LOS ELEMENTOS NO VERBALES DEL DISCURSO: PAPEL E IMPORTANCIA EN LAS NEGOCIACIONES COMERCIALES

Maria Lluïsa Sabater
Universitat de Barcelona

Resumen

El punto de partida de las reflexiones sobre el lenguaje no verbal en las negociaciones comerciales fueron los resultados obtenidos en un trabajo de investigación realizado sobre el discurso utilizado por estudiantes francófonos en una simulación de negociación llevada a cabo en el aula. En él se demuestra que la correcta emisión e interpretación de los elementos no verbales del lenguaje son muy importantes para conseguir una comunicación efectiva. Ello nos conduce a afirmar que existen razones sólidas para la inclusión del Componente No Verbal del discurso[i] en las clases de EUP[ii]. En primer lugar, la reflexión en el aula sobre el CNV puede servir para que los alumnos adquieran los códigos de la gestualidad adecuados a la situación de comunicación en la que se encuentran y desarrollen, además, la conciencia lingüística en su proceso de aprendizaje. En segundo lugar, consideramos la importancia del elemento cultural ya que en el campo de la negociación el conocimiento recíproco del CNV permite evitar malentendidos si los interlocutores proceden de culturas con códigos diferentes. Finalmente, proponemos incluir la comunicación no verbal en los criterios de evaluación de las interacciones orales de los aprendientes de EUP. En conclusión, abogamos por la consideración de la multimodalidad que posee el discurso oral y su inclusión del canal no verbal en el diseño de cursos de EUP ya que contribuirá a completar la competencia comunicativa de los estudiantes en su desempeño profesional.

Palabras clave: *discurso profesional, comunicación verbal y no verbal, investigación en el aula, didáctica del EUP, multimodalidad, el elemento cultural del CNV.*

1. Introducción

El trabajo de investigación llevado a cabo como tesis de doctorado, se trata de un análisis pragmático de los intensificadores del discurso oral utilizado por estudiantes francófonos en una simulación de negociación realizada como actividad en la clase de español L2 en l'Ecole Supérieure du Commerce Extérieur en París.

Aunque tradicionalmente el análisis del discurso se ha focalizado en Componente Verbal[iii], se decidió ampliar el campo de investigación al canal no verbal por las razones que desarrollamos a continuación.

Actualmente está asumido por la comunidad científica que la comunicación humana es un fenómeno extremadamente complejo y que no se limita a la expresión verbal de la lengua. Un largo recorrido se ha realizado desde los años 50 en el estudio de la Comunicación No Verbal que se constituye como disciplina con dos antropólogos, Birdwhistell, R.L. (1952, 1970) y Hall, E. (1974). Posteriormente se ha consolidado con numerosas aportaciones como las de Kendon, A. (2000, 2007) y Mc Neill, D. (2000) que han llevado a cabo estudios fundamentales que demuestran la sincronía entre la producción verbal y la no verbal que los trabajos de Condon, W.S. (1976) ya habían puesto de relieve. Estos autores consideran que el CNV hay que entenderlo como parte integrante de la comunicación por lo que, ambos, el CV y el CNV forman parte de un único proceso de producción del enunciado oral.

También en el ámbito hispánico existen estudios en la misma línea. Diversos autores han dedicado estudios a la Comunicación No Verbal en español y todos consideran que los códigos no verbales están estrechamente unidos a los códigos verbales y tienen un papel tan importante en la comunicación que no se pueden estudiar por separado si se quiere entender el fenómeno comunicativo en toda su dimensión: Calsamiglia, H. y Tusón, A. (1999), Llobera, M. (2000), Poyatos, F. (1994, 2004), Payrató, Ll. (2004), Cestero, A. (2006).

Poyatos, F. (1994), un referente en el estudio del CNV, ha realizado una caracterización de los signos no verbales a partir de lo que llama "la estructura triple del discurso" que se compone del **lenguaje verbal** (lo que decimos) **el paralenguaje** (cómo lo decimos: toda modificación de la voz y tipos de voz y las emisiones casi léxicas independientes) y **la cinésica** (cómo nos movemos: los gestos, las maneras y las posturas). A estos elementos se han añadido **la proxémica** (la gestión del espacio) y **la cronémica** (la gestión del tiempo).

Además, en los últimos años, hemos asistido al desarrollo de las nuevas tecnologías que han acelerado el desplazamiento del texto escrito hacia la representación multimodal del conocimiento. Kendon, A. (2007, p. 7) reflexiona sobre el estudio de la interacción oral y afirma que "la aparición de la imagen en las grabaciones demuestra que la interacción oral es multimodal y su estudio ya no se puede limitar a la expresión oral". Se suma a las aportaciones de Kress, G. & Van Leeuwen, T. (2001) y Kress, G. (2010) que proponen un enfoque social y semiótico de la comunicación contemporánea a través de **la multimodalidad**, es decir la interacción de múltiples y simultáneos modos semióticos, entre los que se incluye la gestualidad.

Este fenómeno social tiene un impacto en el aprendizaje de segundas lenguas, y, concretamente, en el del Inglés para Fines Específicos. Royce, T. (2002) apela a los investigadores y a los profesores para que reflexionen y trabajen con el fin de capacitar a los alumnos para desarrollar su competencia comunicativa multimodal, ya que van a evolucionar profesionalmente en un entorno de estas características.

