Universidad de Alcalá

La consideración de la comunicación no verbal en la comunicación intercultural y en la enseñanza de la interpretación

The consideration of non-verbal communication in intercultural communication and in teaching interpretation

非语言交流在跨文化沟通和口译教学中的重要性

2019-2020

Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos

Presentado por:

Dª Ying Luo

Dirigido por:

Dra. Dª Marta Isabel Sánchez Pérez

Alcalá de Henares, a 1 de septiembre de 2020

Agradecimientos

Como siempre, hay numerosas personas a las que debería dar las gracias, aunque aquí sólo pueda mencionar a unas cuantas, ya que la presente tesis no hubiera sido posible sin la colaboración y el apoyo de ellas. De todas maneras, quisiera extenderles mi más sincero y profundo agradecimiento.

A todas aquellas personas, los docentes, estudiantes e intérpretes de los servicios públicos, que han colaborado en las encuestas realizadas para esta tesis. Gracias a vosotros por haberme ofrecido los datos y casos que quería analizar.

A la Universidad de Alcalá y al Grupo FITISPos, por toda la formación de la TISP que me han proporcionado.

A mi tutora, Marta Sánchez Pérez, gran profesora y mejor persona. Muchas gracias por las sugerencias, la dedicación, el apoyo y los ánimos que me ha brindado, los cuales siempre me han guiado durante todo el proceso de la presente investigación, e incluso, por haberme ayudado a corregir los errores sintácticos y gramaticales para que este trabajo se haya realizado con éxito.

A mi profesora particular, María Mellado Parreño, por haberme acompañado en la práctica oral, haberme ayudado a resolver todas las cuestiones de estudio y mejorar mi nivel de español durante mi estancia en España.

A mis amigos, por todos los ánimos que me han brindado en los momentos difíciles y por estar siempre a mi lado.

A mis padres y mis abuelos, por todo lo que me han ofrecido y me han enseñado. Mil gracias por su apoyo y amor incondicional.

A todos: Millones de gracias.

Índice

RESUMEN **1**

1.INTRODUCCIÓN **4**

1.1. Justificación, hipótesis iniciales y objetivos 4

1.2. Estructura 7

MARCO TEÓRICO **9**

2. La comunicación no verbal en la comunicación intercultural **9**

2.1. Comunicación e interculturalidad 9
2.1.1. Definición y elementos de la comunicación 10
2.1.2. Cultura y cultura comunicativa 12
2.1.3. Definición y Caracterización del concepto cultural 15
2.1.4. Comunicación intercultural y competencia comunicativa intercultural 17

2.2. Comunicación no verbal 19
2.2.1. ¿Qué es la comunicación no verbal? 21
2.2.2. Funciones de la comunicación no verbal 21
2.2.3. Taxonomías y elementos constitutivos de la comunicación no verbal 23
2.2.4. Características de la comunicación no verbal 32

2.3. Interpretación de enlace 34
2.3.1. ¿Qué es la interpretación de enlace/interpretación comunitaria? 34
2.3.2. Dificultades a los que se enfrentan los intérpretes en los SSPP 35

3. Importancia de la CNV en la comunicación intercultural y la enseñanza de la interpretación **37**

MARCO EMPÍRICO **40**

4. Marco y propósito de la investigación empírica **40**

4.1. Objetivos e hipótesis de la investigación 40

4.2. Metodología 41
4.2.1. Diseño y enfoque de la investigación 42

4.3. Desarrollo de la investigación 45
4.3.1. Diseño y elaboración de los cuestionarios 45
4.3.2. Distribución y recopilación de los cuestionarios, así como procesamiento de datos 49

5. Muestra de datos y análisis de resultados de encuestas **52**

5.1. Muestra de datos y análisis de resultados del cuestionario para intérpretes chino-español 52

5.2. Muestra de datos y análisis de resultados del cuestionario para estudiantes chino-español 61

5.3. Muestra de datos y análisis breve de preguntas abiertas en el cuestionario para docentes chino-español 69

5.4. Análisis de problemas y casos reales que nos proporcionaron en relación con la comunicación intercultural y la interpretación dentro del ámbito de la CNV 73

6. Propuestas para la mejora de la didáctica de la CNV en la enseñanza-aprendizaje de la interpretación 77
6.1. Objetivos 78
6.2. Contenidos 78
6.3. Metodología y actividades de enseñanza 79
6.4. Algunos puntos importantes a considerar por parte del alumnado en cuanto al aprendizaje de la CNV 80
7. CONCLUSIONES 82
7.1. Hipótesis y objetivos 82
7.2. Contribuciones y limitaciones 86
BIBLIOGRAFÍA 89
ANEXO 1. Cuestionario para intérpretes de los SSPP (chino-español) 98
ANEXO 2. Cuestionario para estudiantes (chino-español) 103
ANEXO 3. Cuestionario para docentes de la interpretación (chino-español) 107

Índice de siglas

CNV: Comunicación no verbal
CV: Comunicación verbal
SSPP: Servicios públicos
ISP: Interpretación en los servicios públicos
TISP: Traducción e interpretación en los servicios públicos

Resumen

Con la cantidad de inmigración de todos los rincones del mundo a España que ha ido aumentando significativamente desde finales del siglo XX, la sociedad española se ha transformado al multilingüismo y la multiculturalidad. La realidad marca la necesidad de adaptarse a esta sociedad heterogénea y, para asegurar los derechos de todos los ciudadanos, contratar a intérpretes en los servicios públicos para que no se den dificultades al acceso a los mismos dependiendo del origen cultural del ciudadano. Sin embargo, la TISP en España aún no está del todo asentada. Resulta evidente que, en lo concerniente a la formación y aptitudes del intérprete en los SSPP, no basta con la capacidad lingüística y las técnicas de interpretación, sino que también debe disponer de muchas más habilidades, como la competencia comunicativa no verbal y la competencia intercultural, puesto que el intérprete desempeña un papel de intermediario entre dos lenguas y culturas distintas.

Como bien sabemos, la realización de cualquier comunicación presencial está compuesta por la comunicación verbal y la comunicación no verbal, entre las cuales existe una relación inseparable e interdependiente. Según investigaciones previas, en la comunicación cara a cara, el 93% de la información transmitida a través de los signos no verbales. En este sentido, los comportamientos no verbales contienen contenidos extremadamente ricos y no se pueden dejar pasar desapercibidos.

La CNV puede ser uno de los factores clave que afecta el resultado de la interpretación y ésta requiere del dominio y la comprensión de una variedad de conocimientos culturales. Por lo cual, este estudio se centra en la necesidad de capacitación y aprendizaje de la CNV en la enseñanza de interpretación para la combinación de idioma chino-español.

Las dos hipótesis iniciales que se plantean: una es la percepción y consideración (en mayor o menor medida) de CNV influye en los resultados de la interpretación en los SSPP, y la otra se propone que la CNV no ocupa en la enseñanza de la comunicación intercultural y de la interpretación en los SSPP el lugar que le corresponde. A fin de dar respuesta a estas hipótesis, en este trabajo se persigue corroborar si el aprendizaje de la CNV facilita u obstaculiza la comunicación intercultural, si el abuso de actos no verbales también puede causar problemas o malentendidos en la interacción comunicativa; seguidamente, haremos algunas observaciones sobre los métodos para potenciar la competencia no verbal e intercultural en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la interpretación.

El objetivo de este estudio es investigar si la CNV ha recibido suficiente atención en la formación de la interpretación, exponer los factores que pueden conllevar a problemas en la comunicación, interacción e interpretación de la información supeditados no solo al factor lingüístico sino también a factores paralingüísticos y extralingüísticos (se refiere al agente cultural, prejuicios sociales y personales y estereotipos que puedan influir), así como recalcar la trascendencia de la CNV para la comunicación intercultural y proporcionar propuestas útiles en la enseñanza de la interpretación chino-español con el fin de mejorar la calidad de la docencia.

Para alcanzar las hipótesis y objetivos que hemos planteado, además de realizar una revisión de la bibliografía publicada en relación a esta cuestión, se ha llevado a cabo un trabajo basado en encuestas dirigidas tanto a intérpretes de los SSPP como a estudiantes y docentes de la interpretación (chino-español).

Por último, los resultados recopilados confirman las hipótesis propuestas, se corrobora la importancia de la CNV para la comunicación intercultural y se proporcionan una serie de propuestas adecuadas para la enseñanza de la interpretación (chino-español). De manera que se forme a futuros profesionales que sean capaces de identificar y gestionar correctamente

los mensajes transmitidos mediante la CNV entre interlocutores pertenecientes a la cultura china y la española.

PALABRAS CLAVE:
Interculturalidad, interpretación, comunicación intercultural, programas de formación en interpretación, comunicación no verbal.

摘要

自二十世纪末以来，随着世界各地移民者到西班牙的人数显著增加，西班牙已变为一个使用多语言和多元文化的社会。现实标志着人们需要适应这个多样化的社会，并要确保所有公民都有在公共服务部门聘用口译员的权利，根据公民的文化背景获得这些服务时没有任何困难。然而，公共服务口笔译在西班牙尚未完全建立。就公共服务领域中口译员的培训和技能而言，由于口译员在两种不同语言和文化之间扮演着中间人的角色，显然光掌握语言能力和口译技巧还不够，他们还必须具备更多的能力，如：非语言交流能力和跨文化能力。

众所周知，任何面对面交流的实现都是由言语交流和非语言交流组成的，两者之间存在着不可分割和相互依存的关系。根据先前的研究，在面对面交流中有 93％的信息是通过非语言符号所传输的。从这个意义上说，非语言行为包含着极为丰富的内容并且不可被忽视。

非语言交流可能是影响口译结果的关键因素之一，口译需要对各种文化知识有所掌握和理解。因此，本研究的重点为在中西口译教学中对非语言交流进行培训和学习的必要性。

本文共提出两个初始假设：一是对非语言交流的感知和考虑或多或少会影响公共服务领域中口译的结果；另一个本文所提出的假设是非语言交流并没有在跨文化交流和公共服务口译教学中占据其应有的位置。为了回应这些假设，该项工作试图证实: 非语言交流的学习是促进了还是阻碍了跨文化交流，非语言行为的滥用是否也会在交流互动中引起沟通问题或误解, 紧接着，我们将提出一些针对于在口译教学过程中提高非语言和跨文化能力的方法并给出一些建议。

该研究的目的是为了调查非语言交流在口译培训中是否已经受到了足够的重视；揭露可能导致信息交流、互动和口译中出现问题的原因，这些因素不仅取决于语言因素，还可能是由于副语言和语言以外的因素（指可能受文化因素、社会和个人的偏见以及刻板印象的影响）；并强调非语言交流在跨文化交流中的重要性，并为中西口译教学提出有用的建议以提高教学质量。

为了达到以上我们所提出的假设和目标，除了对与该问题有关的已出版的文献进行查阅参考外，还对公共服务领域工作的口译员以及中西口译的教师和学生分别进行了问卷调查。

最后，所收集的调查结果证实了前面提出的假设，强调了非语言交流在跨文化沟通中的重要性，并提供一系列适合于中西口译的教学建议，以便培养未来的专业人员具有正确识别和管理在中西文化的对话者之间通过非语言所传递的信息的能力。

关键词：

跨文化，口译，跨文化交流，口译培训方案，非语言交流。

1.Introducción

En esta sección se exponen la justificación del presente trabajo, las hipótesis iniciales y objetivos, así como la estructura de la investigación.

在本节中，将介绍本研究的论据、初始假设和目的以及全文结构。

1.1. Justificación, hipótesis iniciales y objetivos

En 1973, España y la República Popular de China establecieron oficialmente relaciones diplomáticas, marcando la reapertura del canal de inmigración entre China continental y España. La sociedad española se ha transformado al multilingüismo y la multiculturalidad gracias a la llegada de los flujos migratorios. Hasta hoy, han pasado unas décadas, aunque un número importante de los inmigrantes chinos se han asentado en España, a estos ciudadanos les sigue siendo difícil resolver por su cuenta los problemas vitales individuales en muchos ámbitos, especialmente los asuntos relacionados con ámbitos sanitario y administrativo. Con el desarrollo de la sociedad contemporánea, los intercambios y la cooperación entre países en diversos ámbitos se han vuelto cada vez más estrechos y cercanos, por lo que la realidad demuestra una mayor demanda de los intérpretes profesionales en los servicios públicos). No obstante, la interpretación en los servicios públicos (ISP)[1] en España aún no está del todo asentada a diferencia de otros países desarrollados (Suecia, Australia, Estados Unidos y Canadá) en donde se han logrado resultados notables en la implementación de servicios de traducción e interpretación de los servicios públicos.

Parece evidente que, para un intérprete en los SSPP[2], la capacidad lingüística es un factor indispensable con el fin de servir de puente comunicativo. Pero ¿es suficiente dominar las técnicas de traducción e interpretación y la terminología de distintos ámbitos para llevar a cabo con éxito la comunicación intercultural y los trabajos designados? Como bien sabemos, durante el proceso de comunicación intercultural, los interlocutores no solo transmiten información mediante la comunicación del lenguaje, sino también mediante conductas no verbales con contenidos extremadamente ricos. Por ende, otra habilidad imprescindible para los intérpretes, sería disponer de la habilidad de comunicación no verbal (CNV)[3] y tener conciencia de las diferencias y analogías entre la propia cultura y otras culturas, para que se pudieran identificar aspectos que puedan ser causantes de conflictos en las relaciones entre dos culturas, resolver eficazmente los malentendidos culturales y las situaciones conflictivas, así como evitar los prejuicios y falsos estereotipos en cualquier conversación tanto con los usuarios chinos como con los proveedores de los SSPP, en su mayoría de nacionalidad española.

Tomando en consideración estas cuestiones como punto de partida, los objetivos que persigue el presente trabajo buscan dar respuesta a los aspectos señalados a continuación.

Por un lado, pretende investigar si la CNV ha recibido suficiente atención en la enseñanza de la interpretación.

Por otro lado, pretende exponer los factores que pueden dar lugar a problemas en la comunicación, interacción e interpretación de la información supeditados no solo al factor lingüístico sino también a factores paralingüísticos y extralingüísticos (me refiero al agente cultural, prejuicios sociales y personales y estereotipos que puedan influir).

Por último, pretende hacer hincapié en la importancia de la CNV para la comunicación intercultural y proporcionar propuestas útiles en la enseñanza de la interpretación chino-

[1] Léase de ahora en adelante la sigla ISP referida a la interpretación en los servicios públicos.
[2] Léase a partir de ahora la sigla SSPP referida a los servicios públicos.
[3] Léase a partir de ahora CNV referida a la comunicación no verbal.

español para perfeccionar la calidad de la docencia, de modo que se forme a futuros profesionales capaces de identificar y gestionar adecuadamente los mensajes transmitidos a través de la CNV entre interlocutores pertenecientes a la cultura china y la española. Al mismo tiempo, también es con el propósito de que perfeccionen la calidad de cada labor designada al implementar la comunicación intercultural, decidimos realizar el presente trabajo acerca de este problema desde la perspectiva de la mejora de la enseñanza de la ISP, puesto que la habilidad del conocimiento de la CNV se debe formar en el proceso del estudio inicial. Considerando que la CNV puede ser uno de los factores clave que influye en el resultado de la interpretación y que ésta requiere del dominio y la comprensión de una variedad de conocimientos culturales, parece imprescindible investigar la necesidad de capacitación y aprendizaje de la CNV en la enseñanza de la interpretación, en nuestro caso, para la combinación lingüística chino-español.

Por lo que concierne a las hipótesis iniciales que se plantean son:

La primera hipótesis que se plantea es que la percepción y consideración (en mayor o menor medida) de CNV influye en los resultados de la interpretación en los SSPP. La segunda hipótesis que se plantea es que la CNV no ocupa en la enseñanza de la comunicación intercultural y de la interpretación en los SSPP el lugar que le corresponde.

Con el fin de confirmar las dos hipótesis que hemos mencionado se formulan los siguientes subcuestiones suplementarias: i) ¿Ha recibido la CNV atención pertinente en la formación de la interpretación de grado o de posgrado? ii) Si decimos que la CNV es trascendental tanto en la comunicación intercultural como en la interpretación, entonces, ¿Cómo facilita y/u obstaculiza la comunicación intercultural? iii) ¿Están causados los problemas o malentendidos en la comunicación intercultural, además de la capacidad del lenguaje verbal, por el mal uso de los signos no verbales, y/o son el fruto de prejuicios personales y estereotipos asentados? iv) ¿Cómo mejoraría la competencia no verbal e intercultural tanto en el proceso de enseñanza-aprendizaje como en su aplicación profesional? v) ¿Es necesario o no incluir el contenido de la CNV en la formación especializada en la interpretación?

Ahora bien, para alcanzar los objetivos, corroborar las hipótesis y responder las subcuestiones propuestas, no solo nos basamos en los resultados de investigaciones de algunos expertos en CNV y referencias a documentos y publicaciones sobre este tema, sino que también llevaremos a cabo un trabajo basado en encuestas en línea a intérpretes que trabajan en los SSPP, docentes de ISP de combinación de idioma chino-español y estudiantes tanto del máster especializado en traducción e interpretación en los servicios públicos de España como del grado en filología hispánica de China, en el cual aparecen integradas en el plan curricular las asignaturas vinculadas a la interpretación. De esta manera, pretendemos conocer sus puntos de vista acerca de la CNV tanto en la interpretación como en la comunicación intercultural y determinar si es necesario añadir el contenido de la CNV como temario de alguna asignatura.

En cuanto a los resultados que se esperan obtener, nos gustaría poner de manifiesto la trascendencia de la percepción de la CNV en el proceso de la interacción intercultural y la enseñanza de la interpretación, si bien dicha relevancia no solo ha de tomarse en consideración por intérpretes profesionales en los SSPP, sino también por estudiantes de interpretación. Con la consecución de este resultado, se procura alcanzar, por ende, la mejora de la competencia no verbal e intercultural y avanzar en la prevención de la aparición de posibles problemas comunicativos derivados de la no correspondencia de la CNV en interacciones mediadas por un intérprete.

1973 年，中华人民共和国和西班牙正式建立外交关系，标志着中国大陆与西班牙之间的移民通道的重新开启。由于移民潮的到来，西班牙社会已转变为使用多种语言和多种文化的社会。直到今天，已经过去了几十年，尽管有大量的中国移民定

居在西班牙，但这些公民仍然很难自己解决许多方面上的个人生活问题，尤其是与医疗和行政事务相关的问题。随着现代社会的发展，各国之间在各个领域的交流与合作越来越紧密，由此现实表明人们对公共服务专业口译员具有着很大的需求。然而，与其他一些发达国家不同（如瑞典、澳大利亚、美国和加拿大），这些国家在实施公共口笔译服务方面已取得了显著成果，在西班牙公共服务口笔译尚未完全建立。

显然，对于一名公共服务的口译员来说，语言能力是沟通桥梁中必不可少的因素。但掌握笔译和口译的翻译技巧以及不同领域的专业术语就足以成功开展跨文化交流并胜任所分配的工作了吗？众所周知，在跨文化交流的过程中，交谈者不仅通过语言交流来传递信息，而且还通过具有丰富内容的非语言行为来进行信息的传递。因此，对于口译员来说另一个必需的能力是具有非语言交流的能力，并且能够意识到自己的文化和他人文化之间的异同，从而可以找出可能导致两种文化之间产生冲突的原因，有效地解决文化上的误解和冲突情况，并避免在中国用户和公共服务提供者（大多数为西班牙人）进行任何对话时产生偏见和错误的刻板印象。

考虑到这些问题并将其作为出发点，本文的目标旨在对以下所指出的几点给出回应：

一方面，本文致力于调查非语言交流在口译教学中是否受到足够的重视。

另一方面，本文致力于揭露可能导致信息交流、互动和口译中产生问题的原因，这些因素不仅取决于语言因素，而且还取决于副语言和语言外的因素（我指的是可能受到文化因素、社会和个人的偏见以及刻板印象的影响）。

最后，本文旨在强调非语言交流在跨文化交流中的重要性，并为中西口译教学提供有用的建议，以提高教学质量，从而培养未来的专业人员能够正确识别和管理在中国和西班牙文化的对话者之间通过非语言交流所传递的信息。与此同时，也是为了实现跨文化交流时提高每项工作质量。由于非语言交流的知识技能应当在学习初期的过程中进行培养，我们决定从提高公共服务口译教学的角度出发针对这一问题开展该项研究。考虑到非语言交流可能成为影响口译结果的关键因素之一，并且它需要掌握和理解各种文化知识，因此研究非语言交流在口译教学中培训和学习的必要性似乎至关重要，在我们的情况下，是针对中文和西班牙语的翻译教学。

关于开始所提出的假设为：

第一，对非语言交流的感知和考虑或多或少会影响公共服务领域中口译的结果；

第二，非语言交流并没有在跨文化交流和公共服务口译教学中占据其应有的位置。

为了证实我们提到的两个假设，我们还提出了以下补充性的子问题：i）非语言交流在本科生或研究生的口译培训中是否受到了相应的重视？ii）如果我们说非语言交流在跨文化交流和口译中都是至关重要的，那么它是如何促进和/或阻碍跨文化交流的？iii）除口头语言能力外，跨文化交流中的问题或误解是由于非语言符号滥用引起的，和/或是由个人偏见和既定的刻板印象所导致的结果？iv）将如何在教学过程和专业应用中提高非语言和跨文化能力？v）是否有必要将非语言交流的内容纳入口译专业培训中？

然而，为了实现目标、证实假设并回答所提出的子问题，我们不仅要基于一些专家在非语言交流领域的研究结果，并参考有关该主题的文献和出版物，而且我们还将开展在线问卷调查工作，调查对象为在公共服务领域工作的口译员、教授公共服务口译课程的（中西语言结合的）教师以及在西班牙学习公共服务口笔译专业硕士学位的学生和在中国学习西班牙语语言学专业且含有口译课程的本科学位的学生。

通过这种方式，我们企图了解他们对于非语言交流在口译和跨文化交流中的观点和看法，并以此确定是否有必要将非语言的内容作为提纲纳入课程。

至于期望获得的结果，我们想强调非语言交流的感知在跨文化互动和口译教学的过程中的重要性，考虑到这不仅与公共服务的专业口译人员有关，还与口译的学生息息相关。因此，随着该结果的实现，力图非语言和跨文化能力的获得提高，并避免在口译员参与的互动中由于非语言交流的不一致而可能引起的交流问题的这方面取得很大的进展。

1.2. Estructura

En este subapartado se presenta la estructura de esta investigación. El presente trabajo se compone de los siguientes apartados.

La primera parte consiste en el marco teórico que incluye los capítulos 2 y 3. Esta parte servirá como punto de partida de la investigación que constituye la base teórica de esta tesis. Principalmente, se ofrece una breve explicación de qué es la comunicación, qué relación se da entre la comunicación y la cultura, en qué consiste en la CNV y la introducción de la interpretación de enlace o interpretación comunitaria, así como los impedimentos a los que enfrentan los intérpretes en los SSPP. Por último, se explica la transcendencia de la CNV en la comunicación intercultural y la enseñanza de la interpretación.

La segunda parte corresponde al estudio empírico del presente trabajo de investigación que consta de los capítulos 4, 5 y 6. En el capítulo 4 presentaremos la metodología que se emplea en el presente trabajo, explicaremos con detalle el desarrollo de la investigación, tanto elaboración de los cuestionarios como la distribución de los mismos y la recopilación de datos. En el capítulo 5, mostraremos los datos recabados y desglosaremos los resultados de cada encuesta para su posterior análisis. A continuación, de acuerdo con los resultados que se analizan, plantearemos las propuestas didácticas adecuadas para incorporar la CNV en la enseñanza de la interpretación de los SSPP en el capítulo 6. En dicha propuesta se expondrán los objetivos y contenidos para el planteamiento de esta programación, así como las metodologías y actividades de enseñanza sugeridas para llevar al aula, las cuales englobarán los aspectos claves que se habrán de tener en cuenta en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la CNV y los materiales útiles para el alumnado.

En la tercera parte presentaremos las conclusiones que se recogen los resultados de este trabajo, se procede a comprobar las hipótesis y objetivos que se han planteado, se apuntan las contribuciones y limitaciones de este trabajo, así como las futuras líneas de investigación.

Finalmente, en la sección de anexos, adjuntaremos los tres cuestionarios como anexos, es decir, el cuestionario para intérpretes de los SSPP (Anexo 1), para estudiantes (Anexo 2) y para docentes de ISP (Anexo 3).

在本小节中，将介绍该研究的整体结构。 本文包括以下几个部分：

第一部分是理论框架，包括第 2 章和第 3 章。这部分是由本文的理论基础构成的，将作为该研究的出发点。主要简述什么是传播、传播与文化之间存在着什么样的关系、非语言交流是由什么构成的、社区口译的介绍以及在公共服务中口译员们所面临的障碍。最后，解释非语言交流在跨文化沟通和口译教学中的重要性。

第二部分是本研究工作所进行的实证部分，包括第 4、5 和 6 章。在第 4 章中，我们将介绍本文所使用的研究方法，详细的解释本文的研究过程：调查问卷的制作、分发以及数据收集。在第 5 章中，我们将展示所收集到的数据并具体分析每份调查问卷的结果。紧接着，根据分析的结果，我们将在第 6 章中提出适当的教学建议，以将非语言交流的内容纳入公共服务口译教学当中。在这一提案中，将涵盖此项目的教

学目的、教学内容以及适用于课堂的教学方法和活动，其中还包括在非语言交流的教学过程中必须考虑到的关键点以及对学生有用的材料。

第三部分我们将呈现本研究的结论：汇集了本文的调查结果，验证先前所提出的假设和目标，指出该研究的贡献、局限性以及未来的可研究方向。

最后，在附录部分，我们将放入三份不同的调查问卷，即附件 1 为针对公共服务口译员的调查问卷，附件 2 为针对口译课程的学生的调查问卷，附件 3 为针对教授公共服务口译课程的教师的调查问卷。

MARCO TEÓRICO

2. La comunicación no verbal en la comunicación intercultural

2.1. Comunicación e interculturalidad

La comunicación sirve de puente para construir relaciones interpersonales. Desde el momento en que nacemos, los seres humanos comienzan a interactuar, a comunicarse con los demás. Nadie puede sobrevivir sin establecer relaciones interpersonales, sin comunicación.

A medida que la era de la información global se desarrolla, el ritmo del trabajo y de la vida se está acelerando cada día, las personas tienen una mayor necesidad de establecer y fortalecer intercambios comunicativos, la división social del trabajo se está volviendo cada vez más detallada, existe una necesidad urgente de información intercambiable entre diferentes profesiones, etc. Todo esto es inseparable de la comunicación. Las actividades sociales entre personas provenientes de diferentes grupos se han vuelto cada vez más comunes y recurrentes, lo que hace que la comunicación intercultural cobre una mayor importancia.

Se ha sido considerada la comunicación intercultural como un campo de investigación reciente. Dado que Rodrigo (1999: 23) indica que la expresión «comunicación intercultural» apareció por primera vez en el libro *The Silence Language* de Edward T. Hall en 1959, quien es el antropólogo norteamericano, uno de los pioneros de la investigación intercultural.

Hasta los años 70, se fue convirtiendo y consolidando como una disciplina académica en los Estados Unidos. A partir de ese momento, muchos países también se procedieron a la investigación, lo que supone que han hecho un enorme progreso en este campo.

Gudykunst, Ting-Tooney y Chua (1988) plantean que «la comunicación intercultural se refiere a la comunicación interpersonal entre pueblos con diferentes sistemas socioculturales y/o la comunicación entre miembros de diferentes subsistemas (como por ejemplo grupos étnicos) dentro del mismo sistema sociocultural».

De hecho, en la mayoría de los conceptos de comunicación intercultural se concentra en la comunicación interpersonal, no solo en la definición de Gudykunst, Ting-Tooney y Chua.

Vilà (2008: 148) también define la comunicación intercultural como «una forma de comunicación interpersonal donde intervienen personas con unos referentes culturales lo suficientemente diferentes como para que se auto perciban, teniendo que superar algunas barreras personales y/o contextuales para llegar a comunicarse de forma efectiva».

La comunicación intercultural pone énfasis en la relación que van intrínsecamente unidos entre la comunicación y la cultura. En los últimos años se han multiplicado las publicaciones que se han dedicado al estudio de la "comunicación" y la "cultura" desde diferentes perspectivas[4], así que los conceptos de estos dos términos han sido definidos de múltiples y diversas maneras y que trataremos en los apartados siguientes.

[4] Muchas publicaciones se han enfocado en el estudio de la comunicación intercultural desde diferentes perspectivas, como el estudio sobre la relación entre la comunicación y la cultura (Rivadeneira, 1997); el estudio acerca de la aprensión comunicativa intercultural (McCroskey y Neuliep, 1997); el estudio sobre la implicación en la interacción (Cegala, 1989); y el estudio con respecto a la competencia comunicativa intercultural (Chen y Starosta, 2000), etc.

2.1.1. Definición y elementos de la comunicación

La comunicación es, según la teoría de Pasquali (1978: 51-52), «la relación comunitaria humana consistente en la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que asume la sociabilidad del hombre».

Por su parte, Berelson y Steiner (1964) conciben que el acto o proceso de transmisión que generalmente se llama comunicación, consiste en la transmisión de mensajes, ideas, emociones, habilidades, mediante el empleo de signos y palabras.

A pesar de la existencia de diversas definiciones sobre el concepto de comunicación, todas ellas resaltan unos elementos comunes tal y como se pueden apreciar en las siguientes definiciones:

> La comunicación ocurre cuando un organismo (la fuente) codifica una información en señales y pasa a otro organismo (el receptor) que decodifica las señales y es capaz de responder adecuadamente (DeFleur et al., 1992: 10).
>
> La comunicación como el proceso a través del cual una persona o personas y transmiten a otra u otras, y por cualquier procedimiento, mensajes de contenido diverso, utilizando intencionadamente signos dotados de sentido para ambas partes, y por el que se establece una relación que produce unos efectos (Hervás, 1998: 12).
>
> La comunicación consiste en un proceso bilateral de intercambio de información entre al menos dos personas o dos grupos: el emisor transmite el mensaje con un código común, mientras que el receptor recibe la información y comprensión porque la información debe tener una significación para el receptor (Dolan y Martín, 2000).

De las definiciones anteriores se endiente que todas ellas subrayan los siguientes elementos clave: el proceso de transmitir y recibir, personas, señales o códigos comunes, fuente y receptor. Mientras que dejando muy claramente asentado, que el objetivo principal de la comunicación es la transmisión de información de una manera bilateral. El intercambio continuo de papeles entre el emisor y el receptor, cada uno desempeña el rol de emisor cuando se envía el mensaje y el de receptor cuando recibe la respuesta de otra parte de interlocutor. Además, se determina que la comunicación es el proceso mediante el cual dos o más personas se ponen en contacto, intercambiando pensamientos, ideas, sentimientos e información.

Berlo (1969) pone de manifiesto (véase la ilustración 1) que en todo el proceso de comunicación intervienen unos elementos básicos que conciernen a la Fuente (emisor), Código, Mensaje, Canal, Contexto y Receptor que se relacionan del siguiente modo:

- La comunicación empieza con la fuente que es la creadora del mensaje y tiene una intención.
- La persona codificará el contenido de la información que quiera transmitir en un código del lenguaje que contiene signos, señales, gráficos o palabras.
- El canal es la vía por la cual se envía el mensaje y que el receptor capta por los sentidos corporales, lo llamamos la transmisión o medios de comunicación. Esa vía puede ser el medio natural (aire, luz) como el medio técnico empleado (imprenta, ordenador, teléfono, televisión, etc.). En esta sección encontraremos cinco tipos de sentidos humanos que son vista, oído, tacto, olfato, gusto (Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y Formación del Profesorado (España), 2007). Los emisores pueden seleccionar los diferentes canales tanto los verbales como los no verbales para realizar la comunicación de acuerdo con la situación.
- El receptor es la persona o el grupo de personas que recibe el mensaje. Así mismo, debe realizar un proceso de comprensión para decodificarlo e interpretarlo.
- *Feedback*: Sería incompleto el ciclo de comunicación sin respuesta o reacción de la parte receptora. Es decir, el receptor debe dar una retroalimentación al emisor para confirmar la eficacia de la información. Este mecanismo de *feed-back* o

realimentación se recorre hacia atrás a través de cada paso, iniciando así el proceso de comunicación de nuevo.

- Contexto: según Hervás (1998, p.20), el contexto es «el conjunto de datos y circunstancias que condicionan o rodean al mensaje, emisor [...]». La aparición de cualquier tipo de comunicación se basa en un determinado contexto o situación, lo que nos facilita la comprensión de lo que se quiere expresar.

