciente el diagnóstico o cuando es preciso ayudar a un paciente con silencios en una consulta terapéutica.

El siguiente grupo de silencios es el que tiene funciones negativas. Estos silencios se suelen emplear en las situaciones interactivas sociales y pueden servir:

- Para expresar actitudes negativas, como una manera de negarse a interactuar con otra persona. Generalmente suelen estar acompañados de la negación del contacto ocular.
- Para usarlos como un acto manipulativo, con el fin de conseguir un estado de incomodidad de la persona hacia la cual se dirigen. Se suelen emplear de manera intencional sabiendo que el estado de la ansiedad va en proporción a la duración del silencio. Es una forma de ejercer la autoridad.

Además de las funciones positivas o negativas del silencio también podemos hablar de diferente percepción cultural del silencio. En las culturas occidentales los silencios, tanto en una conversación como en general, es algo temido y se intentan rellenar de alguna forma. En cambio entre los indios Malisset de Canadá resulta muy irritante la costumbre de los «blancos» de evitar los silencios, y en las culturas orientales el silencio es otra forma de comunicación.

3.3. Kinésica

El tercer elemento de la Estructura Triple Básica de la comunicación humana es la Kinésica que viene definida por el autor como:

«[...] los movimientos y posiciones de base psicomuscular conscientes e inconscientes, aprendidos o somatogénicos, de percepción visual, audiovisual y táctil o cinestésica que, aislados o combinados con la estructura lingüística y paralingüística y con otros sistemas somáticos y objetuales, poseen valor

comunicativo intencionado o no» (Poyatos, 1994a: 139).

Podemos percibir la actividad kinésica de cuatro maneras diferentes, tanto de manera individual como conjuntamente (Poyatos, 1994b):

- *Visualmente*, cuando vemos gestos de otras personas, pero no entramos en contacto directo con ellas, es decir, sin ningún otro tipo de percepción sensorial.
- *Audiblemente*, cuando se producen sonidos con movimientos específicos de nuestro cuerpo y del cuerpo de otras personas o al entrar en contacto con los objetos externos o sonidos del entorno producidos debido a diversas actividades. Muchas veces nos percatamos de ellos solo cuando interfieren en nuestras conversaciones.
- *Táctilmente*, cuando nos abrazan, nos dan un beso, nos dan la mano o una palmada en la espalda, cuando nos acarician el pelo, etc. Aquí es donde juega un papel importante la sensibilidad cutánea, porque a través de la piel podemos percibir diferentes sensaciones, tales como: el frío, el calor, la humedad, la presión, el dolor físico.
- *Cinestésicamente*, cuando una percepción se produce a través de un objeto que actúa como mediador y canal transmisor, es decir, no necesariamente tiene que haber un contacto físico con la otra persona. Por ejemplo, cuando alguien se sienta en el sofá a nuestro lado en una consulta médica y el movimiento de sentarse de esta persona es transmitido a través del sofá.

Además, la conducta kinésica también se puede transmitir a través del tiempo, por medio de las llamadas huellas semióticas. Por ejemplo, cuando vemos una carta escrita a mano y observamos un trazo irregular de las letras, o cuando al llegar a casa vemos en la mesa unas bolitas de plastilina sin recoger, o al pasear por el bosque encontramos unos garabatos tallados en el tronco de un árbol.

3.3.1. Gestos

Dentro de la Kinésica tenemos gestos realizados con la cabeza, con las manos y con el cuerpo y también se incluyen las expresiones faciales, la mirada y posturas. Existen dos grupos de gestos: gestos que tienen la base asemántica que reflejan el estado de ánimo y la personalidad de la persona que habla, pero no guardan ninguna relación semántica con el mensaje transmitido verbalmente; y el otro grupo de gestos son semánticos, porque tienen un equivalente verbal, son significativos y comunicativos a

la vez.

Dentro del grupo de los gestos asemánticos encontramos: batutas, adaptadores, marcadisursos, reguladores de turno y gestos reactivos y retroactivos.

- *Batutas* son unos movimientos que realizamos con los brazos, con las manos y incluso con el dedo índice mientras hablamos. Se trata de unos hábitos semiinconscientes aprendidos. Normalmente solemos copiarlos de nuestra madre o nuestro padre. El uso y la forma en que las empleamos suelen dilatar nuestras características personales, aunque el factor cultural aquí también influye mucho. Estos movimientos pueden ser unilaterales (con solo una mano), paralelos (moviendo ambas manos a la vez) o alternantes (un brazo o una mano alterna con la otra). Son gestos que no aportan un mensaje semántico pero sí participan en el proceso de la comunicación.
- *Adaptadores* son unos movimientos que se desarrollan en la primera infancia como una forma de adaptarse y canalizar la tensión producida por la experimentación de diferentes emociones. Por ejemplo, el acto de tocarse las cejas cuando uno está tenso. Son hábitos aprendidos para lograr a manejar las sensaciones. No tienen una finalidad comunicativa, pero sí aportan una información adicional e involuntaria sobre el estado emocional y la personalidad de una persona cuando esta emite o recibe un mensaje. Es un tipo de gesticulación que solemos percibir con facilidad, aunque no solemos tenerlo en cuenta para la descodificación del mensaje verbal, pero sí para comprender qué intención tiene. Los adaptadores, en función de su objetivo, pueden ser:
 - *Autoadaptadores*, también llamados «autodirigidos» o «adaptadores del yo», cuando el hablante, según el caso y la situación, manipula su propio cuerpo (el acto de tocarse las manos, acariciar la barba, mesarse el cabello, rascarse la nariz, tocarse el lóbulo de la oreja, poner la mano en el cuello, etc.). En general esta conducta no verbal está relacionada con el nivel de la tensión interna de la persona que habla. Incluso en algunos casos se pueden dar situaciones en las que la persona llega a autolesionarse como, por ejemplo, el acto de arrancarse el pelo de la cabeza cuando uno está muy tenso o nervioso.
 - *Heteroadaptadores* son un tipo de adaptadores que están dirigidos hacia la otra persona. Se aprenden en la niñez con la primeras experiencias de la socialización y están en íntima relación con esta. El hábito de la conducta táctil depende mucho de si en una cultura la gente se toca o no y está muy relacionado con el uso de autoadaptadores o heteroadaptadores.

- *Adaptadores objetuales* son gestos que implican el manejo de objetos para la regulación de las tensiones del flujo conversacional como, por ejemplo, el uso del bolígrafo por parte del que emite el mensaje para señalar o enfatizar algo mientras está hablando. Es un tipo de adaptador más consciente, ya que implica la manipulación de un objeto.
- *Marcadisursos* son conductas no verbales conscientes e inconscientes que puntúan y refuerzan lo que estamos comunicando verbalmente, a través de los movimientos de la cabeza, las cejas, la mirada, las manos y el tronco. Normalmente suelen coincidir con los símbolos de puntuación. Principalmente son gramaticales (sintácticos y morfológicos) y se suelen manifestar por medio de los gestos, por ejemplo, para marcar el inicio y el final de una frase o, incluso, en los finales de los sintagmas, cuando se quiere remarcar alguna palabra en concreto. Son los que resultan más difíciles de identificar en cada cultura y son los que aportan un rasgo especial a cada lengua. En general, para saber el nivel de dominio de una lengua es interesante conocer si los movimientos de nuestro cuerpo van en compás con nuestro discurso verbal.
- *Reguladores de turno* son un tipo de movimientos que solemos utilizar cuando nos comunicamos con otra u otras personas. Estos movimientos nos ayudan a ordenar la interacción y poder alternar el hablar con el escuchar. Sirven para indicar el deseo de dejar de hablar y así, poder ceder el turno de palabra o, también, para solicitar o mostrar el deseo de intervenir.
- *Reactivos o retroactivos* son gestos que en un acto de intercomunicación suelen servir para ver cómo nos está percibiendo nuestro interlocutor. Es un mecanismo de *feedback* que ayuda a ver el grado de aceptación o de rechazo de la otra persona hacia nosotros, a través de sus reacciones no verbales. Pueden ser movimientos de asentimiento con la cabeza o un ceño fruncido acompañado de un movimiento de la negación hecho con la cabeza en señal de desaprobación; o los aplausos que nos indican que estamos teniendo una buena recepción.

Dentro del grupo de los gestos con carga semántica tenemos:

- *Emblemas* son unos gestos que tienen un equivalente verbal sin ninguna ambigüedad en una cultura y son conocidos por los miembros de la sociedad en la que se dan. La mayoría de los emblemas son arbitrarios y se suelen emplear cuando el canal verbal está ocupado, por ejemplo, cuando estamos hablando por el teléfono y, a la vez, con un gesto de la mano señalamos a un compañero de trabajo que se siente. En su libro, Knapp (1985) señala un trabajo

de Saitz y Cervenka titulado *Columbian and North American Gestures* donde los estudiosos publican una lista de emblemas norteamericanos y colombianos. En él, ponen de relieve la existencia de algunas semejanzas entre los emblemas de los colombianos y de los norteamericanos como, por ejemplo, el acto de inclinar la cabeza en señal de estar de acuerdo, agitar el puño para mostrar el enfado, aplaudir para mostrar la aprobación, frotarse las manos para señalar el frío, levantar la mano para solicitar la atención o bajar el pulgar para mostrar la desaprobación.

- *Ilustradores* son unos movimientos que aparecen en paralelo al discurso verbal y establecen con este relaciones de repetición, acentuación y complementariedad. Tratan de ilustrar por medio del gesto aquello que se está transmitiendo verbalmente. La frecuencia con la que lo utiliza una persona depende de sus características psicosomáticas, de factores sociales, de la situación en la que se produce la interacción (no es lo mismo estar en una clase que en un congreso o en un bar con los amigos de toda la vida) y de la cultura a la que pertenece (por ejemplo, los nórdicos emplean menos ilustradores que la gente de culturas latinas). Según el contenido verbal del mensaje, tenemos los siguiente tipos de ilustradores:
 - *Ideográficos* se dan cuando acompañan a la expresión de ideas discursivas o de tipo abstracto. Pueden ilustrar tanto conceptos que no tienen una transcripción icónica (por ejemplo, el frotarse los dedos de la mano para indicar algo sutil o trazar garabatos en el aire con el brazo alzado para indicar complejidad) como relaciones lógico-gramaticales para mostrar relaciones entre oraciones o cláusulas (acompañan a los adverbios de negación, afirmación y duda, a los adverbios temporales, a los intensificadores o a los numerales).
 - *Pictográficos* son gestos que solemos utilizar, como si estuviéramos dibujando en el aire, para señalar aquello que estamos expresando verbalmente para describir su tamaño, su forma y la apariencia física como, por ejemplo, dibujar una silueta de mujer para referirse a su cuerpo.
 - *Deícticos* se suelen utilizar para indicar la situación espacial o identificar a una persona, animal o cosa a la que se refiere nuestro mensaje verbal. Se corresponden con las unidades gramaticales pronominales y adverbiales deícticos. Por ejemplo, cuando señalamos algo con la mano extendida, apuntándolo con el dedo índice, o con ligeros movimientos

de cabeza o de hombros o, también, con algún objeto que tenemos en la mano. Este tipo de gesto es conveniente reservar para situaciones informales porque, por el contrario, se podría interpretar como una falta de buena educación (por ejemplo, señalar a alguien con el dedo índice).

- *Kinetográficos* son unos gestos realizados con las manos o con los brazos. Se suelen emplear para acompañar los verbos y las frases que describen movimientos o una cadena de movimientos. A menudo, también se acompañan de movimientos pictográficos, deícticos y de una entonación paralingüística.
- *Espaciales* sirven para describir un espacio que estamos mencionando verbalmente. Son estáticos, para mostrar las medidas o dimensiones de un objeto o de un espacio, y dinámicos, si se combinan con los deícticos. Por ejemplo, cuando estamos señalando un prado verde, para ello, hacemos un movimiento señalador seguido de un «barrido» del espacio.

3.3.2. Posturas corporales

En cada sociedad existe un repertorio de posturas que esta puede descodificar sin problemas, pero para no equivocarse con el significado es importante conocer las particularidades culturales de esa sociedad y cuáles de ellas están bien consideradas. De esta manera resultaría más fácil lograr una relación con los demás más asertiva y libre de malentendidos. Las posturas son los que nos revelan el carácter o la actitud de una persona y nos pueden aportar datos acerca de su estatus social, su nivel cultural y hasta su estado emocional.

Además del repertorio de posturas de cada cultura, Gordón R. Wainwright (1998), señala que cada individuo también posee su propio repertorio de posturas, aunque este suele ser más limitado. Muy a menudo podemos reconocer a una persona a distancia por las características personales de su postura, por ejemplo, por el grado de rigidez de su cuerpo, por la manera de mantenerse erguido o por cómo se queda sentada. El mismo autor destaca las siguientes tres posturas como las más importantes: de pie, sentado (que incluye el ponerse de cuclillas y el arrodillarse) y tumbado. Aunque para cada una de ellas existen muchas variaciones con diferentes posiciones de los brazos y de las piernas, y de diferentes ángulos del cuerpo.

A través de las posturas se pueden observar diferentes actitudes hacia los demás. Por ejemplo, la señal de la actitud positiva de una persona hacia nosotros, cuando estamos

conversando, se verá reflejada con una leve inclinación del tronco hacia nosotros, lo que se ve muy bien si estamos sentados en una mesa. En cambio, las actitudes negativas o falta de interés van acompañados con una postura echada hacia atrás.

3.3.3. Expresiones faciales

En una interacción social cara a cara, normalmente, en lo que más nos fijamos es en el rostro de la persona con la que entablamos la conversación. De hecho, una gran parte de la información sobre los demás la solemos percibir a través de sus expresiones faciales. Nuestra cara es muy rica en posibilidades expresivas, por una gran cantidad de músculos que hay en ella. A través de las expresiones faciales podemos comunicar a otros diferentes emociones, tales como: sufrimiento, llanto, decaimiento, pena, ansiedad, dolor físico o emocional, alegría, enfado, odio, ira, desprecio, sorpresa, asco, miedo, vergüenza, horror, etc. También podemos expresar ideas, conceptos, deseo de iniciar una conversación, regular o mantener el flujo de la comunicación, como también se puede ver el estado de salud de una persona (por el color de su cara y por la expresión de la misma), su actitud hacia los demás, la atracción sexual o el atractivo, etc.