Plastrina, A. F. (2013) afirma que ante la rapidez del cambio del texto impreso a la representación multimodal de la información mediante textos, gráficos, sonido, animación y vídeo, urge una respuesta inmediata por parte de los docentes de lengua. Plastrina describe un interesante trabajo de investigación cualitativa que llevó a cabo con estudiantes de post grado de Patología Clínica de la Facultad de Farmacia en la

universidad de Calabria en el marco del estudio del Inglés para Fines Específicos, con un enfoque semiótico y una pedagogía multimodal. Los estudiantes demostraron su habilidad para crear un vídeo con una plataforma que integra elementos pertenecientes a los cinco sistemas semióticos: lingüísticos, visuales, audio, **gestuales** y espaciales.

Por todo ello, no deja llamar la atención que a pesar de este reconocimiento de los elementos semióticos no verbales como parte integrante del discurso oral, no se haya generado un volumen mucho más importante de investigación y de posterior aplicación a la didáctica sobre la gestualidad en el discurso, concretamente en el discurso profesional en español.

Centrándonos en las negociaciones comerciales, son escasísimos los trabajos sobre el CNV en esta situación de comunicación. Cabe destacar que han sido hechos por una serie de autores escandinavos (Grindsted, A. & Fant, L. 1995; Fant, L. 1992) que han llevado a cabo estudios desde la perspectiva del análisis de la conversación sobre negociaciones realizadas por informantes españoles y latinoamericanos ya sea entre ellos o bien con negociadores de otras nacionalidades. Concretamente, Fant, L. (1989)[iv] ofrece excelentes ejemplos de distintas interpretaciones del CNV en una mesa de negociación entre participantes españoles y suecos, como por ejemplo el significado de la mirada, y llega a las siguientes conclusiones:

> *El interlocutor hispánico, cuando el escandinavo desvía la mirada para ceder temporalmente el turno de palabra, lo interpreta como una falta de atención e incluso algo más grave, como una falta de interés. El interlocutor hispánico, interpreta la mirada directa que le dirige el escandinavo, no como una petición discreta de turno de palabra, su verdadero significado, sino como una demostración de atención y de interés y, por lo tanto, un signo indirecto para que continúe hablando. Un interlocutor escandinavo interpreta la mirada directa que le dirige el hispánico, no como un signo de atención e interés, que es lo que quiere vehicular, sino como una demostración de acercamiento excesivo.* Lars Fant (1989, pp. 263-264)

En el mismo artículo, Fant (1989) se muestra convencido de que aunque la parte cognitiva de la comprensión puede quedar compensada por la empatía generada por un trasfondo cultural divergente, la parte emotiva de la comprensión puede quedar seriamente afectada por los malentendidos provocados por distintos factores conversacionales, entre los cuales tiene gran importancia el CNV. Y añade que la incorporación de estos elementos no verbales, es una importante tarea de la enseñanza de lenguas en el futuro.

Y, efectivamente, como se ha establecido previamente, uno de los objetivos de la presente comunicación consiste en demostrar que la didáctica es uno de los ámbitos de aplicación de los conocimientos sobre el CNV, afirmación que queda confirmada con las referencias explícitas de diferentes autores.

Así, en el ámbito hispánico, Martín Peris, E. *et alii* (2008) afirman que los profesores de lenguas extranjeras tienen que enseñar a sus estudiantes los componentes de la comunicación no verbal y la relación que se establece entre el sistema verbal y el sistema no verbal de comunicación y puesto que estos varían en las diferentes culturas hay que saber reconocerlos para actuar correctamente y establecer una comunicación fluida. Por su parte, Poyatos, F. (2004, p. 58) confirma la importancia del estudio del CNV y opina que lo que debe ofrecerse a los estudiantes de ELE es "una

fluidez verbal y no verbal, expresiva, en su totalidad, y no sólo basada en palabras y estructuras gramaticales". Finalmente, Cestero, A. (1998) argumenta que ahora que se da prioridad absoluta a la competencia comunicativa en la enseñanza de lenguas, hay que tener en cuenta que la comunicación no verbal forma parte de ella y que, por consiguiente, hay que estudiarla para integrarla en el diseño de programas de segundas lenguas.

Existe, pues, un consenso entre los estudiosos del CNV que coinciden en afirmar que no se pueden entender los usos comunicativos sin estudiar los componentes no verbales con la misma atención que los elementos verbales del discurso y que este elemento hay que introducirlo en la didáctica de la L2.

Una vez descrito el marco teórico en el que se inscribe la parte de la investigación dedicada al CNV, exponemos las preguntas de investigación a las que se quería responder mediante el análisis de la transcripción de la negociación.

1. ¿Cuáles son las relaciones entre el canal verbal y el no verbal del discurso en la negociación?
2. ¿El uso que hacen los estudiantes de los dos canales para expresar la intensificación es coherente?
3. ¿Se pueden asociar determinados componentes no verbales con funciones determinadas?
4. ¿El nivel de competencia lingüística es el que determina el mayor o menor uso de la gestualidad o bien existen otros factores que lo provocan?

2. Metodología

Realizaremos primero un resumen de la metodología adoptada para el trabajo de investigación sobre los intensificadores en el discurso de las negociaciones de nuestros estudiantes y, a continuación, el método seguido para extraer conclusiones referentes a los componentes del discurso no verbal y su repercusión en la Didáctica de EUP.

2.1. Metodología del trabajo de investigación

El proyecto de investigación requería un instrumento específico para llevarlo a cabo y el enfoque etnográfico de tipo cualitativo resultó la metodología adecuada. Los autores que han contribuido al desarrollo de esta perspectiva metodológica son muy numerosos por lo que destacamos solamente algunos los que han influenciado nuestro trabajo más directamente: Nunan, D. (1992), Alwright, D. & Bailey, K.M. (1991), Duranti, A.(1997), Van Lier, L. (1998) y Cambra, M. (2003). Nuestro proyecto se amoldaba a la investigación etnográfica basada en las actividades del aula que permite observar y recoger datos de un grupo de forma muy contextualizada.