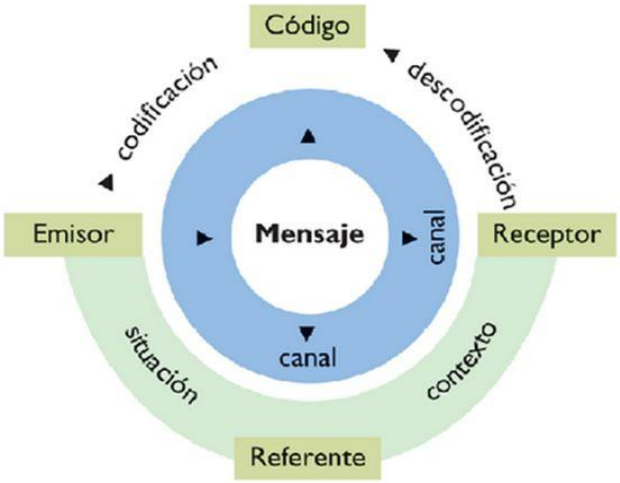

Ilustración 1: Proceso de la comunicación
Fuente: https://slideplayer.es/slide/2346428/

Basándonos en lo anterior, podemos tener conciencia de que la comunicación no solo se trata de la transmisión de información, sino que también implica el proceso de la codificación y la descodificación. Esta cuestión es relevante, como se puede percibir en la ilustración 2, dado que la codificación del emisor y la descodificación del receptor están afectadas por las habilidades de comunicación (escuchar, hablar, leer, escribir, lenguaje no verbal o pensar, etc.), actitudes, conocimientos (previos acerca del tema de conversación), los sistemas sociales y el contexto cultural de la fuente y el receptor.

Como se ha mencionado, la comunicación contiene tantos elementos múltiples y factores, que hacen que sea imposible predecir una respuesta precisa. Puesto que en el proceso de comunicación pueden existir barreras e interferencias que también se deben a estos factores anteriores. Cualquier factor o aspecto que interrumpe la comunicación entre personas que se conoce como la interferencia, lo que influye en el recorrido de la información a través del canal entre la fuente y el receptor. Es muy probable que traigan las consecuencias como malentendidos o errores de comunicación. Como explica Niño (1986: 17) en algunas ocasiones cuando un emisor envía un mensaje a un receptor, pueden suceder tres situaciones que se presentan debido a las interferencias: el mensaje no llegue al receptor, el mensaje llegue distorsionado y el mensaje llegue incompleto.

Por otra parte, cualquier interferencia que sufre la señal durante el proceso de comunicación puede ocurrir en cualquiera de sus elementos (fuente, mensaje, canal y receptor). Por ejemplo, cuando las interferencias presentan en el emisor, según Niño (1986: 18), puede ser afectado por las actitudes negativas (como ser agresivo, desagradable, hostil), el bajo nivel de conocimientos del tema que se va a comunicar e influencia psicológica (temor, miedo o inseguridad para hablar o dificultad para redactar), entre otros.

Ilustración 2: Modelo de comunicación de D. K. Berlo (1969)
Fuente: https://teoriacomunicacion1.wordpress.com/modelos-de-comunicacion/modelo-de-david-k-berlo/

Además, hay que mencionar la indispensabilidad del código común, tanto palabras (comunicación verbal) como señales o signos (comunicación no verbal), en el cual se entienden los interlocutores. Puesto que todo el mundo dispone de una comprensión diferente cuando escuchan algunas palabras o enunciados como parte del mensaje. Con el fin de comprender la forma en que la experiencia personal y todas las acciones le dan a la información un cierto significado, como Castro y Moreno (2006: 16) señalan que «estamos en la posibilidad de elaborar un mensaje solamente mediante los signos que conocemos y solo podemos dar a esos signos el significado que hemos aprendido con respecto a ellos». Es decir, los interlocutores que interactúan cuentan con sistemas de significados compartidos en mayor o menor medida (Vilà, 2012: 225).

En consonancia con lo anterior, la comunicación es una herramienta fundamental entre los seres humanos, al emplear este puente existe un acercamiento que permite a la gente superar cualquier cosa que los separe, no se da comprenderse y compartir lo que son en el momento que mandamos información, sino cuando esta ya ha sido recibida, interpretada y comprendida. Consideramos que merece la pena hacer hincapié en la comunicación es lo que el receptor entiende, no lo que el emisor dice (Adrián, 2019).

2.1.2. Cultura y cultura comunicativa

Antes de ahondar en la cultura comunicativa, sería necesario aclarar qué se entiende por la cultura. Edward B. Tylor, es el pionero de este terreno y enuncia la primera definición de cultura en 1871, en la que planteó un concepto muy amplio que incluye conocimientos, religiones, tradiciones, costumbres y hábitos intrínsecos de los seres humanos dentro de una sociedad.

> La cultura [...] en su sentido etnográfico, es ese todo complejo que comprende conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y cualesquiera otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre en tanto que miembro de la sociedad (Tylor, 1871: 29).

Más adelante, Harris (2011: 4) amplía la definición de Tylor y resume que la cultura es «el conjunto aprendido de tradiciones y estilos de vida, socialmente adquiridos, de los miembros de una sociedad, incluyendo sus modos pautados y repetitivos de pensar, sentir y actuar (es decir, su conducta)».

Lo dicho hasta aquí supone que los antropólogos, en cierto modo, llegan a un consenso que consideran que se trata de un concepto complejo que abarca la combinación de varios campos, tales como político, tradicional y religioso, entre otros. Además, parece obvia que se puede aprender, imitar y enseñar a través de la transmisión de información.

Sin embargo, Geertz (2001: 51-57) indica que la cultura «se comprende mejor no como complejos de esquemas concretos de conducta –costumbres, usanzas, tradiciones, conjuntos de hábitos– como ha ocurrido en general hasta ahora, sino como una serie de mecanismos de control-planes, recetas, fórmulas, reglas, instrucciones [...] que gobiernan la conducta». Sigue explicando con las siguientes palabras «[...] por sistemas de significación históricamente creados en virtud de los cuales formamos, ordenamos, sustentamos y dirigimos nuestras vidas. Y los esquemas culturales son no generales sino específicos».

Es decir, la cultura es como un mecanismo de control por el que todas nuestras acciones, pensamientos y sentimientos están registrado por la cultura, tales como la forma de pensar, hablar y hacer cosas, lo que deberíamos hacer o lo que no, la forma de vestir, e incluso lo que podemos recibir o lo que no, etc.

Consideramos que el concepto de la cultura sigue desarrollando y todavía no existe una definición única y definitiva. Como explica Sánchez (2009: 9) que, los numerosos estudios enfocados en la búsqueda de una definición unívoca del concepto y una delimitación del mismo, pero esta tarea se ha revelado casi imposible, puesto que la cultura no posee unos límites precisos y está en constante evolución. Al mismo tiempo, esta autora indica que las definiciones propuestas acerca de la cultura son diversas en el presente y cita un ejemplo de la investigación de Kroeber y Kluckhohn (1952) para confirmar esta idea:

> Estos dos autores presentaron más de 150 definiciones de cultura clasificadas en seis grupos: a) definiciones descriptivas, b) definiciones históricas, en las que se enfatiza la acumulación de tradiciones; c) definiciones normativas, que hacen referencia a las reglas implícitas y explícitas que rigen las actividades de las personas; d) definiciones psicológicas, que se centran en los aspectos psicológicos del individuo (p.e. aprendizaje, etc.); e) definiciones estructurales, que resaltan la propia organización estructural de la cultura; f) definiciones genéticas, que enfatizan el origen de la cultura, que se puede crear como algo adaptativo al hábitat de los individuos, como resultado de la interacción social, o como consecuencia del proceso creativo humano (citado en Sánchez, 2009: 9-10).

Como hemos visto, la cultura se ha definido de innumerables maneras, lo que muestra que la cultura es un término complejo que engloba muchas cuestiones y se puede emplear en diferentes ámbitos. No es algo inmutable y ahistórico, sino que varía y se modifica con el transcurso del tiempo. Según lo que dice Rodrigo (2000: 1-2), cualquier cultura es dinámica y cambiante. Por ello algunas culturas de sus manifestaciones se conservan, otras modifican y otras desaparecen. «Todo esto sucede por la interacción comunicativa que se produce en el seno de cualquier comunidad de vida». Y este autor sigue explicando otro tema decisivo que es el de la comunicación «la cultura debe su existencia y su permanencia a la comunicación. Así podríamos considerar que es en la interacción comunicativa entre las personas donde, preferentemente, la cultura se manifiesta». De ahí que, existe una relación conectada muy estrecha e indisoluble entre la cultura y la comunicación.

A este respecto, León (2000: 185) enuncia que en «la comunicación se transmiten conocimientos, y su desarrollo es la cultura. A su vez, la cultura implica capacidad de comunicación, que es el primordial ejercicio de la cultura».

Precisamente, Rulicki y Cherny (2007) conciben a la cultura comunicativa como «la cultura de la comunicación está constituida por patrones verbales y no verbales que sirven de guía para relacionarnos», dado que consideran la cultura como un fenómeno cuya esencia es la comunicación. Así que, resumiendo «las culturas gobiernan la vida de sus miembros de manera mucho más profunda e inconsciente de lo que sospechamos, y en este sentido, decimos que existen códigos no-verbales ocultos en la comunicación cotidiana» (Rulicki y Cherny, 2007: 21-26).

En otras palabras, nuestra cultura, la que compartimos con otra persona, está estrechamente ligada a unos signos no verbales y al uso de la misma lengua que hablamos

todos. Como afirma Hall (1966) la cultura se demuestra en el proceso de la interacción comunicativa intercultural.

De acuerdo con Raga (2007: 25-26), la cultura comunicativa se manifiesta básicamente en las maneras de conversar y de interactuar. Además, explica que «los individuos de cada cultura, dependiendo básicamente de factores de organización social, tienen su forma característica de gestualizar, de intercambiar los turnos de palabra, de organizar las conversaciones, de dirigirse a sus interlocutores, de abordar los temas delicados, etc.» (Raga, 2007, 26). Al mismo tiempo, este autor pone de manifiesto que las diferencias de la cultura comunicativa pueden generar muchos problemas graves en la conversación entre individuos de origen distinto. En su investigación se confirma que «la aplicación de distintos patrones comunicativos por parte de los interlocutores de diferentes culturas puede ser el origen de importantes problemas comunicativos; problemas que normalmente se ven agravados por la propia inconsciencia acerca de la diversidad cultural de estos patrones comunicativos» (Raga, 2003: 81-83). No obstante, este no es el único factor que influye en la comunicación entre dos hablantes de diferentes culturas.

En este aspecto, muchos autores[5] han realizado varios estudios con el fin de determinar las diferencias que pueden percibirse en la manera de comunicarse que tienen los diferentes trasfondos culturales. Según Asunción (1986: 184) «entre las variables culturales que han sido identificadas como potencialmente problemáticas en el proceso de comunicación intercultural se encuentran las siguientes: idioma, códigos no verbales, concepción del mundo, rol que se desempeña en las relaciones y patrones de pensamiento».

Sin duda, el idioma es el factor más evidente en la comunicación intercultural interpersonal. Para que dos personas puedan dar y recibir información, en primer lugar, tienen que compartir la misma lengua. Asunción (1986: 185) comenta que el desarrollo de un idioma en el contexto de una cultura particular, necesariamente refleja esa cultura. Además, Sapir y Whorf plantearon la hipótesis en la que el idioma afecta lo que se percibe y cómo se interpreta (Hoijer, 1954), y de acuerdo con Asunción, la hipótesis de Sapir y Whorf ha influido mucho en el pensamiento respecto a la forma cómo se considera el idioma en relación con la cultura.

La concepción del mundo[6] se considera como uno de los mecanismos cognitivos más importantes que afectan la comunicación (Dodd y Garmon, 1981), ya que es la concepción interna de un individuo o una comunidad, por la que se puede reflejar valores, creencias y actitudes, etc. Como explica Asunción (1986: 185-186), la importancia de la concepción mundial en la comunicación intercultural es que «sirve como una pantalla perceptiva para los mensajes recibidos, y también se utiliza como base para interpretar los hechos y las actividades observadas».

Otro factor para considerar en la comunicación intercultural es el papel que se desempeña en las relaciones está relacionado la edad, el sexo, la situación social, el parentesco, el poder, la riqueza y el conocimiento. El comportamiento de cada una de estas relaciones puede variar de una cultura a otra (*ibid.*: 186).

Los patrones del pensamiento se refieren al análisis de la información que proviene de impresiones y experiencias en la vida cotidiana. Es el medio por el que uno trata de poner armonía al mundo que percibe con el mundo empírico (*ibid.*: 186). Normalmente en el proceso de la comunicación, debido a la existencia de diferencias culturales, las personas de orígenes culturales distintos siempre comprenden la información transmitida desde otra cultura en función de sus propios patrones del pensamiento y antecedentes culturales, lo que

[5] Como Samovar y Porter, 1976; Sitaram y Cogdell, 1976; Dodd y Garmon, 1981; Asunción, 1978; Sarbaugh, 1979; Argyle, 1982.

[6] Según Sarbaugh (1979), la concepción del mundo incluye tres dimensiones: el propósito de la vida, la naturaleza de la vida y la relación del hombre con el cosmos (citado en Asunción, 1986: 185).

conduce a una comprensión imprecisa de la información de la otra parte, por otro lado, sería probable provocar malentendidos, prejuicios o estereotipos equivocados.

Entre las variables culturales planteadas que pueden afectar la comunicación, los códigos no verbales que aún no hemos explicado, son precisamente los contenidos principales en los que nos centraremos en el presente trabajo.

Los códigos no verbales juegan un papel importante en la interacción comunicativa intercultural, al igual que el lenguaje, también están influenciados por la cultura. Como dice Asunción (1986: 185) que los efectos de la CNV sobre la conducta comunicativa no son tan fáciles de percibir, «ya que la información transmitida por los signos no verbales suele operar en el nivel de la inconsciencia. Debido a que generalmente se manejan a un nivel inconsciente, tiende a ser mal interpretada y favorecen menos las influencias correctivas». Además, también señala este autor «las conductas especificas no verbales que son simbólicas en una cultura pueden no tener ningún significado en otra, o pueden obtener reacciones diferentes». Por ejemplo, el silencio en China, puede ser una manera para expresar respeto, consentimiento, desaprobación, pensamiento o se encuentra en la reflexión, o solamente expresar una actitud negativa (como uno no quiere participar en una conversación o un tema que no le interesa). La gente china se considera que el silencio es una de las virtudes tradicionales de la nación china, puesto que hay un refrán que nos influye que se trata de 沉默是金 [el silencio es oro]. Esta frase proverbial describe una forma de hacer las cosas, lo cual significa permanecer el silencio, no hablar o expresarse las opiniones a los demás como se quiera, a veces, el silencio es una actitud modesta. Seguramente no existe este significado en la cultura española. De aquí se ven las distancias culturales ente China y España. Además, Raga (2003: 28) pone de manifiesto «la mayor fuente de problemas comunicativos viene del diferente uso de los silencios, solapamientos y continuadores[7] », por lo cual resulta indispensable estudiar y atender estas cuestiones provocadas por diferencias en las conversaciones interculturales. En cuanto a las taxonomías y elementos constitutivos, funciones y características de la CNV, las especificaremos en el apartado 2.2.

De todo lo expuesto anteriormente se entiende que, la cultura tiene cierto impacto en el efecto de la comunicación, para llevar a cabo la comunicación exitosa entre individuos de culturas distintas, se requiere del reconocimiento y comprensión de las diferencias culturales en el acto comunicativo.

2.1.3. Definición y Caracterización del concepto cultural

Después de que hagan Kroeber y Kluckhohn (1952) la recopilación y la revisión de las 164 definiciones, proporcionan la siguiente como una síntesis de todas estas:

> La cultura consiste en patrones de comportamiento, **explícitos e implícitos; adquiridos** y transmitidos mediante símbolos, que constituyen los logros distintivos de los grupos humanos, incluyendo su plasmación en utensilios. El núcleo esencial de la cultura se compone de ideas tradicionales (es decir, históricamente obtenidas y seleccionadas) y, sobre todo, de sus valores asociados[...] (Kroeber y Kluckhohn,1952).

Como se ha mencionado anteriormente, a pesar de que ninguna definición puede ser como definitiva, «algunos conceptos surgen una y otra vez en diversas definiciones y entre ellos están "universales y particulares" y características "explícitas e implícitas"» (Asunción, 1986: 182). Consideramos que el concepto cultural también representa el carácter "adquirido", "aprendido", "compartido" y "heredado". A continuación, haremos un análisis y una explicación detallada sobre cada característica cultural.

[7] Más contenidos detallados sobre solapamientos y continuadores, véase Raga (2003: 27-29).

En primer lugar, la cultura manifiesta la particularidad "universal" y "particular". Según Tylor (1871)[8], el concepto de cultura en el que planteó subrayó el carácter "universal", ya que estaba relacionado con toda aquella costumbre, creencias, arte, moral, derecho, y hábito inherente a la persona dentro de una sociedad. Además, diferentes y múltiples culturas comparten estos rasgos comunes. Sin embargo, comenzando con Boas (1911)[9], nos encontramos con el relativismo cultural que nos permite iniciar al estudio de diferentes culturas, y Boas puso de relieve el carácter particular de cada sociedad, cada cultura en el campo de la diversidad cultural (Luna, 2013: 3-4). Por ejemplo, cada cultura dispone de su idioma particular y los códigos no verbales distintos. Por lo tanto, dado que no existe un punto de vista único, cada cultura debe explicarse en sus propios términos.

En segundo lugar, la cultura cuenta con las características "explícita" y "implícita". Como bien explica Hall (1976) que la cultura se asemeja a un iceberg, y él sugiere que lo que normalmente llamamos "*mind*" es en realidad cultura interna (Paige, 1986: 136). En cierto sentido, puesto que solo se permite percibir una pequeña parte y la parte más importante está oculta que se trata del aspecto implícito de la cultura en la que incluye los patrones recurrentes de conducta, pensamientos, creencias y valores de todos los individuos que integran en nuestra propia cultura, etc. Mientras que la parte explícita se refiere a las costumbres y tradiciones de una cultura. De igual manera, la percepción de los mensajes entre interlocutores también se varía de distintos niveles, se puede ser obvios o ser sutiles.

A continuación, se explican los caracteres "adquirido", "aprendido[10]", "compartido" [11]y "heredado". Teniendo en cuenta de que la cultura interna determina o motiva nuestro comportamiento cultural por concentrarse más a los sentimientos y a las ideas; mientras que la cultura externa es la que interactúa y tiene conflictos con nuestra propia cultura, y puede ser adquirida mediante la observación, educación o instrucción, por lo cual esta parte resulta fácil de aprender y de cambiar (Weaver, 1998: 73). Es decir, la cultura cuenta con el carácter adquirido y aprendido. Decimos que la cultura es socialmente adquirida, ya que se refiere a aquellos conocimientos, habilidades o experiencia que no nacen con instintos genéticos, pero se adquieren a través del aprendizaje.

Además, Bodlye (1994) define la cultura como algo que se transmite de generación en generación a través del aprendizaje; adquirir una cultura, por lo cual, no significa nacer con ella, sino aprender los significados compartidos presentes en la misma, lo que permite de alguna manera pertenecer a ella y poseer una identidad (Rizo y Romeu, 2006: 5). De esta definición no solo nos permite percibir el carácter adquirido y aprendido de la cultura, sino también compartido y heredado de la cultura.

En este sentido, el concepto cultural de Bodlye implica aceptar las diferencias individuales y hace hincapié en que la cultura necesita de la comunicación, por un lado, se permite a las personas armonizar entre sí y al mundo, reconciliar la contradicción entre ellos mismos, con el fin de que puedan existir los seres humanos; por otro lado, las diferentes culturas pueden expresarse y sobrevivir a través de intercambios. Se transmite por generaciones para que los descendientes que tengan un sitio en el que se permite permanecer la cultura, promover el desarrollo y el progreso de la humanidad.

---

[8] Véase la definición de Tylor (1871) en el subapartado anterior.

[9] Franz Boas planteó la definición de la cultura como «la totalidad de las reacciones y actividades mentales y físicas que caracterizan la conducta de los individuos componentes de un grupo social, colectiva e individualmente, en relación a su ambiente natural, a otros grupos, a miembros del mismo grupo, y de cada individuo hacia sí mismo. También incluye los productos de estas actividades y su función en la vida de los grupos» (Boas, 1911, 1938).

[10] También hay otros autores indican que las culturas son todo lo que se aprende tal y como Kroeber (1948: 17) y Plog y Bates (1980: 19).

[11] Asunción (1986: 183) concibe a la cultura como «un sistema de símbolos compartidos, creados por un grupo de gente para permitirle manejar su medio ambiente físico, psicológico y social».

Según las características de la cultura que hemos mencionado, podríamos darnos cuenta de que las costumbres, vestimenta, gastronomía, tradiciones y comportamientos comunes para todo el mundo de una región o un país son más fáciles de determinar y aprender, como los modales en la mesa. No obstante, los comportamientos, creencias, valores de la preferencia personal, grupal o diferentes clases de la sociedad, que son más difíciles de determinar, descodificar e interpretar, tales como la forma de hablar, hay gente que está acostumbrado a expresar en el estilo indirecto y eufemístico, del mismo modo, también hay gente que está habituado a expresar algo en el estilo directo; la cortesía verbal, la manera de expresarla es algo que provoca bastantes problemas interculturales, es muy variable y suele dar lugar a malentendidos, es difícil de percibir e interpretar precisamente por su carácter variable y sutil; o ponemos un ejemplo más evidente que es los diferentes actos no verbales tal y como un mismo gesto que pueden suponer diferentes significados conforme a diferentes antecedentes culturales.

2.1.4. Comunicación intercultural y competencia comunicativa intercultural

Hablando de la comunicación intercultural, según Fernández y Fernández (2013: 116), es tratar de «comunicación entre diferentes culturas de nuestro tiempo y de que esa comunicación ha de basarse en el entendimiento, la aceptación, la convivencia y el intercambio, etc., justo lo contrario de lo que sería la imposición de la cultura y el pensamiento dominantes y de la consecuente negación, minusvaloración y exclusión de "los otros"».

En este sentido, resulta fácilmente entender que la comunicación intercultural se refiere a la interacción comunicativa entre individuos de lenguas y culturas diferentes. Como se ha mencionado al principio del artículo, muchos autores como Wiseman y Koester (1993), Gudykunst, Ting-Tooney y Chua (1988), Vilà (2008) también definen la comunicación intercultural como la comunicación interpersonal. Por otra parte, como indican Fernández y Fernández (2013), una actitud que debemos poseer al enfrentar otras culturas es aceptar las diferencias, respetar y comprender la cultura de los demás, en lugar de rechazar, repeler, menospreciar o negar la de los demás.

Para hacer más explícito el significado de este término, añadimos la explicación que nos ofrece el Diccionario de términos clave de ELE del Centro Virtual Cervantes, en su entrada de comunicación intercultural, «los interlocutores que participan en encuentros interculturales han experimentado previamente procesos de socialización distintos y han desarrollado marcos de conocimiento diferentes» (Martín, 2003). Por consiguiente, en el proceso del acto comunicativo intercultural, debido a la falta de comprensión de diferencias culturales, sería inevitable dar lugar a conflictos o malentendidos innecesarios, y producir los prejuicios o estereotipos equivocados también, como dice 衣俊卿 [Yi Junqing] (2004: 19) « 在跨文化的交流中，具有不同文化背景的人们，因各自的文化观念不同，在交流的具体过程中往往容易产生偏见、刻板印象。[en la comunicación intercultural, aquellas personas que poseen culturas diferentes y también debido a la diferencia en su concepto cultural, es posible que en el proceso de la comunicación tiendan a generar prejuicios y estereotipos.]» (citado en 严晓莹 [Yan Xiaoying] , 2015).

Según la definición de 肖婷 [Xiao Ting] (2017) de la comunicación intercultural que delimita que «在特定的交际情境中, 具有不同的文化背景的交际者使用同一种语言（母语或目的语）进行的口语交际 [En una situación de comunicación específica, los interlocutores con diferentes antecedentes culturales usan el mismo idioma (lengua materna o lengua meta) para la comunicación oral]». Para que se dé la comunicación intercultural se deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Ambas partes deben provenir de diferentes orígenes culturales.

- Ambas partes deben comunicarse en el mismo idioma. En el caso de que los interlocutores no puedan comunicarse por sí solos, esta comunicación será llevaba a cabo con la ayuda de un intérprete o traductor.

- Los dos lados de la comunicación son la comunicación oral o escrita en tiempo real.

Por lo tanto, sería muy importante superar los obstáculos causados por las diferencias culturales, lo que significa que debemos comprender la cultura de los demás antes de llegar a una comunicación efectiva, o resolverlas principalmente por la interpretación y de la traducción como el intermediario. Además, la cultura no solo debe saber, sino que también saber cómo hacerlo. Especialmente, para traductores e intérpretes, como vía principal de comunicación intercultural, cuya posición es evidente dado que ellos son mediadores y conectores de distintas culturas.

Teniendo en cuenta que la creciente población de inmigrantes y el número de personas que emigran temporalmente a España para estudiar y trabajar también está aumentando[12], las relaciones entre personas de diferentes culturas son cada vez más frecuentes, y es a raíz de este aumento de las relaciones e interacciones interculturales donde nace la comunicación intercultural y también lo que marca la necesidad de intérpretes en la sociedad actual. Por lo cual, los intérpretes deben disponer de la competencia comunicativa intercultural para poder satisfacer efectivamente las necesidades comunicativas de interlocutores superando esas diferencias.

Chen y Starosta (1996: 358-359) conciben a la competencia intercultural como «la habilidad para negociar los significados culturales y de actuar comunicativamente de una forma eficaz de acuerdo a las múltiples identidades de los participantes». Por eso, decimos que la comunicación intercultural no es solo el intercambio de información, sino también el intercambio de significados culturales.

Citamos una definición de la competencia cultural más pertinente para los objetivos de nuestro trabajo, Witte (2005) concibe a la competencia cultura imprescindible para traductores e intérpretes como la siguiente:

> [...] la capacidad de tomar conciencia crítica de lo que se "sabe" de forma inconsciente y de "aprender" conscientemente lo que no se "sabe" de la propia cultura y de otra(s) cultura(s), así como la capacidad de relacionar y contrastar dichas culturas con el fin de poder recibir y producir comportamientos de acuerdo con el objetivo de la comunicación y orientados a la situación comunicativa, con respecto a las necesidades comunicativas de al menos dos actantes de dos culturas distintas, con el fin de hacer posible la comunicación entre estos actantes (Witte, 2005: 50).

También Darias (2016) determina los contenidos del aprendizaje de las competencias cultural e intercultural para traductores e intérpretes que deben englobar como sigue:

> Los conocimientos teóricos sobre los puntos de contacto intercultural y su incidencia en los procesos de traducción y de interpretación, así como conocimientos sólidos sobre las culturas origen y meta, que les permitan localizar los elementos de la cultura extranjera relevantes en una situación comunicativa concreta y tratarlos en consonancia con las necesidades comunicativas de un público determinado (Darias, 2016: 161).

En consecuencia, la competencia cultural (tanto en la propia cultura como en la ajena) e intercultural, deberían formar parte de la figura de traductores e intérpretes, para que se permita superar oportuna y efectivamente las barreras inevitables en la interacción, promover una interacción comunicativa efectiva y elevar la calidad de comunicación. Como hemos visto, el trabajo de traducción e interpretación ya no es una mera traducción literal de la lengua origen a la lengua meta. En otras palabras, un intérprete con habilidades lingüísticas

[12] La tendencia del número de inmigrantes en España continúa aumentando. Para más detalles, consulte esta página web de Datosmacro.com: https://datosmacro.expansion.com/demografia/migracion/inmigracion/espana.

resulta insuficiente para la traducción e interpretación. Además, Rodrigo (1999) también propone que se presten atención a los elementos que forman parte de la CNV es uno de los puntos importantes[13], para que se produzca una comunicación intercultural eficaz. En consonancia con lo anterior, consideramos que la competencia comunicativa no verbal e intercultural se ha convertido en los elementos clave para lograr el trabajo de la interpretación, y se deben impartir los conocimientos relacionados con la CNV en las disciplinas de la comunicación intercultural y la interpretación. Pasamos a detallar en las siguientes secciones, de las que tratan los contenidos relevantes de la CNV y su importancia.

2.2. Comunicación no verbal

Existen diversos tipos de comunicación, en general se distinguen la comunicación verbal y la de no verbal. Como apunta Vestfrid (2013) que la comunicación es un mecanismo complejo donde participan de manera consciente e inconsciente diversas manifestaciones. Nos comunicamos no solo por medio de la lengua que hablamos y escribimos, sino también por el silencio, el tono de voz y los gestos corporales.

De aquí que se entiende que «la lengua que hablamos y escribimos» se refiere a la comunicación verbal (CV)[14]. Es decir, la CV hace referencia a las palabras que utilizamos y que se puede realizar de forma oral y de forma escrita la transmisión de la información al receptor. La comunicación oral, que se trata de las palabras habladas y signos orales (incluido sonidos y tonos de voz, tales como gritos o silbidos) y los movimientos corporales, que dispone de la característica efímera y la ventaja de recibir retroalimentación inmediata.

La CNV, según Gallardo (2018), se define como un proceso donde transmitimos información a otra persona sin utilizar ningún tipo de palabra, ni hablada ni escrita. Es decir, la CNV se refiere a cualquier tipo de comunicación que no implique el uso de palabras y se realiza a través de una gran variedad de canales, entre los que se podrían exponer unos elementos importantes como el contacto visual y físico, las expresiones faciales, los movimientos corporales, la distancia temporal y espacial, entre otros, que normalmente los captamos por los multisensoriales (visuales, olfativas, táctiles, gustativos y auditivos).

«Lo que decimos, cómo lo decimos y cómo nos movemos al decirlo» (Poyatos, 1994 (I): 15) es lo que Poyatos empezó denominando *la triple estructura básica del discurso humano*: *lenguaje, paralenguaje y kinésica*[15] (citado en Merinero, 1998: 272). Como explica Merinero:

> La triple estructura básica del discurso humano es lo que nos permite que la comunicación sea plena y efectiva, y la deficiencia en uno de los tres engranajes de esta triple estructura dificulta y empobrece sustancialmente la consecución de nuestros objetivos comunicativos. Un fallo tanto en la codificación como en la descodificación del mensaje -y entendemos ya

[13] Rodrigo (1999, citado en Centro Virtual Cervantes) propone un total cinco actitudes importantes con el fin de que se produzca una comunicación intercultural eficaz, además de los elementos de la CNV, también consisten en:

- que los interlocutores estén motivados por conocer la otra cultura y muestren empatía con ella;
- que tomen conciencia de la propia cultura y sus procesos de comunicación;
- que asuman que el malentendido forma parte de los encuentros interculturales;
- que se esfuercen por interpretar el sentido y la intención última de las palabras de sus interlocutores, es decir, por negociar no sólo el significado del mensaje sino también su fuerza ilocutiva.

[14] Léase de ahora en adelante CV y entiéndase que, según el contexto, se refiere a la comunicación verbal.

[15] El lingüista Poyatos (1994) se dedica al estudio de la CNV y plantea «la triple estructura básica de la comunicación humana». Más adelante, esta idea ha sido respaldada por muchos autores y también ha sido ampliamente citada en investigaciones sobre comunicación no verbal, como Merinero (1998) y Cestero (2016). Además, sus publicaciones relacionadas con esta materia nos sirven muy útiles para delinear la importancia de la CNV en la interacción comunicativa.

> siempre mensaje como una triple conformación de lenguaje, paralenguaje y kinésica- afecta negativamente a nuestra competencia discursiva (Merinero, 1998: 272).

Tanto la CV como la CNV están integradas en la comunicación humana. En el proceso de interacción presencial, como elucida Rizo (2009) que los canales verbales y los no verbales son utilizados simultáneamente por las personas en el espacio y el tiempo. Es verdad que cuando expresamos algún mensaje a otras personas cara a cara, todos los signos tanto lingüísticos como no verbales llegan a la parte de interlocutor para transmitir nuestras intenciones comunicativas. Además, Ardil (2016: 77) indica que «la conducta no verbal se manifiesta en toda nuestra comunicación presencial», ya que es probable que «expresemos las intenciones comunicativas sin necesidad de recurrir a las palabras; sin embargo, expresar verbalmente un pensamiento sin manifestar ningún tipo de expresión no verbal es casi imposible». Por ejemplo, si alguien llora y grita pero no habla nada, en este proceso hay comunicación sonora pero no palabras. Otro ejemplo sobre percibir un comportamiento no verbal aislado sin el apoyo del lenguaje, si alguien te hace un corte de mangas sin decir nada, sabes que está insultándote.

Por lo tanto, podemos darnos cuenta de que la CNV tiene un gran peso en la transmisión del mensaje y disponen de plurifunciones, aunque la cooperación entre la CV y la CNV constituye todo el proceso de comunicación humana efectiva.

De acuerdo con Vilà (2012: 228), la CV y la CNV son dos dimensiones básicas que inciden en el proceso comunicativo y que configuran el contacto intercultural, además son dos elementos inseparables en la comunicación. A este respecto, Davis (1989: 16) pone de manifiesta «la parte visible de un mensaje es por lo menos tan importante como la audible...la comunicación no verbal es más que un simple sistema de señales emocionales y no puede separarse de la comunicación verbal».

Si bien la CV es el núcleo fundamental de la interacción comunicativa en la vida cotidiana, esto no supone que la CNV no dispone de su valor[16]. Puesto que, durante la interacción comunicativa cara a cara, la CNV es un medio indispensable e importante para transmitir el significado emocional de la CV. Como Abererombic (citado en BI, 1995: 72) apunta «*We speak with our vocal organs, but we converse with our whole body*».