Dentro del campo del estudio de las expresiones faciales, Knapp (1985) menciona los trabajos de dos americanos, Paul Ekman y Wallace Friesen, arto conocidos por el método elaborado para descifrar el significado de los movimientos de la musculatura de la cara. Se trata de una especie de atlas del rostro que recibió el nombre de FAST (*Facial Affect Scoring Technique*). Estos estudiosos se dedicaron a medir meticulosamente los cambios en la musculatura facial para después relacionarlos con diversos estados emocionales. Para el análisis, dividieron el rostro humano en tres zonas: la zona cejas/frente, la zona ojos/párpados/área del caballete de la nariz, y la parte baja de la cara que comprende la zona mejilla/nariz/boca/mentón/mandíbula. A través de este sistema han podido descubrir que para cada parte de la cara hay una aceptable cantidad de movimientos o posiciones que pueden ser actualizados y comunicar una emoción de manera bastante estable, y que para cada emoción hay una determinada zona que genera una mayor cantidad de información. Ekman ha desarrollado un código para seis emociones básicas: sorpresa, miedo, cólera, disgusto, felicidad y tristeza. Además, parece ser, son los que para la mayoría de nosotros resultan más fáciles de reconocer cuando las vemos expresadas en los demás. A partir de estas seis expresiones derivan muchas otras que solo se diferencian en su intensidad o son una mezcla de las expresiones básicas.

3.3.4. Mirada

La potencialidad y la expresividad de la mirada se conoce desde antaño. Al igual que a través de nuestros gestos, nuestra postura y nuestra expresión de la cara con la mirada también podemos transmitir y comunicar unos mensajes muy claros. La mirada nos permite expresar nuestro estado anímico, físico y emocional, y también nuestra predisposición de comunicarse o no, con los demás. En nuestra sociedad está mal visto mirar demasiado fijamente a personas desconocidas en lugares públicos; o mirar a determinadas zonas del cuerpo, reservando este tipo de mirada solo para unas situaciones especiales. No obstante, en una situación normal no miramos a nuestro interlocutor todo el rato sin desviar la mirada y tampoco estamos sin mirarle en ningún momento.

La mirada, igual que otros elementos de la CNV, también tiene determinadas funciones dentro del sistema de la comunicación e interacción humana. Knapp (1985) distingue cuatro funciones de la mirada:

- *La regulación de la corriente de la comunicación* se produce cuando a través de nuestra mirada señalamos a nuestro interlocutor que estamos dispuestos a interactuar. Incluso, pueden haber casos en los que este tipo de contacto visual puede establecer casi una obligación de interactuar. Por ejemplo, cuando buscamos establecer el contacto visual con el camarero en una cafetería mirándole directamente para que nos atienda. En cambio, cuando queremos cerrar el canal de comunicación o queremos disminuir la interacción social, normalmente evitamos el establecer el contacto visual.
- *La retroalimentación por control de las reacciones de interlocutor* se produce cuando una persona busca el *feedback* en las reacciones con otras personas. Cuando nos encontramos en una situación en la que vemos que nuestro interlocutor nos está mirando solemos interpretarlo como un signo de atención hacia nosotros y a aquello que estamos diciendo. Por el contrario, si nos encontramos en una situación en la que nuestro interlocutor nos mira con menos frecuencia de la habitual, lo solemos interpretar como una falta de atención o desinterés.
- *Expresión de emociones* es la otra función que podemos expresar a través de nuestra mirada. La zona ocular, en concreto el área de la ceja y del ojo, es la que nos puede proporcionar una buena cantidad de información sobre diferentes estados emocionales. Por ejemplo: la sorpresa, el miedo, el disgusto, la cólera, la felicidad y la tristeza son emociones en las que intervienen los músculos de

la zona ocular y de la ceja combinadas con la mirada y diferente grado de la dilatación de la pupila.

- *Comunicación de la naturaleza de la relación interpersonal.* A menudo por la manera de mirar entre dos personas se puede saber qué tipo de relación hay entre ellas. La cantidad de la mirada suele aumentar a medida que la relación es más íntima. De hecho, en general, nuestra tendencia es mirar más a la persona que nos agrada y menos a aquella que no nos cae bien. Aunque, también hay casos en los que la cantidad de la mirada y la mirada recíproca se incrementa debido al aumento de la distancia entre dos comunicantes. Parece que con este acto, psicológicamente, los comunicantes consiguen disminuir la distancia entre ellos. Y también, hay algunas ocasiones en las que mirar a una persona fija y prolongadamente (más diez segundos) revela una actitud hostil o agresiva hacia esa persona. Es una manera de mostrarle el rechazo y significa que le estamos negando el anonimato público.

Por lo que, a la hora de interactuar con los demás, es muy importante tener en cuenta que nuestra forma de mirar puede suscitar diversas reacciones que pueden ser deseables, como también no deseables.

4. Otros elementos de la comunicación no verbal

4.1. Olfato

Uno de los primeros sentidos desarrollados es la capacidad olfativa que todos y cada uno poseemos desde el nacimiento. A través del tacto y el olfato el recién nacido reconoce el olor y el cuerpo de su madre. La capacidad de reconocer el olor de la madre y de su voz es lo que permite al bebé sentirse protegido y tranquilo, ya que lo asocia con la seguridad y el cobijo.

Desde el nacimiento y hasta la muerte olfateamos, es universal y se trata de un sistema que fue diseñado hace cerca de un millar de millones de años por nuestros antepasados que empleaban la capacidad olfativa para obtener información de todo aquello que los rodeaba. Y como bien lo anota Serrano (2012: 25): «Nuestros genes han gozado de los aromas en millones y millones de generaciones de antepasados nuestros. Y nosotros estamos aquí porque la mensajería química funcionó bien». Es decir, los olores jugaron un papel muy importante en la comunicación y en la evolución humana.

Cuando se trata de establecer el contacto social, nuestra predisposición de comunicarnos con los demás puede variar en función de si entramos en un lugar donde hay un mal olor o si huele bien o, también, si entablamos la conversación con una persona que huele mal o si tiene un buen olor. La predisposición de hablar con una persona que huele bien, viste ropa bonita y limpia suele ser más elevada respecto a una que tiene un aspecto desarreglado y desprende un mal olor (por ejemplo, las personas que viven en la calle, poca gente se acerca a ellos para preguntarles alguna cosa).

4.2. Tacto

El otro elemento que es muy comunicativo es el tacto. La conducta táctil es lo que tenemos desde que somos bebés y es lo que seguimos manteniendo hasta nuestra última expiración. Gracias a nuestra capacidad táctil establecemos nuestros primeros vínculos desde que somos pequeños. El tocar a alguien o algo, o ser tocado por alguien despierta en nuestro interior una explosión de emociones y sensaciones, que bien pueden ser positivas pero también puede que no lo sean tanto. El tacto está presente en nuestro día a día en diferentes versiones. Cuando nos aproximamos a un amigo para darle un beso de bienvenida y un abrazo, cuando abrazamos a nuestro hijo para mostrarle sin palabras el cariño que sentimos por él, cuando dentro de un paso estrecho o en un transporte público tocamos a una persona, acompañando este toque con un «perdón» o «disculpe» para pedirle que nos deje pasar. El tacto y su destreza, en palabras de Serrano Farrera (2012: 25) «hace que uno sepa tocar mejor con la voz, el gesto, la expresión de la cara y la actitud. [...] [y] se crea más confianza».

No obstante, también es muy importante saber tocar, ya que hay una línea muy fina que separa una invasión de la burbuja personal y la recepción de esta como una agresión hacia la persona, y una caricia que muestra sin palabras lo mucho que estimamos a la persona que tocamos, porque que cuando tocamos a alguien tanto en su interior como en el nuestro emerge una cantidad de mensajes que viaja, a través de nuestro cuerpo, a nuestro cerebro y despierta en nosotros una numerosa cantidad de sensaciones y emociones. Estos mensajes pueden tener diferentes significados, y según cómo y dónde nos tocamos, representan otra forma de comunicar, es la comunicación entre cuerpo y cuerpo, una de las posibilidades de la CNV.

4.3. Entorno

El otro elemento que influye en la comunicación e interacción y forma parte de la CNV es el entorno. Dentro del concepto *entorno* se incluyen los muebles y su disposición, el estilo arquitectónico, la decoración de los interiores, el tipo de la iluminación (a

menos luz y con una tonalidad cálida se favorece a un entorno más íntimo, relajado y acogedor), los olores, los colores, la temperatura del ambiente, el nivel de ruido o de música.

Las variaciones en la disposición del mobiliario pueden facilitar o dificultar una buena intercomunicación con los demás. La elección de los materiales, de las formas o del tipo de los objetos para la decoración de un espacio, también pueden ejercer una gran influencia en la percepción del lugar y en el nivel de la comodidad de las personas. Como consecuencia, el éxito o el fracaso de una relación interpersonal puede depender de cómo está decorado un entorno, porque no es lo mismo decorar un espacio con fines laborales como, por ejemplo, una sala de reuniones que una consulta médica o una biblioteca, ya que cada espacio tiene una finalidad diferente. Por lo que resulta muy importante tener en cuenta qué queremos conseguir a través de la construcción de un entorno.

4.4. Proxémica

El siguiente elemento que forma parte de la CNV es la proxémica. Hall fue quien acuñó el término de la *proxémica* y fue quien estudió y creó un sistema de notación para la transcripción del comportamiento humano. A partir del estudio de diferentes trabajos en los que diversos autores intentaron establecer y definir el término, Schmidt nos ofrece su propia definición de la proxémica:

«[...] se trata de una disciplina que [...] estudia las maneras (mayormente) inconscientes [...] como las personas estructuran, utilizan y perciben el espacio en el proceso de la interacción diaria, [...] la proximidad y el alejamiento entre los locutores durante la interacción, sus posturas, gestos y la presencia o ausencia del contacto físico, como la organización del espacio en edificios y el diseño de ciudades» (2013: 91).

Dentro de la proxémica podemos distinguir varios aspectos: la noción de la territorialidad o la burbuja personal, cómo utilizamos las distancias a la hora de interactuar con los demás y cómo los elementos del entorno influyen en nuestra intercomunicación con las personas.

4.4.1. Territorialidad

Según Knapp (1985), todo el comportamiento espacial conlleva una noción de territorialidad. Durante mucho tiempo este término ha sido utilizado dentro del campo

del estudio del comportamiento animal, cuya característica es señalar un territorio que el animal considera como el suyo y si otro animal lo invade, lo percibe como una invasión. Todos los animales poseen este espacio aunque fundamentalmente depende de las condiciones en la que se crió. Muchos de los científicos opinan que este tipo de conducta también es propio de los humanos. Es decir, el hombre también tiene su propia «burbuja de aire» portátil, cuyas dimensiones dependen de la densidad de la población del lugar en donde vive y de la cultura a la que pertenece, y también influye su estatus social. Es lo que nos ayuda a regular las distancias con otras personas, ya que el comportamiento espacial forma parte de nuestra vida diaria y de la interacción social. Cuando nos relacionamos con otras personas, de manera consciente o inconscientemente, solemos marcar nuestro espacio personal. Aunque el lugar en donde nos encontramos también puede condicionar el comportamiento espacial. Por ejemplo, cuando dos personas se encuentran en un ascensor la distancia es más reducida que en la calle. Pero si alguien transgrede nuestro espacio personal, establecemos mecanismos para recuperarlo. Según Knapp, cuando no se respeta el territorio ajeno se pueden dar tres tipos de intrusión espacial:

- *Violación*, cuando se trata del uso irrespetuoso del territorio de la otra persona que, incluso, se puede dar con la manera de mirar a esa persona, o con el cuerpo cuando, por ejemplo, ocupamos dos asientos en un metro.
- *Invasión*, cuando se trata de intentar de apoderarse del territorio de la otra persona o en el caso de los conflictos armados en los que se invade el territorio ajeno.
- *Contaminación*, cuando se trata de la profanación del territorio ajeno no solo con nuestra presencia sino con lo que dejamos después de haber estado ahí. Por ejemplo, la manera de dejar una sala de reuniones o el escritorio de nuestra madre cuando terminamos de hacer los deberes. A nadie le gusta encontrar una mesa llena papeles arrugados y desordenada.

Cuando nos sentimos invadidos por otra persona, establecemos mecanismos para restablecer nuestro espacio. Los dos métodos para defender nuestro territorio propio son:

- *Prevención*. Es cuando marcamos nuestro espacio de alguna manera, para que los demás lo reconozcan como ocupado. La manera directa de hacerlo es ocupándolo con nuestra presencia o buscamos que alguien nos lo «vigile» mientras estamos fuera o nos alejamos de él un momento. Otra forma, es «marcando» nuestro espacio con algún objeto como un bolso, ropa, o libros, por ejemplo.

- *Reacción.* En el caso que nos falle la prevención podemos reaccionar de diferentes maneras. Cuando alguien se nos acerca, en palabras de Knapp (1985), nos excitamos fisiológicamente y el corazón empieza a latir más rápido, además, se aumenta nuestra sensibilidad cutánea. Una vez sucede esto necesitamos clasificarlo como positivo o negativo. Si lo asociamos como algo bueno, sentimos agrado y corresponderemos con un comportamiento recíproco. Sin embargo, si lo consideramos como algo negativo, establecemos una distancia, desviamos la mirada o utilizamos una mirada más hostil, cruzamos los brazos; formamos una barrera entre nosotros y la otra persona, que puede ser un cruce de brazos, o a través de los objetos. Pero también, podemos impedir la penetración ajena de manera directa con defensas verbales.

4.4.2. Distancia conversacional

La distancia que empleamos para relacionarnos con los demás es otro aspecto de la proxémica que influye en la comunicación entre las personas. Seguramente a todos nos ha pasado alguna vez tener que apartarse o dar un paso atrás ante una persona que al hablarnos se acerca hasta tal punto que nos incomoda o, al revés, acercarnos a la persona con la que estamos conversando. Pues se trata de un movimiento que nos sirve para encontrar una distancia cómoda. Hall identificó estos espacios de la interacción entre las personas y las clasificó en cuatro tipos de distancia:

- *Distancia íntima* es la que va desde el contacto físico hasta unos 45 cm. Es la llamada «burbuja personal» que es un espacio que la persona considera como íntimo e infranqueable. Está reservado para las relaciones físicas, sentimentales o emocionales con la pareja. Y también permitimos que la traspasen los amigos muy cercanos y la familia. Si alguien transgrede este espacio sin justificación, lo sentimos como una agresión y violación contra nosotros, lo que puede dar caso a situaciones un poco delicadas.
- *Distancia casual-personal* es la que comienza desde los 40 cm hasta 1,20 m. Es un espacio al que dejamos entrar a las personas con las que tenemos una afinidad (los compañeros de trabajo o estudio, por ejemplo). Con ellas compartimos experiencias privadas que no sean íntimas (una reunión social, o en la fiesta, o en la oficina). Es un espacio cultural, en el que la sensación de la invasión es menos frecuente.
- *Distancia social-consultiva* es la que abarca desde 1,20 m hasta 3,64 m. Es el espacio reservado para las interacciones sociales. Es un territorio variable en el que se da la mayoría de nuestras conversaciones sociales diarias.