Siguiendo el método etnográfico de investigación, se realizaron seis grabaciones en vídeo, con grupos de seis estudiantes, de una misma negociación simulada y se hizo una transcripción del mensaje oral de tres de ellas. Se escogió una para su estudio, de una duración de 27 minutos y se obtuvo un Corpus con su correspondiente transcripción y análisis. Después de la observación de la actividad de clase y del

visionado repetido de la interacción, se calibró la gran importancia que tienen los elementos de intensificación en el discurso de la negociación y se decidió centrar el estudio en este fenómeno pragmático al que se incorporó también la transcripción y el análisis de los componentes no verbales de las intensificaciones ya que resultó evidente que era necesario el análisis de los dos canales semióticos de comunicación para obtener una visión completa del sistema de intensificación del discurso de la negociación.

La intensificación, según la interpretación pragmática, es una estrategia comunicativa que introduce el interlocutor en una interacción oral para hacer comprender al receptor cuáles son sus propósitos y también para ejercer una influencia sobre el que recibe el mensaje. Las tácticas que utiliza son a la vez verbales y no verbales y según Briz, A. (2001) como se constata en el análisis de la conversación coloquial los códigos no verbales están en estrecha relación con los códigos verbales que se superponen a éstos e incluso llegan a sustituirlos.

El enfoque del análisis tiene como base la pragmática, la disciplina que estudia el uso de la lengua en función de la relación entre el enunciado, el contexto y los interlocutores e incorpora, además, el CNV. Es por ello va más allá del análisis puramente semántico que asocia de modo automático formas de lengua a recursos de intensificación sin tener en cuenta ni el contexto ni la finalidad de su uso. Nuestro estudio sigue el siguiente proceso para identificar los intensificadores que se usan en la negociación. Primero, se detecta en el discurso una forma que tradicionalmente se considera una intensificación y se interpreta entonces en qué situación exacta se da dentro de la negociación. Se analizan después las estrategias que despliega el interlocutor para realizarla y, finalmente, se establece cuál es su objetivo, con lo que se puede decidir si funciona como una intensificación o no de acuerdo con los principios enumerados de la pragmática.

Para realizar la codificación de la CNV se hizo una adaptación del modelo semiótico de Cerdán, L. y Llobera, M. (1997) basado en la "Triple Estructura Básica" de la comunicación de Poyatos, F. (1983) que recoge informaciones sobre el paralenguaje, la cinésica, la proxémica y, además, la cronémica que permite situar en el tiempo los elementos verbales y no verbales del discurso. Se operó con 40 signos, aprovechando los que coincidían con el modelo y añadiendo los que exigía la realidad de la negociación y que fueron de creación propia tal como queda reflejado en la Figura 1.

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9
Informaciones		Mensaje verbal	Mensaje no verbal					
Número	Fuente	Unidades verbales y Anotaciones paralingüísticas	Cinésica			Proxémica		
Transcripción			Cabeza	manos brazos	Otros	Adaptadores		Movimiento del Cuerpo en el espacio
						Auto	Objeto	
181.	M.	por supuesto \ || pero y luego para el treinta de noviembre | o sea los otros diez mil / || se los pagaríamos | en la primera entrega a sesenta | y en la otra a treinta	asiente sube y baja	"↑☛" 🕴			lápiz	
182.	G.	pues por que no xxx	baja	↑			lápiz	
183.	M.	o sea despues de haber recibido todo : : todo : : lo que falta | todo lo que nos falta-	asiente	↑ »☊»			lápiz	retira

Figura 1. Muestra de transcripción del CV y del CNV

En la parte izquierda de la transcripción se reflejan los mensajes verbales con **anotaciones paralingüísticas** de las que tres, se revelaron como eficaces intensificadores: el tono de voz más marcado, el énfasis y el enunciado en suspenso.

A la derecha aparecen los componentes analizados del lenguaje no verbal, que afectan por una parte al comportamiento **cinésico** (columnas 4, 5, 6) y que indican movimientos de una parte del cuerpo con una finalidad funcional. Debido a la posición sentada de los informantes ante una mesa se reducen a los realizados con la cabeza, en gran cantidad con las manos y los brazos (código de 40 signos) y "otros" que en nuestro caso se reducen a los hombros. Por otra parte, se recogen informaciones sobre el comportamiento **proxémico** (columnas 7, 8, 9), de la relación del cuerpo con el espacio. En la categoría de "auto-adaptadores" observamos el contacto de la mano con la barbilla mientras se habla y la mano plana sobre la rodilla al terminar una intervención, mientras que en la de "objeto-adaptadores" se incluye el contacto con el lápiz o el bolígrafo que cuando se apunta en dirección al interlocutor refuerza lo que se está diciendo oralmente y tiene una función comunicativa. La categoría "movimiento del cuerpo en el espacio" tiene poca variedad de movimientos debido a la posición sentada de los participantes, los movimientos del cuerpo respecto a los otros interlocutores son solamente cuatro: lo adelantan, lo retiran, lo balancean hacia adelante y hacia atrás o bien lo inclinan a la derecha y a la izquierda.

En lo que se refiere a la **cronémica**, la gestión del tiempo, en este modelo de transcripción, cuando aparece una intensificación en el mensaje oral, se realza en gris y si se acompaña de un CNV también se usa el mismo procedimiento, con lo que queda visualmente reproducida la concomitancia de los dos canales de comunicación, si se produce. En la Figura 1 (181) aparece la intensificación "por supuesto" y vemos que, al mismo tiempo M asiente con la cabeza, dirige la mano hacia el interlocutor y lo apunta con el índice (↑☛).