Además, según Lustig y Koester (1996, citado en Vilà, 2008: 31) «la comunicación no verbal es un proceso multisensorial que habitualmente se establece de forma espontánea, e implica un conjunto de comportamientos no lingüísticos que a menudo son inconscientes». Por lo que, sin tener la conciencia de que las emociones son mucho más incontrolables, las actividades psicológicas a veces se manifiestan de forma involuntaria.

En cuanto al significado de los signos no verbales, siempre depende del contexto del diálogo y del trasfondo cultural del hablante, ya que el mismo signo no verbal puede tener diferentes sentidos en las culturas distintas. Podemos decir que la CNV también cuenta con cierto valor en la comunicación interpersonal, puesto que generalmente es responsable de la primera impresión. Nuestro juicio de la primera vez según la costumbre se basa en el color de la piel o el estilo de vestimenta de una persona, que afectará a todas las percepciones posteriores. Por ende, la percepción de cualquier comportamiento no verbal puede influir en la eficacia de la comunicación intercultural.

En este apartado, ahondaremos en el tema sobre la CNV para obtener una comprensión más profunda de la definición, clasificación, características y funciones de la CNV.

[16] La importancia de la CNV en el acto comunicativo a menudo se refleja en diferencias sutiles, como la actitud del interlocutor y manera de hablar. Como manifiesta Miguel (2004: 149) «el rasgo característico de las formas de comunicación presenciales (y de aquellas no mediadas por la escritura) es, precisamente, el de involucrar el acceso visual a la actitud del interlocutor. Este matiz introduce de lleno la importancia de la CNV especialmente en la comunicación interpersonal cara a cara».

2.2.1. ¿Qué es la comunicación no verbal?

Existen diversas definiciones de la CNV, Rulicki y Cherny (2007) señalan que:

> Los gestos, las posturas, las miradas, los tonos de voz y otros signos y señales no-verbales constituyen un lenguaje complementario al de las palabras, con el que nos comunicamos en forma constante. El conjunto de estos elementos -y también la disciplina que los estudia- reciben el nombre de comunicación no verbal (CNV) (Rulicki y Cherny, 2007: 13).

Es decir, el poder de las palabras no es suficiente para expresar los sentimientos o estados de ánimos inenarrables en cualquier conversación, así que la comunicación necesita la CNV como complemento. Además, Knapp (1980: 18) subraya que en general «cuando las personas se refieren al comportamiento no verbal, están hablando de las señales a las que se atribuye el significado en vez del proceso de atribución de significado».

Mientras que otras definiciones son más específicas. Samovar, Porter y Stefani (1998: 149) proponen que

> *Nonverbal communication involves all those nonverbal stimuli in a communication setting that are generated by both the source and his or her use of the environment and that have potential message value for the source of receiver.*

Esta definición es más integral y compleja puesto que no solo marca los límites de la CNV, sino que refleja la naturaleza de la CNV que implica los comportamientos intencionados e inconscientes en la comunicación. Al mismo tiempo, indica unos factores importantes durante el proceso de la interacción que consisten en los estímulos no lingüísticos, un entorno de comunicación, el valor del mensaje potencial y en el mismo contexto.

Poyatos (1994 (I): 17) ofrece una definición más aparente y explícita consistente con el pensamiento actual acerca del concepto de la CNV según la cual ésta incluye «las emisiones de signos activos o pasivos constituyan o no comportamientos, a través de los sistemas no léxicos somáticos, objetuales y ambientales contenidos en una cultura, individualmente o en mutua coestructuración». En pocas palabras, podríamos decir que la CNV incluye todos los signos y sistemas de signos no lingüísticos que se utilizan para comunicarnos (Cestero, 2016: 3) entre los que encontramos comportamientos evidentes como expresiones faciales, actos de caricias y tono de voz, así como mensajes menos obvios como vestimenta y distancia espacial entre dos o más personas. En cuanto a los signos culturales, todos los detalles específicos que incluyen las culturas tienen significado en el lenguaje no verbal, tales como hábitos de comportamiento, ambientales e incluso las costumbres y creencias culturales.

En definitiva, desde la perspectiva de la semiótica, la CNV está constituida por los signos no verbales que se utilizan en cualquier actividad comunicativa. Estos signos o símbolos no verbales son omnipresentes en la vida cotidiana y la percepción de la CNV se aplica en todas las interacciones cara a cara, independientemente de a qué profesión nos dediquemos (intérpretes, comerciantes, empresarios, médicos, docentes y estudiantes, etc.) (Rulicki y Cherny, 2007: 15-16). Por lo tanto, comentamos que la cobertura de la CNV es muy amplia ya que consiste en todas las informaciones que se expresan por medios distintos de los lingüísticos (Adler y Towne, 1987), tales como los gestos, los ademanes, las posturas, las expresiones faciales, las miradas o los tonos de voz, etc. Y aprovechamos estos signos no verbales para ayudarnos a formar el intercambio de información y promover la comunicación entre los individuos tanto del mismo origen como del origen diferente.

2.2.2. Funciones de la comunicación no verbal

En el siguiente apartado se exponen las diferentes funciones que cumple la CNV.

Argyle (1978: 47-50, citado en Alsina, 1999: 133-134) destaca que la CNV actúa de tres formas: a) expresa actitudes y emociones; b) apoya la comunicación verbal a través de

cuatro distintas maneras: completa la información verbal, controla la sincronización de los turnos de palabra, produce la retroalimentación, mantiene la atención; y c) sustituye al lenguaje oral.

Poyatos (1994 (II): 187-188), por su parte, considera que nuestros comportamientos no verbales siempre afectan de diferentes maneras a lo que estamos a punto de expresar, estamos expresando verbalmente o hemos expresado en la comunicación presencial, al mismo tiempo, detalla la funcionalidad comunicativa de la CNV que consiste en: sustitución, cuando no queremos decir algo y hacemos gestos o comportamientos para reemplazar el sentido, como el signo paralingüístico de *sss* o *chss* en lugar de decir "*silencio*"; confirmación, al hablar [lleva esta bolsa] y indicando con el dedo el objetivo; duplicación simultánea y repetición, al expresar [la biblioteca está allí] mirando hacia la dirección de la ubicación y señalando con el dedo; debilitamiento, al enunciar [sí, es una persona muy buena] con una sonrisa de condescendencia; contradicción, que se trata de los sentidos opuestos a lo que se comunica verbalmente, p. ej., al emitir [no estoy enfadado] con las cejas fruncidas y el volumen muy elevado; y camuflaje, al decir una mala noticia a otra persona, sonreía alegremente para cubrir su tristeza y depresión.

Más adelante, Cestero (2016: 10-12) propone que los signos no verbales se utilizan para comunicar y/o regular en cualquier momento de la interacción. De esta manera, los elementos constitutivos de la CNV se pueden combinar o co-estructurar con signos de otros sistemas (verbales o no verbales) en vez de alternarlos para producir un comportamiento de comunicación completo, por lo cual, Cestero (2016: 10) resume que los signos no verbales pueden añadir información al contenido o sentido de un enunciado verbal o matizarlo, incluyendo especificar, confirmar, reforzar, debilitar, contradecir el contenido o sentido de las palabras verbales, y camuflar el verdadero sentido de signos o enunciados. La segunda función de los signos no verbales se usa para comunicar, sustituyendo al lenguaje verbal o a otros sistemas de CNV o alternando con ellos, así como cuando hace calor la gente puede comunicarse con un signo del sistema paralingüístico (*Uff*), pero en este contexto, también se puede alterar por gesto de calor y/o por comportamiento de insoportable.

En cuanto a regular la organización y estructura de la interacción, Cestero (*ibid.*: 11) explica que hay una parte de signos no verbales que sirven para regular y controlar el discurso o diálogo del hablante, que es la forma más natural de la comunicación humana. Por ejemplo, la gente siempre emplea estos elementos para enfatizar momentos importantes en el discurso (a través de pausas apropiadas o cambios en los rasgos de la voz), marcar el final del discurso (mediante velocidad acelerada del habla, aumento del tono o unos gestos), organizar la secuencia del hablante (a través del uso de gestos) y también usa unos signos de paralingüística para aliviar el ambiente tenso o embarazoso y llenar vacíos del discurso (*emm*), etc.

Por último, Cestero (*ibid.*: 12) aclara que podemos utilizar dos o más actos comunicativos a la vez, así que la CNV tiene otra función es realizar más de una conversación de forma simultánea. Por ejemplo, cuando llamamos, podemos comunicarnos de manera no verbal con las personas que nos rodean.

En base a los puntos de vista de Argyle, Poyatos y Cestero, hacemos un pequeño resumen que todos los signos no verbales pueden realizar una o más de las siguientes funciones:

- Transmitir informaciones de actitudes, sentimientos y emociones.
- Apoyar el lenguaje verbal: que se trata de añadir informaciones al contenido del discurso o matizarlo, en el cual incluye enfatizar el mensaje oral, confirmar las palabras o expresiones verbales, repetir el contenido del enunciado, debilitar el sentido del lenguaje hablado, contradecir el contenido o significado del mensaje, camuflar el verdadero sentido de signos o enunciados.

- Sustituir el lenguaje verbal.
- Regular la interacción.
- Subsanar deficiencias verbales.
- Favorecer las conversaciones simultáneas.

2.2.3. Taxonomías y elementos constitutivos de la comunicación no verbal

Al mencionar la CNV, se tiende a pensar que en los movimientos del cuerpo (brazos, manos, cabezas o caras). En realidad, la CNV se manifiesta a través de muchos más aspectos, como veremos en el presente apartado. Actualmente no existe una definición ni taxonomía unívoca de CVN. Los investigadores tienen sus propios puntos de vista y métodos del estudio, por lo que clasifican los factores asociados de acuerdo con diferentes tipos, características, comportamientos o significados, y describen la CNV en distintas dimensiones. Seguidamente, enumeraremos algunas clasificaciones reconocidas propuestas por tanto los académicos occidentales como los académicos chinos en este terreno.

Argyle (1975) menciona en su obra *Bodily Communication* que trató la CNV como el mismo concepto que el lenguaje corporal, incluyendo expresiones faciales, mirada, gestos, posturas, movimientos corporales, contacto corporal, comportamiento espacial, ropa, físico y otros aspectos de la apariencia y vocalizaciones no verbales.

Malandro et al. (1989: 16-23) identifican nueve categorías específicas dentro de la CNV: tipos, formas y tamaños corporales; vestimenta y artefactos personales; kinésica (movimientos, gestos y posturas corporales); expresiones faciales y comportamiento ocular; entorno; proxémica (espacio personal, social y masiva, territorio humano y contacto corporal); paralenguaje (características y cualidades de la voz); gusto y olfato; y crónica.

Poyatos (1992), por su parte, enuncia que la CNV contiene una amplia gama de elementos que se estudian hoy en diferentes campos, y identifica diez categorías dentro de la CNV: vista (contacto con la mirada y los ojos), tacto, proxémica (distancia física entre los hablantes), kinésica (gesto, postura, movimientos del cuerpo), cinética (volumen, sonidos como risas, silencios, entonación, etc.), apariencia, crónica (gestión del tiempo), reacciones dérmicas, térmicas, químicas y olfatos (olores) y el entorno externo (espacio, iluminación , decoración general y disposición de los muebles).

Knapp y Hall (1997: 12-20) plantean siete tipos dentro de la CNV: movimiento corporal y comportamiento cinético, características físicas, comportamiento de contacto, paralenguaje, proxémica, artefactos, y factores del entorno.

McCroskey y McCroskey (2006) reagrupan los elementos anteriores enumerados por Poyatos en diez categorías también: apariencia física, gesto, movimientos del cuerpo, expresiones faciales, ojos, tacto, cambios de la voz, espacio, contexto y tiempo.

Anderson (2007: 239) señala ocho categorías dentro de la CNV desde una perspectiva completamente diferente: apariencia física, proxémica, cronémica, kinésica (incluidos algunos aspectos de las expresiones faciales, movimientos corporales, gestos y reguladores conversacionales), tacto, vista, voz o paralenguaje, y olfato.

A continuación, expondremos la clasificación de la CNV por parte de académicos chinos.

何道宽 (He, 1988) identifica cinco categorías dentro de la CNV: lenguaje del tiempo (puntualidad y orientación del tiempo), lenguaje del espacio (tacto corporal y distancia personal), lenguaje corporal (gestos, posturas, expresiones faciales, comportamiento ocular y movimientos de cualquier parte del cuerpo y apariencia), modulación de voz (velocidad, tono, volumen y pausa, etc.), entorno (ubicación, decoración, temperatura y luz, etc.).

毕继万 (Bi, 1993: 38-39), por su parte, la CNV se divide en cuatro categorías: Lenguaje corporal: que consiste en posturas, gestos, modales básicos (apretón de manos, besos y

abrazos) y movimientos de cualquier parte del cuerpo; Paralenguaje: refiriéndose a varios sonidos no semánticos como tono, velocidad, volumen, tono, ritmo, silencio y pausa; Lenguaje del objeto: incluyendo olor, tez, ropa, cosméticos, muebles, etc.; Lenguaje del entorno: refiriéndose a las informaciones del tiempo y del espacio, diseño arquitectónico, decoraciones interiores, colores y cualquier impacto humano en la naturaleza. Según el punto de vista de Bi, los dos primeros (lenguaje corporal y paralenguaje) se pueden llamar «Comportamientos no verbales» y los dos últimos (lenguaje del objeto y lenguaje del entorno) se pueden considerar «Medios no verbales».

De acuerdo con lo expuesto hasta aquí podemos constatar que, con el paso del tiempo, especialmente en la década de 1990, los investigadores agregan factores del entorno a la clasificación de CNV, tales como colores, iluminación, decoración general y disposición de los muebles. No obstante, independientemente de la clasificación utilizada, los elementos constitutivos que contiene cada taxonomía básicamente no cambian. Por lo cual, hacemos un pequeño resumen acerca de las áreas de investigación y estudio tradicionales que son movimiento corporal, características físicas, comportamientos táctiles, paralenguaje, proxémica, artefactos, factores del entorno y medio y cronémica.

Basándose en el concepto de CNV propuesto por Cestero (2016: 3) en la sección anterior, podemos reestructurar estos elementos asociados a la siguiente clasificación:

- Signos y sistemas de signos culturales: hábitos de comportamiento, ambientales, las costumbres y las creencias.
- Sistemas de comunicación no verbal:
  - Sistemas primarios o básicos de CNV: kinésica y paralenguaje
  - Sistemas secundarios o culturales de CNV: proxémica y cronémica

Como hemos visto, los hábitos de comportamiento, ambientales, las costumbres o religiosos pertenecen a los sistemas de signos culturales. Y los denominados sistemas de CNV se subdividen en dos grupos, el primero se refiere a los sistemas básicos que consisten en el paralenguaje y la kinésica, que aparecen simultáneamente con las producciones verbales. Según Poyatos (1994 (I): 131) estos dos sistemas y el lenguaje forman la estructura triple básica de la comunicación humana. Es decir, la kinésica y paralenguaje están asociados al lenguaje verbal y al comportamiento y son más influyentes y significativos en cualquier conversación. El segundo grupo se refiere a los patrones culturales que comprende proxémica y cronémica que se refiere principalmente a la distribución del espacio y el uso del tiempo.

Debido a que el estudio de la CNV cubre una amplia gama de campos, es imposible cubrir todos los aspectos de la misma. Teniendo en cuenta que el presente trabajo investiga la percepción de la CNV en la enseñanza de comunicación intercultural y de interpretación, los intérpretes deben aprender y conocer tanto como sea posible todos los factores que pueden tener un impacto en la interpretación de los SSPP, decidimos reestructurar estos elementos, basándonos en la teoría de taxonomía de la CNV derivada de Rulicki y Cherny (2007) y en la cual se reúne las categorizaciones de distintos investigadores y se divide claramente cinco sistemas e incluye algunos subsistemas que son: el sistema kinésico (subsistema gestual y postural, subsistema ocular y subsistema de contacto), el sistema proxémico, el sistema cronémico, el sistema diacrítico y el sistema paralingüístico. Pasamos a explorarlos de manera detallada en los siguientes subapartados.

2.2.3.1. Sistema kinésico

La kinésica[17] se refiere a los movimientos y las posturas corporales que transmiten o matizan el significado de los enunciados verbales. Como los actos no verbales

[17] La "kinésica" proviene del término griego "*kínesis*" que significa movimiento. Se lo tomó para definir el concepto de kinésica y se lo designó como el estudio del movimiento por Birdwhistell en su obra de 1952.

correspondientes a este campo son muchísimos y variados, Rulicki y Cherny (2007: 34-38) se dividen este sistema en otros tres sistemas menores.

1) Subsistema gestual y postural: el comportamiento gestual incluye los movimientos que duran muy poco tiempo de las expresiones faciales y de cualquier parte del cuerpo (cabeza, manos, brazos, piernas y pies, etc.). Por su parte, las posturas son las conductas que ocurren en una parte del cuerpo o el total del cuerpo y que duran desde unos minutos hasta unas horas.

   Los gestos transmiten información específica sobre el estado de ánimo, la cognición y la evaluación. Por ejemplo, las cejas siempre expresan involuntariamente algunas emociones (*ibid.*: 35). Es común a todas las culturas mover de forma inconsciente las cejas como una señal de estados emotivos, como levantar una ceja y bajar otra para expresar la incredulidad, el acto de levantar y bajar a la vez y de forma rápida las cejas, o el ceño fruncido fuertemente, una serie de actos matizados que se pueden expresar muchas emociones dependiendo del caso. Las posturas transmiten la intensidad de las emociones y proporcionan datos sobre los estados emocionales generales. Por ejemplo, dependiendo de la situación, cruzar los brazos indica «mala predisposición, o simplemente que se siente frío» (*ibid.*: 36).
2) Subsistema ocular: se refiere al establecimiento del contacto visual. Es decir, mirar a los ojos de los demás para establecer ese contacto a distancia en las interacciones interpersonales. Hay un refrán chino que dice «眼睛是心灵的窗户 [El ojo es la ventana del alma]», lo que significa que los ojos saben hablar, ya que pueden expresar pensamientos y estados emocionales, e incluso los sentimientos sutiles en los cuales son difíciles de expresar con palabras se pueden transmitir con los ojos. Así que, podemos decir que este subsistema es un elemento de las categorías más substanciales en la CNV, tanto la duración como la dirección y la intensidad de una mirada disponen de un significado específico y diferente.
3) Subsistema de contacto: que se refiere al contacto corporal, más físico entre dos o más personas. El grado de contacto físico representa la relación entre personas, es decir, dos personas con buenas relaciones tendrán más contacto físico.

Además, Rulicki y Cherny (2007: 47-64) adaptaron la clasificación de estos diferentes componentes del comportamiento kinésico según el modelo de Ekman y Friesen[18] (1969: 49-98). Estos actos no verbales (principalmente se refieren al subsistema gestual y postual) se pueden distinguir en otros cuatro tipos genéricos: los emblemas, los ilustradores, los reguladores y los adaptadores. No obstante, cabe resaltar que es poco probable que un gesto se incluya solo en una sola categoría, sino que lo más frecuente es que pueda pertenecer a más de una.

1) Emblemas[19]: se refieren a aquellos actos no verbales que es equivalente entre significado y significante a una palabra o una frase corta, para todos los miembros de una comunidad. La realización de estos emblemas es consciente e intencionada, y se lleva a cabo principalmente a través de las manos y la cara. Por una parte, los emblemas tienen un significado específico dentro de una comunidad o más. Un emblema puede representar un objeto, un concepto, un insulto y muchas más cosas,

[18] Ekman y Friesen (1969) identifican cinco categorías dentro de los distintos elementos del sistema kinésico que son emblemas, ilustradores, muestras de afecto, reguladores y adaptadores. Véase Ekman y Friesen (1969: 49-98), Knapp (1982: 17-23) y Ardil (2016: 31-33).

[19] Ekman y Friesen (1969, citado en Knapp, 1982: 17) definen los emblemas como «actos no verbales que admiten una transposición oral directa o una definición de diccionario, que consiste, en general, en una o dos palabras o en una frase».

p. ej., para los españoles, cruzan los dedos (índice y corazón)[20] y cierren los ojos es un emblema de buena suerte o esquivar la mala suerte. Pero para una persona de origen chino, sería muy difícil de percibir correctamente el significado de este gesto. Por otra parte, los emblemas no poseen los mismos significados en las diferentes culturas, e incluso son antagónicos, así que es muy probable provocar el choque cultural y/o malentendidos (Rulicki y Cherny, 2007: 48). Por ejemplo, el gesto del anillo o del "*OK*", en China, España y los países de habla inglesa este gesto significa "todo está bien o está perfecto" "vale" "de acuerdo" o "no hay problema"; en Francia significa "cero" o "nada" y mientras que en Japón significa "dinero", etc. Tomamos otro ejemplo, el gesto de "*rock and roll*" normalmente este gesto es el signo de los amantes del rock, sin embargo, en España lo que representa un sentido de insulto. Si alguien muestra este gesto a otra persona, es llamarle cornudo (véase la ilustración 3). En este sentido, uno es similar al significado indicado por el gesto en sí, y el otro es completamente diferente de lo que parece.

2) Ilustradores: son gestos relacionados con la CV, en otras palabras, normalmente los usamos para dar forma visual al discurso verbal, ya sea en una interacción comunicativa presencial o frente a una cámara. La función de estos actos no verbales es reforzar el significado de la información que expresamos verbalmente. La frecuencia de su uso depende de nuestro nivel de entusiasmo o excitación. Por lo general, los ilustradores se aprenden por imitación y pueden convertirse fácilmente en parte de un enunciado consciente. Cuando algunos ilustradores se extienden entre los miembros de una comunidad y obtienen cierto grado de formalización y estilización, pueden pasar a convertirse en emblemas (Rulicki y Cherny, 2007: 50). Por ejemplo, colocar una o dos manos frente al cuerpo y luego abre y cierra rápidamente con cinco dedos (véase la ilustración 4), en la cultura española simboliza "hay mucha gente". Cuando se dice que algún sitio está lleno de gente o algo, y al mismo tiempo se hace este gesto ilustrador de explicación se refuerza el contenido de su discurso.

Ilustración 3: Gesto de "*rock and roll*"
Fuente:
https://www.istockphoto.com/es/foto/mano-femenina-mostrando-signo-de-rock-n-roll-o-dar-el-gesto-de-cuernos-de-diablo-gm1055452218-282024644

Ilustración 4: "Hay mucha gente"
Fuente:
http://almendrablogele.blogspot.com/2011/08/gesticular-como-un-espanol.html

[20] Cruzar los dedos, este gesto ni tiene el mismo sentido para todo el mundo. Por ejemplo, en Vietnam este emblema gestual representa un significado obsceno, véase esta página web de 20minutos: https://www.20minutos.es/gonzoo/noticia/motivo-cruzar-dedos-deseamos-tener-buena-suerte-3474034/0/?autoref=true.

3) Reguladores: se refieren a aquellos gestos que sirven para organizar el flujo de la conversación entre los interlocutores. Tales como interrumpir o ceder el turno de palabra al otro interlocutor, indicar a una parte que continúe, prestar atención a algo o hablar más rápido. Casi todos los comportamientos no verbales juegan un papel regulador e influyen mucho en los interlocutores. Los reguladores más comunes que en la mayoría de los países se utilizan son los gestos de la cabeza para expresar la negación y el asentimiento: el movimiento de la cabeza de arriba abajo para decir "sí" y moverla de un lado a otro lado significa "no", pero hay excepciones (en India y en Bulgaria, tiene un significado contrario). Además, el uso adecuado del regulador en la interacción comunicativa es esencial para dejar una impresión positiva. Por ejemplo, en China, cuando le pedimos a alguien que hable, usualmente juntamos los dedos, estiramos el brazo hacia adelante y apuntamos a la dirección de la persona con la que desea hablar, para dar su turno del diálogo o pedir sus palabras, así mismo, también es para expresar la cortesía y respeto (véase la ilustración 5).

Ilustración 5: Gesto para dar el turno del diálogo o pedir las palabras del interlocutor
Fuente: https://www.zhihu.com/question/20550759

4) Adaptadores: son el último tipo de actos no verbales que consiste en aquellos comportamientos y gestos que nos sirven para manejar, controlar o esconder nuestro estado emocional, o sea, con el objetivo de autorregulación en diferentes situaciones de la vida cotidiana. Dentro de los adaptadores también abarcan varias subcategorías:
   - Adaptadores sociales: Se refieren a los actos no verbales vinculados con los modales en las relaciones interpersonales y con las normas sociales. Tales como los protocolos de la mesa y la forma de saludos. Suelen aprenderse desde la infancia e incluyen algunas posturas indicativas de las actitudes y ciertas expresiones faciales que se realizan de forma intencional para disimular los sentimientos reales, por ejemplo, los chinos utilizan sonrisas para ocultar su desagrado e insatisfacción cuando se enfrentan a las críticas de los mayores o líderes. Actúan de este modo por un lado, para mostrar su cortesía y respeto a los demás, por otro lado, porque no quieren mostrar su insatisfacción.
   - Adaptadores instrumentales: incluye los gestos y posturas aprendidas para realizar alguna tarea o el manejo especializado de herramientas. Por ejemplo, tocar un instrumento musical o saber alguna capacidad, entre otros. El gesto de arremangarse es un adaptador instrumental, cuyo propósito puede ser proteger las mangas de que se ensucien o podría significar que estoy listo para ponerme manos a la obra, dependiendo del contexto.
   - Adaptadores de la subsistencia: que están relacionados con el control y la realización de las necesidades orgánicas y se forman a través de hábitos culturales como gestos y posturas de comer, de descansar, de mantener la higiene, de cuidar

la salud, de aliviar el estrés, etc. Por ejemplo, morderse el pulgar, aunque este acto no verbal es una mala costumbre, denota el nerviosismo o la duda. Cuando la gente se siente nerviosa o amenazada, esconde inconscientemente el pulgar dentro del puño, canalizando la tensión u ocultando la verdad.

- Adaptadores evolutivos: son las manifestaciones físicas relacionadas con la fisiología. Este grupo incluye, entre otros, expresiones faciales de las emociones básicas universales que suelen realizarse de forma involuntaria, automática y sin una intención. Por ejemplo, las lágrimas, la palidez o enrojecimiento del rostro, el sudor, el aumento del latido del corazón, etc.

2.2.3.2. Sistema proxémico

La proxémica[21] estudia los patrones culturales que usamos para estructurar, gestionar y percibir el espacio personal y social.

Cestero (2016: 7) expande el concepto de proxémica en base a la clasificación de cronémica de Poyatos (1975: 15): proxémica conceptual, proxémica social y proxémica interaccional.

1) Proxémica conceptual: se trata del concepto del espacio que tiene una comunidad o cultura (cerca-lejos, aquí-ahí-allí), la distribución del espacio y la incidencia en la acción humana (orden y desorden). Tales como los alemanes siempre mantienen el orden en el espacio, guardan filas sin saltarse puestos, obedecen todas las señales y avisos de prohibido el paso, en comparación con los norteamericanos, que mantienen normalmente menos orden. De hecho, la proxémica puede transmitir más información que lo que pensamos. Por ejemplo, en una oficina, podemos conocer las jerarquías a partir del tamaño del escritorio y la distribución de la distancia. Normalmente en China, el escritorio del jefe es más grande que otros para marcar el nivel del puesto. Además, dentro de la empresa, a menudo se disponen mesas redondas u ovaladas en salas de reuniones que tienden a promover las relaciones del equipo.
2) Proxémica social: se relaciona con el uso del espacio en las relaciones sociales y la violación de la territorialidad. Hall (1959) propuso este concepto para designar la manifestación instintiva referida a cómo la gente usa el espacio para declarar la apropiación o ocupación de áreas. Un ejemplo típico y se observa en los estudiantes sentados en el aula. A algunos estudiantes les gusta usar libros u otros objetos sobre la mesa para ocupar un lugar para que otros estudiantes sepan que esos sitios ya están ocupados y no se comparten. Por otro lado, algunos estudiantes colocan libros y mochilas cerca de ellos para que otros se den cuenta de que pueden compartir el espacio circundante con otros estudiantes sin problemas[22].
3) Proxémica interaccional: tiene que ver con el establecimiento cultural de las distancias a las cuales las personas llevan a cabo las diferentes actividades comunicativas. En pocas palabras, la relación del comportamiento humano y el espacio puede verse desde la distancia que los miembros de diferentes culturas mantienen en la comunicación. De acuerdo con el resumen de Rulicki y Cherny (2007: 38-39) se distinguen cuatro tipos de distancia:

[21] El término "proxémica" proviene del latín *proximus* que significa muy cercano y lo apareció por primera vez en la obra *(The Silent Language)* de Hall en 1959, se lo tomó para acuñar el concepto de proxémica y se dedicó a un estudio que se centraba en explorar el espacio personal y social y si existe el contacto físico con otros elementos del entorno durante las interacciones.

[22] Los ejemplos tomados del artículo *Territorialidad (comunicación no verbal)* de la página web helpes.eu. Recuperado de: http://www24.helpes.eu/01250798/Territorialidad.

a) espacio de interacción pública: entre 3.5 y 7.5 metros, tal y como la distancia entre presentador y audiencia en conferencias o discursos;
b) espacio de interacción social: entre 1.2 y 3 metros, como la distancia entre desconocidos en público, presentaciones formales, entrevistas de trabajo o interacciones profesionales;
c) espacio de interacción personal: entre 0.6 y 1.2 metros, se utiliza en una conversación entre amigos y familiares;
d) espacio de interacción íntima: hasta 0.6 metros, tales como consolar, aconsejar, hacer las cosas entre parejas, etc. En el caso de contacto obligado es una excepción como en el metro o autobús.

Sin embargo, esta gama de distancias no es absoluta. Para diferentes culturas, cada estado o nación tiene su propia cultura de contacto y de distanciamiento, por lo que es normal que surjan conflictos inconscientes por el control del espacio. Como explica Raga (2003 :32) «el tema se complica por el hecho de que cada cultura cuenta con distancias diferentes para diferentes situaciones comunicativas y con interlocutores de diferentes estatus».

Como intérpretes, conocer la distancia en una cultura de contacto también es importante en la interpretación de los SSPP, para que pueda controlar, mantener la distancia adecuada y correcta de los demás en público.

2.2.3.3. Sistema cronémico

Hall (1966)[23] también define el término "cronémica" como un aspecto de la CNV, que está relacionado con las formas culturalmente establecidas del uso del tiempo. Según Poyatos (1975: 15) el sistema cronémico se puede dividir en tres categorías:

1) Tiempo conceptual: se refiere al concepto de tiempo que tiene una comunidad o cultura, la distribución del tiempo y la incidencia en la acción humana tales como la realización de una o más actividades simultáneamente. Hall considera que existen dos tipos de comportamiento cronémico: monocrónico y policrónico. El comportamiento monocrónico se trata de la utilización del tiempo rígidamente dividido y que se dedica a un solo tipo de actividad. Mientras que el policrónico se caracteriza por el uso del tiempo en forma de continuo indiferenciado, que se dedica a actividades distintas a la vez. Además, está dado por los hábitos y creencias relacionados con el concepto de tiempo en diferentes culturas. El tiempo conceptual refleja el valor cultural de diferentes conceptos, tales como puntualidad e impuntualidad, prontitud y tardanza, actividades e inactividad, así como la diversidad cultural en expresión tales como un momento y un rato.
2) Tiempo social: se trata del manejo del tiempo en las relaciones sociales. Estudia tanto la duración de encuentros sociales como la estructuración de actividades diarias y/o momentos apropiados para determinadas actividades (Cestero, 2016: 8).
3) Tiempo interactivo: está vinculado con la duración de signos de otros sistemas de comunicación con valor informativo, bien porque refuerza el sentido de sus elementos o bien porque especifica o cambia significado. Por ejemplo, la mayor o menor duración de los sonidos de algunos modificadores fónicos o palabras, de algún gesto o de las pausas, o el aumento o la reducción de velocidad en la emisión de un enunciado, etc. (*ibid.*, 2006: 64).

[23] Hall publicó su segundo libro *The Hidden Dimension* (1966) en el que dividió las distancias del espacio personal y social, según las características de los sujetos de investigación en la conversación, en cuatro categorías que son espacio de interacción íntima, espacio de interacción personal, espacio de interacción social y espacio de interacción pública.

2.2.3.4. Sistema diacrítico

Este sistema se refiere a la forma en que simbolizamos exteriorizar la identidad de grupos e individuos. Comprende los signos de la vestimenta, del arreglo personal, el uso de adornos y joyas, el largo del pelo, las marcas de la ropa y los complementos, los colores de ropa, los tatuajes, la cosmética e incluso los objetos que están presentes en un hogar, entre otros aspectos. Aunque el estudio de este campo aún es escaso, tiene un gran valor informativo también. Como ponen de manifiesto Rulicki y Cherny (2007: 42) «todos ellos expresan la identidad de quien los pone en escena y emiten mensajes hacia los demás. A través de la observación de diacríticos y la interpretación de su simbolismo, se pueden conocer muchas características de la personalidad y el pensamiento de quienes los exhiben».