- *Distancia pública* es la que va desde 3,64 m hasta el límite de lo visible o audible. Es un espacio público cambiante que resulta muy cómodo para dirigirnos a un grupo de personas en una reunión, por ejemplo. Dentro de este espacio nuestra percepción de los territorios íntimo, personal y social varía según la situación.

4.4.3. Elementos proxémicos

Schmit (2013: 91-92) señala que Hall identificó tres tipos de elementos proxémicos que intervienen en cómo las personas estructuran sus espacios: dentro de este grupo tenemos dos tipos de elementos: «las configuraciones internas, que son culturalmente específicas y las externas que se refieren al arreglo del entorno, sea arquitectura o el diseño del espacio» (2013: 91); los elementos semi-fijos que permiten a las personas influir en la interacción con diferentes objetos a través de la modificación del entorno; y por último están los elementos dinámicos que tienen que ver con cómo las personas utilizan los elementos fijos y los semi-fijos. Por ejemplo, el uso de una mesa grande y robusta, con un aspecto lujoso, nos comunica que su propietario tiene poder y un elevado estatus social.

4.5. Cronémica

La Cronémica es una ciencia que estudia la relación del hombre con el tiempo cronológico. Se producen muchos malentendidos y choques culturales debido a la diferente concepción y gestión de tiempo. En una ocasión, una amiga mía, que vive en E.E. U.U., concertó una visita a las tres de la tarde y, debido a un atasco de tráfico, llegó unos cinco minutos más tarde de la hora prevista. Estos cinco minutos fueron la causa de que la persona con la que ella tenía la cita, le dijo que ya era tarde y la reunión fue cancelada. Aunque, no es improbable, pero es más difícil que algo así pueda suceder en España, ya que en nuestro país la relación con el tiempo es mucho más tolerante y flexible. Soler-Espiauba señala que, según la manera de concebir el tiempo, existen dos tipos de sociedades: las policrónicas y las monocrónicas.

4.5.1. Sociedades policrónicas

En las sociedades occidentales policrónicas el tiempo es tangible y se mide en segundos, minutos, horas, días, semanas, meses, estaciones, etc. El calendario laboral o escolar es un claro ejemplo de ello. Aquí, es donde tiene mucha relevancia la planificación de los eventos, con una hora de inicio y una hora final y, también, de ahí es de donde viene nuestro concepto de la puntualidad y la impuntualidad. En la sociedades policrónicas la idea central es que «el tiempo es oro» y hay que planificarlo y aprovecharlo al máximo, y como más al norte más se agudiza esta forma de concebir

el tiempo. Por ejemplo, un comercial medirá la productividad de su jornada laboral en función de la cantidad de clientes visitados en ocho horas y en función de cuánto tiempo ha dedicado a cada una de las visitas. Es decir, los occidentales tenemos una concepción temporal en el que nuestro tiempo depende de nuestra productividad y de la cantidad de cosas que hacemos en un determinado espacio temporal, en el caso contrario, podemos tener una sensación de estar perdiendo el tiempo. Las sociedades occidentales son sociedades de acción, no contemplación.

4.5.2. Sociedades monocrónicas

En cambio, en las sociedades monocrónicas, Soler-Espiauba señala que según Cestero y Gil, «el tiempo no es transcendente, es monocrónico. No lo poseemos, como creemos poseerlo en occidente, es él que nos posee. [...] Guardar dos horas de cola [en una tienda] sería para nosotros, occidentales, una pérdida de tiempo al estar inactivos (porque somos policrónicos), pero los indios no lo consideran como inactividad. Para ellos, el tiempo existe, pero no se posee como un bien» (Soler-Espiauba, sin año: 205-206). El tiempo es más lineal y cíclico marcado por las fiestas religiosas y los trabajos del campo, parecido de cómo era hace siglos en las zonas rurales de Europa.

Estas dos concepciones del tiempo guardan mucha relación en cuanto a nuestra manera de relacionarse con nuestro entorno y están íntimamente ligados con la comunicación humana, ya que toda la comunicación se da en un contexto y un marco temporal.

4.6. Imagen personal

Nuestra imagen es una herramienta poderosa que comunica a los demás quien somos o quien pretendemos ser. No en vano existen tantas corrientes de diferentes estilos de vestir, desde lo más estrambótico y *hippie* hasta una típica vestimenta clásica, o ropa de lujo. La manera en cómo nos vestimos influye en cómo nos perciben los demás y puede jugar en nuestro favor o en nuestra contra. Las personas se suelen creer lo que ven y si ven a una persona que va impoluta su predisposición hacia ella será mucho mayor que hacia alguien que va desaliñado, con ropa poco arreglada, zapatos sucios y uñas sin arreglar, porque en función de lo que vemos hacemos nuestro juicio de valor de la persona que tenemos delante. Vivimos en una sociedad abocada y totalmente dependiente de la imagen exterior. Solo hay que observar la cantidad de anuncios que nos instruyen sobre cómo nos hemos de vestir, peinar, maquillar, cepillar, conducir, lavar los dientes, o qué joyas y reloj hemos de llevar. En otras palabras, la apariencia exterior es muy importante, porque a partir de lo que vemos establecemos relaciones

y asociaciones. Por ejemplo, si vemos una persona que lleva un piercing en el labio y tatuajes en las manos, nuestro grado de confianza hacia ella será mucho menor que si esta misma persona lleva una bata blanca. En muchas ocasiones nuestra imagen es la que puede condicionar, para bien o para mal, la percepción de los demás hacia nosotros, por lo que es importante saber qué queremos decir acerca de nosotros a los demás.

II. SEGUNDA PARTE

I. Estudio de caso. La percepción del valor de la CNV en la docencia universitaria de Grado en la URV

1.1. Descripción de la encuesta: elección de la muestra, estructura y justificación

Ante todo nos gustaría insistir en que no se trata de una investigación, sino de una aproximación, ya que no disponemos de conocimientos necesarios de la metodología estadística para elaborar las encuestas y analizar de manera fiable los resultados obtenidos. Hemos intentado aproximarnos a un análisis de resultados desde el nivel de conocimiento del que disponemos. Queremos insistir en la falta de validez estadística por la no aplicación de las herramientas propias de este campo, se trata de un primer acercamiento e indagación en el estudio de la CNV en las aulas universitarias. A partir de esta primera experiencia investigadora en el tema de la CNV, en el futuro, nos gustaría continuar con la investigación perfilando más las preguntas y adecuando las técnicas de investigación propias para este campo.

Para poder llevar a cabo el propósito de ahondar un poco más en la CNV, hemos optado por elaborar una encuesta para los docentes de la Universidad Rovira i Virgili. Una vez terminada la encuesta, la hemos enviado a todo el profesorado del Departamento de Filologías Románicas de la Facultad de Letras, que son 34 personas, de las cuales han contestado a la encuesta 17 personas y a la entrevista 16 personas (no se ha podido realizar la parte de la encuesta presencial a un participante). Además nos hemos puesto en contacto con el profesorado del Departamento de Filología Catalana y han accedido a participar en la encuesta 6 personas, y también hemos entrevistado a 1 participante del Departamento de Estudios Ingleses y Alemanes, todos ellos son los participantes que hemos utilizado para realizar este proyecto. En el proceso del vaciado de datos, por no cumplir con algunas de las condiciones, descartamos 3 encuestas del grupo del profesorado y 5 encuestas del grupo del alumnado. El grupo del profesorado es de 23 personas: 13 profesoras y 10 profesores de la Universitat Rovira i Virgili de la Facultad de Letras. El grupo del alumnado es de 17 mujeres y 9 hombres, todos ellos están cursando el Grado de Lengua y Literatura Hispánicas.

Al principio, solo elaboramos una encuesta para los docentes, pero conforme íbamos entrevistando al profesorado quedaba cada vez más claro que la perspectiva tomada era demasiado unidireccional. Además, casi al inicio, al poco de empezar a realizar las encuestas, una de las profesoras, cuya aportación valoramos mucho, nos sugirió que también sería muy interesante conocer la opinión de los estudiantes y, sobre todo, cómo ellos ven a los profesores y si las metodologías utilizadas para una buena interacción en el aula son efectivas. Así es como vio la luz la encuesta para los estudiantes, en la

que se incluían prácticamente todas las preguntas del cuestionario y la valoración final dirigidas al profesorado, pero de manera invertida.

El cuestionario para los docentes está formado por 7 preguntas abiertas y 13 cerradas no excluyentes. Las preguntas cerradas contemplan diferentes alternativas de respuesta que varían en número de posibles respuestas. Al inicio de la encuesta, incluimos datos demográficos de todos los entrevistados y, también, la pregunta 12. Al final de la encuesta hay 4 preguntas abiertas que pretenden ahondar un poco más en algunos aspectos de la CNV. Estos datos los añadimos al poco de iniciar las entrevistas, porque salían de manera repetida en las entrevistas personales con el profesorado (ver Anexo 1.1. Encuesta para docentes sobre la comunicación no verbal en el aula y Anexo 1.2. Encuesta de la entrevista presencial docentes). En la parte final de la encuesta hay un apartado titulado «Impresión sobre la encuesta» que consta de 5 preguntas comunes tanto para los docentes como para los estudiantes. Este apartado nos ha servido para validar la encuesta no científicamente, ya que el proyecto ha tenido una muy buena acogida, aceptación y un alto nivel de participación por parte del profesorado.

En el caso del alumnado, el cuestionario consta de 4 preguntas abiertas, 15 cerradas, 1 pregunta mixta y 3 preguntas extra que van antes de la valoración de la encuesta. No obstante, antes de la encuesta hay 2 preguntas sobre los datos demográficos del participante y las 2 siguientes, sobre el tipo estudios y qué año está cursando actualmente (ver Anexo 1.3. Encuesta al alumnado sobre la comunicación no verbal en el aula).

Además, para poder obtener más detalles, en el momento de realizar la encuesta, se ha advertido tanto a los alumnos como a los profesores que pueden añadir más información si lo ven oportuno. No obstante, para el cómputo de los resultados solo hemos tenido en cuenta la respuesta mayoritaria a las preguntas cerradas.

En el caso de los alumnos, la encuesta se realizó solo una vez en un tiempo único (de unos 20 minutos) dentro del aula universitaria. En cambio, en el caso del profesorado primero se realizó la encuesta, que previamente habíamos enviado por el correo electrónico o se la habíamos dado en mano y después, una vez contestada, se concertaba una entrevista personal. No obstante, también ha habido ocasiones en las que tanto la encuesta como la entrevista personal se realizaron el mismo día y en el mismo momento. Para medir y analizar los resultados hicimos un vaciado de datos del profesorado y del alumnado por separado. Para el análisis de los resultados obtenidos

para cada grupo de respuestas cerradas, elaboramos unos gráficos de sector que representan en porcentajes tanto datos demográficos como los resultados de las preguntas cerradas (ver Anexo 2. Gráficos datos demográficos y preguntas cerradas). Para el análisis de preguntas abiertas hemos recopilado todas las aportaciones, las hemos agrupado por relevancia y a partir de aquí hemos intentado ofrecer un comentario de las mismas. En el caso de los resultados de las preguntas cerradas, no hemos tenido en cuenta las respuestas múltiples, sino que hemos sumado la respuestas a la mayoritaria.

1.2. Resultados de las encuestas

1.2.1. Resultados del profesorado

En este apartado queremos presentar los resultados de la investigación. Teniendo en cuenta que el universo de los profesores del Departamento de Filologías Románicas es de 34 personas, para este trabajo contamos con un 50% de participación del profesorado y con un 22% del profesorado del Departamento de la Filología Catalana, ya que en total son 27 personas; además, hemos incluido a un participante del Departamento de Estudios Ingleses y Alemanes.

1.2.1.1. Resultados de las preguntas abiertas

En este apartado hemos considerado primero dar a conocer los resultados a las preguntas abiertas, a las 4 preguntas añadidas posteriormente y a la valoración de la encuesta por parte del profesorado.

La primera pregunta abierta es la número 4 que va enlazada con la pregunta 3, que es cerrada. En la tercera se le pregunta al profesorado si la posición de la pantalla en el aula es adecuada y cómoda para la transmisión de la información, 18 de los 23 profesores han escogido la respuesta «a. Sí». No obstante, alguno de los participantes ha complementado esta pregunta contestando que «Depende de las aulas. Las posiciones no siguen unos estándares» (P13), «Sí en las aulas grandes; no tanto en pequeñas, pues tapa la pizarra» (P21).

Resultados de la pregunta 4: «Si la respuesta es negativa a la pregunta anterior ¿por qué? y ¿cómo o dónde tendría que estar la pantalla?»

A esta pregunta han contestado 5 profesores. Uno de los participantes indica que la posición de la pantalla le obliga a quedarse delante y le limita la posibilidad de

interactuar con los estudiantes, además, echa en falta la posibilidad de «[...] disponer de mando a distancia y punteros para no tener que quedarse en el teclado cuando se utiliza el proyector» (P7). La participante P13 ha añadido que «La pantalla tendría que estar centrada pero nunca inutilizando la pizarra (que para mi sigue siendo la herramienta esencial). Las pantallas se han acomodado a las aulas, ya que estas nunca fueron diseñadas para su uso porque no existían aún. De ahí las diferencias». La profesora P9 ha comentado que «La entrada debería estar en el lugar opuesto a la pantalla para la entrada de alumnos». El P21 ha señalado que la pantalla «En general está bien situada, pero hay clases pequeñas en las que dificulta la transmisión de contenidos, pues el profesor queda delante de la pantalla» y la otra participante indica que debería haber dos pantallas en clase porque el profesor no puede verla bien, una en la posición actual y otra al fondo de la clase (P13).

La siguiente pregunta abierta es la número 6 y va en relación a la pregunta 5: «Según su opinión, ¿la distribución del mobiliario del aula es adecuada?». De los 23 profesores 12 han contestado a esta pregunta: «No, dificulta la intercomunicación y participación de los alumnos en clase».

Resultados de la pregunta 6: «Si la respuesta es negativa a la pregunta anterior ¿por qué? y ¿cómo o dónde tendría que estar la pantalla?» 13 de los 23 profesores comentan que:

P2: «La distribución es aceptable para la clase magistral pero se necesita más espacio para la clase de seminario y poder trabajar en grupos».

P3: «Tanto para una como para otra debería tener una posibilidad de distribuir las mesas de manera flexible».

P7 indica que para la clase magistral sería bueno que la mesa tuviera una forma de semicírculo y, además, un «mobiliario móvil para hacer agrupamientos de número de alumnos diverso».

P9: señala que para la «Clase magistral, bancos con más pasillos (no de 8 o 9 sillas)» y para hacer prácticas en clase, un mobiliario en forma de círculo para los debates, o mesas de 4 personas para hacer prácticas en equipo.