2.2. Método de trabajo para considerar posibles aplicaciones a la Didáctica de EUP.

Por lo que se refiere al método de trabajo adoptado para considerar las posibles repercusiones que el estudio del CNV puede tener en la didáctica de EUP, intervinieron diferentes parámetros.

En primer lugar, una vez obtenido el sistema intensificación que utilizan los estudiantes a partir del análisis pragmático se pasó a contestar las preguntas de investigación que podían proporcionar elementos para decidir si el CNV merecía ser integrado en la didáctica de EFE.

En segundo lugar, se tuvo en cuenta un elemento que fue extremadamente útil: la entrevista de triangulación con los estudiantes. Esta sesión de discusión y reflexión con los participantes en la negociación se llevó a cabo una discusión con ellos, lo que permitió a la profesora calibrar de modo preciso lo que había aportado a los alumnos el hecho de trabajar en clase el CNV de su discurso.

3. Resultados

Procederemos en primer lugar a exponer los resultados obtenidos con el análisis pragmático del discurso de la negociación que conciernen la CNV y su papel en la expresión de la intensificación. Pasaremos luego a tratar los resultados obtenidos en las sesiones de trabajo con los estudiantes.

3.1. Resultados del análisis pragmático

Después de realizar un análisis pragmático del CV y del CNV del discurso de la negociación, fue posible contestar a las preguntas de investigación que se habían formulado.

1. *¿Cuáles son las relaciones entre el canal verbal y el no verbal del discurso en la negociación?*
En el análisis de la transcripción se comprueba que, sin excepciones, no se ha encontrado ningún caso de intensificación verbal que no vaya acompañada de un elemento no verbal y no aparece ninguna intensificación de tipo no verbal aislada del mensaje verbal.

Las muestras de intensificación verbal se acompañan siempre de movimientos cinésicos o de signos proxémicos. Según la fuerza que el interlocutor quiere dar a su mensaje verbal, utiliza desde uno hasta la cinco elementos del CNV como se puede comprobar en la Figura 2, en la que F (320) utiliza a la vez su cabeza, pone los codos sobre la mesa, extiende un brazo y une los dedos apuntando al interlocutor y al mismo tiempo avanza su cuerpo.

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9
Informaciones		Mensaje verbal	Mensaje no verbal					
Número	Fuente	Unidades verbales y Anotaciones paralingüísticas	Cinésica			Proxémica		
Transcripción			Cabeza	manos brazos	Otros	Adaptadores		Mov. Cuerpo en el espacio
						Auto	Objeto	
320.	F.	[PERO VAMOS A COMPRAR] SETENTA MIL UNIDADES es es-	Inclinada hacia adelante	"↥↖ ●" agita la mano con los dedos agrupados				adelanta

Figura 2. Uso de cinco elementos de intensificación con el CNV

2. *¿El uso que hacen los estudiantes del CV y del CNV para expresar la intensificación es coherente?*
A nivel global del discurso de la negociación, medida que se adelanta en la interacción la conflictividad y la tensión aumentan y con ellas las intensificaciones. Se puede observar claramente de manera visual en la transcripción codificada que existe una progresión perfectamente coherente en la aparición del número tanto de elementos verbales como de elementos no verbales.

Por otra parte, a nivel individual, se pudo comprobar que los estudiantes que mejor actúan en la negociación son los que movilizan los dos canales de comunicación de modo coherente, como veremos más adelante. El análisis de este contexto tan concreto demuestra que cuanto mejor construido está el mensaje, más congruente es la

gestualidad que se pone al servicio de lo que se quiere transmitir de un modo equilibrado.

3. ¿Se pueden asociar determinados componentes no verbales con funciones determinadas?

En lo que concierne la unifuncionalidad de los componentes paralingüísticos, solamente hemos encontrado algunos que realizan una misma función y son utilizados con el mismo significado por todos los interlocutores ya que forman parte de su código semiótico. Es decir que todos los participantes utilizan los mismos recursos del CNV para expresar la noción de tiempo, **la deixis, la negación, la duración y la frecuencia, la petición de calma y la expresión del desacuerdo**. Por ejemplo, para visualizar el futuro mueven la mano hacia adelante, para representar la duración mueven la mano horizontalmente con la palma hacia abajo y, como podemos ver en la Figura 3, para reflejar el pasado los interlocutores realizan movimiento de la mano hacia atrás (↺). En cambio, el resto de elementos no verbales son utilizados individualmente y hay que interpretarlos según el contexto, por lo que nos parece arriesgado establecer correspondencias absolutas entre gestos y funciones.

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9
Informaciones		Mensaje verbal	Mensaje no verbal					
Número	Fuente	Unidades verbales y Anotaciones paralingüísticas	Cinésica			Proxémica		
Transcripción			Cabeza	manos brazos	Otros	Adaptadores		Mov. Cuerpo en el espacio
						Auto	Objeto	
110.	F.	los productos se venden por la navidad || o sea durante la period- el periodo de navidad o sea que | lo necesitamos ante- bueno mucho tiempo antes | o sea dos semanas por lo menos / || y : seria ideal un mes | un mes antes || o sea…	zarandea	"↑↕" ⇆ ↺ ↔ ↺ ↧	hombros			

Figura 3. Visualización del pasado

4. ¿El nivel de competencia lingüística es el que determina el mayor o menor uso de la gestualidad o bien existen otros factores que lo provocan?