2.2.3.5. Sistema paralingüístico

Raga (2003: 5) define el paralenguaje como «el conjunto de características sonoras que se desarrollan a lo largo de las interacciones y que cumplen funciones comunicativas no específicamente gramaticales o referenciales. Incluye una amplísima gama de posibilidades sonoras que tienen origen en la zona pulmonar, en la laringe, en la faringe, en el tracto bucal y nasal, en los contactos corporales (p.e. una palmada en la espalda), etcétera». Además, Raga (2003: 26) indica que la mayor parte de nuestra comunicación se debe a factores no verbales, siendo destacable el hecho de que la forma en que se dicen las cosas, como el modo en que decimos y las características de la voz, tienen una mayor influencia que las palabras e, incluso, puede ser (y de hecho a menudo es) causa de malentendidos.

La paralingüística presta más atención al estudio de los indicadores sonoros de las reacciones emocionales y fisiológicas y las intenciones del emisor más que al significado de las palabras enunciadas. El comportamiento paralingüístico también abarca la intensidad, el volumen y el ritmo de la voz, la dicción, las pausas, los bostezos, los silencios y las interjecciones. Cestero (2016: 4) y Poyatos (1994 (II): 29) distinguen cuatro categorías:

1) Cualidades y modificadores fónicos: Las cualidades físicas del sonido consisten en los rasgos personales de la voz, tales como el tono, el timbre, la cantidad y la intensidad que son esenciales en la comunicación. Podemos realizar la inferencia para determinar el contenido de las palabras enunciadas en una conversación según estos signos de información. Por ejemplo, con un "Sí", nos permite transmitir varios sentidos (entendimiento, sorpresa, duda, alegría y conformidad, entre otros,) dependiendo del tono, la intensidad, la velocidad y la duración o algunas de sus variaciones. Mientras que los modificadores fónicos se refieren a los tipos de voz, dependiendo de la configuración de los órganos vocales y de pronunciación y determinados por los siguientes factores: biológicos, fisiológicos, psicológicos-emocionales. Es decir, una palabra o una frase también se puede comportar con distintos significados según el tipo de voz.
2) Reacciones sonoras fisiológicas o emocionales: se consideran como diferenciadores paralingüísticos por Poyatos (1994 (II): capítulo 3, citado en Cestero: 2016, 4). Se refiere a los sonidos para manifestar reacciones emocionales y fisiológicas, tales como el llanto, el sollozo, el suspiro, la risa, el bostezo y la tos, entre otros, que se pueden ser utilizados acompañándolos o no con otros códigos paralingüísticos, kinésicos o verbales para comunicar. Por ejemplo: la reacción de una risa ocurre como un signo paralingüístico por sí solo; otro ejemplo, cuando una persona está trabajando, bosteza de repente e involuntariamente, lo que supone que se encuentra en una situación somnolienta o cansada. Es decir, pueden ser reacciones naturales e

incontrolables o voluntarias, también pueden ocurrir combinándolos o no con la palabra u otros signos de la CNV.

En comparación con las cualidades esenciales y los modificadores fónicos, las reacciones sonoras son difíciles de describir e investigar ya que cada persona tiene su propio rasgo personal. Tomemos un ejemplo que ha sido ampliamente estudiado: la risa[24]. Aunque todo expresa nuestro estado de ánimo y actitud, no es fácil descubrir el sentido verdadero de la risa, debido a que varía de genuina (por feliz) y fingida (por triste o miedo), estimulada (por cosquillas), inducida (por drogas) o incluso patológica, etc.

3) Elementos cuasi-léxicos[25]: son signos vocálicos y consonánticos usuales de poco contenido léxico, pero tienen un gran valor funcional. Esta categoría comprende gran parte de las interjecciones *(¡Ah! ¡Ay! ¡Aja!*), las onomatopeyas (burbujas de agua (*Glu-glu*), disparo de pistola (*Bang-bang*), beso (*Mua-mua*), péndulo de reloj (*tic-tac*), muchos otros sonidos (*Uff, Emm, Oops*) y emisiones sonoras que cuentan con su propio nombre (mugido de vaca o buey, roncar, lamer, sisear (*sss*)). Estos se utilizan de manera convencional y cuentan con un valor comunicativo similar al de determinados signos kinésicos o lingüísticos (Cestero, 2016: 5).[26] Su función puede ser bien expresiva, referencial o funcionar como un regulador interactivo. Por ejemplo, la gente dice *¡Aay!* puede ser para expresar el dolor; se usa *Yumyum* para describir una comida que está deliciosa; o se utiliza el sonido *Chss* para pedir silencio. En cuanto al modo de producción de estos signos no verbal, es igual que los elementos de diferenciadores paralingüísticos. Los signos vocálicos y los signos consonánticos pueden suceder por sí solos o combinándolos (vocalizaciones con consonantizaciones), normalmente el significado expresado depende del sonido más tónico o alargado, como un ok, también puede ser de desagrado. Así que consideramos que los elementos cuasi-léxicos son muy llamativos dentro de la interacción.
4) Pausas y silencios: la ausencia de sonido también comunica (Poyatos 1994 (II): 165-169). Se tiende a pensar que la pausa y el silencio son similares y suelen confundirlos[27], pero existen diferencias entre ellos. Cestero (2016: 5), define la pausa como la ausencia de habla durante un periodo de tiempo comprendido entre 0 y 1 segundos aproximadamente, mientras que el silencio es esa ausencia de habla durante más de un segundo. Las pausas normalmente se tratan de respiros o suspiros como reguladoras de cambio de turno, y se usan en una conversación que puede hacer que una frase tenga más peso. Los silencios también son partes claves de nuestras interacciones. Méndez (2014: 182-183) plantea cuatro clasificaciones de las múltiples funciones comunicativas de los silencios:

[24] Se puede expresar sentimientos positivos o negativos respecto a uno mismo a otros a través de la risa (Poyatos, 1994 (II): 91).

[25] Son conocidos como alternantes paralingüísticos (Poyatos 1994 (II): 144).

[26] Además, hay que mencionar las onomatopeyas animales que son distintas en cada idioma, por ejemplo, el ladrido del perro en España es *GuauGuau* y en China es *WàngWàng*. Sin embargo, no sólo las onomatopeyas de los animales son distintas, sino también las que se refieren a otras cuestiones que pueden presentar diferencias según la cultura. Véase este sitio web para obtener más información sobre las onomatopeyas en distintos idiomas: https://www.lavanguardia.com/cribeo/cultura/20140408/47308648912/asi-suenan-algunas-onomatopeyas-en-distintos-idiomas.html.

[27] Véase la página web de la Educación- Sawakinome: https://es.sawakinome.com/articles/language/difference-between-pause-and-silence.html.

a) Silencios discursivos: marcadores de acuerdo o desacuerdo, intensificadores o atenuadores, engaño o enmascaramiento, argumentativos, humorísticos o irónicos;
b) Silencios estructuradores: distribuidores de turno, marcadores de respuesta despreferida, por errores de coordinación, dinamizadores de la conversación o cambio de tópico, por petición de atención o apoyo;
c) Silencios epistemológicos y psicológicos: cognitivos, por cautela, emocionales, transgresores;
d) Silencios normativos: por convenciones situacionales, sociales y culturales.

2.2.4. Características de la comunicación no verbal

En este apartado se presentan las características de los signos no verbales. En función de todo lo expuesto hasta aquí, puede revelarse fácilmente que la CNV es compleja.

He (1988) planteó que «la CNV está, en gran medida, más allá de nuestra conciencia, se aprende después del nacimiento, no nace con nosotros, no siempre concuerda con el comportamiento verbal, es difícil de describir y señalar, además parte de nuestro comportamiento no verbal es difícil de controlar» (citado en Chen, 2017: 25). Sin embargo, no estamos totalmente de acuerdo con la primera parte de lo que comenta ya que la CNV contiene muchos elementos en la cual las expresiones faciales de emoción son innatas. Como Ekman, Friesen y Sorensen (citado en Fast, 1984: 21-22) afirmaron que existen gestos y expresiones básicas universales «[...] innatos programas subcorticales que vinculan ciertos elementos evocativos o expresiones faciales universalmente perceptibles correspondientes a cada una de las emociones primarias: alegría, interés, sorpresa, miedo, enojo, angustia, desagrado, desprecio y vergüenza». Conforme a esta teoría, podemos decir el cerebro de los seres humanos está programado para interpretar ciertos gestos cuando enfrentan emociones concretas. Por ejemplo, frente a una sorpresa, abrimos los ojos de par en par. Por lo tanto, consideramos que los comportamientos no verbales no solo son adquiridos sino también innatos.

De acuerdo con la definición de la CNV de Porter y Stefani (1998)[28], habitualmente utilizamos la CNV de forma consciente e inconsciente para transmitir más informaciones que el lenguaje verbal. Por ejemplo, cruzar los dedos es un gesto conscientemente para tener buena suerte; mientras que cuando una persona está mintiendo, su mirada es libre, evitando la mirada de la otra persona. Este comportamiento pertenece a una conducta no verbal involuntaria.

Por otra parte, la CNV puede ser intencional o no. Así mismo, también la CNV posee la característica de ser implícita, según lo expone Harrison (1974: 38, citado en Chen, 2017: 25), «los mensajes no verbales suelen ser implícitos, por lo tanto, más ambiguos que los mensajes verbales. Los hablantes generalmente responden a los mensajes no verbales como si fueran más espontáneos que los mensajes verbales. Es decir, como si estuvieran menos bajo control consciente, una suposición que no es infundada».

Además, los signos de sistemas de CNV se pueden emplear combinados con signos verbales o alternando con ellos, es decir, la estructura triple básica (lenguaje-paralingüística-kinésica) que constituye la comunicación se puede realizar de forma simultánea, alternativa o independiente. Durante la comunicación interpersonal, independientemente de si ambos interlocutores se comunican mediante palabras o no, se está difundiendo información todo el tiempo ya que el silencio, el comportamiento, la actitud, la vestimenta, la distancia y otros

[28] Véase el apartado 2.2.1 del presente trabajo.

signos no verbales están transmitiendo mensajes al interlocutor inconsciente o conscientemente. Como apunta Watzlawick (1981):

> No hay nada que sea lo contrario de conducta. En otras palabras, no hay no-conducta, o, para expresarlo de modo aún más simple, es imposible no comportarse. Ahora bien, si se acepta que toda conducta en una situación de interacción tiene un valor de mensaje, es decir, es comunicación, se deduce que por mucho que uno lo intente, no puede dejar de comunicar. Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje: influyen sobre los demás, quienes a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y, por ende, también comunican (Watzlawick,1981: 50).

En comparación con la comunicación verbal, la CNV dispone de la naturaleza multicanal (肖悦 [Xiao Yue], 2009). Como bien sabemos, generalmente los símbolos de lenguaje solo se usan para realizar la comunicación a través de dos canales: la visión y la audición[29]. Mientras que la CNV es una comunicación tridimensional, que transmite información mediante una variedad de canales, estimula y recibe múltiples sentidos a la vez, y moviliza sentidos como el olfato, el tacto y el gusto para interactuar en la interacción comunicativa.

Desde la perspectiva de expresar el significado, la CNV también cuenta con las peculiaridades universal, convencional, ambigua y contextual (Leonte, 2019).

- Universalidad: aun considerando la existencia de diferencias culturales reflejadas en la expresión facial y en la entonación, la característica universal son aquellos actos no verbales o signos de CNV que tienen significados similares en todo el mundo. P. ej., existen siete microexpresiones universales que son felicidad, desprecio, tristeza, sorpresa, asco, ira y el miedo.[30]
- Convencionalidad: la característica convencional está relacionado con la distinta cultura, puesto que cada cultura dispone de sus costumbres y particulares signos no verbales y determinados significados correspondientes, lo que tiene un impacto importante en la expresión e interpretación de la CNV. Es decir, estos signos de CNV solo son conocidos por los miembros de esta comunidad. En consecuencia, es altamente probable que interlocutores que no pertenezcan a esta comunidad concreta no puedan decodificar el mensaje contenido y puedan, en el peor de los casos, ser fuente de malentendidos.
- Ambigüedad: Entendemos esta característica como incertidumbre, que se refiere a los signos no verbales que no aseguran que otras personas entienden lo que quieren expresar realmente, ya que un comportamiento no verbal puede comprender posiblemente varios significados. Así, en la comunicación intercultural, a menudo resulta difícil para la persona que recibe la información identificar e interpretar con precisión los significados de signos no verbales de la parte que envía.
- Contextualización: por último, al igual que la comunicación verbal, la CNV también existe en un contexto específico, que determina el significado de la información no verbal. Los mismos signos de información no verbal tienen diferentes significados en distintos contextos. Por ejemplo, la risa de una persona puede ser provocada por tristeza, alegría, agresión (sarcasmo), risa causal interactiva o risa de sí mismo, etc., y la descodificación de su significado depende completamente del contexto.

[29] O sea, la CV solo contiene dos formas: del lenguaje hablado o del lenguaje escrito.

[30] Las microexpresiones se refieren a expresiones faciales micro-momentáneas realizadas de manera involuntaria. Ekman, Wallace y Hager (1978) hicieron sus investigaciones sobre las emociones y las expresiones faciales, y descubrieron estas siete emociones básicas (véase Ekman et al. (1978) y Delgado (2016: 53-65), en su investigación se explica claramente las siete emociones con ilustraciones.). Además, según Ekman (citado en Mallitasig, 2018: 6), las microexpresiones disponen de características universales e innatas y son muy fáciles de percibirlas, pero se las puede distinguir fácilmente con entrenamiento.

2.3. Interpretación de enlace

2.3.1. ¿Qué es la interpretación de enlace/interpretación comunitaria?

Con el mayor desarrollo de la globalización, la comunicación intercultural se vuelve cada vez más frecuente en el ámbito internacional. En la actualidad, los intérpretes desempeñan un papel transcendental en la comunidad internacional y en la promoción de una comunicación intercultural eficiente.

Por lo que concierna a las distintas modalidades de interpretación que existen, cada una de las cuales tiene su propia particularidad, podemos enumerar las cuatro subcategorías básicas, que son: interpretación simultánea, interpretación susurrada o chuchotage, interpretación consecutiva de conferencia e interpretación de enlace.

La interpretación de enlace será el foco de nuestro estudio, dado que es la modalidad de interpretación que tiene una mayor incidencia en ámbitos donde se trata temas más cercanos a la vida cotidiana, por ejemplo: en el caso de la consulta de un médico, de la oficina de algún trabajador social, de la comisaría, del tribunal, de la asistencia a las reuniones de padres en el colegio, del acompañamiento de los clientes a comprar mercancías, de la visita a la fábrica y la firma de contratos comerciales, etc. Como Collados y Fernández (2001) define la interpretación de enlace como:

> Nosotros llamamos interpretación de enlace a la modalidad de mediación oral que permite la comunicación entre dos o más personas presentes en la misma situación comunicativa, donde intercambian opiniones, de manera más o menos informal, sobre un tema concreto (Collados y Fernández, 2001: 54).

En lo que concierne a la denominación de este tipo de interpretación, existe una controversia y una falta de consenso. León (2000: 225) menciona, en su libro *Manual de interpretación y traducción*, el origen del término intérprete de enlace que proviene del francés «*interpréte de liaison*» y durante mucho tiempo en España llamó «intérprete acompañante». En la obra de Hale y Valero (2010: 27) se escoge el término «interpretación comunitaria» y también se cita a algunos investigadores que plantean diferentes matices acerca de su uso en todo el mundo: en algunos países se alude a los intérpretes *ad hoc* que son voluntarios y sin recompensa (Dueñas González et al., 1991); en otros países se refiere solo al ámbito sanitario (Pöchhacker, 1999); en otros se emplea en todo tipo de interpretación que no sea de conferencia (Roberts, 1997; Ozolins, 1998). Otras denominaciones que se exponen como «interpretación en los servicios públicos» (Valero, 2003a), «interpretación cultural» (Roberts, 1997), «interpretación bilateral» (Mason y Stewart, 2001), «interpretación para la comunidad» (Chesher et al., 2003) o «interpretación de enlace» (Gentile et al., 1996; Erasmus, 2000).

De las diversas denominaciones anteriores se desprende que los ámbitos de trabajo de este tipo de interpretación son los SSPP, cuyos profesionales en el desarrollo de su trabajo establecen contactos con personas de diferentes comunidades y culturas. Este trabajo está relacionado con los intereses más realistas de los usuarios de origen extranjero, cuyo objetivo es satisfacer las diversas necesidades de los ellos.

Hoy en día, el aprendizaje de idiomas es cada vez más frecuente, por lo que mucha gente considera que la profesión de la traducción y/o interpretación está destinada a desaparecer y será reemplazada por el desarrollo científico y tecnológico. Sin embargo, las ciencias y tecnologías no van a sustituir a los traductores e intérpretes, al menos por ahora. La compañía de traductores e intérpretes jurados CBLingua demuestra que «un traductor automático nunca podrá pensar o reflexionar sobre el lenguaje por sí mismo» (citado en Rubio y Bueno, 2020). Según Rubio y Bueno (2020), el traductor automático no puede capturar matices, tal y como figuras retóricas, giros del lenguaje, etc., por lo que los

traductores automáticos no podrán realizar correctamente la transmisión de los mensajes, al menos, en la actualidad, no han reemplazado el cerebro del traductor y también resulta difícil substituir a la traducción humana. Además, como apuntan Collados y Fernández (2001: 45-46) los intérpretes pueden contar con gran cantidad de información extralingüística que emana de la propia situación, además de los elementos estrictamente lingüísticos, que se trata de todos aquellos «elementos que se pueden incluir bajo la etiqueta de la CNV, y toda la información relevante de la situación en la que se lleva a cabo el intercambio comunicativo» (citado en Darias, 2006: 94). En este sentido, se puede concluir que lo básico de la comunicación intercultural no es solo el intercambio de lenguaje y palabras, sino también de cultura y de CNV, especialmente en la interacción comunicativa cara a cara.

Por lo tanto, podríamos decir que la interpretación en los SSPP es crucial para la vida de incontables personas, ya que, sin sus servicios, no se puede llevar a cabo la comunicación entre personas que no se entienden mutuamente debido a la existencia de diferencias significativas tanto en el idioma como en la cultura de los mismos. Sin embargo, en la actualidad, la profesionalización de la TISP es una dificultad que afecta a toda la disciplina, como lo que enuncia Mikkelson:

> *It is a source of great frustration to translation and interpretation professionals that anyone who has any familiarity, no matter how rudimentary, of a foreign language thinks he can interpret and translate. [...] Paradoxically, [Tseng] also points out that because of the common misconception that interpreting «is an effortless activity that can be done by any bilinguals» and that interpreters are «machines that do code-switching automatically from one language to another», clients think that it is easy to evaluate the quality of the interpreting services they are receiving* (Mikkelson, citado en Rudvin 2007: 61).

Por otra parte, desde la perspectiva del marco legal, todavía no se ha realizado una regularización legal acerca del uso de intérpretes en el ámbito de SSPP. Aunque el Libro Blanco de la traducción y la interpretación institucional (2011: 123-124) presenta algunas recomendaciones y requisitos para la formación universitaria en traducción e interpretación en España, la selección, capacitación y evaluación de intérpretes en los SSPP no se ha regulado, es poco reconocida, carece de los recursos necesarios y sus profesionales reciben poca retribución. Por lo cual estos factores también limitan el desarrollo de dicha profesión (Liu, 2016: 14).

De acuerdo con Cambridge (2003, citado en Liu, 2016: 15), «aunque uno hable muy bien las dos lenguas, no significa que tenga capacidad de transmitir las ideas de uno al otro con facilidad». Puesto que cuando los intérpretes trabajan en los SSPP, se enfrentan a impedimentos que van mucho más allá del lenguaje. Trataremos esta cuestión más en detalle en el siguiente apartado.

2.3.2. Dificultades a los que se enfrentan los intérpretes en los SSPP

Los intérpretes de los SSPP ocupan un papel difícil de desempeñar. Además de la falta de apoyo institucional y ser cuestionado por la sociedad y la población en general, esta profesión también se enfrenta muchos a obstáculos y problemas. El trabajo de Hale y Valero (2010: 144) pone de manifiesto las dificultades a las que se enfrenta esta profesión, a través del análisis de las opiniones, percepciones y expectativas de los intérpretes y los profesionales del ámbito sanitario y jurídico. Según los resultados de los estudios, los problemas a los que se enfrentan los intérpretes se pueden dividir en cuatro esferas esenciales:

1) Problemas relacionados con la interpretación:
    - Lingüísticos: lagunas léxicas, diferencias gramaticales, diferencias semánticas, diferencias pragmáticas;
    - Técnicos: se requieren técnicas múltiples y complejas;
    - Tiempo: tiempo limitado para interpretar;

- Culturales: diferencias interculturales;

2) Problemas relacionados con el contexto (condiciones laborales, falta de información sobre el tema en cuestión y limitaciones del tipo de actividad);
3) Problemas relacionados con los participantes (actitud negativa por parte de los usuarios de los servicios de interpretación, los participantes tienen una idea errónea sobre el proceso de interpretación y sobre el papel del intérprete, los participantes desconocen las necesidades profesionales de los intérpretes);
4) Problemas relacionados con el sistema (formación insuficiente antes de salir al mercado laboral, falta de formación obligatoria antes de ejercer la profesión, falta de apoyo institucional, salario bajo).

De los anteriores puntos se desprende que la calidad del trabajo de la interpretación no depende solo de los intérpretes, sino que también está vinculada con las actitudes de los participantes que intervienen en la interacción y otros factores objetivos (puntos 2 y 4 mencionados anteriormente. Y analizaremos a continuación los puntos 1 y 3 como factores subjetivos.

Por una parte, desde la perspectiva de los participantes, el comportamiento de los participantes que intervienen afecta la interacción y la eficiencia de la interpretación de enlace ya que los intérpretes en los SSPP trabajan en un entorno interactivo. Como afirma Hale (2004, 2005, citado en Hale, 2010: 152) se dan una serie de cuestiones que influyen desfavorablemente en la actuación del intérprete tales como «la actitud de los participantes hacia el intérprete, la comprensión de su papel, lo que esperan de su trabajo, la disposición de los asientos, el contacto visual, la distribución de los turnos y el solapamiento del discurso son consideraciones importantes en una interacción». De esta cita se desprende que los signos no verbales tienen gran relevancia en el proceso de interpretación.

Por otra parte, hablamos de problemas vinculados con la interpretación. Para los intérpretes en los SSPP, aparte de la competencia lingüística y en las técnicas interpretación, las diferencias interculturales pueden también suponer un desafío.

Como aclara Raga (2007: 1) la cultura es uno de los factores que obstaculiza la comunicación, dado que «cada cultura tiene su forma de llevar adelante una conversación, o cualquier tipo de interacción comunicativa». Además, este autor agrega otros factores que intervienen la comunicación, «el intérprete se enfrenta a un amplísimo y, en principio, difuso abanico de factores, tanto formales (usos verbales, cortesía verbal, aspectos paralingüísticos, turnos de palabra, lenguaje no verbal...), como significativos (valores psicológicos, emotivos, individuales, y valores sociales, como la edad, el género o la clase social)».

Naida (奈达, 1993: 89) considera que para una traducción/interpretación verdaderamente exitosa, la familiaridad con dos culturas es aún más importante que el dominio de dos idiomas, porque las palabras solo tienen significado en el contexto cultural en el que funcionan. Hoy en día, el posicionamiento de la interpretación ya no se centra solo en la transformación de idiomas, sino más bien en la conversión de culturas. Desde este punto de vista, la interpretación ya no es una simple transformación de signos del lenguaje sino un modo de conversión cultural (郭建中 [Guo Jianzhong], 2000: 280).

En resumen, por un lado, la cultura incluye el lenguaje, mientras que el lenguaje es un portador cultural. Por otro lado, el intercambio cultural se realiza a través del idioma, mientras que el intercambio lingüístico es ayudado por la traducción/interpretación. Por lo cual, ya sea el proceso de interpretación o el proceso de traducción, todo pertenece a la comunicación intercultural.

Como intérprete, por consiguiente, es imprescindible tener una comprensión profunda acerca del conocimiento cultural en ambas lenguas e incluso ser capaz de identificar tanto los circunloquios como los sobrentendidos y, detectar aquellos signos o señales sutiles que tienen una connotación implícita a partir de unos pequeños comportamientos o conductas, en

concreto, como se apunta en la cita anterior, de la percepción de la comunicación no verbal. Así que los intérpretes tienen la responsabilidad y la obligación de superar los posibles malentendidos causados por las diferencias interculturales.

3. Importancia de la CNV en la comunicación intercultural y la enseñanza de la interpretación

La CNV no es fácilmente perceptible y suele pasar desapreciada, de acuerdo con lo que dice 肖静宁 [Xiao Jingning] (2004) «语言符号系统在交往中的重要性是显然易见的；而非语言符号系统在交往中的作用比较隐蔽，甚至难以捉摸，但又是真实的，在某种特殊的交往情景中还起着主导作用。[...] 首先成为人们科学研究对象的自然是语言交往，而非语言交往则长期被忽视。[La importancia de los sistemas de signos lingüísticos en la comunicación es obvia y fácil de ver; el papel de los sistemas de signos no verbales en la comunicación es relativamente oculto e incluso evasivo, pero es real, y también desempeña el rol de liderazgo en alguna situación de comunicación específica. [...] lo primero que se convirtió en el objeto de la investigación científica de las personas fue la comunicación verbal[31], mientras que la comunicación no verbal ha sido ignorada durante mucho tiempo]». A pesar de la existencia de trabajos relacionados con el estudio de la CNV[32], es un campo en el que aún queda mucho por avanzar.

Según las investigaciones de Mehrabian (1971) durante las comunicaciones cara a cara, el impacto de la CV en las reacciones emotivas solo representa el 7% del total, mientras que la CNV ocupa una posición correspondiente del 93% restante, de las cuales la kinésica (55%) y la paralingüística (38%).

Es decir, durante el proceso de las interacciones, la expresión facial[33] es la más influyente, seguida por la paralingüística tales como el tono de la voz y el silencio y finalmente, el canal verbal en sí mismo. Dado que los comportamientos no verbales no se controlan fácilmente conscientemente, los verdaderos sentimientos de las personas a menudo se revelan mediante signos no verbales. Por ejemplo, cuando estamos avergonzados, es difícil controlar la cara sonrojada; cuando estamos enojados, es difícil controlar las cejas fruncidas. Como Gazda et al. señalan «当语言与非语言信息矛盾时, 人们通常更相信非语言信息。[Cuando la información transmitida por el lenguaje contradice los mensajes emitidos por los signos no verbales, la gente generalmente cree más en la información no verbal]» (citado en 钱爱丽 [Qian Aili], 2006: 56). A este respecto, Valiente (2012: 3) también indica que «el comportamiento no verbal es mucho más creíble que el verbal», lo que muestra que la intervención de la CNV juega un papel esencial en la interacción comunicativa.

En un estudio análogo en el mismo ámbito Birdwhistell (1970: 158), pionero del estudio de la CNV, indica que probablemente no más del 30% al 35% del significado social derivado de una conversación se transmite por los patrones de la CNV.

A pesar de que los resultados de estos trabajos muestran una falta de consenso respecto al peso específico que tiene la CNV en las interacciones comunicativas, al menos sí sirven

[31] Aunque el estudio de la comunicación lingüística comienza más temprano, Giovanna (2012: 459) pone de manifiesto que la CNV «se considera hoy en día la forma más antigua de comunicación, anterior a la verbal y con un valor de universalidad mucho más profundo».

[32] Existen trabajos vinculados con el estudio de CNV, como Knapp (1982), Poyatos (1994), Cestero (1999), Rulicki y Cherny (2007), Patterson (2011) y Giovanna (2012), etc. También este tema ha sido estudiado en relación con la interpretación, como Collados (1994) y Valiente (2012), etc.

[33] Como se describe en la sección 2.2.3.1, sistemas motores, especialmente encontrados en los subsistemas de gestos y posturas.

para subrayar la posición importante de la CNV en todo el proceso de intercambio de información y el importante papel que juega la CNV en nuestras interacciones diarias. Sin embargo, prestamos menos atención y estudio científico a este terreno que la verbal. Posiblemente debido a que el estudio de la CNV es más complicado que la parte verbal, y los mensajes transmitidos por los signos no verbales que son más difícil de identificar y decodificar.

Como hemos señalado en el apartado anterior (las dificultades a los que se enfrentan los intérpretes en los SSPP), las diferencias interculturales también pueden ser un enorme reto para los intérpretes, especialmente la percepción de los signos no verbales. En China hay un refrán que dice «细节决定成败 [los detalles determinan el éxito o el fracaso]», cuyo significado es obvio, por lo cual, consideramos que estos signos pueden decidir el resultado de un trabajo de interpretación.

Ciertamente, la tarea de interpretación es transmitir información y establecer comunicación entre las dos partes. Desde el punto de vista superficial, la información del lenguaje verbal es la clave para el trabajo de interpretación y, los signos no verbales de los participantes no son tan importantes como el lenguaje verbal que expresan. Sin embargo, de acuerdo con lo apuntado por los investigadores citados anteriormente, esta afirmación no es del todo cierta.

Por una parte, la CNV se considera como parte integrante de la estructura triple básica de la comunicación humana[34]:

> No se ha visto la triple e inseparable realidad del lenguaje vivo, hablado, que existe sólo como un continuo verbal (lo que se dice), paralingüístico (cómo se dice y cómo se acompaña de muchísimas emisiones sonoras cuasiléxicas y elocuentes silencios) y kinésico (cómo se mueve y cómo se acompaña de gestos, maneras posturas e intervalos estéticos igualmente significativos) (Poyatos, 1985: 42).

Por otra parte, Collados (1994: 41-42) apunta que la CNV también se considera como parte integrante de la interpretación. Como explica esta autora «el intérprete comunica a través de la quinésica, de la paralingüística, de su aspecto exterior o del uso que haga de la proxémica y ello, incluso de una manera inconsciente[35]» (*ibid.*: 11).

Además, teniendo en cuenta las funciones y características de la CNV en la interacción comunicativa, podemos decir que, en el trabajo de interpretación, dominar el comportamiento no verbal de los participantes es la llave para una interpretación exitosa. Así que la CNV no debe ser ignorada.

Por tanto, el intérprete debe ser consciente de los signos no verbales que utiliza tanto intencionados como no intencionados. O sea, «es necesario que el intérprete sea capaz de evitar signos no verbales inconscientes y que emite sin intencionalidad comunicativa, pero que son percibidos por su público (emisor y receptor)» (*ibid.*: 14). Al mismo tiempo, este también debe ser capaz de captar la CNV de los interlocutores para los que interpreta.

El propósito de la enseñanza de la comunicación intercultural y de la interpretación, hay que decir que el propósito de su enseñanza es capacitar a intérpretes profesionales que trabajan en los SSPP. La base para convertirse en intérprete debe ser una comunicación sin barreras, aquí no solo se refiere a la competencia lingüística, si bien es una condición indispensable, es insuficiente para una óptima comunicación intercultural. En este sentido, «si no se resuelven las diferencias culturales y los conflictos del comportamiento no verbal, no se alcanzará el objetivo de la comunicación» (毕继万 [Bi Jiwan], 1993: 41).

---

[34] Hágase referencia al apartado 2.2 del presente trabajo donde se trata esta cuestión en profundidad.

[35] Corraze (1986: 15) asevera que «en lo que se refiere a la intención consciente, se observa que el hombre domina muy poco, en las circunstancias corrientes de la vida, sus comunicaciones no verbales. En primer lugar, comunicamos a pesar nuestro, sin ser en absoluto conscientes de los gestos que utilizamos y, en segundo lugar, no escogemos siempre los medios más adecuados para hacerlo».

Con el fin de llevar a cabo una comunicación intercultural eficaz, Rodrigo (1999: 8-9) propone que es necesario disponer de una serie de capacidades «tener una lengua común, el conocimiento de la cultura ajena, el re-conocimiento de la cultura propia, la eliminación de prejuicios, ser capaz de empatizar, saber metacomunicarse y tener una relación equilibrada». La comunicación no es simplemente un intercambio de información. Estos son justamente las competencias imprescindibles para los intérpretes, ya que ellos son personas encargadas de establecer comunicación intercultural.

Es decir, la realización de la comunicación intercultural no solo es comprender la cultura de los demás, sino que también conocer mejor la propia cultura. De esta manera, podemos evitar malentendidos causados por los choques culturales y eliminar los estereotipos negativos, aunque muchos tópicos están profundamente arraigados en el pensamiento colectivo de una cultura. Por consiguiente, podríamos decir que la enseñanza de la interpretación debería ser más rigurosa y estricta que la enseñanza de lenguas extranjeras.

Por supuesto, lo principal de la enseñanza de interpretación es el aprendizaje de las habilidades de traducción e interpretación, pero las habilidades de comunicación no verbal de los estudiantes también deben cultivarse e impartirse. De lo contrario, este tipo de enseñanza de la interpretación puede considerarse incompleta. Si los conflictos culturales y las disparidades del comportamiento no verbal no se resuelven, los estudiantes no podrán lograr un intercambio integral de información y una comunicación intercultural efectiva, y será difíciles para ellos desempeñar de manera cualificada el trabajo en el futuro.