P16: «Parece un teatro. Deberían disponerse las mesas de manera que se integrara más al alumno, invitándole a participar de manera activa, por ejemplo mediante una disposición circular».

P22: «[...] debería de haber la posibilidad de modificar la disposición de las sillas y de las mesas en función del objetivo de cada clase. La actual disposición sólo dificulta la comunicación de la clase magistral.» [la traducción del catalán es mía].

En la pregunta número 14: «En el caso de contestar afirmativamente a la pregunta anterior ¿podría explicar brevemente cómo suele actuar en la situación mencionada?», que va enlazada con la pregunta 13: «En el caso de no recibir el *feedback* deseado de los alumnos ¿modifica su discurso?». Hemos observado un alto grado de participación y un gran abanico de respuestas sobre la manera de recuperar la atención de los alumnos. Por ejemplo, algunos de los profesores optan por implementar dinámicas de trabajo en las que el alumno toma más protagonismo (P2), les preguntan directamente sobre «qué dudas tienen» (P3) o se acercan más a ellos (P13). También proponen «una actividad relacionada con el tema» (P4) e incluso plantean actividades alternativas (P5) o interrumpen la clase para «hacer una reflexión sobre lo que está sucediendo, invitándoles a expresar sus motivaciones y estados de ánimo con el fin de reconducir la sesión» (13). Otros tratan de recuperar la atención de los alumnos explicando la materia con más entusiasmo (P6), implementan «estrategias comunicativas verbales y no verbales, como [...] la énfasis tonal, el incremento de gesticulación, una cierta movilidad por la clase» (P23), cambian de postura corporal (P7) o el tono de la voz, bajan el tono del discurso o procuran «introducir un guiño explícito o bien relatar alguna anécdota, para contribuir a relajar el ambiente y facilitar la comunicación» (P21).

En el caso de la pregunta 17: «¿De qué recursos (técnicas) dispone para mediar con las dificultades relacionadas con la ausencia de *feedback* por parte de los alumnos?», nos ha servido para confirmar las respuestas de la pregunta 14 y nos encontramos unas respuestas muy variadas. Entre ellas, nos gustaría destacar aquellas que complementan las respuestas a la pregunta 14. Por ejemplo, una de las profesoras comenta que en sus clases se organizan debates «en los que hace falta posicionarse y argumentar el porqué» (P2). Otros profesores usan como herramienta el cambio del ritmo del discurso (P5) o del tono de la voz (P6). Uno de los participantes señala que cuando los alumnos no le prestan atención se queda en silencio en vez de gritar o llamar la atención verbalmente. Añade que es efectivo al 100%, ya que genera una especie de inquietud y nerviosismo, y crea un estado de incomodidad interno. Así se queda en evidencia ante el profesor (P20). Varios docentes también han contestado que utilizan el sentido del humor o introducen algún material multimedia.

No obstante 3 de los 23 encuestados han respondido que no disponen de recursos específicos (P12), sino de los propios recursos (P3), de la intuición y de la experiencia (P7). Y, por último, 3 participantes han comentado de disponer de «técnicas de comunicación verbal y no verbal» (P14). El P20 indica que «intento siempre [...] acercarme al alumnado tanto en mi lenguaje como en los aspectos no verbales de la comunicación (tono de voz, gestualidad) [...] introduzco cierta coloquialidad en mi

discurso, lo que no significa renunciar a un discurso de tipo formal o académico» y el participante P22 indica que, a parte de los recursos mencionados en la pregunta 14, «También puede ser interesante utilizar los recursos multimedia en el aula».

En lo que se refiere a la siguiente pregunta, la 18: «¿Tiene alguna preparación específica en el ámbito de la comunicación en general? ¿Y en el campo de la comunicación no verbal o de la pragmática?» 11 de los 23 participantes han manifestado tener una preparación específica en alguna de las parcelas de la comunicación. Por ejemplo, la participante P2 comenta que «Al pertenecer al ámbito de lenguas, la comunicación en general es la base de nuestro trabajo cuando planteamos la didáctica de las lenguas», en cambio, en lo que se refiere a la CNV indica que «la pragmática fue una optativa que cursé en la carrera (Pragmática y Semántica)». La encuestada P7 indica que imparte la asignatura de Habilidades Comunicativas en el Grado de Educación Infantil, donde la Comunicación Escrita es su especialidad. Sin embargo, en cuanto a la formación específica en la CNV dice que «no he recibido ninguna formación extra a parte de la de licenciatura [y el] curso sobre teatro (Aula Teatro URV)». Otros dos participantes han comentado que, al tener la formación en el ámbito de la filología (en el caso de un participante, hispánica; catalana en el del otro), cuentan con la formación «procedente de las asignaturas cursadas en la Filología Hispánica relacionadas con el enfoque no verbal» y algunos cursos (P10) y «la preparación teórica que hay otorgada en mi formación como filólogo y mi pertenencia al área de Lingüística de la URV durante unos años» (P22). El participante P21 indica que en su caso sí, cuenta con la preparación específica y con una experiencia de quince años como profesor y comenta que: «El ámbito de la comunicación oral y escrita no solo constituye mi principal orientación académica, sino ocupa buena parte de mi vertiente investigadora y de mi vida profesional» y en la siguiente respuesta matiza que «[...] conozco bien estrategias y técnicas que se pueden aplicar en la comunicación en general, y en la comunicación no verbal en particular».

En cuanto a la formación en la CNV, de los 23 participantes 3 señalan explícitamente que cuentan con un «[...] Conocimiento técnico de cuestiones relacionadas con el campo de la comunicación no verbal y la pragmática» (P6), «máster, cursos y docencia en este ámbito» (P8), «Conocimientos teóricos (imparto asignaturas relacionadas (Pragmática) y sé cómo funciona y cómo se usa el lenguaje (verbal) y no verbal))» (P12).

No obstante, 6 de los 23 profesores contestan un «no» sin especificar nada más, y otros comentan que no cuentan con una preparación específica sino con «la experiencia docente acumulada durante años» (P11), o de haber asistido a un curso de aprendizaje cooperativo en el incidía este aspecto y «lo que sé es autodidacta.

[...]. Desgraciadamente las clases de formación del profesorado no inciden más que superficialmente en este punto» (P13). Otro encuestado indica que «Sólo la experiencia, nunca hemos recibido una preparación particular sobre la materia: las clases de retórica se abandonaron hace siglos» (P17) [la traducción del catalán es mía].

La pregunta 19: «¿Le gustaría aprender algunas técnicas, estrategias o dinámicas relacionadas con el uso consciente de la comunicación en general? ¿y sobre la no verbal?», sólo 5 de los 23 docentes han contestado con un «No». En cambio, el resto de los profesores ha manifestado un claro interés en el aprendizaje de las técnicas de la comunicación. Por ejemplo:

P2 comenta «Por supuesto; nunca dominaremos lo suficiente un ámbito, especialmente el de la comunicación no verbal».

P11 indica que «No me importaría hacer un curso especializado sobre este tema».

P22 señala que «Aunque creo que conozco bien estrategias y técnicas que se pueden aplicar en la comunicación en general, y en la comunicación no verbal en particular, no pierdo la ocasión de asistir a cursos o conferencias sobre la materia, pues se aprende mucho escuchando a otras personas expertas».

En esta última pregunta, la 20: «¿Le gustaría hacer algún tipo de aportación o sugerencia para mejorar este cuestionario?» los profesores han aportado algunas sugerencias, algunas de ellas muy interesantes y en el futuro no descartamos ahondar un poco más en el campo de la CNV, pero perfilando más algunas cuestiones. Nos gustaría destacar una posible línea de investigación que ha sido sugerida por parte de una docente «[...] Sería interesante cotejar las respuestas en los diferentes niveles para comprobar que la importancia del lenguaje no verbal está más presente en los niveles inferiores del proceso de aprendizaje» (P13). Y también la sugerencia del P17 que manifiesta el deseo de «Recuperar la enseñanza de retórica y oratoria».

1.2.2. Resultados en la entrevista presencial

El siguiente apartado consta de 4 preguntas que hemos añadido al poco de iniciar las entrevistas, ya que en varias ocasiones han salido las mismas cuestiones y nos ha parecido sumamente interesante conocer la opinión del profesorado en general.

La pregunta que encabeza esta parte es: «¿Le molesta cuando los alumnos se sientan más en las filas de atrás? ¿Cree que esto dificulta buena transmisión de la información

y buena intercomunicación?». Las respuestas predominantes a esta pregunta han resultado ser un «Sí». Una de las profesoras manifiesta que «no veo la razón si las sillas de delante están libres. Desde mi experiencia, la gente que se pone atrás es la que se pone ahí para no hacer nada» (P1). El otro participante indica que el sentarse tan atrás «Es reflejo de una mala actitud del alumno, porque obliga a forzar la voz al profesor. Es la falta de interés» (P15). El otro comentario va en la misma línea «Me molesta mucho, creo que es una falta de respeto hacia el profesor [...] en sentarse en la última fila [...] no creo que el profesor tenga que forzar la voz ni la vista, sin necesidad» (P9).

Además de las contestaciones afirmativas también nos hemos encontrado con las respuestas mixtas en las que, por ejemplo, el hecho de sentarse atrás no le molesta al profesor pero sí, reconoce que si hay mucha distancia la comunicación se dificulta (P6). Y otras respuestas en las que los profesores para mediar con esta situación optan por desplazarse y así acortar la distancia entre los alumnos y ellos en clase.

En la siguiente pregunta: «¿Hace falta que se incluya en la enseñanza alguna asignatura en la que se impartan clases sobre la Comunicación no verbal? ¿En los colegios? ¿En la universidad?» La respuesta predominante es un «Sí» es necesario incluir la enseñanza de la CNV. No obstante, donde difieren en opiniones los profesores es la etapa en la que sería más adecuado introducirla. Algunos opinan que «Haría falta desde que somos jóvenes» (P21), «La comunicación debería enseñarse a todo el mundo. En la Enseñanza Obligatoria no hay nada, pero algunos institutos empiezan a darle la importancia a la CNV, contratan a los profesores de la universidad para impartir clases y enseñar a hacer a los alumnos unas buenas exposiciones orales» (P8). La participante P5 menciona que «Sí, en Secundaria, porque puede servir para futuros estudios. En las asignaturas de (CV transversal del BAT) para después poder seguir en el FP y en la universidad, en el trabajo cara público».

También hay varios profesores que sostienen que «Sí, especialmente en universidades, en carreras científicas imprescindibles» (P2) y la P12 señala que «Sí, pero cuesta introducirla en clases. [...] hay algo en los colegios, pero hace falta más. No hay temas de dedicación. Sí, en la universidad hace falta, bien dada y más específica» (P11). Y otros que consideran que «Sí, pero tendría que ser el profesor consciente de ello y enseñar la CNV de manera implícita» (P12) y en «formación específica y unida a la comunicación verbal» (P7). Y por último, hay dos docentes, uno de los cuales ha contestado con un «No» tanto para la enseñanza de la CNV en el colegio como en la universidad (P16) y el otro cree que no es necesario, es cuestión personal (P9).

En esta pregunta «¿Esto mejoraría o ayudaría, según su opinión, que la comunicación sea más asertiva y eficaz?» 11 profesores han contestado afirmativamente y 9 de los 23 docentes han hecho diferentes aportaciones.

Por ejemplo, la docente P1 señala que «La gente no es consciente de las cosas que hace casi nunca, hasta que les grabas y se lo enseñas. La percepción de uno mismo es muy deferente de lo que es en realidad. Por ejemplo, el profesor piensa que habla un 40 %, pero cuando se le graba y se le enseña la grabación, resulta que es un 70%. La percepción interna no coincide con la realidad externa de la situación, por lo que, enseñar unas técnicas de comunicación, tanto verbal como la no verbal, sería muy bueno».

Sin embargo, un participante indica que «No, porque seríamos como los robots. El objetivo numero uno, que el que se comunica que comunique lo que quiere comunicar, con ideas claras» y para conseguirlo, según su opinión, «conviene utilizar las reglas de retórica clásicas» (P16).

Otras profesoras comentan que «Sí, claro, lo verbal iría en conexión con lo no verbal» (P3), o «Claro. Todo lo que es el aprendizaje y la comprensión del cuerpo mejora la comunicación» (P5). No obstante, una de las participantes puntualiza que «no es suficiente con el conocimiento teórico, hace falta práctica» (P9) y la docente P8 sostiene que «Sí, debería ser obligatoria en todos los Grados». Además, en opinión del P14 en la actualidad «La comunicación verbal es donde normalmente se pone el acento y se le da mucha importancia».

A esta última pregunta «¿Hace falta más formación específica donde se enseñe la CNV?» la mayoría de los docentes han contestado afirmativamente con preguntas abiertas en las que se señalan varios puntos muy interesantes y la respuesta del P14 parece recoger la esencia de las dificultades relacionadas con la integración de la enseñanza de la CNV que aún perduran hoy día: «Los cursos dedicados al manejo de la CNV "Coaching en la CNV" es donde se enseña a utilizar adecuadamente la CNV. En el ámbito de las empresas, los ejecutivos ya emplean este tipo de cursos. Pero a nivel general no hay cultura, tampoco hay tradición en la enseñanza de la CNV en Europa. Él y una colega suya del departamento, imparten un curso de la CNV para los docentes de la universidad y hay muchos que no sabían comunicarse, algunos incluso evitan realizar una exposición oral delante de todos, para explicar qué tipo de asignatura imparten y de qué trata».

Otros profesores matizan que sí, sería positivo que se incluyera este tipo de formación «[...] pero dado por especialistas» (P6), «[...] adaptada a aquello que estás haciendo. Al contexto y al público» (P1) o «[...] como la competencia transversal» (P18).

En cuanto a la parte de la valoración de la encuesta, que nos ha servido para su validación y aceptación, hemos de decir que ha tenido una total y muy buena acogida. Se la ha valorado entre «bien», «muy interesante e innovadora», «muy elaborada», «muy pertinente», «este tipo de encuesta es muy válido», «Es interesante porque creo que es la primera vez que se plantea algo así, aunque en futuras ediciones debería perfilarse más» (P9), que es «muy interesante. [...] es un tema del que no se suele hablar. Y es un aspecto en el que se deberían centrar mucho más los estudios, donde los alumnos después habrán de trabajar con el público. En las carreras se trata muy poco este tema» (P1) o que es «Interesante, porque hace reflexionar al profesor» (P21). En general, el profesorado se ha sentido cómodo con las preguntas planteadas, aunque la docente P2 manifestó que «Sí, pero algunas un poco incómodas (pregunta 9)».