Se han buscado indicios en el discurso de los estudiantes para comprobar si la buena competencia lingüística de un alumno implica un menor uso de la gestualidad. En la negociación los estudiantes con dominio más avanzado de la lengua no prescinden en absoluto de su gestualidad sino que la utilizan y la controlan para comunicar de una manera completa y adecuada. En la Figura 4 se puede visualizar que M (39), la mejor interlocutora de la negociación, utiliza la gestualidad, de la cual usa tres elementos al mismo tiempo para intensificar una sola palabra, es decir, cuando le conviene, y demuestra una coherencia total entre el CV y el CNV. Por lo tanto, lo que se puede afirmar es que, en nuestro objeto de estudio, la buena competencia lingüística no es ningún obstáculo para la utilización del lenguaje no verbal.

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9
Informaciones		Mensaje verbal	Mensaje no verbal					
Número	Fuente	Unidades verbales y Anotaciones paralingüísticas	Cinésica			Proxémica		
Transcripción			Cabeza	manos brazos	Otros	Adaptadores		Mov. Cuerpo en el espacio
						Auto	Objeto	
39.	M.	pues a ver para empezar || quisieramos primero ver | CUANTOS estampados distintos nos pueden proponer /| ↓porque esta bien lo de cincuenta mil unidades pero: : /	aixeca assenteix inclina	↓ ⇆ "↑↕" ↓△				retira inclina

Figura 4. Coherencia del CV y del CNV

Por otra parte, lo que sí se observa en la negociación es que la falta de una estructura lógica del mensaje oral provoca que los estudiantes aumenten su gestualidad e incluso la exageren. En la Figura 5, F (138) empieza su intervención de un modo bastante coherente pero ya empieza a usar la gestualidad de un modo más intenso, repitiendo la función deíctica "(nosotros) *vamos a"* apuntando a la mano hacia su pecho con los dedos agrupados (●↶). La segunda parte de su mensaje está mal estructurado e intensifica dos elementos: "*GRAN" "ANTES"* con un tono de voz muy alto (intensificación paralingüística) para ambos y puntuando *"ANTES"* con una referencia al pasado (↺) para pasar luego a dar dos fuertes golpes con el anverso de la mano sobre la palma de la otra (⊗⊗), gesto que puede ser considerado como agresivo por la parte contraria. Es decir, que cuando ya no puede construir adecuadamente su mensaje utiliza el CNV como compensación y, en esta situación formal le hace desviarse del registro adecuado.

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9
Informaciones		Mensaje verbal	Mensaje no verbal					
Número	Fuente	Unidades verbales y Anotaciones paralingüísticas	Cinésica			Proxémica		
Transcripción			Cabeza	manos brazos	Otros	Adaptadores		Mov. Cuerpo en el espacio
						Auto	Objeto	
138.	F.	vamos a hacer publicidad | vamos a comunicar sobre esta marc- sobre este producto o sea que | si podeis hacer un GRAN esfuerzo | poneros de acuerdo que : : bueno | no : no : : nos proveen [ANTES y	asiente	"●↶ « "●↶« ↗●" ↘↕ ↶ ↺ ⊗⊗				

Figura 5. La gestualidad como estrategia de compensación

3.2. Resultados de la sesión de trabajo con los estudiantes

En primer lugar tuvo lugar la observación dirigida de las grabaciones en clase y después de haber detectado los errores cometidos tanto en el CV como en el CNV, se realizaron todo tipo de ajustes. Los alumnos participaron activamente y supieron calibrar por sí mismos la mayor parte los elementos de su gestualidad que habrían tenido que evitar o que podían haber expresado de otra forma más adecuada a la formalidad de la situación. Es decir que fueron conscientes del registro que debían adoptar en la situación de comunicación en la que se encontraban.

Por lo que se refiere a la primera pregunta de investigación sobre la relación entre el CV y el CNV, cabe destacar la sorpresa que produjo a los estudiantes el hecho de comprobar el uso constante de los componentes gestuales que hacían todos ellos. Incluso se sintieron algo incómodos ya que en la escuela de comercio se les inculca que cuando hablan en público o cuando interactúan tienen que moderar su gestualidad para tener un comportamiento profesional adecuado.

En la segunda parte de la sesión, se invitó a los alumnos a reflexionar sobre dos puntos del análisis pragmático: la importancia de la coordinación entre el CV y el CNV y del control y la exageración de la gestualidad.

Los aprendientes comprobaron que los interlocutores que saben coordinar adecuadamente el CV y el CNV en sus mensajes son los que destacan por su comunicación fluida y por su habilidad para argumentar.

Por otro lado, detectaron la exageración en el uso de la gestualidad y se dieron cuenta de que muy a menudo la utilizaban los interlocutores que no habían preparado bien la negociación y no sabían qué contestar a las preguntas legítimas del equipo contrario: tuvieron conciencia de que el mensaje mal estructurado y poco claro acarrea a menudo una proliferación innecesaria de gestos que, en realidad, pretende compensar una falta de argumentos.

4. Discusión

Las consideraciones sobre la pertinencia del tratamiento de la CNV en el aula se extienden a cuatro vertientes: el análisis pragmático de la transcripción, la observación la entrevista de triangulación con los estudiantes, el estudio del elemento cultural de la CNV y la posible aplicación a la evaluación de competencias.

4.1. El análisis de la transcripción

Mediante el análisis pragmático de la transcripción, se comprueba en primer lugar que los estudiantes expresan sistemáticamente las estrategias de comunicación mediante los dos canales de comunicación, lo que viene a demostrar las teorías sobre la multimodalidad del discurso y la sincronía absoluta del CV y del CNV. En segundo lugar se hace evidente que la gestión equilibrada y coherente del componente verbal y del no verbal hace que la comunicación sea efectiva y fluida. En tercer lugar, se demuestra que muy pocos son los gestos utilizados por todos los participantes con el mismo significado y, finalmente se pone de relieve que el aumento exagerado de la gestualidad es un elemento que intenta compensar un discurso mal estructurado bien por falta de dominio de la lengua, bien por una preparación insuficiente del contenido.