Sin embargo, encontramos insuficiente que el contenido de la CNV sea analizado por parte de los aprendientes sin contar con un apoyo docente que sirva de guía para percibir e interpretar los signos no verbales. Por lo cual, la tarea de abrir una ventana a otro mundo debería recaer en el maestro. Especialmente para aquellos alumnos que carecen de oportunidades para interactuar con las personas nativas, es más complicado entender los signos no verbales en la cultura de los demás.

A modo de breve conclusión, «la comunicación verbal y la no verbal deberán tratarse como una unidad total e indivisible» (Knapp, 1982: 26), de este modo, al estar interrelacionadas, son inseparables de la CNV en el momento de la interacción comunicativa intercultural y la interpretación. Como Collados pone de manifiesto que «la CNV adquiere extrema importancia en diferentes fases del proceso de interpretación» (citado en Valiente, 2012: 4). En consecuencia con lo anterior, consideramos que sería necesario integrar la CNV en la enseñanza de la comunicación intercultural y la interpretación. En base al marco teórico, llevaremos a cabo una investigación empírica en los siguientes capítulos para profundizar en esta cuestión.

MARCO EMPÍRICO

4. Marco y propósito de la investigación empírica

En esta sección presentaremos los objetivos y la hipótesis que se persigue en este estudio. A continuación, expondremos los métodos y las fuentes de los datos que se van a recabar y los enfoques de análisis que se van a emplear. Junto con ellos, detallaremos la descripción del diseño de los cuestionarios y el uso de técnicas de procesamiento de datos tanto la difusión de los cuestionarios como la recopilación de los datos. Finalmente, mostraremos los datos recabados, llevaremos a cabo el análisis de datos y expondremos los resultados.

在本节中，我们将介绍本研究的目标和假设。 接着，我们将阐述要收集数据的方法和来源以及要使用的分析方法。 此外， 我们将详细描述调查问卷的设计以及调查问卷的分发和数据收集和处理所使用的技术。 最后，我们将呈现所收集的数据，进行数据分析并展示调查结果。

4.1. Objetivos e hipótesis de la investigación

Hemos mencionado con anterioridad que la CNV ocupa una gran parte de la interacción comunicativa, pero existe la idea generalizada de que la CV es la vía principal para transmitir la información y realizar la comunicación, así que los signos no verbales a menudo suelen pasar desapercibidos. Esta ignorancia nos lleva a proponernos una serie de hipótesis y objetivos con el fin de abordar la importancia de la CNV en la comunicación intercultural y la interpretación.

Hoy en día, nos encontramos en una sociedad multilingüística y multicultural en la cual se refleja la necesidad de los intérpretes en los SSPP. Sin embargo, ¿cómo puede un intérprete llevar a cabo mejor el trabajo de la interpretación? Esto es una pregunta que merece nuestra consideración. Como indican Hale y Valero (2010):

> En general, la finalidad de la investigación dentro de la Interpretación Comunitaria ha sido encontrar respuestas para mejorar la práctica en lugar de desarrollar o refutar teorías. El principio fundamental es que mediante la mejora de la práctica se ofrecerán servicios de mejor calidad a aquellas personas que se encuentran en desventaja porque no hablan la lengua del país de acogida (Hale y Valero, 2010: 206).

Lo mismo ocurre con el objetivo en el que nos centraremos. A los efectos de lograr una comunicación fluida, brindar servicios óptimos e implementar mejores prácticas, decidimos comenzar la investigación desde la perspectiva de la enseñanza.

La CNV es un factor decisivo que puede afectar el resultado de la interpretación, por lo que el presente trabajo se centrará en el estudio de las necesidades de formación y aprendizaje de la CNV en la enseñanza de la comunicación intercultural y de la interpretación, en el caso que nos concierne, para la combinación lingüística chino-español.

Las hipótesis que hemos planteado son dos. En primer lugar, consideramos que la CNV no ocupa el lugar que le corresponde en la enseñanza de la interpretación de los SSPP. En segundo lugar, pensamos que la percepción de CNV tiene un gran impacto en el resultado de la interpretación en los SSPP.

Al mismo tiempo, para comprobar estas ideas, investigaremos las siguientes cuestiones suplementarias:

- ¿Ha recibido la CNV atención pertinente en la enseñanza de la interpretación de grado o de posgrado? En caso afirmativo, ¿es suficiente?

- Si decimos que la CNV es trascendental tanto en la comunicación intercultural como en la interpretación, entonces, ¿Cómo facilita y/u obstaculiza la comunicación intercultural?
- ¿Están causados los problemas comunicativas o malentendidos en la comunicación intercultural, además de la capacidad del lenguaje verbal, por el mal uso de los signos no verbales, y/o son el fruto de prejuicios personales y estereotipos asentados?
- ¿Cómo mejoraría la competencia no verbal e intercultural tanto en el proceso de enseñanza-aprendizaje como en su aplicación profesional?
- ¿Es necesario o no incluir el contenido de la CNV como temario de alguna asignatura de la formación especializada en la interpretación?

前面我们已经提到， 非语言交流在交流互动中占据很大一部分，但是人们普遍的看法认为言语交流是进行信息传递和实现交流的主要方式。因此，非语言符号常常会被人们所忽略。 这种无知使我们提出了一系列假设和目标，以证明非语言交流在跨文化交流和口译中的重要性。

现如今，我们正处于一个多种语言和多元文化的社会，反映了人们对公共服务领域口译人员的需求。 然而，口译员如何更好地进行口译工作？ 这个问题值得我们深思。 正如 Hale 和 Valero（2010）指出的那样：

> 通常，在社区口译中进行研究的目的是为了寻找完善实践的答案，而不是发展或反驳理论。 基本原理是通过改进实践为处于不利地位的人们提供更好的服务质量，由于他们不会说侨居国的语言（Hale 和 Valero，2010：206）。

我们将关注的目标也是如此。 为了实现流畅的交流、提供最佳的服务并完成更好的实践，我们决定从教学的角度着手调查。

非语言交流是可能影响口译结果的决定性因素，因此，本文将着重研究非语言交流在跨文化交流和口译教学中培训和学习的必要性，在我们的情况下，是中西口译教学。

我们提出的假设有两个。首先，我们认为非语言交流在公共服务口译教学中没有占据应有的位置。 其次，我们认为有关非语言的感知对在公共服务中的口译结果有很大的影响。

与此同时，为了检验这些想法，我们将调查以下所补充的问题：

- 非语言交流在本科或研究生口译教学中是否受到了相应的关注？ 如果答案为肯定，其所受到的关注是足够的吗？
- 如果我们说非语言交流在跨文化交流和口译中都是尤为重要，那么它是如何促进和/或阻碍跨文化交流的？
- 除口头语言能力外，跨文化交流中的沟通问题或误解是由于滥用非语言符号而造成的，还是说这些问题和误解是由个人偏见和既定的刻板印象所导致的结果？
- 该如何在教学过程和专业应用中提高非语言和跨文化的能力？
- 是否有必要将非语言交流的内容作为专业口译培训课程的提纲？

4.2. Metodología

La metodología es una parte crucial del proceso de investigación. Existen muchos tipos o métodos para la realización de trabajos de investigación, sin duda, la opción de forma de estudio depende del propósito que se persigue. De acuerdo con unos autores, como Deutsch y Cook (1965), Babbie (1979), la metodología de investigación se divide en tres tipos:

- Investigación exploratoria: consiste en explorar un tema escasamente estudiado y/o abordar nuevas áreas que nunca se habían explorado antes. Puede o no proporcionar una conclusión final, pero este es el primer acercamiento inevitable en cualquier tipo de estudio que se pretende realizar.
- Investigación descriptiva: implica la recolección y el procesamiento de datos y el análisis de los resultados, así como la descripción de las situaciones, el evento, los procesos que se involucrará y el grupo que se resolverá.
- Investigación explicativa: llamada también la investigación causal, consiste en explicar las razones de los problemas o fenómenos, o sea, es una explicación de la realidad: por qué y para qué del objetivo de investigación y cómo se llevan a cabo los trabajos.

El presente estudio se emplea una combinación de estas tres formas de investigación. Sería muy importante poner de manifiesto que se puede utilizar la combinación de estos tipos de investigación. Normalmente, el estudio se basa en el tipo exploratorio y el siguiente, durante el proceso del estudio, involucra la recolección de las informaciones y esclarece las causas de unas situaciones, entre otros. Así que es por este proceso que la investigación pasa de una exploratoria a una descriptiva y una explicativa. Tal y como hemos visto, existe una relación muy confusa entre la investigación descriptiva y la investigación explicativa, puesto que «*any explanation requires description, and it is difficult, or perhaps impossible, to describe something without at the same time explaining it*» (McNeill y Chapman, 2004: 8, citado en Hale y Valero, 2010: 243)

研究方法是研究过程中最为关键的一部分。实施研究工作的方法有很多。毫无疑问，研究方法的选择取决于其研究所追求的目的。根据一些作者（如 Deutsch 和 Cook，1965， Babbie，1979）的观点，研究方法可分为三种类型：

- 探索性研究：是指研究一个先前研究力度不足的主题和/或以前从未探索过的新领域。它可能会也可能不会提供一个最终的结论，但这是任何打算进行的研究类型中不可避免的第一种方法。
- 描述性研究：是指数据的收集、处理和结果的分析，以及对将涉及到的情况、事件、过程和调查对象的群体进行描述。
- 解释性研究：也称为因果研究，它是指解释问题或现象发生的原因。也就是说，它是对现实的解释：为什么研究、研究目的是什么、以何种方式开展工作。

本研究采用了这三种研究方式的结合。 应当表明这些研究类型是可以结合使用的。 通常，一项研究基于探索性研究方法，并且在研究过程中，涉及到信息的收集并需阐明某些情况的原因等。 因此，正是通过这个过程，这项研究才从探索性变为描述性和解释性。 正如我们所见，描述性研究与解释性研究之间存在着非常混乱的关系，因为“任何解释都需要描述，而要描述某个事物却不在同一时间解释它是很难的甚至不可能的”（McNeill 和 Chapman, 2004: 8, 引自于 Hale 和 Valero, 2010: 243）。

4.2.1. Diseño y enfoque de la investigación

En el presente trabajo intentaremos abordar una investigación de tipo no experimental y transversal. Hernández, Fernández y Baptista (2003: 270) apuntan la investigación no experimental es «la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en un contexto natural, para después analizarlos». A su vez, se divide en un estudio longitudinal o transversal. Hernández y coautores también indican que la investigación transversal trata de «recolectan

datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado» (Hernández et al., 2003: 289).

En otras palabras, este es el diseño de la investigación más común. Además, la investigación transversal está relacionada con la estadística y ofrece resultados más descriptivos, así mismo, lo más importante es que este enfoque permite al investigador concentrarse en determinados grupos de población y entender el panorama de forma más amplia (Shuttleworth, 2010). En nuestro caso, utilizaremos el método de encuesta y tendremos diferentes grupos de sujetos en un entorno real también. Debido a limitaciones de tiempo, se tarda aproximadamente dos semanas desde la distribución de cuestionarios hasta la recuperación de datos (véase la siguiente sección para más detalles sobre el diseño de los cuestionarios).

Por otra parte, el presente estudio será diseñado bajo la metodología del enfoque cuantitativo, ya que este es el método que mejor se adapta a las particularidades y necesidades de esta investigación.

Del enfoque cuantitativo se utilizará la técnica de encuestas para medir el grado de la percepción de la CNV en la ISP e investigar la necesidad de capacidad y aprendizaje de la CNV en la comunicación intercultural y la enseñanza de la interpretación, así como conocer las opiniones de los intérpretes, estudiantes y docentes de la combinación lingüística chino-español. Las razones que nos llevan a elegir este método son, en primer lugar, que este tipo de método de investigación permite conocer «creencias, sentimientos, anticipaciones, conductas pasadas o privadas e incluso los sueños de las personas», puesto que su función es aproximar a la realidad del objeto de estudio (Córdoba, 2002: 7). En segundo lugar, el cuestionario es uno de los métodos principales más adoptados en la investigación de la Interpretación Comunitaria[36].

Además, como instrumento de recogida de datos, el cuestionario muestra varios beneficios para la investigación, entre ellos, los más considerables son: ahorrar el tiempo, los encuestados pueden realizarlo cuando quieran; aportar la información estandarizada, lo que hace más fácil comparar e interpretar los resultados que obtengamos, ya que el mismo grupo de encuestados va a rellenar los mismos ítems del cuestionario; por otro lado, en lo referente a las consideraciones éticas, como aclaran Hale y Valero (2010: 242) «la mayoría de proyectos requieren la garantía de que la identidad de los individuos se mantendrá en el anonimato para preservar la confidencialidad». Este punto es favorable para encontrar más encuestados, a los efectos de que los encuestados pueden responder cada pregunta con mayor franqueza y honestidad.

Por último, también se utilizará el método cualitativo al analizar las respuestas textuales y los casos citados en el presente trabajo. Spradley (1980: 70) aclara que «por análisis de datos cualitativos se entiende el proceso mediante el cual se organiza y manipula la información recogida por los investigadores para establecer relaciones, interpretar, extraer significados». Además, los cuestionarios pueden abarcar las preguntas abiertas para pedir información concreta o para que los encuestados expresen sus propias opiniones u observaciones, en lugar de solo elegir una opción relevante de una serie de respuestas predeterminadas. Como enuncian Hale y Valero (2010: 238) que las preguntas abiertas del cuestionario se analizan de forma cualitativa y se agrupan en categorías.

En resumen, hoy en día, las encuestas son las herramientas más corrientes de la recolección de datos que se emplean en la investigación. Una encuesta o un cuestionario consiste en un instrumento en forma escrita que se va a entregar directamente al entrevistado para que contesten las preguntas establecidas, en las que pueden ser preguntas cerradas y/o

[36] Hale y Valero (2010: 208) señalan cuatro enfoques principales que son: el enfoque analítico del discurso, el enfoque etnográfico, el método del cuestionario y el enfoque experimental.

preguntas abiertas. Por lo tanto, podemos decir que emplearemos la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos en esta investigación para el análisis de los datos recopilados.

在当前的工作中，我们将试图致力于非实验性和横向研究。 Hernández，Fernández 和 Baptista（2003：270）指明，非实验性研究是“在没有故意操纵变量的情况下进行的。 这种类型的研究要做的是观察自然环境中发生的现象，然后对其进行分析”。 与此同时，它又分为纵向研究或横向研究。 Hernández 与其合著者还指出，横向研究是“在一次时间内所收集的数据。 其目的是描述变量并分析它们在给定时间内的发生率和相互关系”（Hernández 等，2003：289）。

换句话说，这是最为常见的调查设计。 此外，横向研究与统计数据相关，并且提供了更具描述性的结果，同样最为重要的是，这种方法使研究人员可以专注于具体的人群并更广泛地了解大局（Shuttleworth，2010）。 在我们的情况下，我们将使用问卷调查法并具有不同组的研究对象。 由于时间有限，从问卷的分发到数据的收集大约需要两周时间（有关问卷设计的更多详细信息，请参阅下一小节）。

另一方面，本调查将在定量研究方法下进行设计，因为这是最满足本研究的需求并符合其特殊性的方法。

从定量方法出发，将使用问卷调查法的技术来衡量公共服务口译中对非语言交流的感知程度，并调查跨文化交流和口译教学中对非语言交流能力和学习的需求，以及了解中西口译员、学生和教师对该课题的看法。我们选择这种方法的原因是：首先，由于这种类型的研究方法是接近研究对象的真实情况，使我们能够了解人们的“信仰、感觉、期待、过去或私人的行为甚至他们的梦想”（Córdoba，2002：7）。 其次，问卷调查法是社区口译研究中最常用的方法之一。

此外，问卷调查表作为一种数据收集工具，对于研究展露出多种益处，其中最为显著的优势有：节省时间，被调查者可以在他们想进行填写的时候完成该问卷；提供标准化的信息，由于同一组被调查者将填写问卷中的相同项目，这更有利于我们对比和理解所获取的结果； 另一方面，有关道德方面的考虑，正如 Hale 和 Valero（2010：242）阐明的那样，“大多数项目都要求保证个人身份为匿名，以保证机密性”。 这一点有利于找到更多的受访者，以便受访者可以更坦诚地回答每个问题。

最后，在分析文字答案和本文中所引用的案例时，我们还将使用定性研究法。Spradley（1980：70）表明：“通过定性数据分析，我们可了解到研究人员收集和整理的信息以建立关系、理解、提取含义的过程。” 此外，问卷可以涵盖开放性问题以询问特定信息或让被调查者表达自己的观点或看法，而不仅仅是从一系列预定的答案中选择一个相关的选项。正如 Hale 和 Valero（2010：238）所指出的那样，对问卷中的开放性问题进行定性分析并进行分类。

总而言之，现如今，调查问卷法是研究中最常用的数据收集工具。 调查问卷是指以书面形式的文书，将其直接发送给被调查者，以便他们回答既定的问题。这些问题可以是封闭式问题和/或开放式问题。 因此，可以说本研究将结合定量和定性方法对所收集的数据进行分析。

4.3. Desarrollo de la investigación

4.3.1. Diseño y elaboración de los cuestionarios

Con el propósito de investigar la necesidad de potenciar el aprendizaje de la CNV en la enseñanza de la interpretación (chino-español), sin duda, es imprescindible conocer las opiniones y comentarios de los docentes y los alumnos. Más aún, debido a que actualmente hay pocos estudios con respecto a la CNV en la interpretación, para recopilar más información y datos, consideramos que es necesario comenzar por conocer la situación real de los intérpretes profesionales en los SSPP, por lo cual la respuesta del intérprete sirve como la principal opinión de referencia. En otras palabras, los sujetos de la encuesta estarán conformados por los intérpretes que trabajan en los SSPP, los docentes que imparten la interpretación de la combinación lingüística chino-español y estudiantes chinos que estudian en el Máster de la Traducción e Interpretación en una universidad pública de España o en el Grado de Filología Hispánica en una universidad pública de China.

Sería necesario aclarar que esta universidad tiene un mayor rango en China y, en su carrera acerca del español tienen la intención de cultivar a los talentos de traducción e interpretación que son capaces de servir como trabajo de interpretación en muchos campos y organizan asignaturas de interpretación en el tercer y cuarto grado. La razón por la cual elegimos incluir a estudiantes de grado en el alcance de la investigación es porque nos interesa estar informados sobre el grado de percepción y la conciencia de la comunicación no verbal por parte de los estudiantes, tanto de grados superiores (el tercer y cuarto grado) como de grados inferiores (el primer y el segundo grado), para obtener más información y opiniones sobre la necesidad de fomentar el aprendizaje de la CNV.

Antes de diseñar los cuestionarios, revisé los artículos y la bibliografía para evitar la reedición con investigaciones previas, determiné la hipótesis y los objetivos que queríamos obtener, fijé la población de muestreo, seleccioné los métodos adecuados, luego tomé diferentes cuestionarios en materia de la enseñanza y el uso de la CNV como modelo[37] para seguir su estructura y formulé unas preguntas que iría a poner en los cuestionarios del presente estudio.

Debido a la situación actual sanitaria, tuve que recurrir a una metodología de recolección de datos a distancia. Por consiguiente, llevé a cabo la elaboración de cuestionarios en línea y su distribución por medio de correos electrónicos y móviles.

En cuanto a la estructura del cuestionario, decidí dividir las preguntas en dos tipos de acuerdo con la diferente apertura de la respuesta a ítems del cuestionario: preguntas cerradas y preguntas abiertas. Este primer tipo de preguntas facilita el análisis cuantitativo. Las preguntas abiertas permiten que el entrevistado pueda responder con sus propias palabras para expresar el punto de vista personal, experiencia y sugerencia, entre otros, en función de las preguntas que se le han elaborado en el cuestionario.

Por otro lado, ordené las preguntas del cuestionario según el contenido y el propósito de cada ítem, desde la identificación que refleja las condiciones personales de cada encuestado hasta las opiniones de los mismos en cuanto al tema, con el objetivo de abordar las cuestiones que aquí nos competen de manera coherente, ordenada y gradual. Así mismo,

[37] La mayoría de los modelos que encontré son la enseñanza de CNV en el aula de ELE (español como segunda lengua), como los trabajos de Méndez (2007), Aguaded, Ripoll y Fernández (2014) y Ruiz (2018). No podía conseguir un modelo del cuestionario en materia de la CNV en el ámbito de la interpretación, pero estos trabajos son suficientes como referencia para elaborar los cuestionarios. Además, encontré un video tutorial sobre casos de diseño de cuestionarios en Internet para conocer algunos principios y precauciones del diseño de cuestionarios, recuperado de: https://www.bilibili.com/video/av498115003/.

traté de colocar las preguntas abiertas al final del cuestionario para evitar que los encuestados se cansen, cierren y abandonen el cuestionario antes de acabarlo.

Una vez determinado todos los métodos del presente trabajo, emprendí el diseño del contenido de los cuestionarios. Decidí empezar el cuestionario para intérpretes, puesto que tienen experiencia laboral real, por lo que sus puntos de vista son más valiosos e importantes para esta investigación. Principalmente, quería conocer el uso y la comprensión de comportamientos no verbales en su trabajo, la atención del intérprete sobre este tema, algunos casos concretos de problemas de interpretación/comunicación relacionados con el desconocimiento o disparidad de la CNV que habían experimentado y algunas sugerencias a los alumnos. Dicho de otra manera, esta encuesta consta de un conjunto de preguntas que se dirigen a los intérpretes que trabajan en los SSPP y se dedican a la interpretación de enlace que nos permitirán conocer sus opiniones respecto a la CNV y la interpretación.

La encuesta está conformada de 19 preguntas y 3 subpreguntas de las cuales 18 son cerradas (11 de selección simple y 7 de opción múltiple) y 4 abiertas para permitir la libre expresión de los encuestados [38] . En general, se encuentra compuesta por 3 apartados: informaciones básicas relacionadas con la formación y el trabajo; el conocimiento, el uso y la atención sobre los signos no verbales (como las expresiones faciales, la mirada, los gestos, la postura, el contacto, la distancia espacial, el tono, ritmo y volumen de la voz, etc.) durante el proceso de interpretación de enlace; por último, la evaluación y sugerencias sobre la CNV en la enseñanza de la interpretación.

En el primer apartado, principalmente se trata de conocer la experiencia laboral personal del intérprete. Por lo que se empieza con la pregunta: si ha recibido formación en interpretación o no, en el caso afirmativo, deben contestar el tipo y la duración de esa formación. Hoy en día, es normal encontrar a los intérpretes con mucha experiencia laboral, pero sin formación. Por ello, he planteado la tercera y la cuarta pregunta acerca del tiempo dedicado a esta profesión y los ámbitos del trabajo.

En el segundo apartado, se incluye 12 preguntas cerradas. En primer lugar, comienzan con: ¿presta atención a los comportamientos no verbales de los dos interlocutores durante el proceso de interpretación?, ¿a qué parte? y ¿considera que las conductas no verbales producidas por ambas partes son importantes? El motivo para diseñar estas tres preguntas es para ver si el intérprete presta atención a la información transmitida por los signos no verbales. En segundo lugar, he propuesto los ítems para preguntar si han encontrado los intérpretes algunos comportamientos no verbales cuyo significado no comprenden y, si la respuesta es afirmativa, deben especificar con qué dimensión de la CNV. Así mismo, he hecho una pregunta de escala de valoración de 0 a 5 con el fin de saber el grado de dominio sobre el conocimiento de la CNV y de la cultura de ambas partes. En tercer lugar, he planteado una serie de preguntas con el objetivo de conocer la percepción de la CNV por parte del intérprete, como si piensa que la CNV se puede transmitir mucha información y cuáles son los factores que cree que afectan los resultados de la interpretación. Además, agrego una pregunta: ¿Cómo piensa que el comportamiento no verbal influye en la comunicación intercultural? Y he puesto seis funciones de la CNV que considero que son importantes y más una "otra" como respuestas (reforzar, confirmar, regular, sustituir, especificar y camuflar), para conocer el papel más significativo de la CNV en el trabajo real. Por último, he expuesto tres ítems para saber qué signos no verbales suelen utilizar los intérpretes en la comunicación intercultural y preguntar si es útil tener conocimiento de la CNV de diferentes culturas para la interpretación de enlace.

El último apartado de este cuestionario contiene 3 preguntas cerradas y 3 abiertas. El objetivo principal es obtener los puntos de vista y las evaluaciones del intérprete sobre la

[38] Véase el cuestionario completo para los intérpretes en el anexo I.

necesidad del aprendizaje de la CNV en la enseñanza de la interpretación. Por lo tanto, planteo los siguientes ítems: ¿cree que es necesario impartir conocimientos con respecto a la CNV y la intercultural en la formación de la interpretación? Si se añade esta parte de contenido como temario de alguna asignatura, ¿de qué manera se puede enseñar mejor y en qué parte de la CNV debe centrarse esta formación?, ¿quiere aprender más sobre los diferentes comportamientos no verbales de los países de habla hispana? Aquí me refiero a los países hispanohablantes porque teniendo en cuenta que los intérpretes de enlace (chino-español) no solo están en contacto con los españoles, especialmente en China, una gran parte de los clientes son latinoamericanos. Finalmente, he planteado 2 preguntas abiertas con el fin de pedir a los encuestados que compartan un caso real relacionado con el uso de la CNV en el trabajo de la interpretación y que ofrezcan algunos consejos para los estudiantes que desean dedicarse a la interpretación en los SSPP.

El segundo cuestionario que he elaborado es para los estudiantes[39] (chino-español) de Grado y Máster, ya que quería obtener sus opiniones como referencia complementaria de la encuesta de investigación. Esta encuesta está compuesta por 18 ítems, incluidas 15 preguntas cerradas (12 de opción simple y 3 de opción múltiple) y 3 preguntas abiertas.

La primera parte pregunta sobre la situación de la formación en interpretación y el aprendizaje de la CNV. He planteado las preguntas como ¿ha participado o no en la asignatura o la formación de interpretación?, ¿ha estudiado la CNV en la clase de interpretación? y ¿ha practicado Role-play en la clase? Según la respuesta que selecciona el encuestado, van a aparecer o no las siguientes dos preguntas. En segundo lugar, he expuesto algunas preguntas para saber el uso, la comprensión y la atención de la CNV por parte de los alumnos. Por ejemplo, marque las conductas no verbales que más utiliza de una lista de opciones preestablecidas, etc. En tercer lugar, he propuesto las preguntas: ¿cree que en la cultura española suelen gesticular mucho? Y una pregunta de escala de evaluación para medir el nivel de conocimiento de los estudiantes (chino-español) de la cultura española. Por último, he preguntado a los estudiantes si piensan que la CNV influye en el resultado de la interpretación, si les parece que es necesario e importante incluir formación específica de la CNV en la enseñanza-aprendizaje de la cultura intercultural y de la interpretación y les pido que den algunas sugerencias sobre los métodos de enseñanza apropiados para los docentes que impartan esta parte del conocimiento.

El cuestionario para los docentes[40] tiene el objetivo de conocer el contenido principal y los métodos de la enseñanza de interpretación en relación con la CNV de hoy y obtener sus puntos de vista y comentarios sobre este tema de investigación, así como brindarnos más información de referencia. Este cuestionario incluye 13 ítems, en el que 7 son preguntas cerradas (5 de opción simple y 2 de opción múltiple) y 6 son preguntas abiertas.

En primer lugar, se encuentra el apartado de información personal y laboral el cual principalmente incluye la nacionalidad, el tiempo dedicado a la enseñanza de la interpretación y de qué combinación lingüística. En segundo lugar, he planteado las preguntas como ¿en qué se basa a la hora de enseñar la interpretación y cuál es el contenido principal de la clase?, ¿imparte formación sobre la CNV en su asignatura? En caso afirmativo, ¿cómo se enseña? etc. A continuación, he propuesto unas preguntas para conocer la atención y opinión de los docentes a la CNV: ¿considera que conocer bien la CNV de ambas culturas de interlocutores es favorable para el trabajo?, ¿qué parte de la CNV debe ser dominada por el intérprete? Y además del factor de lingüística, ¿cuáles son los factores claves que pueden determinar el resultado de la ISP? Con respecto a la a esta pregunta, he proporcionado las siguientes opciones de respuesta: el trasfondo cultural, influencia del ambiente laboral, distancia espacial entre personas, calidad psicológica personal y otros. Por último, he incluido

[39] Véase el cuestionario completo para los estudiantes en el anexo II.
[40] En el anexo III se puede consultar el cuestionario para los docentes.

una pregunta para conocer los puntos de vista de los docentes sobre si es necesario incluir formación específica acerca de la CNV en la enseñanza de la comunicación intercultural y de la interpretación, así como ¿qué estrategias o técnicas plantea para que los estudiantes mejoren de la comprensión de diferencias culturales y la percepción de la CNV?

En suma, todos los cuestionarios están vinculados con el objetivo de la investigación, tanto para los intérpretes de los SSPP (chino-español) como para los estudiantes (chino-español) y los docentes de la interpretación. La estructura de estas tres encuestas comienza con las preguntas introductorias y relacionadas con información de la formación o del trabajo, luego se incluyen preguntas claves y específicas sobre la atención, la conciencia general y el uso de la CNV en la comunicación intercultural, finalmente, sobre las opiniones y sugerencias del encuestado en relación con la inclusión de la CNV en la enseñanza de la interpretación.

En cuanto a las opciones de las preguntas cerradas que se elaboran, propongo varios tipos de respuestas, no solo limitado a "Sí" o "No". El primer tipo, como he indicado anteriormente, se proporcionan varias opciones de respuesta múltiple y se agrega una opción de respuesta "otro/a" y un vacío de comentario para permitir que el encuestado especifique en caso de que no haya una opción que se acerque a su opinión o situación. El segundo tipo de respuestas de opción múltiple, en algunas opciones de ítems se refieren a los términos como kinésica, paralingüística, proxémica, cronémica y diacrítica. Con el fin de que los encuestados entiendan estos conceptos, se concretan algunos de los principales elementos incluidos en cada sistema entre paréntesis para explicarles a qué se refieren estos términos. En el tercer tipo de respuestas de opción múltiple que incluyen las preguntas de valoración según una escala con el rango de 1 a 5, así mismo, hago explícitos los conceptos que estos números de la escala miden en las respuestas. Es decir, las distintas opciones de respuesta siguen un orden lógico y una línea jerárquica. En el caso de estos cuestionarios, he utilizado la escala de Likert para evaluar el grado, la valoración y la frecuencia de realización de una actividad. Tomo como ejemplos dos preguntas en nuestra encuesta:

¿Considera que transmite mucha información la comunicación no verbal?

- o Nada en absoluto
- o Un poco
- o Algo
- o Mucha
- o Muchísimo

¿Con qué frecuencia utiliza los comportamientos no verbales durante el proceso de interpretación de enlace?

- o Casi nunca
- o De vez en cuando
- o A veces
- o Con frecuencia
- o Casi todo el tiempo

Una vez que se han determinado todos los ítems, he verificado el orden de las preguntas de nuevo, he agregado y he eliminado unas preguntas en función de su relevancia para la investigación, he modificado las palabras y las formas de expresión para evitar la ambigüedad y también para que las oraciones sean lo más cortas posibles. A continuación, he seleccionado las herramientas para hacer el cuestionario de versión electrónica, dado que este tipo de herramientas puede recopilar automáticamente datos estadísticos y realizar el procesamiento de datos. Según la situación y la ubicación geográfica de mis sujetos de investigación, he decidido elegir Google Forms como la herramienta principal para hacer cuestionarios para

intérpretes y docentes. Teniendo en cuenta que la mayoría de los intérpretes y docentes de la interpretación en los SSPP que trabajan en España o en los países hispanohablantes, pueden usar google sin barrera. Incluso las empresas de interpretación que están en China, es cierto que tienen la cooperación de negocios con el exterior, clientes extranjeros y/o mercados exteriores, por lo que la conexión VPN (Red Privada Virtual) es una herramienta imprescindible para el trabajo de este tipo de empresa china. Otro instrumento que elijo es una aplicación china llamada "问卷星" para hacer el cuestionario para los estudiantes, que tiene funciones similares a Google Forms. La razón por la que elijo esta aplicación es que cuenta con una ventaja de que puede establecer dos o más preguntas relacionadas, es decir, de acuerdo con las respuestas seleccionadas por el encuestado en la pregunta anterior, se puede hacer aparecer diferentes preguntas siguientes. Por ejemplo, en mi cuestionario, hay algunas preguntas que están interrelacionadas, la siguiente pregunta solo aparece en caso afirmativo. Si elige la opción "No", saltará la siguiente. Además, el enlace al cuestionario se puede abrir sin el apoyo de VPN, independientemente del país donde se encuentre el encuestado, por lo que es más fácil para los estudiantes completarlo.

Después de confirmar las herramientas de cuestionario que se utilizarán, he redactado el cuestionario electrónico basado en el borrador preparado de antemano. He elaborado las preguntas en versión bilingüe tanto español como chino, con el fin de facilitar que el encuestado pueda elegir cualquier idioma a leer y responder el cuestionario. Verifico nuevamente el orden de los ítems y la corrección de la ortografía y la redacción. A continuación, utilizo el propósito de esta investigación como el título del cuestionario.