En la pregunta donde se indaga si ha habido algo que les haya sorprendido, la mayoría de los profesores han contestado con un «No», pero hay algunos profesores que han señalado algunas cuestiones como sorprendentes, por ejemplo, «La pregunta sobre la disposición de ser grabado. Es una buena pregunta, porque hay mucha gente que no se quiere grabar porque no se siente cómoda. Hay mucho miedo a la exposición ante la cámara, porque sale toda la verdad. En las grabaciones, ves todas las caras de todos los alumnos, sale todo» (P1).

Otros profesores han comentado que les ha sorprendido el tema de la encuesta, que la encuentran muy interesante y novedosa. También han sorprendido las preguntas sobre la disposición de la pantalla (P12), o cuestión de proxémica (P17) y el docente P15 ha comentado que «Me ha hecho reflexionar sobre la CNV».

La respuesta a la pregunta sobre si les parece bien que se haga este tipo de encuesta, los 23 docentes han contestado con un «Sí» y además algunos han matizado sus respuestas, añadiendo que:

P1: «Sí. Claro, todo lo que sea mejorar la docencia es genial».

P3: «Necesarias además. Es un punto de reflexión, toque de atención».

P9: «Sí, es una cuestión que casi nunca se aborda en la didáctica y es verdaderamente importante para la comunicación alumno-profesor».

P11: «Sí, es un tema que no se ha tratado mucho».

P22: «Sí, permite hacer la idea sobre el sistema de la comunicación».

Y, finalmente, a la pregunta 5 en la que preguntamos «¿Se ha sentido molesto/a que se le pregunten este tipo de cosas?» los 20 docentes han contestado con un «No». No obstante, la profesora P2 ha señalado que «Me llama la atención el atrevimiento de algunas preguntas» y la docente P1 ha comentado «Creo que más gente deberían fijarse en este tipo de cosas porque muy poca atención se está dando y es realmente muy malo».

1.2.3. Resultados del alumnado

En cuanto al grupo del alumnado hemos recogido resultados de 17 mujeres y 9 hombres, todos ellos son estudiantes de la Universitat Rovira i Virgili y están cursando el Grado de Lengua y Literatura Hispánicas en la Facultad de Letras.

1.2.3.1. Resultados de las preguntas abiertas

Para el presente trabajo hemos seleccionado solo aquellas respuestas que consideramos de más valor para el propósito de este proyecto.

Resultados pregunta 3: «Si es su caso, ¿qué le impide sentarse en primera fila?»

La primera pregunta abierta es la número 3, pero antes hay otra pregunta (número 1) que nos sirvió para conocer la constancia de los participantes en ocupar siempre la misma fila. De los 26 alumnos, 10 contestaron que se sientan en la primera fila. No obstante, 2 de estos 10 alumnos, matizan en la pregunta 3, que no se sientan en primera fila por «el tamaño del aula» (A17) o «Cuando no me siento en primera fila es porque no tengo ganas de prestar atención y quiero utilizar el móvil» (A 23).

Los otros participantes señalan algunos de los factores que les impiden sentarse en la primera fila. La alumna A16 argumenta que la pizarra «está demasiado cerca», el A19 comenta que hay muy poca distancia entre la primera fila y el proyector, lo que le obliga «[...] alzar la cabeza haciendo que mi cuello se resienta». En cambio, hay 4 alumnos que han manifestado que prefieren mantener más distancia entre el profesor y ellos. El A18 incluso habla de la incomodidad y comenta que «[...] demasiada cercanía al profesor [...] no permite actuar igual. El A20 señala que «[...] vivo las situaciones comunicativas de forma más cómoda cuando hay un mínimo de espacio propio no

“invadible”». El participante A21 comenta que «No me importa sentarme en primera fila, pero prefiero que haya algo más de espacio entre el profesor y yo durante la clase, [...] a partir de la segunda fila» y el A26 dice que «Es una distancia prudente. En primera fila se destaca y en última también. No necesito hacerme ver para mejorar mi puntuación. Aunque la presencia en la primera fila ayuda y mucho».

Resultados pregunta 6: «Si la respuesta es negativa a la pregunta anterior, ¿por qué? y ¿cómo o dónde tendría que estar la pantalla?»

Esta pregunta va enlazada con la número 5 en la que se les pide a los alumnos contestar si la posición de la pantalla en el aula es adecuada y cómoda para la comprensión de la información. En 18 ocasiones los alumnos han respondido que «Sí» es adecuada, no obstante, otros 7 estudiantes han señalado algunos factores por los que no les parece una disposición adecuada. La participante A3 responde a la pregunta que para el aula 422 la disposición de la pantalla es cómoda pero «No siempre es así». La participante A1 comenta que la disposición céntrica de la pantalla hace que «[...] siempre tenemos que pasar la cortina, ya que el sol dificulta la visión de esta» y la A10 también contesta en la misma línea «[...] siempre refleja mucho la luz natural y también artificial [...] no se ve bien desde todo el aula. Además en las primeras filas resulta incómoda porque está demasiado cerca y hay que levantar la cabeza».

Resultados pregunta 8: «Si la respuesta es negativa a la pregunta anterior, diga por favor, ¿qué distribución, en su opinión, debería tener el mobiliario del aula para la clase magistral y para la clase de prácticas (para el debate y para el trabajo en grupo)?» Esta pregunta va en relación a la pregunta 7 sobre si «la distribución del mobiliario del aula es adecuada».

En este caso varios estudiantes comentan que «Las mesas deberían situarse en forma de círculo o rectángulo, de modo que todos nos viéramos sin tener que girar la cabeza» (A1). La estudiante A5 menciona que «La puerta debería estar detrás para no interrumpir al profesor en el caso de que llegues tarde». La A14 comenta que «El principal problema son las mesas y las sillas que son muy incómodas. Hay algunas actividades, o simplemente si necesitas levantarte y salir, todos los compañeros se tienen que levantar para dejarte pasar».

En cuanto a las 3 preguntas extra, hemos podido observar un alto grado de participación, y a continuación compartimos los resultados obtenidos.

Pregunta extra 1: «¿Hace falta que se incluya en la enseñanza alguna asignatura en la que se impartan clases sobre la Comunicación no verbal? ¿En los colegios? ¿En la universidad?»

La mayoría de los estudiantes contestan afirmativamente y además matizan sus respuestas con algunos comentarios:

A1: «Sí, ya que es un ámbito que no se trabaja normalmente en las aulas y puede ayudar a facilitar la comunicación, sobre todo en el ámbito laboral».

A5: «Creo que es necesario tener conocimiento de la pragmática, pero debería enseñarse sobre todo a extranjeros, aunque es interesante conocer como puede afectar la comunicación no verbal».

A8: «Pienso que la comunicación no verbal es tan importante como la verbal, por eso tendrían que impartir alguna asignatura ya en el colegio».

A10: «Sí, es una parte de la comunicación muy importante ya que a veces transmite más información que el propio lenguaje oral y sin embargo, esta no se enseña».

A21: «Sí. Considero muy importante la manera en que se transmite un discurso, por eso creo que debería impartirse una asignatura que ayudase a moldear este tipo de aspecto de la comunicación desde al menos la adolescencia, ya que serviría a los alumnos para desenvolverse con mayor soltura en situaciones reales a las que deberían enfrentarse en el futuro».

A25: «Sí. Es un aprendizaje útil y aplicable a distintos campos».

A26: «Fundamental. Desde los colegios hasta la universidad».

No obstante, también hay algunos alumnos que opinan diferente, por ejemplo:

A23: «No, lo encuentro inútil».

A24: «Quizá, pero no es necesario. Yo creo que se entiende la CNV».

Pregunta extra 2: «¿Esto mejoraría o ayudaría, según su opinión, que la comunicación sea más asertiva y eficaz?»

De los 26 participantes 14 contestan afirmativamente y algunos de ellos añaden:

A1: «En mi opinión esto mejoraría la comunicación en todos los sentidos».

A5: «Sí, ya que las personas podrían entender mejor que se quiere decir».

A8: «Sí, si la comunicación va acompañada de gestos esta es más amena».

A10: «Ayudaría mucho, facilitaría la comunicación y evitaría malentendidos».

A11: «Probablemente sí: a mayor dominio del lenguaje no verbal, mejor resultado y mayor *feedback* con los demás».

A15: «Sí, con la práctica, los alumnos tendrían más fluidez».

A18: «Claramente. Ayudaría a que en un futuro, los estudiantes tengan una CNV más eficaz».

También nos hemos encontrado con un grupo de estudiantes que contestaron con un «no lo sé». Y el resto ha contestado entre un «no» y las siguientes aportaciones:

A9: «Creo que los hablantes saben hallar recursos por sí solos para que la comunicación, la CNV en concreto, sea efectiva».

A13: «Puede ser, depende del sujeto».

A22: «Depende del objeto en cuestión».

A25: «Puede, aunque prima la intención del hablante».

Pregunta extra 3: «¿Hace falta más formación específica (para cada rama de estudios) donde se enseñe la CNV?»

A esta pregunta 7 de los 26 estudiantes han contestado con un «No». La mayoría de participantes respondió afirmativamente, y algunos incluso añadieron estos datos:

A1: «Sí, ya que la CNV es algo que se da en todas las personas y durante toda la vida y es una información muy importante en el acto comunicativo».

A9: «Es interesante que los especialistas en lenguaje y los profesores de L2 conozcan estas cuestiones.»

A10: «Sería una buena asignatura porque en cualquier formación se debe enseñar a comunicar y la CNV es necesaria en todas las ramas».

A21: «Creo que beneficiaría que hubiera más información».

A22: «Desde luego, en hispánicas, sí».

En cuanto a la valoración de la encuesta nos gustaría decir que también ha tenido una muy buena acogida. Las opiniones de los alumnos se repartieron entre «bien», «interesante», «interesante e innovadora», «muy práctica» y «curiosa». También ha habido algunos comentarios como:

A8: «Muy interesante puesto que es un tema que da mucho de sí».

A15: «Ha sido interesante y me ha hecho reflexionar sobre mi CNV».

A26: «Interesante, aunque es un tema de gran complejidad».

El 100% de los alumnos manifestaron su comodidad con las preguntas planteadas en la encuesta. En cuanto a la pregunta si ha habido algo que les haya sorprendido, 4 alumnos matizaron que les ha sorprendido:

A6: «El tema de la encuesta».

A8: «Sí, [la pregunta número] 9».

A11: «Las preguntas sobre el mobiliario de las aulas, porque no me había parado a pensar en ello».

A18: «Las preguntas relacionadas con las filas de clase».

Respecto a si les parece bien que se haga este tipo de encuestas todos han contestado afirmativamente y algunos añaden:

A8: «Si, pienso que siempre va bien saber la opinión de los alumnos sobre estos temas».

A9: «Fomentan un estudio, por tanto, me parece bien».

Y, finalmente, a la última pregunta sobre la valoración de la encuesta, donde se les pregunta si se han sentido molestos con el contenido del cuestionario, todos los estudiantes respondieron con un «No» (hay 3 alumnos que no contestaron).

A partir de esta primera experiencia investigadora hemos llegado a la conclusión que tanto los profesores como los alumnos valoran la importancia de la CNV no solo en el ámbito académico sino también en el personal y en el profesional. Además, los resultados de las encuestas ponen de manifiesto el nivel de conciencia de los alumnos y de los profesores sobre su propio comportamiento no verbal y cómo este influye en su vida universitaria.

III. CONCLUSIONES

Empezamos este trabajo señalando que la motivación principal de realizarlo ha sido la inquietud personal de aprender a reconocer, descifrar y entender la conducta humana en diferentes situaciones. En el proceso de la elaboración del presente proyecto nos hemos dado cuenta de la complejidad de la comunicación humana, donde la CNV es un elemento fundamental y está íntimamente ligada a la comunicación verbal. A medida que hemos ido profundizando en diferentes aspectos de la CNV nos dimos cuenta de su magnitud, por lo que hemos tratado de sintetizar los apartados de este proyecto, ya que profundizar más en cada uno de los elementos no verbales traspasaría el propósito de este trabajo. Para llevarlo a cabo nos hemos apoyado en los trabajos de varios autores, entre los cuales nos gustaría destacar a F. Poyatos, B. L. Birdwhistell, S. Serrano Farrera, M. L. Knapp, E. Forgas Berdet y M. Herrera Rodrigo, G. Hernández Méndez, J. James, S. Schmidt, C. Darwin y D. Soler-Espiauba. La realización del presente proyecto ha sido una experiencia que nos ha permitido acceder a las facetas menos conocidas de las que se compone la CNV.

En la parte teórica, dentro del segundo capítulo titulado «La Comunicación no verbal», hemos abordado desde una perspectiva general lo que se entiende por la CNV para dar a conocer el alcance y la incidencia de la misma en la comunicación humana. A partir de los trabajos de diferentes autores, hemos sintetizado la información para así dar a conocer el desarrollo del estudio de la CNV dentro del marco histórico, el nacimiento del término de la comunicación no verbal y para descubrir algunos autores relevantes en este campo. También hemos hablado sobre la incidencia y la importancia de la CNV en la primera infancia en la que el Paralenguaje y la Kinésica son los principales medios de los que disponen los bebés para comunicarse con su entorno hasta que desarrollan el lenguaje verbal. Además, estos elementos comunicativos son el mecanismo principal de supervivencia de los recién nacidos. Finalmente, hemos reflexionado sobre la importancia e incidencia de la CNV en nuestra vida diaria, ya que nos comunicamos con los demás no solo con nuestro cuerpo y nuestra cara, sino también con otros aspectos imperceptibles que rodean las actividades cotidianas de nuestra vida. Estos son los que revelan nuestra auténtica naturaleza.

En el siguiente capítulo titulado «La estructura triple básica de la comunicación humana», principalmente nos hemos centrado en el trabajo de F. Poyatos, que ha hecho un estudio minucioso de la CNV concibiéndola como una estructura tripartida que está formada por: Lenguaje-Paralenguaje-Kinésica. No obstante, para algunos aspectos del paralenguaje y de la kinésica también hemos acudido a los trabajos de S. Serrano Farrera, M. L. Knapp, E. Forgas Berdet y M. Herrera Rodrigo, G. Hernández Méndez y G. R. Wainwright. Aquí hemos sintetizado diferentes fuentes para poder

ofrecer el panorama más completo posible de todos los aspectos de la CNV y cómo estos influyen en la comunicación humana y en la interacción social entre las personas.

Finalmente, en el capítulo 4 «Otros elementos de la comunicación no verbal», hemos recogido una serie de elementos no verbales que también juegan un papel relevante en la comunicación interpersonal de índole más sutil, que completan el sistema de la CNV.