Creemos que son razones que justifican el tratamiento de la intensificación a nivel no solo del discurso verbal, sino también a nivel no verbal en la clase de español para los negocios para incrementar la capacidad de una comunicación oral eficaz potenciando al máximo la correcta estructuración del mensaje emitido y evitando caer en la tendencia que pretende establecer fórmulas incontestables de asociación entre gestos con determinados rasgos funcionales.

4.2. La observación dirigida de las grabaciones y la discusión sobre el CNV en clase

Los datos proporcionados por el visionado son no solamente una fuente de información muy valiosa para el profesor, sino que, tal como sucedió en el caso estudiado, la discusión que acarrea puede extenderse a varios ámbitos de interés para los alumnos tanto para su proceso de aprendizaje como para su vida profesional.

Efectivamente, por una parte, el trabajo sobre el CNV en el aula nos lleva a otro nivel: hace que el estudiante tome conciencia de que la lengua funciona con dos canales de comunicación a la vez y que para comunicar correctamente no es suficiente dominar los recursos verbales sino que también tiene que saber gestionar los recursos no verbales. La observación dirigida del CNV del discurso puede ser un factor más para que los estudiantes adquieran **la conciencia lingüística en su proceso de aprendizaje.** Es decir, que es uno de los medios para que puedan aumentar la percepción de las estrategias de comunicación que pueden poner en juego para comunicar.

En este caso, como ya hemos mencionado, la reacción ante el visionado de su actuación en la negociación fue de sorpresa, al descubrir que realmente todos ellos utilizaban el CNV. Esta reacción tiene una doble vertiente ya que por un parte observaron que el componente no verbal del discurso tiene una presencia constante y, por otra parte, tomaron conciencia de su propia gestualidad. A nivel didáctico, se hizo observar a los aprendientes que utilizar la gestualidad no es vulgar ni impropio si se sabe controlar y hacer corresponder con el lenguaje verbal.

Fue interesante que los estudiantes observaran la relación que a menudo se establece entre la poca coherencia del discurso y la exageración de la gestualidad. El CNV bien utilizado hace que un discurso lógico y bien construido sea más eficaz pero no consigue que un argumento pobre y mal estructurado llegue mejor al interlocutor.

Por otra parte, al estar la situación de comunicación tan contextualizada en un ámbito profesional, las conclusiones resultaron aplicables a su vida profesional inminente. Tomaron conciencia de que la buena o la mala utilización del canal no verbal tienen repercusiones en la transparencia del mensaje que quieren vehicular y que tiene que llegar de modo preciso y sin equívocos al interlocutor para evitar todo tipo de malentendidos que pueden poner en peligro el éxito de una negociación.

Una vez comprobada la validez de la reflexión sobre el componente no verbal con los estudiantes, pasamos a exponer dos consideraciones que no tuvieron una incidencia directa en el caso estudiado, pero que sí creemos que hay que tener en cuenta al hablar de la CNV. Se trata del componente cultural de la CNV y de su posible función como criterio de evaluación de competencias.

4.3. El componente cultural de la CNV

Como hemos señalado, después de la lectura del trabajo mencionado de Fant y al observar la unifuncionalidad de solamente unos pocos componentes verbales, comprendidos por todos los participantes en la negociación, nos llevó a considerar el

componente cultural de la CNV. Es indudable que tiene un papel importante en la actividad profesional de la negociación que exige tanto la precisión y transparencia del mensaje emitido como la interpretación del mismo. Por lo tanto, el conocimiento de los componentes no verbales del discurso, es imprescindible en una interacción negociadora especialmente si las diferentes partes proceden de culturas que no tienen los mismos códigos en cuanto a la CNV.

Los métodos de negociación internacional que quieren adaptarse de una manera global a interlocutores de diferentes culturas, han tenido que rendirse a la evidencia de que existen reacciones y conductas específicas que se explican por su trasfondo cultural[v]. En el caso de la negociación, según Van Hooft, A., Korzilius, H. (2001) se ha tomado conciencia del hecho de que el desconocimiento de los parámetros culturales de los interlocutores podía conducir a malentendidos de influencia muy negativa.

En la negociación estudiada el componente cultural tiene un papel que no resulta conflictivo en la actuación de los interlocutores. Son de lengua y cultura francesas y por lo tanto, comparten su propio bagaje cultural. Asumimos que los elementos de la gestualidad que utilizan son calcados de los que usan en el contexto cultural en que se hallan inmersos.

Hemos visto como los participantes utilizan movimientos comunes que son comprendidos por todos, para referirse al tiempo y al espacio. Son los mismos que los de su lengua materna y que también utilizamos en nuestro ámbito cultural. Por ejemplo, la monofuncionalidad del gesto "negar" en la negociación, indicando desacuerdo, es explicable por el hecho de que en la cultura de los estudiantes y en buena parte de la cultura europea es el mismo. Pero sabemos que no sucede lo mismo en muchas otras culturas.

Creemos que es necesario que en las clases de EUP con estudiantes de culturas diferentes, al trabajar sobre las negociaciones se lleven a cabo actividades de observación de elementos de la gestualidad que pueden no tener la misma función en su ámbito cultural y que les puede inducir a interpretar erróneamente el mensaje del equipo contrario de negociación. De este modo, se conseguirá que sean conscientes de que en una negociación del ámbito profesional, el hecho de comprender el código no verbal del interlocutor les puede aportar elementos de información sobre el equipo contrario de negociación y, al mismo tiempo, les puede evitar el uso de componentes no verbales que puedan no ser comprendidos en otra cultura.