Finalmente, he realizado una prueba previa (o pretest) y he intentado completarlo como un encuestado, con el objetivo de examinar si puede funcionar bien, hay algún problema o errores para que se modifiquen otra vez.

4.3.2. Distribución y recopilación de los cuestionarios, así como procesamiento de datos

A la hora de distribuir los tres cuestionarios diferentes, he empleado principalmente Internet para enviar en línea, como: correo electrónico, redes sociales (WeChat y Weibo) y dejar un mensaje en el área de comentario o consulta de algunas páginas web, es decir, solicité la colaboración a través de un post redactado en el apartado "contact us" de alguna página en concreto, por ejemplo, una agencia de traducción o una escuela profesional de traducción e interpretación.

En primer lugar, busqué en Internet empresas de traducción e interpretación tanto en España como en China, y entré en sus sitios web oficiales para averiguar si las empresas proporcionan servicios de interpretación de enlace o interpretación comunitaria de chino-español y conocer los ámbitos de servicios prestados. Una vez que se determinó que los servicios prestados por sus empresas pertenecían a los SSPP y cumplía con el alcance de nuestra investigación, tomé nota de su dirección de correo para mandar un email a consultar la colaboración de la encuesta. Respecto a la forma de encontrar estas empresas se han utilizado motores de búsqueda y páginas web, como Google, Baidu y Boletín de empleo para traductores, intérpretes y filólogos, etc. El proceso de difusión de los cuestionarios comenzó el 16 de junio de 2020, fecha en que envié una gran cantidad de correos electrónicos a todas las compañías de interpretación, para solicitar la colaboración a los intérpretes chino-español de sus empresas a para compilar datos para mi TFM, como SeproTec, Interlinco, DIXIT, PAFELINGUA, Asia Idiomas, 林毅官方翻译事务所, etc. Mientras esperaba la respuesta de las compañías, continué buscando más datos de contacto pedir la cooperación y el apoyo de más intérpretes.

Al día siguiente, una empresa me respondió que no podría ayudarme porque la mayoría de los empleados en su compañía eran *freelance*, sin embargo, me recomendó que revisara

el listado del MAEC de traductores e intérpretes jurados y las bases de datos de los servicios públicos donde se podría encontrar todos los contactos de los intérpretes profesionales. Procedí a buscar el listado de MAEC de traductores e intérpretes nombrados por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación de los últimos tres años (2018-2020) y remití los emails de acuerdo con la información personal proporcionada por las listas para pedir su ayuda para completar el cuestionario.

Igualmente, comencé a buscar información personal de intérpretes en unos sitios web de búsqueda de empleo como Milanuncios y me puse en contacto con ellos.

El día 24, contacté a través de redes sociales (como WeChat y Weibo) con algunos intérpretes que conozco que tienen experiencia de interpretación, algunos de los cuales han continuado su andadura profesional en otras regiones o países de habla hispana. También envié el enlace del cuestionario a un grupo de WeChat constituido por 231 traductores e intérpretes freelance (chino-español), con el fin de pedir apoyo de quienes habían trabajado en la interpretación de los SSPP. Finalmente, recibí 4 cuestionarios completos de este grupo. Además, reenvié otra vez el cuestionario a algunas empresas que no habían respondido.

Hasta el día 29 de junio, he distribuido un total de 312 cuestionarios tanto para intérpretes individuales como para empresas de interpretación y del grupo de intérprete freelance de Wechat. Al final, he recopilado 35 encuestas rellenadas por intérpretes, sin embargo, 5 de los encuestados estaban involucrados en ámbitos que no pertenecían a los SSPP (como el comercial y constructivo), y he decidido eliminar las 5 respuestas que no cumplen con las condiciones. Por eso, son un total de 30 cuestionarios disponibles por parte de los intérpretes de los SSPP.

La distribución del cuestionario para los estudiantes universitarios chinos que conozco se realiza principalmente a través de WeChat. La primera vez que emití los cuestionarios fue el 17 de junio, para alumnos que estudian en el Máster de Traducción e Interpretación (chino-español) en una universidad pública de España. Dos días después, se los envié a los alumnos que están interesados en el trabajo de interpretación y estudian en el Grado de Filología Hispánica en una universidad pública de China. Como los encuestados de este cuestionario son conocidos, les he mandado el enlace del cuestionario o les he copiado el código mediante nuestras redes sociales. Este grupo de encuestados, no solo me contestaron de forma inmediata el cuestionario, sino que incluso lo enviaron a sus compañeros de clase. Por lo tanto, esta encuesta para estudiantes se recopiló rápidamente sin mucho esfuerzo. Hasta el día 29, he distribuido un total de 45 cuestionarios y al final, he recibido 31 encuestas rellenadas por estudiantes (chino-español).

Con relación a la distribución del cuestionario para docentes, también se realizó a través de correos electrónicos y WeChat. El día 17 de junio empecé a buscar la dirección de correo electrónico de los profesores de interpretación. Al principio, solo pretendía obtener los datos de los docentes de combinación lingüística chino y español. Entonces, empecé a buscar las páginas web oficiales de las universidades que han establecido la especialidad acerca de la traducción e interpretación, como la Universidad de Alcalá (Máster en Comunicación Intercultural, TISP), Universidad Autónoma de Barcelona (Máster en Traducción e Interpretación Profesional chino-español), y la Universidad de Granada (Grado en Traducción e Interpretación), etc., con el fin de conocer su plan de estudios, profesorado y asignaturas. De esta manera, conseguí muchas direcciones de email de los docentes y les remití correos electrónicos para pedir su apoyo y colaboración. El día 21 recibí una respuesta de un docente de la Facultad de Traducción e Interpretación de la Universidad de Granada y me explicó que el chino se enseña en su facultad como segunda lengua extranjera y tienen muy pocas horas lectivas, además, por la insuficiencia del nivel de chino de los alumnos, hasta hoy las clases que tienen son principalmente de traducción. Por lo tanto, su equipo

docente no podía completar el cuestionario, ya que sus condiciones no coinciden con el alcance de mi investigación. Así que hasta el día 22, solo conseguí 3 cuestionarios rellenados.

Sin embargo, los profesores que enseñan interpretación chino-español en China son mucho más difíciles de contactar, ya que normalmente las universidades chinas no proporcionan las direcciones de correo electrónico u otra información de contacto de los docentes en sus páginas web. Tuve que pedirle a mi compañero de clase que enviara el cuestionario a su profesor que imparte interpretación en la universidad anterior, pero sabía que era poco ya que en China normalmente no se ofrece la asignatura de interpretación en la etapa de grado, excepto las mejores universidades públicas.

En el proceso de distribución de cuestionarios a los profesores encontré muchas dificultades y restricciones que me impidieron completar el proyecto. Por un lado, el hecho de que hay pocos profesores especializados en interpretación chino-español. Por otro lado, el hecho de es difícil contactar con ellos mediante teléfono o correo electrónico para pedir su colaboración. Estas dificultades se vieron agravadas por la situación actual sanitaria actual, en la que todo el mundo trabaja a distancia y den la que las limitaciones de tiempo y de espacio hacen complejo completar la encuesta cara a cara. Así, decidí incluir como posibles encuestados a los profesores de otras combinaciones lingüísticas.

Hasta el día 29 de junio, he distribuido un total de 32 cuestionarios para los profesores de comunicación intercultural y de interpretación, pero al final, he recopilado solo 5 encuestas rellenadas que todos son de docentes de interpretación de Máster, responsables de la combinación lingüística chino-español. A pesar de que las muestras recopiladas son escasas, aún analizaremos los datos estadísticos y nos centraremos en las respuestas a las últimas preguntas abiertas en el cuestionario relacionadas con las sugerencias y opiniones de los docentes sobre la CNV en la enseñanza de la interpretación.

En lo que se refiere al instrumento del procesamiento de datos, con el fin de realizar un análisis de forma más clara, se crearon dos archivos en Google Sheets (en donde se llevaron a cabo el análisis de encuestas para intérpretes y docentes) y un archivo en SPSSAU[41] (en donde se llevaron a cabo el análisis de los cuestionarios para estudiantes), en los que se cargaron respectivamente todos los resultados recopilados para posteriormente ser analizados por medio de tablas y gráficos.

[41] El SPSSAU es una plataforma de análisis de datos de terceros para 问卷星 (se ha mencionado anteriormente que es una herramienta para elaborar cuestionarios, como Google Forms). En pocas palabras, el SPSSAU es el software estadístico SPSS (Producto de Estadística y Solución de Servicio) pero en línea y en chino, se utiliza para realizar la captura y análisis de datos para crear tablas y gráficas con data compleja, etc.

5. Muestra de datos y análisis de resultados de encuestas

En este capítulo mostraremos todos los datos recopilados mediante tablas o gráficos y analizaremos los resultados de los tres cuestionarios mediante los enfoques cuantitativo y cualitativo. Por otra parte, presentamos el análisis de casos reales que nos ofrecieron la población encuestada, relacionados con el uso de la CNV en la comunicación intercultural y la interpretación de los SSPP.

5.1. Muestra de datos y análisis de resultados del cuestionario para intérpretes chino-español

Como hemos expuesto anteriormente, los cuestionarios que hemos distribuido son un total de 312 a las empresas de interpretación tanto en China como en España, los intérpretes chino-español que trabajan en los SSPP e intérpretes enviados por la compañía para trabajar en algunos países hispanohablantes, de los cuales han sido 30 cuestionarios completos y disponibles, es decir, lo que representa el 9.62% del total de enviados.

Se redactan las preguntas de las encuestas en versión chino y español, con el fin de proporcionar la comodidad. Al mismo tiempo, también se permite que los encuestados rellenen las encuestas en cualquiera de los dos idiomas de acuerdo con sus preferencias. Por lo cual, dentro de estos cuestionarios recabados, 10 encuestados eligieron chino para completar los ítems y los 20 intérpretes restantes eligieron español para responder esta encuesta. Si aparece el chino en el proceso del análisis, traduciremos la parte china de las respuestas recopiladas al español.

A continuación, analizaremos detalladamente los resultados recopilados del cuestionario para los intérpretes.

Entre estos 30 intérpretes, hay 14 personas que no han recibido formación en interpretación, lo que equivale al 46.7% del total, mientras que hay 16 personas con formación en interpretación, lo que representa el 53.3% del total.

Formación en Interpretación	Cantidad	Porcentaje
Sí	16	53.3%
No	14	46.7%

Tabla 1 – Situación de la formación en interpretación

En base a sus respuestas a la segunda pregunta del cuestionario, resumo brevemente los tipos y la duración de la formación que han recibido en la interpretación y los divido en las siguientes tres categorías y voy a enumerar algunas respuestas de ellos como ejemplos entre paréntesis:

- Carreras académicas universitarias a nivel de Grado o de Máster – de 1 a 4 años

(Muestras de respuesta recibida: *研究生北外西语口译专业 2 年* [Máster en Interpretación del Español de la Universidad de Estudios Extranjeros de Beijing (BFSU), 2 años]; *硕士，1 年*[Máster, un año]; *Máster en TISP, UAH 1 año*; *Tres años de carrera, interpretación simultánea*; *Grado en la Universidad de Traducción e Interpretación en la Universidad de Granada. 4 años*; *formal de 2 años*; *etc.*)

- Asignaturas optativas que se pueden elegir en las universidades sin titulación final – de 1 a 4 semestres

(Muestras de respuesta recibida: *URJC, 学校兴趣社, 半年* [grupo de interés de Universidad Rey Juan Carlos, medio año]; *大学课程, 一年* [cursos universitarios, un

año]; *在学校专业课有接触学习,两个学期* [cursos universitarios de especialización, dos semestres]; *Universidad, un semestre*; *Varios cursos de entre 2 y 3 meses y cursillos específicos de varios días*; *etc.*)

- Formación previa al empleo o cursos impartidos por la parte contratante – un mes aproximadamente

(Muestras de respuesta recibida: *una formación profesional, duró un mes; etc.*)

Entre la población encuestada se encuentra que el 3.3% (1 persona) ha ejercido en la interpretación de enlace (chino-español) por más de 10 años, el 6.7% (2 personas) se han dedicado a esta profesión entre 5-10 años y el 30% (9 personas) han trabajado como intérprete por 2-5 años, mientras que más de la mitad de los encuestados (el 60%) han practicado en esta profesión por menos de 2 años (véase el gráfico 1).

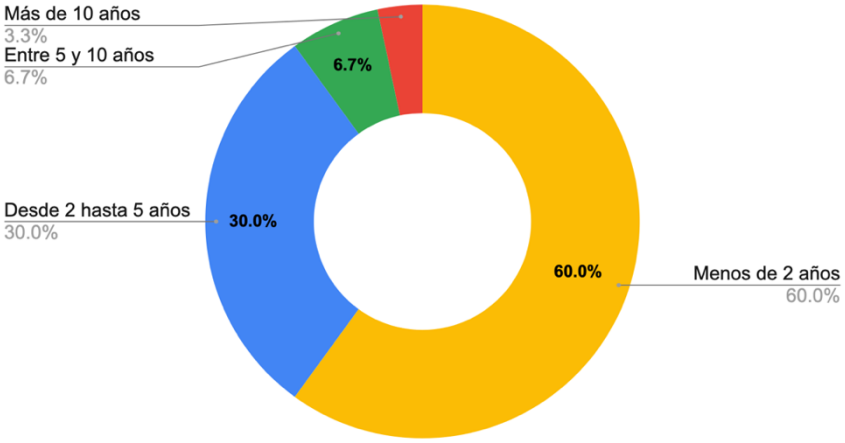

Gráfico 1 – Tiempo que se dedican a esta profesión

En cuanto a los campos de SSPP en los que han prestado servicios, la mayor parte de los encuestados 71.4% han trabajado en el ámbito de asuntos particulares, seguidos por un 50% han obrado en el ámbito administrativo, con un 23.3% han ejercido en el ámbito sanitario y con un 16.7% han hecho la interpretación en el ámbito jurídico, con respecto al resto, con un 6.6% han participado en la interpretación de actividades culturales y deporte, y con un 3.3% han trabajado en el ámbito policial.

De este modo, según los datos estadísticos anteriores, podemos constatar que la capacitación profesional no es un factor decisivo para dedicarse a la profesión de la interpretación en los SSPP, ya que se aprecia un importante número de personas que nunca han recibido formación específica pero que ejercen como intérpretes.

No nos atrevemos a afirmar que aquellos que se han formado en interpretación pueden traducir e interpretar mejor que aquellos que no han recibido formación profesional, pero por supuesto, la participación en la formación profesional es más beneficiosa ya que se entiende que el profesional está familiarizado con contenidos y destrezas importantes para el desarrollo del trabajo de interpretación y, en principio, tendría mayores herramientas para afrontar posibles problemas y una menor tendencia a cometer errores.

A partir de ahora, analizamos los resultados recopilados de la segunda parte del cuestionario que incluye las preguntas más importantes para esta encuesta, cuyo objetivo es conocer la conciencia general, la atención y el uso de la CNV por parte de los intérpretes durante el proceso de la interacción interpretada.

En primer lugar, conocemos la atención que prestan los encuestados a los comportamientos no verbales tales como expresiones faciales, gestos o tonos de la voz, etc. de las dos partes implicadas en la interacción interpretada. Del total de los encuestados, había un 40% que prestaba atención en la CNV casi todo el tiempo, el 33.3% respondió que a la

opción “con frecuencia”, el 20% dio a la respuesta “a veces” y el 6.7% restante eligió “de vez en cuando”. Como se puede apreciar en el gráfico 2, nadie eligió la opción “casi nunca”. En otras palabras, todo el mundo presta atención a los signos no verbales durante el proceso de la comunicación, especialmente en la comunicación intercultural. Dentro de los sistemas de CNV, los encuestados prestan más atención a las partes de y paralingüística (63.3%) y kinésica (60%) durante el proceso de la interpretación, mientras que el 26.7% eligieron la diacrítica y el 23.3% la proxémica. Relativamente, menos personas otorgaron atención a la cronémica (véase el gráfico 3).

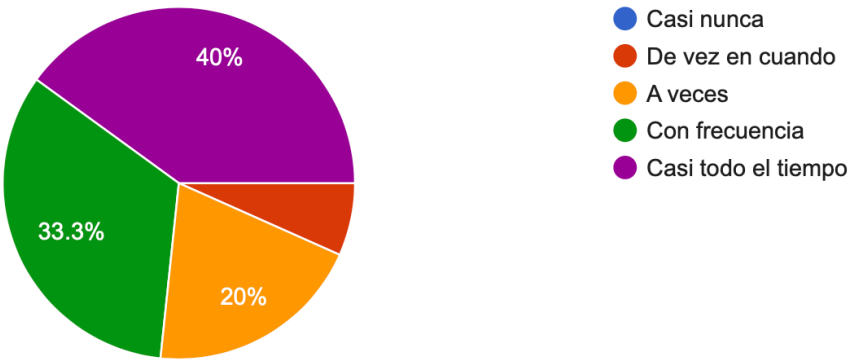

Gráfico 2 - Distribución de atención a CNV

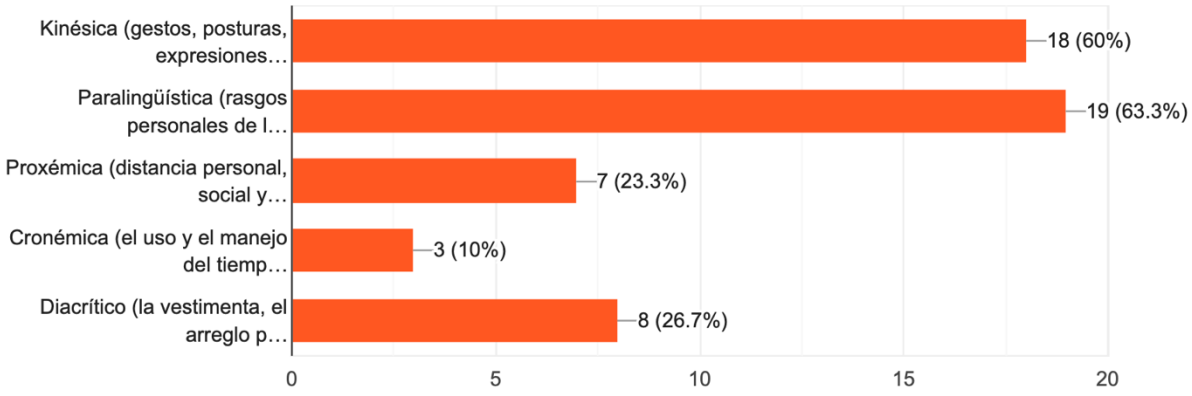

Gráfico 3 - Grado de atención de cada parte en CNV

Durante el proceso de interpretación de enlace, había un 66.7% que consideraba que los comportamientos no verbales producidos consciente o inconscientemente por ambas partes son importantes, el 30% respondió que a más o menos, solo había un 3.3% que pensaba que no son importantes.

Importancia de CNV	Cantidad	Porcentaje
Sí, son importantes	20	66.7%
Más o menos	9	30%
No, no son importante	1	3.3%

Tabla 2 – Distribución de importancia de CNV

En segundo lugar, la encuesta se planteó tres ítems para medir el grado de comprensión de la CNV. Primero, a ver si comprenden el significado de todos los comportamientos no verbales, según resultados recabados, más de tres cuartas partes de los encuestados (el 76.7%) se ha encontrado con algún signo no verbal cuyo significado no haya entendido claramente, y el 23.3% manifestó lo contrario (véase la tabla 3). Entre los encuestados que respondieron que "sí", había un 40.7% que creía que el sistema kinésico de la CNV es lo más difícil para comprender, seguidos por un 33.3% que indicó los signos de la paralingüística, con un 29.6% que señaló la dificultad en la proxémica, con un 25.9% que eligió el sistema cronémico y el 11.1% restante en el sistema diacrítico. Por otra parte, con respecto a la autoevaluación de la comprensión de los encuestados sobre los comportamientos no verbales de ambas partes en la interacción interpretada, como se puede observar en el gráfico 4, el 40% de los encuestados pensaba que su comprensión de la CNV es de nivel medio, el 33.3% respondió que era muy buena comprensión, el 23.3% entendía un poco, solo el 3.3% creía que comprendía completamente el conocimiento de la CNV de ambas partes y nadie contestó que no lo comprendía en absoluto. Estos datos muestran que los intérpretes tienden a comprender el conocimiento en este terreno.

Comprensión de conductas no verbales	Cantidad	Porcentaje
Sí	23	76.7%
No	7	23.3%

Tabla 3 – Distribución de comprensión de conductas no verbales

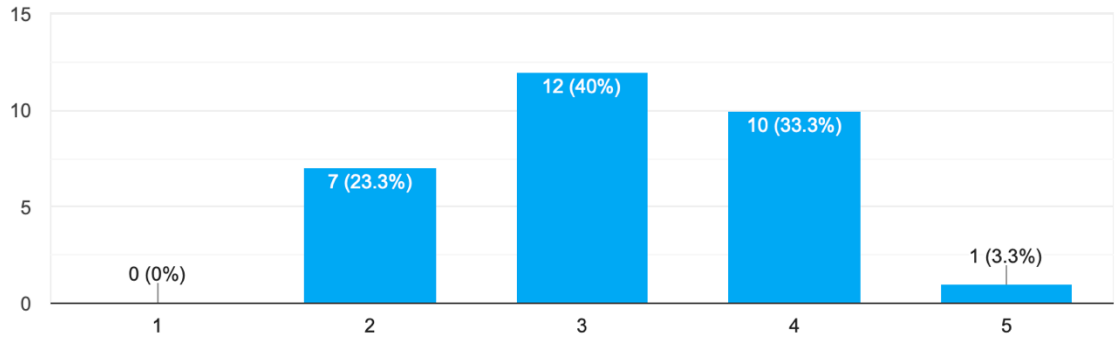

Gráfico 4 - Distribución de la autoevaluación de la comprensión de conductas no verbales

En tercer lugar, del total de los intérpretes encuestados, el 33.3% considera que la CNV transmite mucha información, el 30% piensa que la CNV sí encierra algún mensaje, el 26.7% cree que la CNV transmite muchísima información, mientras que el 10% considera que la CNV abarca un poco de información, pero nadie piensa que la CNV no transmite ningún tipo de información (véase el gráfico 5). Además, existe una serie de factores que pueden tener un mayor impacto en los resultados de la interpretación: más de la mitad de la población encuestada considera a los signos no verbales del sistema kinésico y del sistema paralingüístico, con un 76.7% y un 66.7% respectivamente, como los principales factores que influyen en el resultado de la interpretación. El tercer y cuarto factor se corresponde con la proxémica y la cronémica, con el 43.3% y el 30%, respectivamente. Por último, solo el 16.7% cree que los signos del sistema diacrítico son factores de influencia en los resultados de la interpretación.

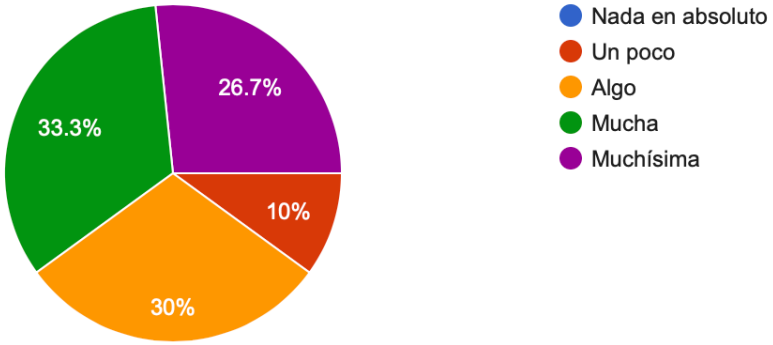

Gráfico 5 – Transmisión de la información

En cuarto lugar, analizamos el uso de la CNV en el proceso de interpretación de enlace. Del total de la población encuestada, había un 13.3% que señaló la utilización de la CNV casi todo el tiempo en la interacción interpretada, un 40% utiliza con frecuencia los comportamientos no verbales en el trabajo, mientras tanto, un 26.7% respondió que "a veces" y el 20% restante indicó que "de vez en cuando". Nadie respondió la opción disponible "Casi nunca" (véase el gráfico 6).

Dentro de los sistemas de la CNV, el 76.7% indicó que los signos no verbales más utilizados en la interpretación son del sistema kinésico, como los gestos, posturas, expresiones faciales, movimientos corporales y contacto visual, etc., seguidos de un 50% por el sistema paralingüístico como los rasgos personales de la voz, reacciones sonoras emocionales, etc. El mismo número de encuestados (con un 16.7%) señaló los signos no verbales del sistema proxémico y cronémico, y el 10% respondió que el sistema diacrítico se trata de la vestimenta, el uso de adornos y joyas y el arreglo personal, etc. Además, había una persona que explicaba que depende de las ocasiones. Estos resultados coinciden con el contenido mencionado en el marco teórico, las partes de Kinésica y la paralingüística constituyen sistemas primarios de la CNV. O sea, al hablar se utilizan signos de sistemas kinésicos y paralingüísticos de la CNV, según Poyatos (1994 (I)), para constituir la estructura triple básica de la comunicación humana. La relación entre estos dos sistemas y el lenguaje se caracteriza la simultaneidad, alternancia e independencia.

Como se ha indicado en el marco teórico también, los signos no verbales cuentan con múltiples funciones, como añadir la información al contenido, sustituir al lenguaje verbal, regular la interacción y subsanar deficiencias verbales, entre otros. A un 63.3% de los encuestados les parecía que mejorar la comprensión es el mayor efecto de la CNV en la comunicación intercultural, un 60% respondió reforzar lo que dice el lenguaje verbal, con un 46.7% que creía que la CNV se puede añadir la información implícita en la interacción comunicativa, había un 43.3% que seleccionó mostrar las intenciones verdaderas, con respecto a restos, un 23.3% señaló reemplazar el mensaje del lenguaje verbal y un 20% indicó regular de la interacción (véase el gráfico 7).

Según estos datos recopilados, durante la realización de la comunicación intercultural, los interlocutores siempre emplean conscientes e inconscientemente unos signos no verbales mientras hablan para facilitar la interacción. Por lo cual, cuando ejercemos en la interpretación de los SSPP, el uso adecuado de la CNV puede ayudar a la transmisión de información y la comprensión de los demás. Además, conocer y comprender las señales no verbales de diferentes culturas es favorable para la realización del trabajo de interpretación comunitaria. La razón por la concluimos esto es porque el 33.3% respondió que dominar el conocimiento de los signos no verbales y conocer las diferencias culturales proporciona "muchísimo" beneficio al trabajo de la interpretación comunitaria, la mitad de la población

encuestada eligió la opción “mucho”, con un 13.3% marcó la opción “algo”, frente a un 3.3% que consideraba que el conocimiento de la CNV y de la cultura facilita “un poco” conveniencia. Sin embargo, nadie respondió que “nada en absoluto”.

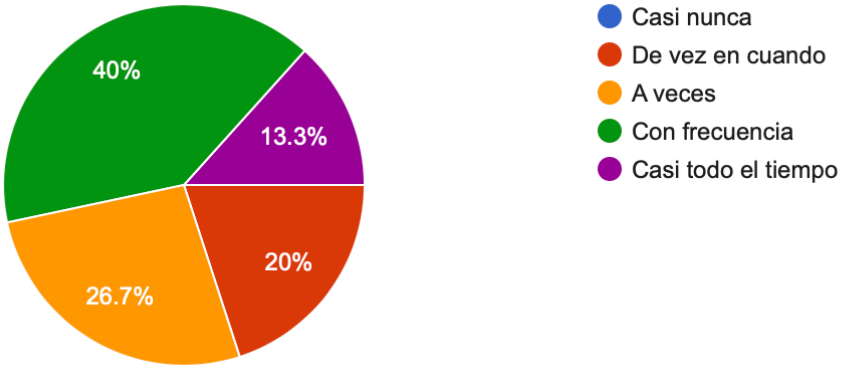

Gráfico 6 – Uso de la CNV

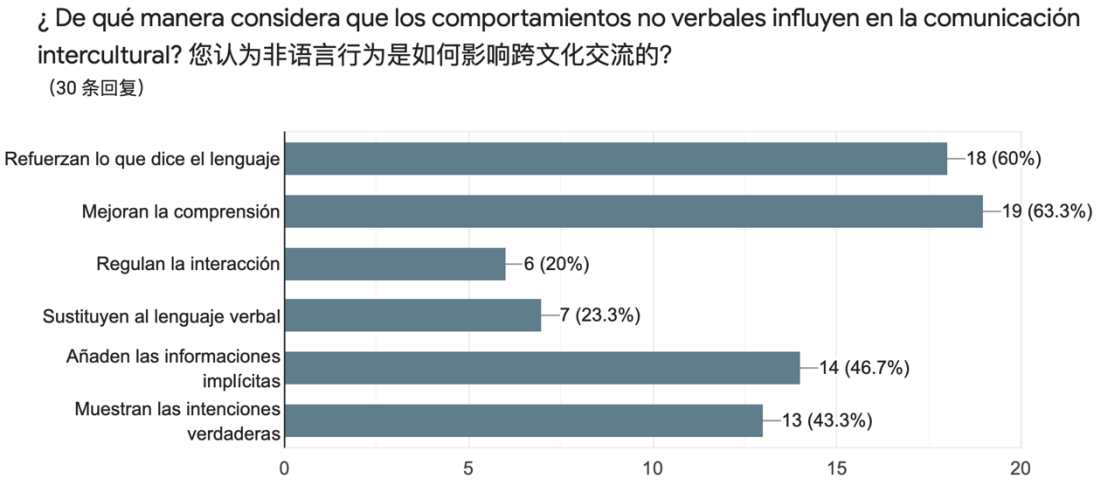

Gráfico 7 – Influencia de la CNV en la comunicación intercultural

Por último, en lo que se refiere a la necesidad de capacitación y aprendizaje de la CNV en la enseñanza de la comunicación intercultural y de la interpretación, la mayoría de ellos (el 90%) consideraba que sería necesario impartir conocimiento acerca de la CNV en la enseñanza-aprendizaje de la interpretación (véase el gráfico 8). Este resultado demuestra que los estudiantes consideran que necesitan recibir la capacitación y aprendizaje relacionado con la CNV.

En cuanto a las partes que se deberían enfocar en la enseñanza de la CNV, el 73.3% de los encuestados consideran que el sistema kinésico debe ser un punto importante de partida, frente a la paralingüística que ocupa un 70%, seguidos por menos de la mitad de la población encuestada que responden a los sistemas secundarios que consisten en proxémica y cronémica, con un 36.7% y un 43.3%, respectivamente. Un 23.3% de los encuestados pusieron énfasis en el sistema diacrítico.

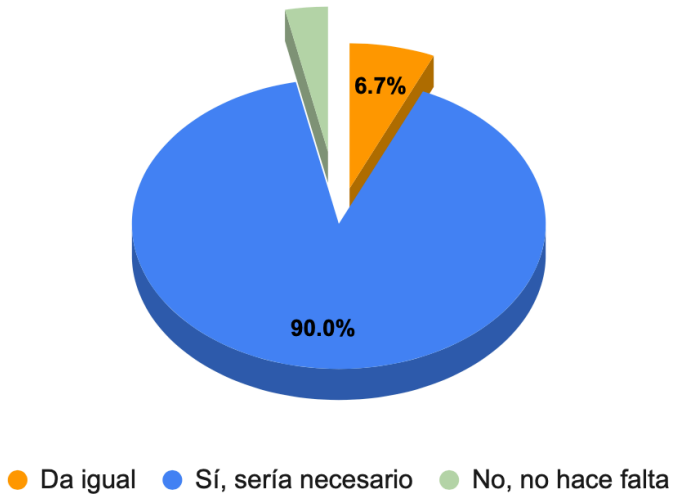

Gráfico 8 – Necesidad de capacitación de la CNV en la enseñanza-aprendizaje de la interpretación

Hablando de los métodos de enseñanza efectivos que se pueden adoptar, los puntos de vista propuestos por parte de estos intérpretes encuestados son los siguientes:

Teoría más práctica, es mejor hacer una simulación en un escenario establecido.
Para mí, es mejor más práctica durante el estudio.
Hacer muchos diálogos y un montón de práctica.
Centraría más en la práctica porque es lo que nos va a servir.
Yo creo la manera más eficaz es teoría + práctica.
Viendo vídeos y analizar lenguaje no verbal.
Más práctica, con apoyo de teoría temática.
Más práctica sobre las situaciones diarias.
Demo y prácticas.
Explicar la diferencia de cultura entre la lengua materna y la lengua objeta, y el significado de movimiento corporal de los países.
Teoría + práctica + Análisis del caso.
影片 [Vídeos/Film]
根据口译的类型、内容进行分类，辅助模拟演练。 [Debería clasificarse de acuerdo con el tipo y contenido de la interpretación para aprender, y mediante prácticas de simulación como complemento.]
理论与实践相结合，并且授人以渔，要将观察和捕捉非语言行为的方法教给学生。 [Mediante la combinación de teoría y práctica, el profesorado debe enseñar la manera de pesca[42], es decir, se debe enseñarles a los estudiantes métodos para observar y capturar comportamientos no verbales.]
举实例 [poner unos ejemplos reales]
交传练习 [hacer prácticas de la interpretación consecutiva]

De este modo, clasificamos sus respuestas en tres categorías: combinar teoría con práctica, más práctica que teoría y más teoría que práctica. Entre los cuales, casi la mitad de los encuestados dan las opiniones relacionadas con más práctica que teoría, a un 40% de ellos les parece que es mejor combinar las dos partes tanto de la práctica como de la teoría, sería

[42] En China, hay un refrán que se dice «授人以鱼不如授人以渔», lo que supone que enseñar a alguien a pescar es mejor que darle pescado. Los antiguos citan el objetivo como un pez, y la pesca es como un medio. Un pez puede resolver el hambre temporal, en lugar de el hambre a largo plazo. Si desea tener peces para siempre, debe aprender a pescar. Justamente el entrevistado citó exactamente una parte de este proverbio en su respuesta.

más efectivo para enseñar el contenido de la CNV como temario de alguna asignatura, solo el 2.86% responden más teoría que práctica y también hay encuestados que no expresa ninguna idea sobre este ítem. Con respecto a la enseñanza del conocimiento de la CNV, parece conveniente recomendar métodos de enseñanza que tengan más práctica que teoría basados, como indican algunos encuestados, en más análisis de casos reales y ejercicios de escenarios simulados.