En la segunda parte del proyecto, la parte práctica, hemos ofrecido los resultados de las encuestas realizadas al profesorado y al alumnado de la Facultad de Letras de la Universitat Rovira i Virgili. Se trata de una primera aproximación no científica a la investigación en el campo de la CNV, ya que no disponemos de conocimientos necesarios de la metodología estadística para elaborar las encuestas y analizar de manera fiable los resultados obtenidos. Aun así los resultados de estas encuestas ponen de relieve que la mayoría de los encuestados consideran relevante la inclusión de la CNV tanto en la enseñanza obligatoria como en las carreras universitarias, ya que los aspectos no verbales ejercen una importante influencia en los procesos de interacción interpersonal y de socialización.

A partir de esta primera experiencia investigadora, hemos llegado a la conclusión que tanto los profesores como los alumnos valoran la importancia de la CNV no solo en el ámbito académico sino también en el personal y en el profesional. Además, los resultados de las encuestas –a pesar de sus deficiencias– ponen de manifiesto el nivel de consciencia de los alumnos y de los profesores sobre su propio comportamiento no verbal y cómo este influye en su vida universitaria.

BIBLIOGRAFÍA

BIRDWHISTELL, R. L. (1979), *El lenguaje de la expresión corporal*, Barcelona: Gustavo Gili.

CUDDY, A., *El lenguaje corporal moldea nuestra identidad*, Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=CtC3BVD8Rb4>, [julio de 2015].

DARWIN, C. (1984), *La expresión de las emociones en los animales y en el hombre*, Madrid: Alianza.

FERRERO, M. I. y MARTÍN, M. (2003), «El lenguaje del docente especializado: indicadores para la observación», Disponible en: http://www.sacom.org.ar/2003_reunion3/actas/MariaInesFerreroyMonicaMartin.pdf, [agosto de 2015].

FORGAS BERDET, E. y HERRERA RODRIGO, M. (2001), «Los componentes no verbales del discurso académico», en *El discurso académico oral. Guía didáctica para la comprensión auditiva y visual de clases magistrales*, Coord. Graciela Vázquez, Madrid, Edinumen: 271-298 .

GARZÓN HUERTAS, E., «Las emociones en la mediación. Conocimiento del lenguaje no verbal como instrumento de trabajo», Disponible en línea: <http://www.mediacion.icav.es/archivos/contenido/741.pdf>, [agosto de 2015].

HERNÁNDEZ MÉNDEZ, G. (2011), «Miradas docentes...percepciones estudiantiles», en *Revista Docencia e Investigación*, nº 2º, 71-87.

HERNÁNDEZ SAMPERI, R. (2003), «Diseños no experimentales de investigación», en *Metodología de la investigación*, Mexico: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.

JAMES, J. (2003), *El lenguaje corporal*, Barcelona: Paidós.

KNAPP, M. L. (1985), *La comunicación no verbal, El cuerpo y el entorno*, Barcelona: Paidós.

POCH OLIVÉ, D. (2001), «Recursos fónicos en la clase magistral», en *El discurso académico oral. Guía didáctica para la comprensión auditiva y visual de clases magistrales*, Coord. Graciela Vázquez, Madrid: Edinumen, 245-269.

POYATOS, F. (1994), *La comunicación no verbal I. Cultura, lenguaje y conversación*, Madrid: Ediciones Istmo.

POYATOS, F. (1994), *La comunicación no verbal II. Paralenguaje, kinésica e interacción*, Madrid: Ediciones Istmo.

SCHMIDT, S.(2013), *Proxémica y comunicación intercultural: la comunicación no verbal en la enseñanza de E/LE*, Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona,

Facultat de Filosofia i Lletres, Departament de Filologia Espanyola, Bellaterra, 3-122.

SERRANO FARRERA, S., (2012), «Comunicación no verbal en la práctica educativa», en *Expresión-comunicación y lenguaje en la práctica educativa*, Barcelona: Octaedro.

SHEHRI, Hamdan 'Ali al (2012), «La necesidad de articular un discurso no verbal y paraverbal coherente en el aula», en *Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, Noviembre 2012.

SOLER-ESPIAUBA, D. (2004-05), «Lo no verbal como un componente más de la lengua», Disponible en http://pcvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/munich_2004-2005/07_soler.pdf, [agosto de 2015].

VV. AA., «Bebé nace hablando-describe el cielo», en *Lecturas complementaras de Psicolingüística y Neurolingüística* (Dossier URV, 2013-14), 287-323.

VV. AA., «La capacidad humana del lenguaje: un ejemplo de discontinuidad evolutiva», en *Lecturas complementaras de Psicolingüística y Neurolingüística* (Dossier URV, 2013-14), 153-181.

WAINWRIGHT, G. R. (1998), *El lenguaje del cuerpo*, Madrid: Ediciones Pirámide.

YouTube: *Los secretos del lenguaje corporal*, Disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=DzHQKi_zY0c, [julio de 2015].

ANEXOS

1. Ejemplos de encuestas

1.1. Encuesta para docentes sobre la comunicación no verbal en el aula

Datos personales

Años de experiencia docente:

- a. - 10
- b. + 10
- c. + 20

Edad:

- a. - 40
- b. + 40

Sexo:

- a. hombre
- b. mujer

1. Cuando está en el aula ¿cómo suele dar la clase?

- a. de pie.
- b. sentado/a en la silla detrás de la mesa.
- c. apoyado/a en la mesa.
- d. caminando de un lado al otro.

2. En cuanto a la proxémica, ¿qué distancia mantiene respecto a los alumnos en clase?

- a. la misma a lo largo de toda la sesión.
- b. voy cambiando de distancia.
- c. depende de la atención de los alumnos.

3. Según su opinión, ¿la posición de la pantalla en el aula es adecuada y cómoda para la transmisión de la información?

- a. sí.
- b. no.
- c. no lo sé.

4. Si la respuesta es negativa a la pregunta anterior ¿por qué? y ¿cómo o dónde

tendría que estar la pantalla?

5. Según su opinión, ¿la distribución del mobiliario del aula es adecuada?
 - a. sí, es adecuada y facilita la intercomunicación con el alumnado y la comprensión de lo que se está explicando.
 - b. no, dificulta la intercomunicación y participación de los alumnos en clase.
 - c. no lo sé, no me he planteado esta cuestión.

6. Si la respuesta es negativa a la pregunta anterior, diga por favor, ¿qué distribución, en su opinión, debería tener el mobiliario del aula para la clase magistral y para la clase de prácticas?

7. En sus clases ¿los alumnos ocupan la mesa que eligen ellos o usted es quien les indica adónde se tienen que sentar?
 - a. el alumno es quien elige dónde se va a sentar.
 - b. soy yo quien decide dónde se sentará cada alumno.

8. En sus clases para la realización de prácticas, ¿suele dividir a los alumnos en equipos de trabajo?
 - a. sí, casi siempre las prácticas se hacen en equipo.
 - b. alguna vez.
 - c. no, no se hacen trabajos en equipo en clase.

9. ¿Cómo suele llamar la atención de los alumnos cuando no atienden adecuadamente o hablan en clase?
 - a. verbalmente, solicitando que dejen de hablar.
 - b. subiendo el tono de la voz.
 - c. quedando en silencio.
 - d. cambiando la postura corporal.
 - e. marchando de clase.
 - f. dando golpecitos en la mesa.
 - g. mirando fijamente a las personas que hablan, hasta que se den cuenta de que les estoy mirando.
 - h. invitando a que participen activamente y expliquen a todos sobre lo que están hablando.
 - i. invitando amablemente que sigan la conversación en otro lugar.

10. ¿Es consciente de su lenguaje no verbal, de la gesticulación, de su tono de voz y

del ritmo del discurso cuando está dando la clase?

- a. sí.
- b. no.
- c. no lo sé.

11. ¿Alguna vez se ha grabado para ver su gestualidad en un acto comunicativo?

- a. sí.
- b. no.

12. ¿Estaría dispuesto/a a ser grabado/a?

- a. sí.
- b. no.
- c. no lo sé.

13. En el caso de no recibir el *feedback* deseado de los alumnos ¿modifica su discurso?

- a. sí.
- b. a menudo.
- c. depende de la situación.
- d. a veces.
- e. no.

14. En el caso de contestar afirmativamente a la pregunta anterior ¿podría explicar brevemente cómo suele actuar en la situación mencionada?

15. ¿Es consciente de la información que le aportan los alumnos a través de su lenguaje no verbal en sus clases?

- a. sí.
- b. a menudo.
- c. a veces.
- d. no.
- e. no me he planteado estas cuestiones.

16. ¿En qué elementos de la comunicación no verbal de los alumnos se fija?

- a. su postura.
- b. su tono de voz.
- c. su mirada.
- d. sus gestos.
- e. no es algo que me haya planteado conscientemente.

17. ¿De qué recursos (técnicas) dispone para mediar con las dificultades relacionadas con la ausencia de *feedback* por parte de los alumnos?

18. ¿Tiene alguna preparación específica en el ámbito de la comunicación en general?
¿Y en el campo de la comunicación no verbal o de la pragmática?

19. ¿Le gustaría aprender algunas técnicas, estrategias o dinámicas relacionadas con el uso consciente de la comunicación en general? ¿y sobre la no verbal?

20. ¿Le gustaría hacer algún tipo de aportación o sugerencia para mejorar este cuestionario?

1.2. Encuesta de la entrevista presencial docentes

EN LA ENTREVISTA [/ /]:

PREGUNTA: ¿Le molesta cuando los alumnos se sientan más en las filas de atrás?

¿Cree que esto

dificulta buena transmisión de la información y buena intercomunicación?

RESPUESTA:

PREGUNTA: ¿Hace falta que se incluya en la enseñanza alguna asignatura en la que se impartan clases sobre la Comunicación no verbal? En los colegios? En la universidad?

RESPUESTA:

PREGUNTA: ¿Esto mejoraría o ayudaría , según su opinión, que la comunicación sea más asertiva y eficaz?

RESPUESTA:

PREGUNTA: ¿Hace falta más formación específica donde se enseñe la CNV? (para cada rama de profesión. P. ej.: para el ámbito de la abogacía el tipo de retórica que mejor se le adapte, para el docente, el que sea más propio para esta parcela, etc.).

RESPUESTA:

IMPRESIÓN SOBRE LA ENCUESTA:

1. ¿Qué le ha parecido la encuesta?
2. ¿Se ha sentido cómodo/a con las preguntas planteadas en la encuesta?
3. ¿Ha habido algo que le haya sorprendido?
4. ¿Le parece bien que se haga este tipo de encuestas?
5. ¿Se ha sentido molesto/a que le pregunten este tipo de cosas?

1.3. Encuesta al alumnado sobre la comunicación no verbal en el aula

Datos personales

Edad:

- a. - 20
- b. + 20
- c. + 30
- d. + 40

Sexo:

- a. hombre
- b. mujer

¿Qué tipo de estudios está cursando?

- a. Grado de:
- b. Máster:

¿Qué curso está cursando actualmente?

- a. 1r curso
- b. 2º curso
- c. 3r curso
- d. 4º curso
- e. Máster

1. ¿En qué fila se suele sentar?

- a. en la primera
- b. entre la segunda y la cuarta
- c. en las últimas filas

2. En relación a la pregunta anterior, ¿se suele sentar en la misma fila en general?

- a. sí

- b. no
- c. depende de la asignatura
- d. depende de el/la profesor/a
- e. depende de dónde se sientan mis amigos/as
- f. me es indiferente, me siento donde hay sitio libre
- g. respuesta libre:

3. Si es su caso, ¿qué le impide sentarse en primera fila?

4. ¿Ha pensado alguna vez sobre el efecto producido hacia usted por parte de el/la profesor/a al sentarse en las filas de atrás?

- a. sí
- b. no
- c. no lo sé
- d. no me preocupa

5. Según su opinión, ¿la posición de la pantalla en el aula es adecuada y cómoda para la comprensión de la información?

- a. sí
- b. no
- c. no lo sé

6. Si la respuesta es negativa a la pregunta anterior, ¿por qué? y ¿cómo o dónde tendría que estar la pantalla?

7. Según su opinión, ¿la distribución del mobiliario del aula es adecuada?

- a. sí, es adecuada y facilita la intercomunicación con el profesor y la comprensión de lo que se está explicando
- b. no, dificulta la intercomunicación y la participación de los alumnos en clase
- c. no lo sé, no me he planteado esta cuestión

8. Si la respuesta es negativa a la pregunta anterior, diga por favor, ¿qué distribución, en su opinión, debería tener el mobiliario del aula para la clase magistral y para la clase de prácticas (para el debate y para el trabajo en grupo)?

9. En las clases ¿ocupa la mesa que elige usted o es el/la profesor/a quien indica dónde se tiene que sentar?

- a. soy yo quien elige dónde me voy a sentar

b. el/la profesor/a decide dónde se sentará cada alumno

10. ¿Cómo suele llamar la atención el/la profesor/a cuando los alumnos no atienden adecuadamente o hablan en clase? (Puede marcar más de una opción)

- a. verbalmente, solicitando que dejen de hablar
- b. subiendo el tono de la voz
- c. quedando en silencio
- d. cambiando la postura corporal
- e. marchando de la clase
- f. dando golpecitos en la mesa
- g. mirando fijamente a las personas que hablan, hasta que se den cuenta de que el/la profesor/a les está mirando
- h. invitando a que participen activamente y expliquen a todos sobre lo que están hablando
- i. invitando amablemente que sigan la conversación en otro lugar

11. ¿Es consciente del lenguaje no verbal, de la gesticulación, del tono de la voz y del ritmo del discurso de el/la profesor/a cuando le está impartiendo la clase?

- a. sí
- b. no
- c. a veces
- d. no lo sé

12. Según su opinión, la manera más agradable y la que facilita la comprensión y el seguimiento de la materia en clase es:

- a. cuando el/la profesor/a habla en un tono de voz bajo y lento
- b. cuando el/la profesor/a habla en un tono de voz alto y lento
- c. cuando el/la profesor/a habla en un tono de voz alto y rápido
- d. cuando el/la profesor/a habla en un tono de voz bajo y rápido
- e. cuando el/la profesor/a habla cambiando el tono de la voz y el ritmo del discurso
- f. me es indiferente, no me afecta

13. ¿Alguna vez le han grabado en alguna asignatura para ver su gestualidad en un acto comunicativo?

- a. sí
- b. no

14. ¿Estaría dispuesto/a a ser grabado/a para ver su gesticulación y paralenguaje (el

tono de voz, el ritmo...)?

- a. sí
- b. no
- c. no lo sé
- d. sí, aunque me siento incómodo/a delante de la cámara
- e. no, no me gusta que me graben

15. Según su opinión, si el/la profesor/a no recibe el *feedback* deseado por parte del alumnado ¿suele modificar su discurso?

- a. sí
- b. a menudo
- c. depende de el/la profesor/a
- d. a veces
- e. no

16. ¿Las técnicas que utiliza el/la profesor/a para recuperar el *feedback* suelen ser efectivas?