Además, en el caso del español, hay que tener muy en cuenta que en el mundo hispanófono, los códigos del CNV son diferentes según los países y las áreas culturales en que se emiten y este factor tendría que quedar reflejado en los materiales didácticos destinados a las clases de EUP. Como apunta Pons Borderia, S. (2005), los estudios de pragmática intercultural que analizan diferencias de significados obtenidas de interlocutores de culturas diferentes pero no necesariamente de lenguas diferentes, como es el caso del español y el mosaico de países y culturas que comprende, ofrecen un gran interés para la redacción de materiales didácticos y abren un camino para la enseñanza pragmática de lenguas.

Queremos puntualizar que no estamos defendiendo que se tenga que enseñar a gesticular a los estudiantes. Se trata de que sean capaces de medir la fuerza de los

diferentes recursos de los que pueden disponer y de que tengan la percepción de cuál es el código adecuado de la comunidad de prácticas en la que pueden tener que evolucionar.

4.4. La CNV instrumento de evaluación de competencias

Como hemos ya apuntado, la dimensión semiótica del discurso con sus dos canales de comunicación es un tema poco estudiado en lo que se refiere al discurso profesional y probablemente ha pasado desapercibido en los criterios de evaluación de la competencia oral.

Es interesante observar cómo el MCER (2001) trata la cuestión del lenguaje no verbal. En el Capítulo 4 (p. 86-88) hace referencia al CNV al hablar de las actividades comunicativas de la lengua, añade un apartado sobre la comunicación no verbal y contempla la gestualidad y los elementos del discurso paravebal pero sin referirse al ámbito profesional. En el Capítulo 5 (p. 116) también menciona el CNV como uno de los elementos de la competencia lingüística pero en el capítulo de la evaluación no se encuentra ningún descriptor de competencias de la comunicación no verbal. La impresión general es que el MCER trata el tema de la comunicación no verbal como parte de un sistema de lengua y lo considera como una cuestión reconocida, pero no da pautas para la evaluación de competencias. Parece que deja la cuestión en manos de los usuarios que

> *(...) pueden tener presente, y en su caso, determinar qué comportamientos paraligüísticos de la lengua meta tendrá que reconocer y comprender el alumno, cómo se le capacitará para ello y qué se le exigirá al respecto. (MCER, 2001, 88)*

Creemos que los profesores tendemos a hacer evaluaciones de competencia del lenguaje oral basándonos exclusivamente en el CV estamos convencidos que también tendríamos fijarnos en el CNV para ver si se utiliza de un modo adecuado al registro y si tiene coherencia con el canal oral.

Somos conscientes de que el hecho de añadir otro parámetro al sistema de evaluación que ya cuenta con numerosos criterios para determinar las competencias de los estudiantes comportaría un trabajo suplementario. Ciertamente requeriría una formación del examinador. Pero en los cursos de formación de profesorado se podría introducir en la Didáctica del español para uso profesional un apartado de observación y reflexión sobre la CNV en la interacción de las reuniones de trabajo y las negociaciones sin que supusiera una carga excesiva en el programa.

En todo caso, nos parece que habría que contemplar la posibilidad de incluir el uso de la comunicación no verbal como uno de los criterios para evaluar la eficacia comunicativa en las interacciones de los aprendientes de lengua para uso profesional ya que es un componente integrante de su competencia comunicativa.

5. Conclusión

Con nuestro trabajo hemos obtenido elementos para saber cuál es la capacidad de unos estudiantes francófonos para emplear el lenguaje no verbal de una manera espontánea y cómo los dos canales semióticos de comunicación son indisociables en el discurso de una negociación, lo que justifica la necesidad de la inclusión en el estudio del discurso oral, tanto del CV tradicionalmente analizado, como del CNV. Sería necesario que ambos formaran parte de las tareas de la clase de EUP puesto que su utilización y correcta coordinación contribuyen al incremento de la competencia lingüística de los estudiantes por lo que podría incluirse como un criterio de evaluación de la interacción oral.

La comunicación no verbal es un espacio de comunicación que no se ha tenido suficientemente en cuenta en la didáctica de la lengua para uso profesional. Creemos que este estudio puede contribuir a que los profesores otorguen toda la importancia que tienen que tener los componentes no verbales del discurso mediante la observación dirigida de las negociaciones realizadas en clase con los estudiantes para que se den cuenta de qué componentes tanto verbales como no verbales utilizan y sean conscientes del buen uso y del mal uso que se puede hacer de ellos en una negociación.

Finalmente, se nos presenta como una evidencia es la necesidad de continuar investigando sobre el CNV del discurso. Esta tarea, amplia y compleja tiene que ser tratada en el marco específico del análisis pragmático del discurso profesional al que hemos pretendido contribuir aportando nuevos conocimientos que puedan generar futuros trabajos de investigación.

Notas

[i] En adelante CNV.

[ii] En adelante EUP.

[iii] En adelante CV.

[iv] Los datos empíricos fueron extraídos del corpus "Negotiating in Spain and Scandinavia", un proyecto de investigación llevado a cabo por la Copenhaguen School of Economics y las Universidades de Odense y Estocolmo.

[v] Hall, E. (1966), Hofstede, G. (1999), Trompenaars, F. & Hampden-Turner, C. (1997), Gannon, M. (1994).

Bibliografía

Alwrigt, D. & Bailey, K.M. (1991). *Focus on the Language Classroom*. Cambridge: Cambridge University Press.

Birdwhistell, R. L. (1952). *Introduction to kinesics: An annotation system for analysis of Body motion and gesture.* Washington: Foreign Service Institute, Department of State.

Birdwhistell, R. L. (1970). *Kinesics and Content. Essays on Body Motion Communication.* Filadelfia: University of Pensylvania Press.