A continuación, el problema sobre si quieren aprender y conocer más en torno de las distintas conductas no verbales en los países de habla hispana, casi todo el mundo (con un 93.3%) se ha dado cuenta de la importancia de la cultura y ha respondido que "sí" si tiene la oportunidad. Esto confirma la importancia del conocimiento de la CNV. En cuanto a los problemas y casos reales relacionados con la CNV que encontraron los encuestados durante la interpretación, los analizaremos por separado más adelante.

Al final del cuestionario, estos intérpretes encuestados ofrecieron unas sugerencias para los estudiantes que desean trabajar como intérpretes en el futuro, como los siguientes:

Más estudio, más práctica. Mejor trabaja o estudia en España.
Siempre estudien sin cesar sobre varios temas a través de radio, televisión, libro, charla, etc., por ejemplo: tema política, sanitaria, economía, cultura, historia, etc. Además, cuando se encuentra con un tema desconocida, piden al interlocutor que les explique más, no tengan vergüenza de preguntar.
Yo creo que debería formarse más en este tema, la CNV es muy complejo, nunca se puede decir que uno sabe y comprende toda la CNV de ambas culturas. Hay que estudiarlo continuamente.
Mis consejos para los estudiantes que desean trabajar como intérprete son: en primer lugar, deben aprenderse y dominar bien los conocimientos básicos, en segundo lugar, deben conocer y aprender la cultura de los países referentes, como dijo un lingüístico japonés, si no conoces la cultura, jamás te aprenderás bien ese idioma, finalmente, intentan practicar las habilidades oral y auditiva con las personas de habla hispana y participan en más actividades de práctica, aprovechan cada oportunidad de trabajo.
Se enfoca en la parte cultural es importante como el manejo del idioma
Aprended bien la lengua materna
Tener en cuenta los movimientos corporales y emociones, por ejemplo, cabeza, mirar el reloj, cambiar el foco de mirada, etc.
Práctica más
con paciencia, con calma y presentan su respeto a la gente y a su trabajo.
Perfeccionar su español cada día sin parar.
Estudie también las costumbres de los países que hablan el idioma que desea aprender.
Estudian más y practican más.
El conocimiento de teoría es la base de interpretar, como un traductor profesional, la práctica es más importante mientras aguantar la presión durante el trabajo, siempre estar listo.
paciente
Que se fijen en todo lo que la otra persona hace.
Pues sea firme, fuerte y diligente. A practicar.
Mejor especializarse en una disciplina concreta
Hablar más
多方面接触物品以及各种专业知识 [Deben estar en contacto con múltiples ámbitos y diversos conocimientos profesionales.]
笔译是口译的基础

[La traducción es la base de la interpretación.]
在日常学习中，持之以恒地练习口语，拥有扎实的语言功底，除此之外，掌握不同国家的文化及习俗将会是你的另一笔财富。 [En el estudio diario, además de practicar perseverantemente el lenguaje oral y disponer de las habilidades lingüísticas sólidas, será su otra riqueza dominar la cultura y las costumbres de diferentes países.]
培养捕捉非语言行为的能力是比培养语言能力困难百倍的一件事，因此一定要多跟西班牙人接触，才能慢慢的提高自己的这种能力。同时也不能忘记自己母语中的非语言行为，要能掌握两种文化的非语言行为。 [La formación de la percepción del comportamiento no verbal es cien veces más difícil que el aprendizaje de la habilidad del idioma, por lo cual debe comunicarse con españoles más para mejorar lentamente su capacidad de este terreno. Al mismo tiempo, no debe olvidar los comportamientos no verbales en la lengua materna. Es necesario ser capaz de dominar la comunicación no verbal de ambas culturas.]
平时一定要多看多听多说，这样以后在工作上与别人交流才能很快适应。不管在什么场合，理解对方想表达的东西一定要从整体把握，不要把注意力集中在某一句话上，碰见某个单词或者某句话不理解是很正常的现象，一定要在那个场合下去整体把握，围绕沟通主题去思考，抓主要思想。 [Hay que leer, escuchar y hablar más en la vida diaria con el fin de adaptarse rápidamente y comunicarse con otras personas en el trabajo. No importa cuál sea la ocasión, comprender lo que la otra persona quiere expresar debe entenderse como un todo. No se concentre en una oración determinada, es normal encontrar una palabra o una oración que no se entiende. Deben comprender la situación general y continuar la interpretación en esa ocasión, pensar en el tema de la comunicación y entender las ideas principales.]
多了解他国文化有利于口译工作。 [Aprender más sobre la cultura de otros países ya que es propicio para la interpretación.]
博览群书，走遍世界，口译内容自然更生动。 [Leer libros extensamente y viajar por todo el mundo, la interpretación será más natural y precisa.]
打好扎实的基础 [Deben establecer una base sólida.]
听力是基础，文化是辅助，两者相得益彰，方能成为合格的口译员。 [La competencia auditiva es la base y la cultura es el complemento, los dos se complementan para ser un intérprete calificado.]
语言功底要扎实，如果有不懂的地方一定要及时问，不要害怕。 [Las habilidades lingüísticas deben ser sólidas. Si no comprende algo, hay que preguntar a tiempo a otra persona y no tengan miedo.]

Resumimos de forma sucinta estas sugerencias que nos ofrecieron los encuestados. Por un lado, hay que dominar bien los conocimientos básicos y terminología, y practicar tanto como sea posible, especialmente con nativos. Por otro lado, hay que prestar más atención al comportamiento de los nativos y las personas que lo rodean para observar y aprender los signos de la CNV en su cultura. Además, hay que fortalecer el aprendizaje y comprensión de su cultura e idioma propio. Por último y más importante, hay que aprovechar todas las vías posibles de formación, y que se trata de un aprendizaje de por vida.

5.2. Muestra de datos y análisis de resultados del cuestionario para estudiantes chino-español

En este apartado que se expone a continuación se presentan los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados a estudiantes que conozco, en los que una parte eran estudiantes de español como especialidad en una universidad pública de China y otra parte eran estudiantes de traducción e interpretación (chino-español) en una universidad pública de España. Como hemos explicado anteriormente, elegimos una universidad china donde se ofrecen las asignaturas de la interpretación en el tercer y cuarto grado. La población encuestada incluye desde el primer grado hasta el cuarto grado, no hacemos distinciones separadas, solo para obtener las opiniones de distintos niveles de estudiantes (chino-español) sobre la necesidad de aprendizaje de la CNV y conocer su grado de comprensión de la cultura española y de percepción de la CNV.

Hemos distribuido un total de 45 cuestionarios, de los cuales 31 estudiantes (chino-español) participaron en esta encuesta, es decir, lo que equivale al 68.89% del total de enviados. De la misma manera, tampoco se estableció un requisito unificado sobre en qué idioma debería usar el encuestado para rellenar el cuestionario. Por lo cual, hemos recibido 16 respuestas rellenadas en chino y 15 en español. Traduciremos los contenidos chinos de los resultados recopilados, como lo hemos hecho en la sección anterior.

En esta encuesta se cuenta con 31 participantes, según la franja de edad, de los cuales 13 (el 41.9%) eran estudiantes de grado y tenían entre 18 y 22 años cuando cursaron las asignaturas del Grado, mientras que 18 (el 58.1%) eran estudiantes de postgrado y tenían más de 23 años.

En primer lugar, del total de la población encuestada, el 83.87% ha participado en las asignaturas de interpretación o formación análoga, frente al 16.13% que respondió que no. Sin embargo, con respecto a la situación del aprendizaje del CNV, el 54.84% de estos estudiantes encuestados manifestaron que no habían aprendido cuestiones relacionadas con la CNV, mientras que el 45.16% respondió que sí. Esto demuestra que no todas las aulas de interpretación están incorporando contenido de la CNV en sus asignaturas. Pero este resultado no es exactamente lo mismo que esperábamos, ¿por qué aún casi la mitad de las personas eligieron “sí” ?, posiblemente es igual que nuestra especialidad, proporcionando los materiales de lectura y autoaprendizaje a través de las clases en línea. A lo mejor consideran que los materiales de lectura también son una parte del aprendizaje de la CNV. Bajo mi punto de vista, la enseñanza-aprendizaje de la CNV debe ser de manera presencial, de tal forma que los alumnos se incorporan a una serie de actividades docentes para poner en práctica, guiándose por los docentes, aspecto que detallaremos más adelante.

En segundo lugar, se preguntó a la población la frecuencia con la que prestan atención a la aplicación de comportamientos no verbales en la comunicación intercultural. Se obtuvo que el 38.71% presta atención a la CNV con frecuencia, el 29.03% respondió a veces, el 19.35% presta atención de vez en cuando, sin embargo, el 9.68% respondió casi nunca, por el contrario, solo el 3.23% que presta atención casi todo el tiempo (véase el gráfico 9). Además, como se muestra en el gráfico 10, casi todos los encuestados (el 93.55%) manifestaron que los signos del sistema kinésico son más utilizados en la comunicación intercultural diaria, seguidos por los signos del sistema paralingüístico que ocupan un 74.19%, a un 38.71% de ellos les parece que el sistema cronémico se utiliza más, el 29.03% eligió que el sistema proxémico y el 16.13% de ellos indicaron el sistema diacrítico.

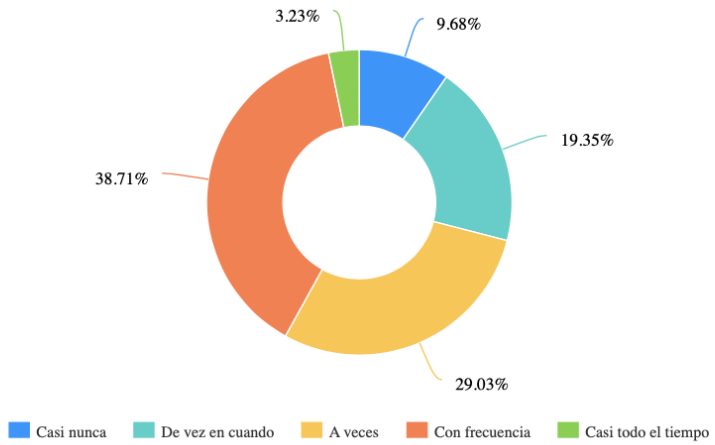

Gráfico 9 – Atención en CNV por parte de estudiantes

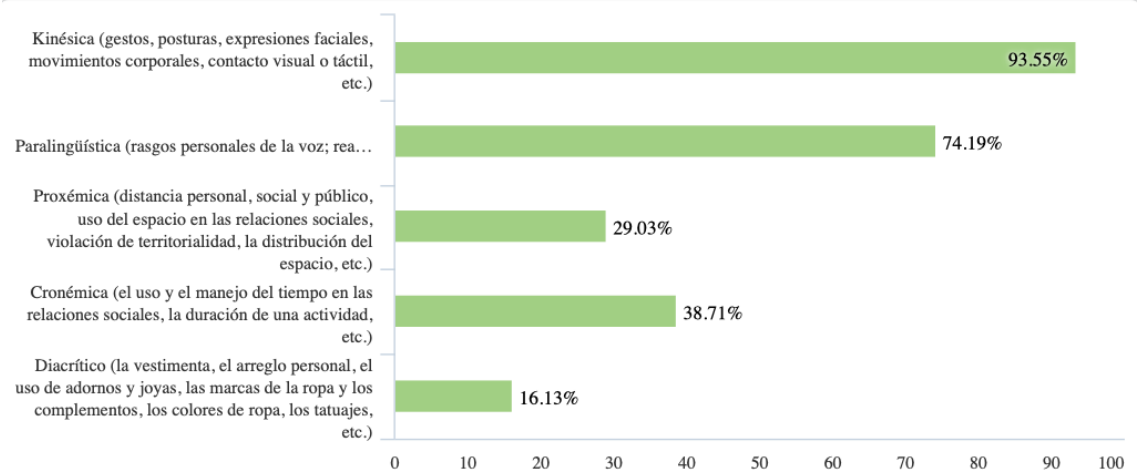

Gráfico 10 – Uso de la CNV por parte de estudiantes

En tercer lugar, dado que los encuestados de esta encuesta son estudiantes y carecen de experiencia real en la sociedad laboral, se les preguntó si han realizado alguna vez role-play en las clases de interpretación. Más de las tres cuartas partes de ellos (el 80.65%) han participado en esta práctica de clase, frente a un 19.35% que respondió que no. De aquí, podemos constatar que en la mayoría de clases de interpretación, se lleva a cabo role-play para practicar el conocimiento teórico.

Las personas que respondieron que sí en el ítem anterior, tenían que contestar las siguientes dos preguntas. Durante la realización de role-play, del 80.65%, el 40% indicó que con frecuencia prestan atención al comportamiento no verbal de sus compañeros, el 32% manifestó que presta atención a veces, el 20% seleccionó de vez en cuando, había 1 (un 4%) que respondió casi todo el tiempo y también había 1 (un 4%) que respondió y casi nunca. Pero, ¿a qué parte de la CNV les presta más atención? El 80% señaló que presta más atención en los signos del sistema kinésico y el segundo es el sistema paralingüístico que ocupa un 76%. Seguidamente, el 32% indicó que presta más atención a los signos del sistema proxémico que a los del sistema cronémico (con un 16%), lo que supone una inversión de los datos obtenidos con respecto a la pregunta anterior. Esto demuestra que las personas prestan relativamente más atención a la distancia personal, social y pública. Y solo el 8% respondió que presta más atención al sistema diacrítico de la CNV.

En cuarto lugar, analizamos los datos recopilados sobre la percepción de la CNV y la comprensión de la cultura española por parte de los estudiantes. A un 54.84% de los

encuestados les parece que la CNV transmite mucha información, el 32.26% respondió que sí la CNV transmite muchísima información y había un 12.9% que piensa que se transmite algún mensaje. Sin embargo, nadie seleccionó la opción "un poco" y "nada en absoluto". En cuanto a los signos del sistema kinésico de la CNV en la cultura española, a un 41.94% que les parece que los españoles suelen gesticular muchísimo durante la interacción comunicativa, casi la mitad de la población encuestada (el 48.39%) que consideran que gesticulan mucho, mientras que solo dos personas (con un 6.45%) creían que suelen hacer algo de gestos y una persona (con un 3.23%) que seleccionó la opción "un poco". Nadie respondió que "nada en absoluto" (véase el gráfico 11). Con el fin de medir el grado del conocimiento por parte de la población encuestada acerca de la CNV de los españoles, se planteó una pregunta de autoevaluación con escala de 1 a 5, 1 representa nada y 5 significa buen conocimiento. Como se permite apreciar en el gráfico 12, más de la mitad de los encuestados (el 54.84%) consideran que cuentan con un nivel medio del conocimiento, el 35.48% respondió el número 2, lo que significa que saben muy poco sobre el tema y el 9.68% restante considera que ya comprenden muchos signos no verbales de los españoles. Nadie eligió el número 1 y 5, tal vez los estudiantes sean muy modestos y piensen que no hayan dominado lo suficiente. En general, el puntaje promedio de esta pregunta es 2.74, por lo cual aún hay margen de mejora en la comprensión de la CNV por parte de los estudiantes.

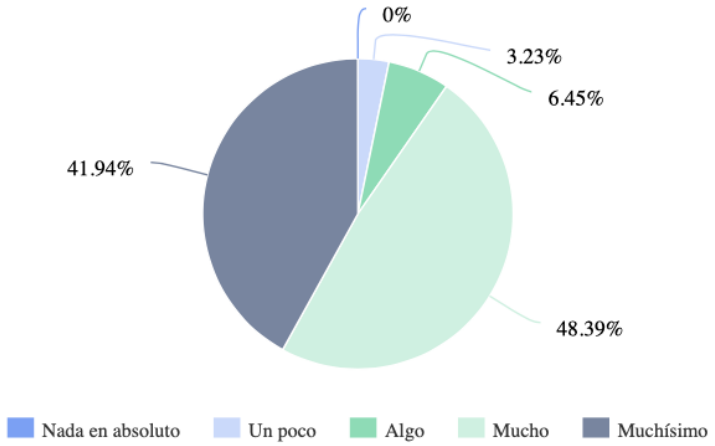

Gráfico 11 – Opiniones de los estudiantes sobre gestos españoles

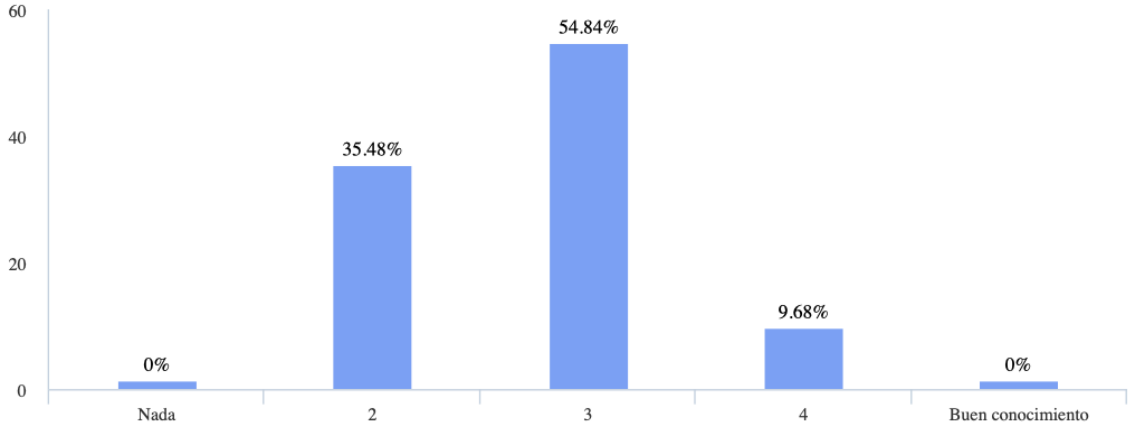

Gráfico 12 – Distribución de la autoevaluación de la comprensión de la CNV en la cultura española

A continuación, casi todos los encuestados (el 93.55%) consideraban que sería importante continuar aprendiendo y conociendo las diferentes costumbres locales y comportamientos no verbales de los dos países si se dedican a la profesión de interpretación en los SSPP en el futuro. Y el 6.45% restante respondió que más o menos, pero nadie

respondió que no. Pero ¿por qué sería importante o no? Los estudiantes encuestados proporcionaron las siguientes razones:

Los países cuales hablan español más de 20, cada país tiene diferente cultura, entonces debería conocerla en todos los países, para ser fácil de traducir.
Porque en algunos casos, los usuarios no quieren transmitir algún tipo de información y mediante la CNV se puede ver si está ocultando algo. Además, a veces cuando se le toca, no se sabe cuál es el grado del dolor, pero en la cara se refleja todo.
Trabajo de interpretación requiere comprender el idioma, los antecedentes culturales y las costumbres locales del país donde se encuentra la otra parte, para evitar algunos gestos lingüísticos que son ambiguos o conflictivos e involucran la comunicación intercultural. A mi juicio, la popularidad de aprender continuamente es muy importante en el trabajo de interpretación.
Es importante que, en el proceso de aprendizaje, pueda comprender profundamente las diferencias entre las costumbres culturales en diferentes lugares, y también pueda tener una comprensión más profunda de la cultura en el aprendizaje.
En la situación oficial no se permiten tantos comportamientos no verbales como en la vida cotidiana.
Porque la comunicación no verbal transmite mucha información, también hay que prestar mucha atención a este tipo de comunicación. Por otra parte, no todas las culturas comparten los mismos gestos, los gestos pueden significar una cosa u otra según la cultura. En la comunicación, puede haber malentendidos derivados de las diferencias en cuanto a la comunicación no verbal.
Cada zona tiene su idioma natal, cuando no entendemos mucho, podemos usar otra manera a explicar.
Porque los comportamientos no verbales ocupan una parte imprescindible de la interpretación.
Porque me parece que las culturas y costumbres son muy esenciales para conocer a las personas de la región específica, que contribuye a entender mejor a los interlocutores cuando se realiza la interpretación.
La comunicación no verbal puede fortalecer la información emocional en el proceso de comunicación y hacer que el lenguaje tenga un significado especial. Pero la premisa es que ambas partes deben tener una comprensión común de las formas no verbales de comunicación.
Es muy posible que la carencia del manejo de comportamientos no verbales dará lugar a malentendido o conflicto.
Es una parte imprescindible de la comunicación humana y una forma necesaria de expresión personal.
Puede favorecer la comunicación.
Para mejorar comprensión y comunicación
Porque juega un papel sumamente importante en una conversación
Conocer mejor la persona de ese país
避免引发歧义 [Para evitar la ambigüedad.]
由于语言不同文化差异也不同，如果译者在不了解目的语的地方习俗的情况下盲目的口译会造成很多误解以及翻译错误。非语言性为不仅可以帮助译者充分的表达出源语言的含义，而且还可以帮助目的语的接受者更好、更快的理解源语言。 [Debido a la diferencia tanto en el idioma como en la cultura, si un intérprete no comprende las costumbres locales de la lengua de origen, traduce ciegamente que provocará muchos malentendidos y errores de interpretación. Los signos no verbales no solo pueden ayudar al intérprete a expresar completamente el significado de la lengua de origen, sino que también ayuda al receptor de la lengua meta a comprender mejor y rápido lo que dice la lengua de origen.]

了解地方习俗和文化对口译翻译准确度有帮助，更好地理解双方的交流。 [Conocer las costumbres locales y la cultura es útil para la precisión de la interpretación, y se permite comprender mejor la comunicación entre las dos partes.]
因为非语言行为也是文化的一部分，还会因为文化的不同有差异，想要做好口译，就必须了解源语言和目标语言的文化，具备识别和解释非语言行为的能力。 [Debido a que la CNV es una parte de la cultura, también existen diferencias entre las dos distintas culturas. Si desean hacer un buen trabajo de interpretación, deben comprender la cultura de las lenguas tanto de partida como de llegada, y disponer de la habilidad de reconocer y decodificar los comportamientos no verbales.]
非语言交流，也可以说是肢体语言，在交流的过程中扮演的角色不输于任何语言性交流，甚至比语言要表达出更多的隐藏含义，人们会有意识或无意识的使用肢体语言来表达自己的真实感受，有时甚至表达者自己都感受不到自己想要真正表达的意思；人可以说谎，但很难掩饰住自己真正的情绪，就算是同一句话用不同的语气表达出来也完全不一样，但是肢体语言也会受不同的习俗所限制，比如中西数字的手势就完全不同。所以我认为认真学习不同文化习俗和非语言交流方式是很重要的。 [La comunicación no verbal, también se puede decir que es el lenguaje corporal, desempeña un papel que no se pierde en ningún signo de la comunicación lingüística en el proceso de la comunicación, e incluso expresa más significados implícitos que el lenguaje. La gente usa consciente e inconscientemente el lenguaje corporal para expresar sus sentimientos verdaderos. A veces, la gente no puede sentir lo que realmente quiere expresar. Las personas pueden mentir, pero es difícil ocultar sus emociones verdaderas, incluso la misma oración se puede expresar en distintos tonos y sus significados conseguidos son completamente diferentes. Sin embargo, el lenguaje corporal también está restringido por las costumbres culturales, como los gestos de los números entre China y España son diferentes. Así que creo que es importante aprender con detenimiento diferentes costumbres culturales y formas de la CNV.]
西方世界对于肢体语言的使用较为频繁，了解后更易于融入当地生活，理解对方所处情景。且 lenguaje no verbal 通常会透露出一些细节和情绪，掌握好这些能够在谈话中拥有更多主动权。以及在礼仪风采更举止得体。 [En el mundo occidental, el lenguaje corporal se usa con más frecuencia. Es más fácil integrarse en la vida local y entender la situación en la que se encuentra la otra parte después de conocer. El lenguaje no verbal generalmente revela algunos detalles y emociones, denominarlo puede tener más iniciativa en la conversación, y se comporta decentemente en los modales.]
因为非语言在某些情景下能够传递更多的信息，而这些信息可能是主人翁不愿意用语言来表述的。 [Puesto que la CNV se puede transmitir más información en ciertas situaciones, y esta información puede ser que el emisor no quiera expresar por los signos lingüísticos.]
我认为重要是因为非语言在交流中也很重要，了解他人的文化可以避免发生很多不必要的误会。 [Creo que sería importante aprender y conocer las diferentes culturas y comportamientos no verbales de los dos países si trabajo como intérprete, ya que la CNV también es indispensable en la comunicación. Conocer la cultura de los demás puede evitar muchos malentendidos innecesarios.]
非语言行为也是表达的一部分，而口译的目的在于准确传达信息，因此十分重要。 [El comportamiento no verbal también es una parte de la comunicación. El propósito de la interpretación es transmitir mensajes con precisión, por lo que es muy importante.]
增进理解 [Mejorar la comprensión]
因为口译不仅用于正式会议等，也用于一些不太公开的场合，因此地方习俗可能会影响到对方对我们所说的理解，而且非语言行为会影响到对方对我们的印象以及语气、态度的理解。 [Porque la interpretación no solo se usa en reuniones formales, sino también en algunas ocasiones menos públicas. Por lo tanto, las costumbres locales pueden influir en nuestra

habilidad de la comprensión del contenido que dice la otra parte, mientras que los comportamientos no verbales afectarán la impresión, el tono de habla y la actitud de la otra parte hacia nosotros.]
可以更好的理解说话人想要表达的意思，非语言行为是对语言的补充。 [Se puede comprender mejor lo que el hablante quiere expresar, los comportamientos no verbales son complementarios al lenguaje.]
帮助交流 [Ayudar la comunicación]
个人认为，不断了解其他文化和习俗并掌握更多的非语言行为有助于在口译工作中对翻译内容的理解。 [Personalmente, creo que comprender constantemente otras culturas y costumbres, así como conocer bien la CNV ayudará a entender el contenido traducido en el trabajo de interpretación.]

Según las respuestas anteriores, podemos percibir que los estudiantes encuestados generalmente tienen una comprensión preliminar con respecto a la función de CNV, ya que no solo mencionaron la importancia de CNV en la comunicación intercultural, sino que también señalaron algunas funciones que se presentan en los signos de CNV en la comunicación, como camuflar el sentido verdadero de las palabras o las emociones, reforzar lo que dice el lenguaje, sustituir a los signos lingüísticos y contradecir el contenido de los enunciados, etc. Además, lo más importante es que tienen conciencia de las posibles consecuencias por la falta de comprensión de la cultura, como malentendido y conflicto cultural.

Sin embargo, su percepción y comprensión de la CNV no es muy exhaustiva puesto que alguna persona de la población encuestada comentó que: "la CNV también se puede decir al lenguaje corporal". De hecho, el sistema gestual y postural solo es un pequeño subconjunto del sistema kinésico que ocupa una parte de la CNV, pero no es todo, la verdad es que la CNV también engloba los sistemas paralingüístico, proxémico, cronémico y diacrítico, y dentro del sistema kinésico también hay el subsistema ocular y el subsistema de contacto.

Con respecto a la importancia de CNV en la interpretación, había uno de los participantes que respondió que "más o menos" y la razón es «*en la situación oficial no se permiten tantos comportamientos no verbales como en la vida cotidiana*». Estamos de acuerdo con su opinión, pero durante la comunicación intercultural en los servicios públicos, es inevitable que los usuarios usen los signos no verbales para transmitir información, como los signos de sistemas kinésico, paralingüístico y proxémico. Si bien el intérprete no tiene que "copiar" los comportamientos no verbales, o sea, mostrárselos a la otra parte de la misma manera, es indispensable comprender los significados de estos signos y transmitir con precisión los mensajes. A pesar de que la mayoría de ellos piensan que es importante continuar aprendiendo la CNV y conocer las diferentes culturas en el trabajo futuro, así mismo, también se dan cuenta del impacto de la CNV en el trabajo, todo esto demuestra la importancia de la capacitación y aprendizaje de la CNV en la enseñanza de la comunicación intercultural y de la interpretación.

Por último, había un 64.52% que pensaba que los comportamientos no verbales provocarían mucha influencia en la interpretación de los SSPP, seguido por el 25.81% que eligió "muchísimo" y con el resto de ellos (el 9.68%) que respondieron la opción "algo". Nadie eligió "un poco" y tampoco había gente que consideraba la CNV que no tiene impacto en la interpretación comunitaria.

En cuanto a la incorporación de la CNV a las asignaturas de interpretación, como se ve en el gráfico 13, el 87.1% que indicó que sería necesario añadir unas horas de clase para impartir conocimiento de este terreno y el 12.9% restante respondió la opción "da igual". Nadie consideraba que no haría falta aprenderlo. Aquellos que respondieron que sí sería necesario deberían continuar contestando la siguiente pregunta. Entonces, ¿a qué parte de la

CNV deberíamos prestar más atención en las asignaturas de interpretación? El 96.3% y el 92.59% de las personas piensan que se necesitan enfocar en el sistema paralingüístico y el sistema kinésico, frente a un 62.96% de la población encuestada que respondieron el sistema proxémico, el 48.15% que puso énfasis en el sistema cronémico y también había el 33.33% de ellos que respondieron que el sistema diacrítico. Por lo tanto, podemos resumir que, de acuerdo con estos datos recopilados, si se añade el contenido de la CNV como temario de alguna asignatura tanto en la enseñanza de la comunicación intercultural como en la enseñanza de la interpretación, los sistemas básicos de la CNV, es decir, la paralingüística y la kinésica deberían ser los puntos principales del aprendizaje.