- a. sí
- b. a menudo
- c. a veces
- d. poco
- e. no
- f. no lo sé

17. ¿Es consciente de la información que le aporta a usted el/la profesor/a a través de su lenguaje no verbal en clases?

- a. sí
- b. a menudo
- c. a veces
- d. no
- e. no me he planteado estas cuestiones

18. ¿Es consciente de la información que aporta usted a el/la profesor/a a través de su lenguaje no verbal en clases?

- a. sí
- b. no
- c. a menudo
- d. a veces

e. no me he planteado estas cuestiones

19. ¿En qué elementos de la comunicación no verbal de los profesores/as se fija?
(Puede marcar más de una opción)

a. su postura

b. su tono de voz

c. su mirada

d. sus gestos

e. no es algo que me haya planteado conscientemente

20. ¿Le gustaría hacer algún tipo de aportación o sugerencia a este cuestionario?

PREGUNTA EXTRA 1: ¿Hace falta que se incluya en la enseñanza alguna asignatura en la que se impartan clases sobre la Comunicación no verbal? ¿En los colegios? ¿En la universidad?

RESPUESTA:

PREGUNTA EXTRA 2: ¿Esto mejoraría o ayudaría , según su opinión, que la comunicación sea más asertiva y eficaz?

RESPUESTA:

PREGUNTA EXTRA 3: ¿Hace falta más formación específica (para cada rama de estudios) donde se enseñe la CNV?

RESPUESTA:

IMPRESIÓN SOBRE LA ENCUESTA:

1. ¿Qué le ha parecido la encuesta?

2. ¿Se ha sentido cómodo/a con las preguntas planteadas en la encuesta?

3. ¿Ha habido algo que le haya sorprendido?

4. ¿Le parece bien que se haga este tipo de encuestas?

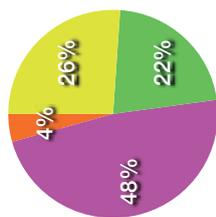
5. ¿Se ha sentido molesto/a que le pregunten este tipo de cosas?

2. Graficos datos demográficos y preguntas cerradas

2.1. Profesorado

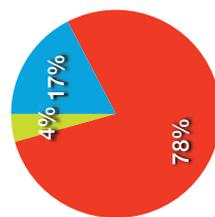
Datos demográficos y preguntas cerradas alumnado

Años de experiencia docente



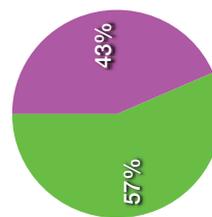
- a. - 10 años
- b. + 10 años
- c. + 20 años
- d. No consta

Edad



- a. - 40 años
- b. + 40 años
- c. No consta

Sexo



- a. Hombre
- b. Mujer

AÑOS DE EXPERIENCIA DOCENTE	PROFESORADO
a. - 10	6
b. + 10	5
c. + 20	11
d. No consta	1

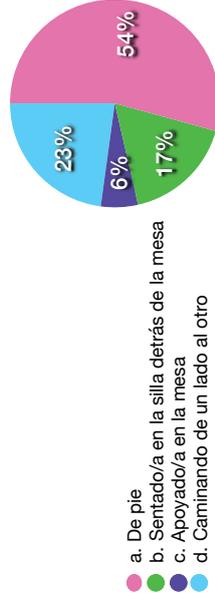
EDAD	PROFESORADO
a. - 40	4
b. + 40	18
c. No consta	1

SEXO	PROFESORADO
a. Hombre	10
b. Mujer	13

1. Cuando está en el aula ¿cómo suele dar la clase?

RESPUESTA	PROFESORADO
a. De pie	19
b. Sentado/a en la silla detrás de la mesa	6
c. Apoyado/a en la mesa	2
d. Caminando de un lado al otro	8

1. Cuando está en el aula ¿cómo suele dar la clase?



- a. De pie
- b. Sentado/a en la silla detrás de la mesa
- c. Apoyado/a en la mesa
- d. Caminando de un lado al otro

2. En cuanto a la proxémica, ¿qué distancia mantiene respecto a los alumnos en clase?

RESPUESTA	PROFESORADO
a. La misma a lo largo de toda la sesión	2
b. Voy cambiando de distancia	13
c. Depende de la atención de los alumnos	10

2. En cuanto a la proxémica, ¿qué distancia mantiene respecto a los alumnos en clase?



- a. La misma a lo largo de toda la sesión
- b. Voy cambiando de distancia
- c. Depende de la atención de los alumnos

3. Según su opinión, ¿la posición de la pantalla en el aula es adecuada y cómoda para la transmisión de la información?

RESPUESTA	PROFESORADO
a. Sí	18
b. No	3
c. No lo sé	0
d. Otros	2

3. Según su opinión, ¿la posición de la pantalla en el aula es adecuada y cómoda para la transmisión de la información?

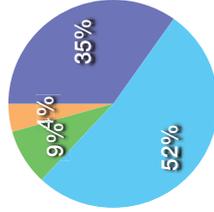


- a. Sí
- b. No
- c. No lo sé
- d. Otros

5. Según su opinión, ¿la disposición del mobiliario del aula es adecuada?

RESPUESTA	PROFESORADO
a. Sí, es adecuada y facilita la intercomunicación con el profesor y la comprensión de lo que se está explicando	8
b. No, dificulta la intercomunicación y la participación de los alumnos en clase	12
c. No lo sé, no me he planteado esta cuestión	2
d. No contesta	1

5. Según su opinión, ¿la disposición del mobiliario del aula es adecuada?

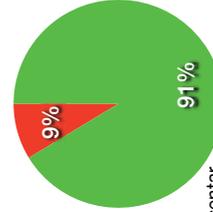


- a. Sí, es adecuada y facilita la intercomunicación con el profesor y la comprensión de lo que se está explicando
- b. No, dificulta la intercomunicación y la participación de los alumnos en clase
- c. No lo sé, no me he planteado esta cuestión
- d. No contesta

7. En sus clases ¿los alumnos ocupan la mesa que eligen ellos o usted es quien les indica adónde se tienen que sentar?

RESPUESTA	PROFESORADO
a. El alumno es quien elige dónde se va a sentar	21
b. Soy yo quien decide dónde se sentará cada alumno	2

7. En sus clases ¿los alumnos ocupan la mesa que eligen ellos o usted es quien les indica adónde se tienen que sentar?

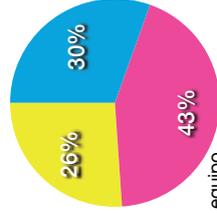


- a. El alumno es quien elige dónde se va a sentar
- b. Soy yo quien decide dónde se sentará cada alumno

8. En sus clases para la realización de prácticas, ¿suele dividir a los alumnos en equipos de trabajo?

RESPUESTA	PROFESORADO
a. Sí, casi siempre las prácticas se hacen en equipo	7
b. Alguna vez	10
c. No, no se hacen trabajos en equipo en clase	6

8. En sus clases para la realización de prácticas, ¿suele dividir a los alumnos en equipos de trabajo?

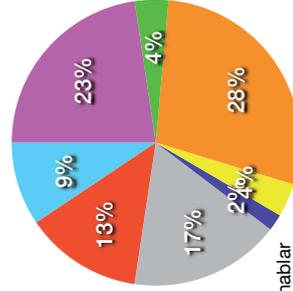


- a. Sí, casi siempre las prácticas se hacen en equipo
- b. Alguna vez
- c. No, no se hacen trabajos en equipo en clase

9. ¿Cómo suele llamar la atención de los alumnos cuando no atienden adecuadamente o hablan en clase?

RESPUESTA	PROFESORADO
a. Verbalmente, solicitando que dejen de hablar	12
b. Subiendo el tono de la voz	2
c. Quedando en silencio	15
d. Cambiando la postura corporal	2
e. Marchando de clase	0
f. Dando golpecitos en la mesa	1
g. Mirando fijamente a las personas que hablan, hasta que se den cuenta de que les estoy mirando	9
h. Invitando a que participen activamente y expliquen a todos sobre lo que están hablando	7
i. Invitando amablemente que sigan la conversación en otro lugar	5

9. ¿Cómo suele llamar la atención de los alumnos cuando no atienden adecuadamente o hablan en clase?

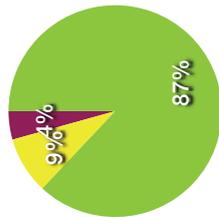


- a. Verbalmente, solicitando que dejen de hablar
- b. Subiendo el tono de la voz
- c. Quedando en silencio
- d. Cambiando la postura corporal
- e. Marchando de clase
- f. Dando golpecitos en la mesa
- g. Mirando fijamente a las personas que hablan, hasta que se den cuenta de que les estoy mirando
- h. Invitando a que participen activamente y expliquen a todos sobre lo que están hablando
- i. Invitando amablemente que sigan la conversación en otro lugar

10. ¿Es consciente de su lenguaje no verbal, de la gesticulación, de su tono de voz y del ritmo del discurso cuando está dando la clase?

RESPUESTA	PROFESORADO
a. Sí	20
b. No	2
c. No lo sé	1

10. ¿Es consciente de su lenguaje no verbal, de la gesticulación, de su tono de voz y del ritmo del discurso cuando está dando la clase?

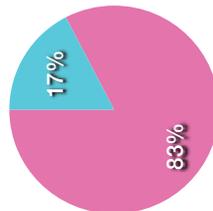


- a. Sí
- b. No
- c. No lo sé

11. ¿Alguna vez se ha grabado para ver su gestualidad en un acto comunicativo?

RESPUESTA	PROFESORADO
a. Sí	4
b. No	19

11. ¿Alguna vez se ha grabado para ver su gestualidad en un acto comunicativo?

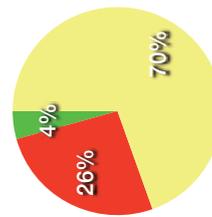


- a. Sí
- b. No

12. ¿Estaría dispuesto/a a ser grabado/a?

RESPUESTA	PROFESORADO
a. Sí	16
b. No	6
c. No lo sé	0
d. No consta	1

12. ¿Estaría dispuesto/a a ser grabado/a?

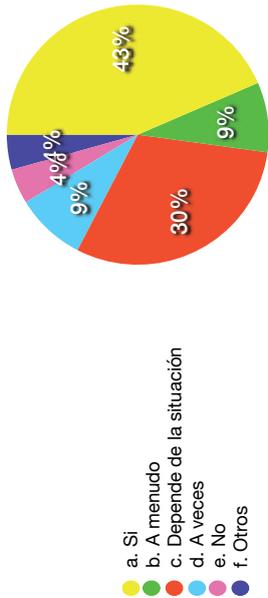


- a. Sí
- b. No
- c. No lo sé
- d. No consta

13. En el caso de no recibir el feedback deseado de los alumnos ¿modifica su discurso?

RESPUESTA	PROFESORADO
a. Si	10
b. A menudo	2
c. Depende de la situación	7
d. A veces	2
e. No	1
f. Otros	1

13. En el caso de no recibir el feedback deseado de los alumnos ¿modifica su discurso?

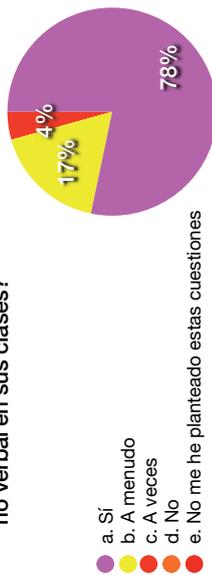


- a. Si
- b. A menudo
- c. Depende de la situación
- d. A veces
- e. No
- f. Otros

15. ¿Es consciente de la información que le aportan los alumnos a través de su lenguaje no verbal en sus clases?

RESPUESTA	PROFESORADO
a. Si	18
b. A menudo	4
c. A veces	1
d. No	0
e. No me he planteado estas cuestiones	0

15. ¿Es consciente de la información que le aportan los alumnos a través de su lenguaje no verbal en sus clases?

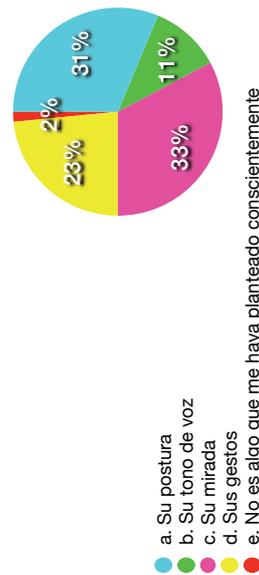


- a. Si
- b. A menudo
- c. A veces
- d. No
- e. No me he planteado estas cuestiones

16. ¿En qué elementos de la comunicación no verbal de los alumnos se fija?

RESPUESTA	PROFESORADO
a. Su postura	20
b. Su tono de voz	7
c. Su mirada	21
d. Sus gestos	15
e. No es algo que me haya planteado conscientemente	1

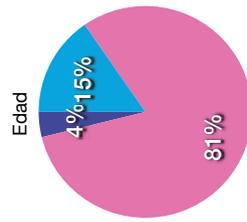
16. ¿En qué elementos de la comunicación no verbal de los alumnos se fija?



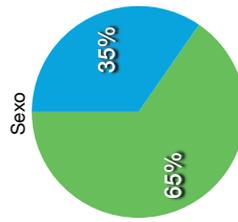
- a. Su postura
- b. Su tono de voz
- c. Su mirada
- d. Sus gestos
- e. No es algo que me haya planteado conscientemente

2.2. Alumnado

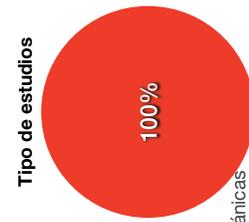
Datos demográficos y preguntas cerradas alumnado



- a. - 20 años
- b. + 20 años
- c. + 30 años
- d. + 40 años



- a. Hombre
- b. Mujer



- a. Grado de Lengua y Literatura Hispánicas
- b. Máster

EDAD	ALUMNADO
a. - 20	4
b. + 20	21
c. + 30	0
d. + 40	1

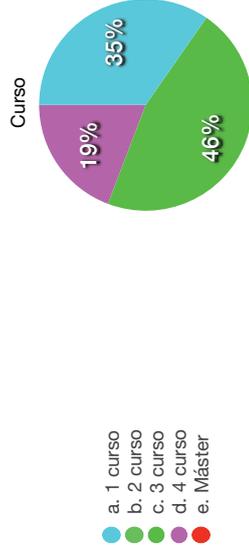
SEXO	ALUMNADO
a. Hombre	9
b. Mujer	17

¿Qué tipo de estudios está cursando?:

TIPO DE ESTUDIOS	ALUMNADO
a. Grado de Lengua y Literatura Hispánicas	26
b. Máster	0

¿Qué curso está cursando actualmente?