Briz, A. (2001). *El español coloquial en la conversación: esbozo de pragmagramática.* Barcelona: Ariel.

Calsamiglia, H. & Tusón, A. (1999). *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel.

Cambra, M. (2003). *Une approche ethnographique de la classe de langue*. Langues et Apprentissage de langues. Paris : Didier.

Cerdán, L. & Llobera, M. (1997). Actuación de los profesores en el aula: desarrollo de un modelo semiótico de transcripción. *Revista española de lingüística aplicada*, 12, 115-140.

Cestero, A. (1998). El estudio de la comunicación no verbal y su aplicación a la enseñanza de lenguas extranjeras. En Benítez, P. (Dir.) *Estudios de comunicación no verbal,* (pp. 7-16). Madrid: Edinumen.

Cestero, A. (2006). La comunicación no verbal y el estudio de su incidencia en fenómenos discursivos como la ironía, ELUA, 20, 57-77.

Condon, W. S. (1976). An Analysis of behavioural organization. *Sign Language Studies,* 13, 258-318.

Consejo de Europa (2001). *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje,enseñanza, evaluación.* Madrid: Instituto Cervantes-Ministerio de Educación Cultura y Deporte, Anaya. Versión electrónica. Consultado el 13 de diciembre de 2017 http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/

Duranti, A. (1997). *Antropología Lingüística.* Madrid: Cambridge University Press.

Fant, L. (1989), Cultural Mismatch in Conversation: Spanish and Scandinavians communicative Behaviour in Negotiation Settings, *Hermes, Journal of Linguistics*, 2, 247-265.

Fant, L. (1992). Scandinavians and Spaniards in Negotiation. En A. Sjören. & L. Janson, (Eds.), *Culture and Management in the field of Ethnology and Business Administration (*pp.125-153). Stockolm: School of Economics, Institute of International Business.

Gannon, M. (1994). *Understanding global cultures*. London: Sage

Grindsted, A. & Fant, L. (1995). Conflict and Consensus in Spanish, vs. Scandinavian Negotiation Interaction. *Hermes, Journal of Linguistics*, 15, 11-141.

Hall, E. (1966). *The Hidden Dimension*. Garden City, New York : Doubleday & Co.

Hall, E. (1974). *Handbook for Proxemic Research.* Washington: Society for the Anthropology of Visual Communication.

Hofstede, G. (1999). *Culturas y Organizaciones. El Software Mental*. Madrid: Alianza Editorial.

Kendon, A. (2007). Some topics in gesture studies. En A. Esposito, M. Bratanic, E. Keller & M. Marinaro (Eds.) *Fundamentals of Verbal and Nonverbal Communication and the Biometric issue* (pp. 3-19). Amsterdam: IOS press

Kress, G. (2010), *Multimodality: A Social Semiotic Approach to Contemporary Communication,* London: Routledge.

Kress, G. & Van Leeuwen, T. *(* 2001*). Multimodal Discourse: The Modes and Media of Contemporary Communication.* London: Arnold.

Llobera, M. (2000), Aspectos semióticos del discurso en la enseñanza de EpFE. Ideaciones y dimensión educativ. En *Actas del I Congreso Internacional de Español para Fines Específicos,* Amsterdam 2000, (pp. 13-33) Ministerio Cultura, Educación y Deporte.

Martín Peris, E. (Dir.) (2008). *Diccionario de términos clave de ELE*. Madrid: SGEL e Instituto Cervantes. Versión electrónica. Versión electrónica. Consultado el 13 de diciembre de 2017, http://cvc.cervantes.es/obref/diccio_ele/

McNeill, D. (Ed.) (2000). *Language and Gesture: Window into Thought and Action.* Cambridge: Cambridge University Press.

Nunan, D. (1992). *Research Methods in Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.

Payrató, LL. (2004). Lingüística i comunicació no verbal: breus apunts introductoris. En Ll. Payrató, N. Alturo & M. Payà, (Eds.) *Les Fronteres del llenguatge : lingüistica i comunicació no verbal.* Actas del Noveno Coloquio lingüístico de la UAB, Barcelona. (pp.13-38). Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias.

Plastrina, A. F. (2013) *Multimodality in English for Specific Purposes: Reconceptualising meaning-making practices.* Revista de Lenguas para Fines Específicos, 19, 372-393.

Pons Borderia, S. (2005). *La enseñanza de la pragmática en la clase de ELE.* Madrid: Arco Libros S.L

Poyatos, F. (1983). *New perspectives in Nonverbal Communication: Studies in Cultural Anthropology, Social Psychology, Linguistics, Literatures and Semiotics.* Oxford/New York: Pergamon Press.

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

Poyatos, F. (2004). Nuevas perspectivas lingüísticas en comunicación no verbal. En En Ll. Payrató, N. Alturo & M. Payà, (Eds.) *Les Fronteres del llenguatge: lingüistica i comunicació no verbal.* Actas del Noveno Coloquio lingüístico de la UAB, Barcelona. (pp. 57-91). Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias.

Royce, T. (2002). Multimodality in the TESOL classroom: Exploring visual-verbal synergy, *TESOL Quarterly*, 36 (2), 191-205.

Trompenaars, F. & Hampden-Turner, C. (1997). *Riding the waves of cultura.* London: Nicholas Brealey publishing.

Van Hooft, A. & Korzilius, H. (2001). La negociación intercultural: Un punto de encuentro. La relación entre uso de la lengua y los valores culturales. Versión electrónica. Consultado el 13 de diciembre de 2017. http://www.ub.edu/filhis/culturele/vanhooft.html

Van Lier, L. (1988). *The classroom and the language learner.* London: Longman.