CURSO	ALUMNADO
a. 1 curso	9
b. 2 curso	0
c. 3 curso	12
d. 4 curso	5
e. Máster	0

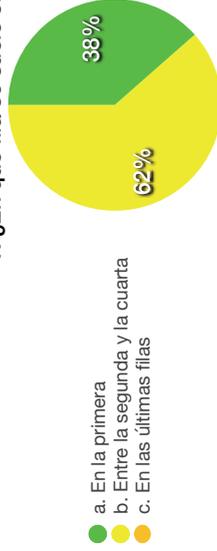


- a. 1 curso
- b. 2 curso
- c. 3 curso
- d. 4 curso
- e. Máster

1. ¿En qué fila se suele sentar?

RESPUESTA	ALUMNADO
a. En la primera	10
b. Entre la segunda y la cuarta	16
c. En las últimas filas	0

1. ¿En qué fila se suele sentar?

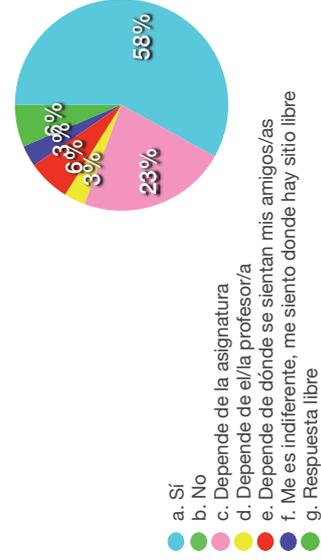


- a. En la primera
- b. Entre la segunda y la cuarta
- c. En las últimas filas

2. En relación a la pregunta anterior, ¿se suele sentar en la misma fila en general?

RESPUESTA	ALUMNADO
a. Sí	18
b. No	0
c. Depende de la asignatura	7
d. Depende de el/la profesor/a	1
e. Depende de dónde se sientan mis amigos/as	2
f. Me es indiferente, me siento donde hay sitio libre	1
g. Respuesta libre	2

2. En relación a la pregunta anterior, ¿se suele sentar en la misma fila en general?

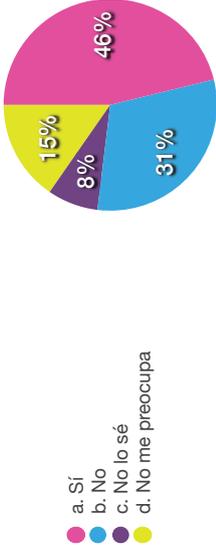


- a. Sí
- b. No
- c. Depende de la asignatura
- d. Depende de el/la profesor/a
- e. Depende de dónde se sientan mis amigos/as
- f. Me es indiferente, me siento donde hay sitio libre
- g. Respuesta libre

4. ¿Ha pensado alguna vez sobre el efecto producido hacia usted por parte de el/la profesor/a al sentarse en las filas de atrás?

RESPUESTA	ALUMNADO
a. Sí	12
b. No	8
c. No lo sé	2
d. No me preocupa	4

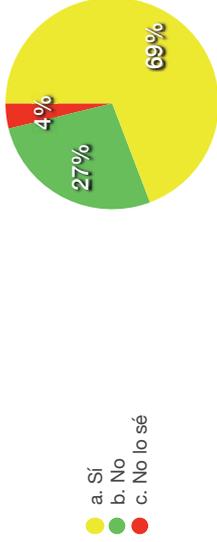
4. ¿Ha pensado alguna vez sobre el efecto producido hacia usted por parte de el/la profesor/a al sentarse en las filas de atrás?



5. Según su opinión, ¿la posición de la pantalla en el aula es adecuada y cómoda para la comprensión de la información?

RESPUESTA	ALUMNADO
a. Sí	18
b. No	7
c. No lo sé	1

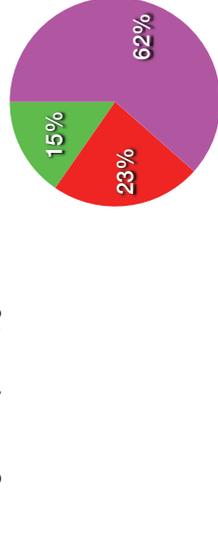
5. Según su opinión, ¿la posición de la pantalla en el aula es adecuada y cómoda para la comprensión de la información?



7. Según su opinión, ¿la distribución del mobiliario del aula es adecuada?

RESPUESTA	ALUMNADO
a. Sí, es adecuada y facilita la intercomunicación con el profesor y la comprensión de lo que se está explicando	16
b. No, dificulta la intercomunicación y la participación de los alumnos en clase	6
c. No lo sé, no me he planteado esta cuestión	4

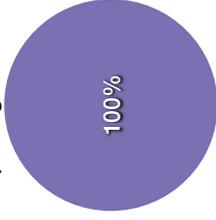
7. Según su opinión, ¿la distribución del mobiliario del aula es adecuada?



a. Sí, es adecuada y facilita la intercomunicación con el profesor y la comprensión de lo que se está explicando
 b. No, dificulta la intercomunicación y la participación de los alumnos en clase
 c. No lo sé, no me he planteado esta cuestión

RESPUESTA	ALUMNADO
a. Soy yo quien elige dónde me voy a sentar	26
b. El/la profesor/a decide dónde se sentará cada alumno	0

9. En las clases ¿ocupa la mesa que elige usted o es el/la profesor/a quien indica dónde se tiene que sentar?

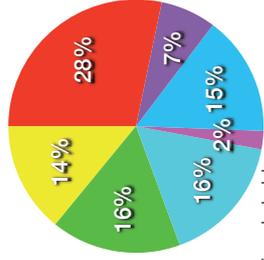


- a. Soy yo quien elige dónde me voy a sentar
- b. El/la profesor/a decide dónde se sentará cada alumno

10. ¿Cómo suele llamar la atención el/la profesor/a cuando los alumnos no atienden adecuadamente o hablan en clase? (Puede marcar más de una opción).

RESPUESTA	ALUMNADO
a. Verbalmente, solicitando que dejen de hablar	24
b. Subiendo el tono de la voz	6
c. Quedando en silencio	13
d. Cambiando la postura corporal	2
e. Marchando de la clase	0
f. Dando golpecitos en la mesa	0
g. Mirando fijamente a las personas que hablan, hasta que se den cuenta de que el/la profesor/a les está mirando	14
h. Invitando a que participen activamente y expliquen a todos sobre lo que están hablando	14
i. Invitando amablemente que sigan la conversación en otro lugar	12

10. ¿Cómo suele llamar la atención el/la profesor/a cuando los alumnos no atienden adecuadamente o hablan en clase? (Puede marcar más de una opción).

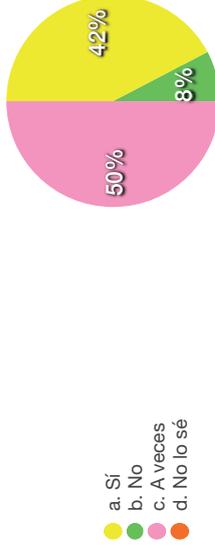


- a. Verbalmente, solicitando que dejen de hablar
- b. Subiendo el tono de la voz
- c. Quedando en silencio
- d. Cambiando la postura corporal
- e. Marchando de la clase
- f. Dando golpecitos en la mesa
- g. Mirando fijamente a las personas que hablan, hasta que se den cuenta de que el/la profesor/a les está mirando
- h. Invitando a que participen activamente y expliquen a todos sobre lo que están hablando
- i. Invitando amablemente que sigan la conversación en otro lugar

11. ¿Es consciente del lenguaje no verbal, de la gesticulación, del tono de la voz y del ritmo de la voz y del ritmo del discurso de el/la profesor/a cuando le está impartiendo la clase?

RESPUESTA	ALUMNADO
a. Sí	11
b. No	2
c. A veces	13
d. No lo sé	0

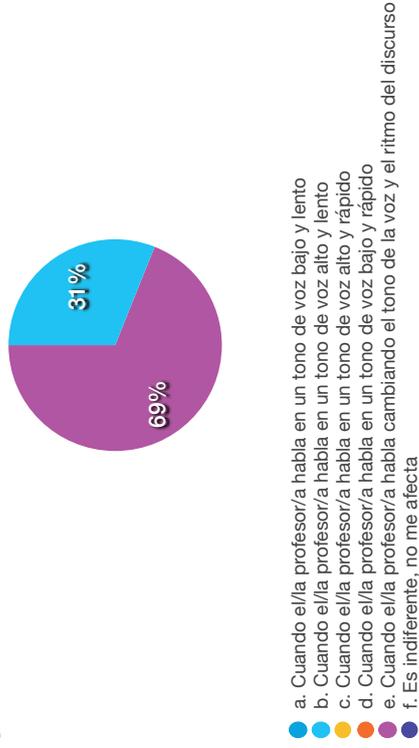
11. ¿Es consciente del lenguaje no verbal, de la gesticulación, del tono de la voz y del ritmo del discurso de el/la profesor/a cuando le está impartiendo la clase?



12. Según su opinión, la manera más agradable y la que facilita la comprensión y el seguimiento de la materia en clase es:

RESPUESTA	ALUMNADO
a. Cuando el/la profesor/a habla en un tono de voz bajo y lento	0
b. Cuando el/la profesor/a habla en un tono de voz alto y lento	9
c. Cuando el/la profesor/a habla en un tono de voz alto y rápido	0
d. Cuando el/la profesor/a habla en un tono de voz bajo y rápido	0
e. Cuando el/la profesor/a habla cambiando el tono de la voz y el ritmo del discurso	20
f. Es indiferente, no me afecta	0

12. Según su opinión, la manera más agradable y la que facilita la comprensión y el seguimiento de la materia en clase es:



13. ¿Alguna vez le han grabado en alguna asignatura para ver su gestualidad en un acto comunicativo?

RESPUESTA	ALUMNADO
a. Sí	11
b. No	15

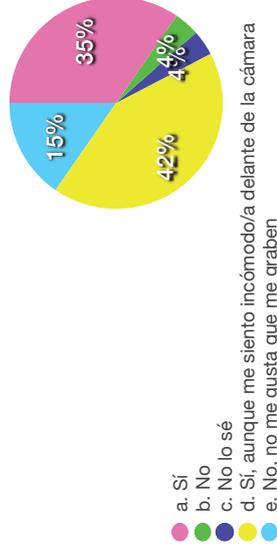
13. ¿Alguna vez le han grabado en alguna asignatura para ver su gestualidad en un acto comunicativo?



14. ¿Estaría dispuesto/a a ser grabado/a para ver su gesticulación y paralenguaje (el tono de voz, el ritmo...)?

RESPUESTA	ALUMNADO
a. Sí	9
b. No	1
c. No lo sé	1
d. Sí, aunque me siento incómodo/a delante de la cámara	11
e. No, no me gusta que me graben	4

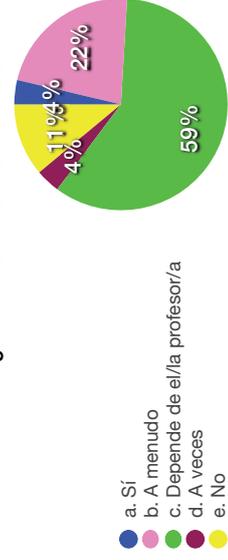
14. ¿Estaría dispuesto/a a ser grabado/a para ver su gesticulación y paralenguaje (el tono de voz, el ritmo...)?



15. Según su opinión, si el/la profesor/a no recibe el feedback deseado por parte del alumnado ¿suele modificar su discurso?

RESPUESTA	ALUMNADO
a. Sí	1
b. A menudo	6
c. Depende de el/la profesor/a	16
d. A veces	1
e. No	3

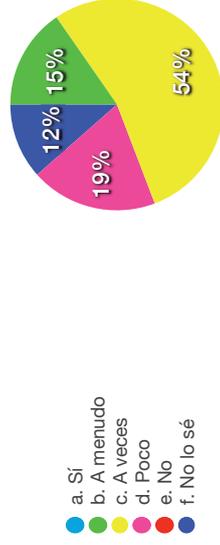
15. Según su opinión, si el/la profesor/a no recibe el feedback deseado por parte del alumnado ¿suele modificar su discurso?



16. ¿Las técnicas que utiliza el/la profesor/a para recuperar el feedback suelen ser efectivas?

RESPUESTA	ALUMNADO
a. Sí	0
b. A menudo	4
c. A veces	14
d. Poco	5
e. No	0
f. No lo sé	3

16. ¿Las técnicas que utiliza el/la profesor/a para recuperar el feedback suelen ser efectivas?

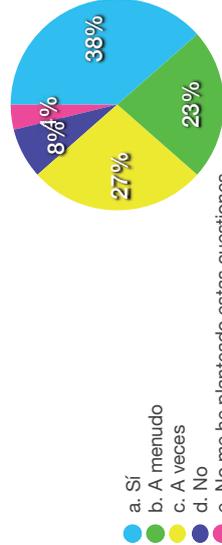


- a. Sí
- b. A menudo
- c. A veces
- d. Poco
- e. No
- f. No lo sé

17. ¿Es consciente de la información que le aporta a usted el/la profesor/a a través de su lenguaje no verbal en clases?

RESPUESTA	ALUMNADO
a. Sí	10
b. A menudo	6
c. A veces	7
d. No	2
e. No me he planteado estas cuestiones	1

17. ¿Es consciente de la información que le aporta a usted el/la profesor/a a través de su lenguaje no verbal en clases?

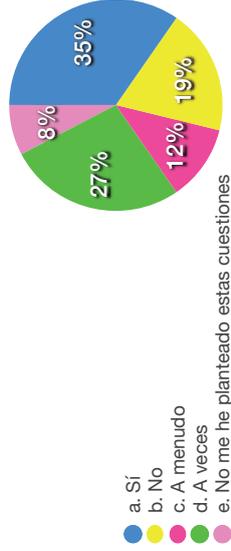


- a. Sí
- b. A menudo
- c. A veces
- d. No
- e. No me he planteado estas cuestiones

18. ¿Es consciente de la información que aporta usted a el/la profesor/a a través de su lenguaje no verbal en clases?

RESPUESTA	ALUMNADO
a. Sí	9
b. No	5
c. A menudo	3
d. A veces	7
e. No me he planteado estas cuestiones	2

18. ¿Es consciente de la información que aporta usted a el/la profesor/a a través de su lenguaje no verbal en clases?



19. ¿En qué elementos de la comunicación no verbal de los profesores/as se fija? (Puede marcar más de una opción).

RESPUESTA	ALUMNADO
a. Su postura	10
b. Su tono de voz	19
c. Su mirada	10
d. Sus gestos	19
e. No es algo que me haya planteado conscientemente	1

19. ¿En qué elementos de la comunicación no verbal de los profesores/as se fija? (Puede marcar más de una opción).