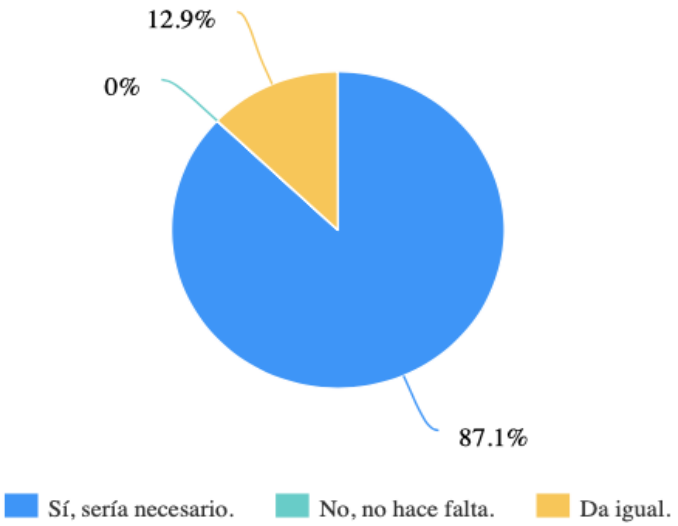

Gráfico 13 – Distribución de la necesidad de la incorporación de la CNV en las asignaturas de la interpretación

Por la parte de los estudiantes encuestados, también expresan sus opiniones personales sobre la metodología de enseñanza que consideran que sería más efectiva para enseñar esta parte del conocimiento, que son los siguientes:

Al principio un poco de teoría, pero la parte práctica es más importante, entonces lo mejor es como se ha dicho, hacer role-play, pero en este caso, solo centrándose en la CNV de las partes.
Creo que ver vídeos relacionados con este tema y hacer role-play son las medidas más efectivas para aprender esta parte de conocimientos, ya que es un poco complicado aprenderlo de la forma de leer artículos.
Esta parte del conocimiento se puede enseñar a través de videos, role play, imitaciones, etc.
Poner los vídeos en los que aparecen las gesticulaciones y explicar a los alumnos qué significan los gestos. Hacer role play.
Se puede dividir en varios países y regiones del mundo, como países asiáticos, países europeos y países latinoamericanos. En la dirección general, se da un límite cultural básico. Luego, en función de los países específicos involucrados en el idioma correspondiente, se da una popularización básica del sentido común cultural a estos países. Algún lenguaje de señas necesario para la comunicación intercultural. Además de tabúes, costumbres y hábitos en el intercambio, vea más videos de propaganda cultural local y popularícese en áreas específicas basadas en antecedentes históricos.
La conferencia o el seminario sobre este tema
Reproducción de la escena
El intercambio con la gente que viene de diferentes países. Tendría que practicar en la clase.
Role-play y simulación de escenario.
Role-play o conferencias con ejemplos

Práctica más teoría
非语言行为是一个非常复杂并且庞大的内容，想要教学这方面的内容是相当有难度的。教学不能仅仅是挑出几个非语言行为然后告诉学生这代表着什么，而是应该授人以渔，教学生如何在以后与西班牙人的沟通交流中捕获他人的非语言行为并且进行分析。 [La CNV constituye un contenido muy complejo y enorme, y es bastante difícil enseñar este aspecto del contenido. La enseñanza no solo puede citar algunos comportamientos no verbales y decirles a los estudiantes lo que estos representan, sino que debe enseñar cómo capturar y analizar los comportamientos no verbales de los demás en la comunicación futura con los españoles.]
我觉得老师可以展示不同的姿态，语气，手势让学生来猜；并且假设一种情形，让学生自己用相应的肢体语言表达出来，因为每人都会有不同的理解和表达方式，所以可以更好的明白个体自己的差异性并归纳总结出解决方案。 [Creo que el profesor puede mostrar diferentes posturas, tonos y gestos para que los estudiantes adivinan, y supone una situación que les permita a los estudiantes expresarse en el lenguaje corporal correspondiente, porque todos tendrán diferentes formas de comprensión y expresión, por lo que se puede comprender mejor las diferencias entre las personas y resumir las soluciones.]
个人认为不需要专门开设课程，老师可以在口译培训过程提及。 [Personalmente, creo que no hace falta establecer una asignatura especial, el profesor puede mencionarlo durante el proceso de formación de interpretación.]
在交流中观察人的行为。 [Observar el comportamiento humano en la comunicación.]
非理论，非远程教学，一定要实景演练的，这样有利于教学。 [No debe ser la enseñanza de teoría, tampoco realizar las clases a distancia. Hay que practicar en las clases presenciales, que contribuye a la enseñanza.]
Roly Play，老师在学生演示时一边观看，一边指出需要注意的点。理论教学。教会学生基础手势，选定语言深入了解语言背后的文化底蕴。 [Roly Play, durante la presentación del alumno, la maestra señaló los puntos que necesitan atención mientras está observando. Enseñanza de teoría, enseñar a los estudiantes gestos básicos y seleccionar idiomas de trabajo para obtener una comprensión más profunda de los antecedentes culturales detrás del idioma.]
可采访西班牙母语者，以视频形式呈现在课堂以供大家学习。 [Se puede hacer la entrevista a hablantes nativos de español y grabar videos, luego en el aula presentarlos para que todos puedan aprender.]
老师现场演示，亲自教学。 [El profesor demuestra en la escena presencial para realizar la enseñanza.]
真实场景模拟，观看生活短片等。 [Simulación de escenas reales, ver cortometrajes de la vida, etc.]
请西班牙人来讲解其文化中的非语言行为会有利于同学们更容易了解西班牙文化。 [Invitar al español nativo a explicar comportamientos no verbales en su cultura ayudará a los estudiantes a comprender la cultura española más fácilmente.]
当地老师场景模拟教学。 [Invitar al profesor local a realizar la enseñanza a través de simulación de escena.]
可以利用网上资源，进行案例分析，教师演示，同学操练。 [Pueden usar recursos en línea para llevar a cabo el análisis de casos y demostraciones de docentes, así como hacer ejercicios.]
情景教学 [Enseñanza situacional]
根据现实情况模拟教学。 [Simular la enseñanza según la situación real.]

通过短视频 结合实际情况讲解 有利于记忆。 [Mediante videos cortos, combinando con la situación real, que contribuye a la memoria.]

Como hemos visto, la mayoría de la población encuestada considera que el método de la enseñanza más efectivo es hacer juego de roles, simulación de la escena y ver cortometrajes.

Por otro lado, muchas personas señalaron que la enseñanza-aprendizaje de la CNV debería ser presencial en lugar de a distancia (online). El aprendizaje de los estudiantes en esta área necesita la guía de los docentes, ya que es un poco complicado entender el conocimiento de la CNV solo mediante las lecturas. Desde aquí, podemos darnos cuenta de que a lo mejor una parte de los estudiantes aprenden la CNV mediante consultar documentos, pero no están satisfechos con esto.

Además, algunos de los encuestados indicaron que si diesen las clases los profesores locales, habría mejores resultados. Había una persona que creía que no sería necesario establecer una asignatura especial para capacitar la CNV, sin embargo, explicó que se debería incluir este tema en el proceso de la enseñanza de la interpretación. En este punto, también había gente que proporcionó la idea de celebrar algunas conferencias o seminarios temáticos.

En definitiva, podemos sintetizar y resumir las respuestas proporcionadas por estos estudiantes encuestados. Desde el punto de vista general, recomiendan emplear la metodología de una combinación entre teoría y práctica. Por una parte, la parte teórica se puede explicar las diferencias culturales según países y regiones. Luego, deben hacer una comprensión básica sobre la cultura del país vinculado con el idioma que trabajan. Más tarde, se puede aprovechar los recursos disponibles como ver los videos cortos y enseñar a los estudiantes cómo capturar los signos no verbales y analizarlos en combinación con la situación real. Por otra parte, con respecto a la parte práctica, los profesores pueden brindar la orientación correspondiente en el aula a través de la simulación de la realidad (la enseñanza situacional), análisis de casos y el Role-palying.

5.3. Muestra de datos y análisis breve de preguntas abiertas en el cuestionario para docentes chino-español

En esta encuesta se recaban un total de 5 resultados rellenados por los docentes de interpretación, lo que representa el 15.63% del número total de cuestionarios distribuidos que fueron 32. De hecho, los datos de los cuestionarios a docentes resultan un poco difíciles de recopilar por muchas limitaciones. Como mencionamos en la sección 3.3.2., por una parte, no es fácil obtener información de contacto personal de los docentes mediante Internet, además de la dirección de correo electrónico, y además no es posible entrevistarlos en persona debido a la situación sanitaria actual. Por otro lado, los docentes que enseñan la comunicación intercultural y/o la interpretación chino-español son pocos, ya sea en China o España.

En vista de que tenemos poca muestra recabada del cuestionario de los profesores, las conclusiones extraídas de los datos cuantitativos serán poco fiables e incompletas. Sin embargo, en nuestra opinión, estos cuestionarios completos resultan muy valiosos ya que se incluyen las opiniones y sugerencias de los docentes de postgrado en las preguntas abiertas de la encuesta, o sea, vale la pena analizar cualitativamente estos resultados recopilados. Por consiguiente, en este apartado nos centraremos en el análisis de los datos textuales que nos ofreció la población encuestada.

En primer lugar, presentamos las informaciones básicas sobre los cinco participantes que son docentes del Máster de Traducción e Interpretación, responsables de la combinación lingüística chino-español, de los cuales cuatro son de nacionalidad china y uno es de nacionalidad española. Entre de ellos, hay tres personas que se dedican a la enseñanza de la

comunicación intercultural y/o de la interpretación hace más de 10 años, una persona se dedica a la enseñanza entre 5 y 10 años y una se dedica a esta profesión menos de 2 años.

En segundo lugar, se planteó una pregunta abierta con el objetivo de conocer el contenido principal que se imparte en la asignatura de interpretación en los SSPP. Las respuestas son las siguientes:

Interpretación sanitaria y jurídica
sanitario
Sanitario, jurídico
Técnicas para facilitar la comunicación
Traducción e interpretación de documentos relacionados con la ley de extranjera, los servicios municipales, documentos informativos sobre los derechos generales de los ciudadanos y ciudadanas, documentos para la protección de las personas: salud, maltrato. Información sobre servicios y ayudas públicas. Formación de carácter intercultural para servicios públicos (educativos, sanitarios, departamento de promoción económica), también para empresas con equipos en los que está presente la diversidad cultural. Los contenidos varían: lingüísticos, código ético de la profesión de intérprete y traductor, contenidos sobre la cultura, geografía, sociedad, economía y política chinas.

De las primeras tres respuestas cortas, podemos enterarnos de que los ámbitos involucrados en sus asignaturas de interpretación son los ámbitos sanitario y jurídico. Según la última respuesta más detallada, la clase se realiza principalmente mediante la traducción e interpretación de algunos documentos en los que abarcan los contenidos muy extensos y están relacionados con muchos temas. Al mismo tiempo, el objetivo principal de la asignatura de interpretación es poder estar en contacto con varios terrenos y aprender unas técnicas para facilitar la comunicación.

En cuanto a la CNV en la enseñanza de interpretación, 3 personas de ellos respondieron que sí se enseñaba, frente a 2 personas que respondieron que no se impartía. Esto prueba que el profesorado presta una atención relativa al aprendizaje de la CNV en la interpretación. Sin embargo, como solo tenemos 5 datos y no puede representar la mayoría del profesorado, es imposible deducir una conclusión general y tampoco podemos conocer otros métodos de enseñanza de los docentes de la comunicación intercultural y/o de la interpretación.

Los encuestados que respondieron que sí en la pregunta anterior presentaron la CNV que se impartió de las siguientes maneras en la asignatura de interpretación «*mediante los ejemplos típicos y los videos; ROLE PLAY; Generalmente propongo casos concretos seguidos de una explicación y definición de los mismos. Solicito a las personas asistentes que expliquen casos de la relación con personas del contexto cultural chino en los que han sentido que ocurría "algo" diferente a la barrera lingüística... son casos en los que se puede detectar problemática de comunicación no verbal, de claroscuros vinculados a la diferencia cultural. También a la comunicación no verbal*». Estos métodos de enseñanza justamente son lo que necesitan y quieren los estudiantes, de acuerdo con las sugerencias relevantes hechas por los estudiantes encuestados en la sección anterior sobre el método de enseñanza de la CNV.

En tercer lugar, con respecto a la importancia de la CNV en el trabajo de interpretación. Por una parte, el 60% de ellos indicaron que consideraban que conocer bien el conocimiento de la comunicación no verbal de las dos culturas facilita muchísimo el trabajo de interpretación, mientras que el 40% restante seleccionó que facilita mucho. Nadie respondió las opciones “algo” “un poco” y “nada en absoluto”. Por otra parte, el cuestionario preguntó si les parece que, como intérprete, sería imprescindible conocer las dos culturas distintas y

tomar conciencia de los comportamientos no verbales de ambos interlocutores. Resulta que dos quintos de la población encuestada seleccionaron la opción "muchísimo", el resto de ellos (tres quintos) respondieron que "mucho" y nadie respondió otras tres opciones ("algo" "un poco" y "nada en absoluto").

Además, en cuanto a las partes de la CNV que debería conocer bien el intérprete, la encuesta proporcionó una pregunta que se permitía hacer una opción múltiple. Como se puede percibir en el gráfico 14, toda la población encuestada de este grupo respondió que kinésica y paralingüística que deberá ser dominada por el intérprete, seguidos por la proxémica, cronémica y diacrítica con un 80% respectivamente. Los encuestados eligieron por casualidad nuestra respuesta más ideal en base a sus muchos años de experiencia laboral y experiencia docente, lo cual es consistente con la teoría de Cestero (2016), que planteó sistemas primarios o básicos (kinésica y paralingüística) y sistemas secundarios o culturales (cronémica y proxémica) de la CNV. También es lo mismo que la conclusión extraída en el primer cuestionario para intérpretes en la que se confirma que los sistemas primarios (kinésica y paralingüística de la CNV son sumamente importantes en la comunicación intercultural.

Gráfico 14 – Distribución de importancia de CNV

En cuarto lugar, como bien sabemos, existen muchos factores claves que pueden determinar el resultado de la interpretación en los SSPP, además del conocimiento en profundidad de ambas lenguas y la terminología profesional. El 80% de los docentes encuestados eligió el factor de trasfondo cultural, frente a un 60% que respondió que la influencia del ambiente laboral y la distancia espacial entre personas, y solo el 40% de ellos que respondió la calidad psicológica personal. A partir de esto, podemos ver que es cierto que el trasfondo cultural tiene la mayor influencia entre los posibles factores que pueden afectar el resultado de la interpretación. Además, debido a las diferencias culturales y el desconocimiento de la cultura, los estereotipos y los prejuicios personales previamente asentados pueden causar conflictos y malentendidos innecesarios.

Por último, hablando de la necesidad de capacitación y aprendizaje de la CNV en la enseñanza de comunicación intercultural y de interpretación, el 100% de la población encuestada piensan que sería necesario impartir formación específica acerca del conocimiento de esta parte. Así mismo, explicaron sus razones, como las siguientes:

Si no, habría malentendidos
Porque esto ayuda a los intérpretes a controlar el proceso de comunicación y facilitar la comunicación.
Conocer el trasfondo cultural implica un conocimiento profundo de la cultura, y la posibilidad de realizar una comparación entre lo que se está diciendo y la forma en que cada uno de los interlocutores entiende lo que se dice. Es muy importante tener claro que lo que se dice no se malinterpreta debido a condicionantes culturales. De ahí la gran importancia de formarse en

aspectos complementarios al conocimiento de las lenguas. Estos aspectos son importantísimos. Cabría destacar la comunicación no verbal, que arroja mucha información de cara a una comunicación precisa y completa. Y, por supuesto, la formación en comunicación intercultural en general.
Es una parte de la cultura y de la comunicación humana
Porque forma parte de la cultura, teniendo en cuenta que los estudiantes en un futuro pueden dedicarse a la interpretación y como se ha dicho, que la lengua y la cultura es imprescindible dominarlo y la CNV es propia de cada cultura, sin tener un poco conocimiento de ello, es como falta algo. Además, la CNV facilita mucho la comprensión y ayuda en cierta medida. Aunque yo no imparta sobre ello, pero pienso que hay que incluirlo dentro de los contenidos.

Como han señalado estos docentes, la CNV, que forma parte de la cultura, que es la complementación del conocimiento del idioma, también es indispensable para realizar la interacción comunicativa entre las personas. Además, cada signo de la CNV puede transmitir y reflejar mucha información. Conocer bien la CNV puede traer los beneficios a los intérpretes, además de las funciones que mencionamos en el capítulo teórico, también puede evitar los malentendidos provocados por el mal uso de los signos no verbales o por la escasez del conocimiento de las culturas. Por lo tanto, deberían impartir enseñanza sobre el contenido de la CNV y el trasfondo cultural de ambos lados del interlocutor para que los estudiantes o los llamados los intérpretes futuros no malinterpreten lo que digan.

Antes de terminar la encuesta, la población encuestada también brindó unas sugerencias o estrategias para ayudar a los estudiantes (chino-español) a mejorar la percepción de los CNV. Las incluimos a continuación:

Aparte de la enseñanza del contenido en clase, sería necesario que los alumnos participen más en las prácticas de la comunicación no verbal.
Ver las teleseries para conocer los comportamientos no verbales más usados en España
Una vez compartidos en el aula los conocimientos, se puede invitar a los estudiantes a ponerlos en práctica, a observar, y, posteriormente, hacer un ejercicio de reflexión y compartir con los compañeros y compañeras sus experiencias, para así ampliar el abanico de ejemplos y situaciones.
Leer mucho y recibir formación
Primero, por supuesto, deberían aprender la teoría, sin teoría es difícil entenderlo, aunque lo veamos en la realidad. Después, lo más recomendable es que lo pongan en práctica, se puede observar la CNV de personas de diferentes culturas, en este caso China y España y después compartirlo con otras lo que más le han llamado la atención, etc.

En resumen, podríamos concluir estas sugerencias proporcionadas por docentes encuestados a los siguientes puntos:

Primero, la adquisición de cualquier conocimiento requiere dominio completo a través de ejercicios prácticos. Esto coincide con la conclusión del primer cuestionario para intérpretes.

Segundo, hace falta aprender a observar activamente a las personas y las cosas que se rodean. También pueden observar los comportamientos no verbales más comunes de los españoles a través de las películas o teleseries, etc., para aprender y fortalecer la percepción de la CNV y reflexionarlo.

Tercero, hay que recibir cierta capacitación, puesto que solo el aprendizaje continuo se puede llegar a entender la CNV en su totalidad.

5.4. Análisis de problemas y casos reales que nos proporcionaron en relación con la comunicación intercultural y la interpretación dentro del ámbito de la CNV

Teniendo en cuenta que, generalmente, estas citas o ejemplos de casos reales incluidos en las respuestas transmiten declaraciones más importantes que muchos promedios y porcentajes, por lo tanto, en este apartado decidimos analizar una pregunta abierta de ítems más importante en el cuestionario para intérpretes, en la cual la población encuestada nos ofreció muchas respuestas vinculadas con los principales problemas que han identificado durante el trabajo de la interpretación de enlace y los casos reales que han pasado. De esta manera, tenemos una comprensión preliminar de cómo la CNV facilita o dificulta el trabajo de los intérpretes.

Antes de continuar, queremos aclarar que, debido a la limitación del tiempo y espacio, nos ha resultado difícil conseguir más casos con detalles para realizar el análisis posterior de la manera más eficiente posible. Sin embargo, consideramos que los siguientes casos que nos proporcionaron los encuestados podrán aportar mensajes claves acerca de la CNV tanto en la interpretación como en la comunicación intercultural.

En primer lugar, analizamos las respuestas recopiladas con respecto a las principales dificultades relacionadas con la CNV en la interpretación. Los encuestados indicaron muchos obstáculos como gestos, expresiones faciales, posturas, emociones, etc., pero lo que más nos llama la atención es el problema de la entonación:

Problemas: Encuestado A «La entonación de los extranjeros siempre es muy alta». Encuestado B «有时候中方说话很委婉，不够直接，让人很难理解其真正意图»。 [A veces, la parte china habla de manera eufemística e indirecta, lo que dificulta la comprensión de sus verdaderas intenciones.]

Generalmente, sus problemas pertenecen al uso del sistema paralingüístico. Sin embargo, consideramos que la raíz de estos dos problemas radica en los prejuicios personales y las diferencias culturales.

En el comentario del encuestado A, se revela la diferencia en el uso de la paralingüística que se da entre las diferentes culturas, como indica Raga (2003: 26) «las diferencias prosódicas-informativas que presentan las lenguas suelen ser fuente de problemas de comunicación intercultural» y esto puede, en gran medida, dar lugar a malentendidos. Incluso si una información que se transmite es conocida entre los interlocutores, si el hablante pronuncia las palabras de forma enfática, puede sonar muy repentino para las personas que reciben la información y no conocen la cultura del hablante.

Por otra parte, debido a que el cuestionario se completó de forma anónima, no sabemos si este intérprete que respondió el encuestado A es chino o español, pero no importa cuál sea su identidad. Podemos decir objetivamente que no todas las voces de extranjeros son muy fuertes, desde nuestro punto de vista, este es un estereotipo o incluso un prejuicio personal, ya que la entonación de la voz depende del individuo, el contexto o la situación en donde se encuentra.

Con respecto a la respuesta del encuestado B que acabamos de exponer, esta pregunta está relacionada con los patrones comunicativos propios de cada cultura, en concreto con la máxima de manera (lenguaje, formas de tratamiento y actos de habla) y las mentiras sociales (Raga, 2003)[43], lo que significa que la frecuencia del uso de estas unidades pragmáticas

[43] Según Raga (2003), propone los modelos comunicativos de los interlocutores en los cual consiste en el modelo próximo y distancia. Existe seis categorías, dentro de estos dos modelos comunicativos de los

depende de la cultura comunicativa del hablante. Debido a la existencia de las diferencias entre patrones comunicativos, es inevitable que esto conduzca al conflicto. En este sentido, los actos de habla eufemística e indirecta y la frecuencia de estos actos están relacionados con el modelo distante, y podrán ser más propensos a problemas de comunicación.

Al hilo del comentario que hicimos previamente sobre la gran distancia existente entre la cultura china y española, cabe señalar que la forma de expresión del pueblo chino es conocida por ser sutil y eufemística. Generalmente, en las relaciones personales a los chinos les gusta hablar de forma indirecta, menos directa que los occidentales, y al mismo tiempo espera que el oyente entienda su significado no verbal. Sin embargo, en cuestiones laborales, son todo lo contrario, los chinos siempre quieren ser directos, esto se debe a sus prejuicios sobre los españoles. En general, los chinos piensan que los españoles dan muchas vueltas o pierden más el tiempo en lo que se refiere a cuestiones laborales y sus ideas de trabajar son más rápidas o de más eficiencia.

Por otro lado, la forma de hablar también es diferente de una persona a otra y no tiene nada que ver con la nacionalidad. Es cierto que no todos los chinos hablan de manera indirecta, al igual que tampoco todos los españoles hablan de forma directa, pero esto se debe a las diferencias culturales. El estilo del hablante de los hablantes depende más o menos de su cultura de origen, lo cual, puede provocar malentendidos culturales debido a la transferencia de sus propios patrones comunicativas a la cultura de acogida (González, 2015: 5). Si el intérprete quiere resolver las dificultades causadas por el estilo hablado y determinar la verdadera intención del hablante, debería encontrar una oportunidad de antemano para comprender la forma de hablar del hablante, saber su cultura y aprender a percibir la información transmitida por símbolos no verbales.

En segundo lugar, en cuanto a la facilidad que comporta el sistema kinésico (subsistema gestual y postural) y paralingüístico en la interpretación, había unos intérpretes encuestados que pusieron los ejemplos bastante útiles:

Caso 1: Encuestado C «有一次是非正式交谈的时候，讲话者开玩笑，当时我没能懂什么意思。但那个时候，我需要根据他的面目表情、语音语调准确把握玩笑的内容»。 [Una vez, en una conversación informal, el orador bromeó, pero no entendí lo que significaba. En ese momento, capté con precisión el contenido de la broma de acuerdo con sus expresiones faciales, tono y entonación de voz.]

En este caso, el intérprete se debe regir al código deontológico y tiene que traducir todo el contenido de lo que dice el hablante, pero no es capaz de percibir el sentido de esa broma, puesto que la connotación cultural al que las bromas se encuentran subordinadas, generalmente en la comunicación oral, constituye una dificultad en una segunda lengua. Sin embargo, ante esta situación, el intérprete sabe aprovechar sus expresiones faciales, el tono y la entonación de la voz para captar el contenido de esa broma, así que al menos se asegura de que la información se entregue con precisión. Por lo tanto, aprendemos que es necesario prestar más atención a las expresiones faciales y gestos del hablante. En muchos casos, se

interlocutores, que están presentes en todas las culturas, pero en cada una de ellas se llevan a cabo de una manera u otra que son «máxima de contenido (cantidad y tipo de la información); máxima de veracidad (autoimagen transmitida, uso de las mentiras sociales y de legitimadores externos); máxima de manera1 (fórmulas de tratamiento y dirección de los actos de habla); paralenguaje (presencia y énfasis de las características prosódico- informativas), distribución del tiempo (uso de mecanismos de interacción y tipo de secuencias y de turnos) y distribución del espacio (pertinencia del contacto corporal y visual y tratamiento del espacio y de las distancias)». (Raga, 2005, citado en González, 2015: 3-4). Para un análisis más profundo de estos conceptos, véase Raga (2003: 11).

puede capturar cierta información clave que ayuda a comprender mejor las verdaderas intenciones de la otra parte en esa ocasión e incluso poder percibir sus emociones.

Otro ejemplo más común que respondieron es el uso del lenguaje corporal para indicar la dirección:

Caso 2:
Encuestado D «我经常在陪客户去选购商品的时候，利用手指去指我要说的东西以及我不知道的东西甚至说 esto 就可以了，很好地解决了困境»。 [Cuando acompaño a mis clientes a comprar productos, a menudo uso mis dedos para señalar lo que quiero decir, lo que no sé cómo decir, al mismo tiempo digo "esto", lo que resuelve bien el dilema.]

Como hemos visto, el intérprete no entró en pánico a pesar de que no sabía algunas palabras, y utilizó con flexibilidad el lenguaje corporal para resolver las necesidades en ese momento. Aún más, este caso simple es un buen ejemplo de subsanar deficiencias verbales, aprovechando el uso de la CNV. También, este caso a menudo ocurre en nuestra vida diaria, e incluso cuando nos comunicamos con otros en nuestro propio idioma, usamos este gesto para fortalecer el sentido de las palabras o sustituir al lenguaje verbal. Sin embargo, aconsejamos que el intérprete utilice comportamientos no verbales que ambas partes entiendan en la traducción para evitar malentendidos innecesarios. ¿Cuáles son los signos no verbales que ambas partes entienden? Esto requiere que los traductores comprendan ambas culturas.

En tercer lugar, exponemos los siguientes dos casos reales de los intérpretes encuestados en relación con el sistema kinésico (subsistema ocular) que facilita la comunicación intercultural:

Caso 3:
Encuestado E «Recuerdo que hice una vez una traducción a la vista de un informe dado por el médico, lo expliqué al paciente, al final, no me ha dicho nada, pero mediante sus ojos, he notado que parece que no lo ha comprendido, entonces empecé a decirlo otra vez con otras palabras para que sea más entendible».

En el caso que acabamos de exponer, el paciente está callado y muestra una actitud pasiva. Suponemos que ese paciente es chino ya que el comportamiento del paciente es un reflejo de la cultura comunicativa china. En la cultura tradicional china, el silencio es una forma de mostrar respeto. Sin embargo, el silencio es algo incómodo para los españoles. Consideramos que este intérprete entiende muy bien tanto la cultura china como la cultura española, puesto que el intérprete puede percibir la confusión e incomprensión del paciente a través de la información transmitida por sus ojos.

Repasamos la solución adoptada por este intérprete: no preguntó demasiado y le explicó el contenido con otras palabras directamente al paciente otra vez. Tal vez la explicación de la primera vez incluya algunos términos profesionales, o quizás el paciente no esté concentrado en ese momento, por lo cual el paciente no tiene capacidad para entenderlo.

Pero el hecho de que este intérprete sea muy profesional y sepa captar los mensajes que se transmiten mediante la CNV, y tenga capacidad para reducir con éxito el momento embarazoso. Es decir, el intérprete no permite que el médico malinterprete la actitud del paciente y evita malentendidos innecesarios que puedan surgir. En este caso, el comportamiento no verbal reemplaza el lenguaje y logra cierta comunicación.

Caso 4:

Encuestado F «Yo trabajaba de interpretación en una agencia de artista, a los bailarines les gusta demostrar sus emociones a través de las gestiones en la comunicación, incluso se puede saber si dice la mentira por el cambio de su mirada».

A pesar de que este intérprete encuestado no nos proporcionó un caso más detallado, según su respuesta, podemos encontrar que la gente no tiene forma de disfrazar la información transmitida por la CNV. En este caso, el intérprete dijo que a los bailarines les gusta expresar sus sentimientos y emociones en forma de lenguaje, sin embargo, no pueden ocultar la verdad de las cosas a través del signo no verbal, como el cambio de la mirada. Esta es una de las funciones de la CNV que se refiere a la contradicción del contenido o significado del mensaje que hemos mencionado en el marco teórico.

En cuarto lugar, el último caso plantea con detalle un dilema acerca del sistema proxémico en la comunicación intercultural:

Caso 5:
Encuestado G «比如之前我搬家的时候，楼上邻居很热情的来打招呼，我感觉比较舒适的距离是她站在门外，我们站在门内，但她就一直在拉近我们之间的距离，到最后她就已经脚踩在我们家门里了。虽然我理解这一行为，也知道她没有恶意，但还是觉得过近的距离让我不适了»。
[Por ejemplo, una vez me mudé, los vecinos de arriba me saludaron calurosamente. La distancia entre nosotros me hizo sentir cómoda cuando ella estaba parada fuera de la puerta y nosotros estábamos adentro, pero siguió acortando la distancia entre nosotros y al final acabó pisando el suelo de nuestra casa y entrando por la puerta. A pesar de que entendí este comportamiento y sabía que no era maliciosa, todavía me sentía incómodo debido a la cercana distancia.]

En este caso, comentamos que la raíz del problema proviene de las culturas distintas, y este fenómeno es la manifestación de las diferencias culturales. El encuestado G dijo que se sentía incómodo por la cercana distancia entre ese vecino español y él.

Antes que nada, cabe mencionar las diferencias culturales que existen en el saludo. Hay diferentes maneras de saludar en el mundo. La primera vía que usamos para saludar es mediante el comportamiento no verbal. En China, la forma más formal es el apretón de manos, pero en la vida cotidiana las personas chinas a menudo eligen la forma de saludo con una superficie de contacto más pequeña, como dos personas, agitando la mano, asintiendo con la cabeza o dando palmaditas en los hombros. Esta distancia es suficiente para que los chinos se sientan cálidos y cerca unos de otros. Como dijo el narrador, cuando el vecino estaba parado fuera de la puerta era su distancia más cómoda.

Sin embargo, en España, la forma más común de saludarse es mediante besos y abrazos. Los españoles se dan dos besos entre hombres y mujeres, mujeres y mujeres, pero entre hombres y hombres no es común a menos que sean familia. Por supuesto, también eligen el apretón de manos que es la forma más neutra y educada (especialmente en las ocasiones formales). A través de comparar las diferentes formas de saludo entre China y España, podemos percibir que la distancia personal de los españoles es más cercana que la de los chinos, pero en la comunicación real, todavía los chinos se sienten incómodos debido a esta distancia cercana.

Como se ha mencionado en la parte teórica, existe una cierta distancia espacial en la comunicación interpersonal. Además de la existencia de diferentes tipos de distancia, las personas con diferentes antecedentes culturales disponen de distintos conceptos sobre la distancia personal o social e, inclusive, se puede reflejar la relación del comportamiento personal y el espacio desde la distancia que los miembros de diferentes culturas se intervienen en la interacción comunicativa.

Como en este caso descrito por el encuestado G, este es un fenómeno muy normal, y, de la misma manera, podría darse el caso en el trabajo de interpretación. Por lo tanto, el intérprete debe dominar la distancia social adecuada para evitar los posibles conflictos culturales que pueden suceder cuando interactúan las personas con culturas diferentes. Y los conflictos culturales son los problemas que debemos enfrentar directamente, adoptar métodos efectivos y razonables para promover activamente el enfoque y las dificultades de la comunicación intercultural.

6. Propuestas para la mejora de la didáctica de la CNV en la enseñanza-aprendizaje de la interpretación

Echamos un vistazo a los resultados de encuestas sobre la cuestión de la necesidad de capacitación de la CNV en la enseñanza de interpretación, el 88.6% de los intérpretes encuestados, el 87% de los estudiantes encuestados y el 100% de los docentes encuestados que consideraban que sería necesario impartir conocimiento o añadir horas de clase para la formación específica acerca del contenido de la CNV en la enseñanza-aprendizaje de la interpretación. Además, tres cuartos de los intérpretes encuestados indicaron que habían encontrado algunos comportamientos no verbales cuyos significados no habían entendido en el trabajo de interpretación; más de la mitad de la población encuestada manifiestan que los sistemas kinésico y paralingüístico tienen un mayor impacto en los resultados de la interpretación; entre otros datos.

A partir de estas informaciones, consideramos que los intérpretes en los SSPP deben disponer de la competencia intercultural y la competencia comunicativa no verbales con el fin de llevar a cabo una eficaz comunicación intercultural en el futuro trabajo de la interpretación.

Según el *Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas* (MCER) (2002: 9-13), propone que se deben «incorporar los aspectos culturales propios de las sociedades de la lengua a la cual el alumnado se aproxima, subrayando la importancia de la competencia intercultural con el desarrollo de saberes y comportamientos socioculturales». Si no enfocáramos y aprendiéramos la CNV en la formación especializada en la interpretación, obviaremos un aspecto importante en el desarrollo de la fluidez cultural del alumnado, la necesidad de «demostrar que cada cultura posee un código de expresión corporal diferente y que el conocimiento y la descodificación de la gestualidad de los hablantes de la nuestra proporcionarán a nuestros estudiantes una fluidez cultural que les permita moverse confortablemente entre hispanohablantes» (Soler-Espiauba, 1992, citado en Aguaded et al., 2014: 3).

Basándose en todos estos contenidos de competencias generales descritas por el MCER, los resultados recopilados de los tres cuestionarios, las opiniones y sugerencias del encuestado y de la autora del presente trabajo, proporcionamos la siguiente propuesta didáctica que puede ser un programa que esté orientado a trabajar con la CNV en la enseñanza de la comunicación intercultural y de la interpretación. La citada propuesta didáctica se corresponde con el tercer objetivo expuesto al inicio de la presente investigación.

Antes de nada, cabe destacar que dicha propuesta es dejar constancia de cómo combinar la enseñanza de la CNV tanto de los españoles como de los chinos en las clases de interpretación a través de una serie de actividades de enseñanza que consideramos factibles. El propósito de este trabajo no se enfoca únicamente en el aprendizaje de la CNV, sino que combina con otros contenidos de enseñanza y situaciones para que sea practicado, con el fin de mejorar los programas de titulación en traducción e interpretación e incorporar la CNV como temario en la asignatura de interpretación. Es decir, el momento de la impartición de

los contenidos de la CNV tendría lugar en las asignaturas de la comunicación intercultural y de la interpretación. Además, también se podrían organizar una serie de conferencias o seminarios temáticos acerca de la CNV para mejorar la conciencia intercultural de los estudiantes.

Este programa está dirigido principalmente a estudiantes de interpretación de la combinación lingüística chino-español, considerando que la mayoría de los estudiantes de esta especialidad son de China, así que tomamos a los estudiantes chinos como ejemplo.

6.1. Objetivos

Los objetivos elaborados en la presente propuesta didáctica basada en la capacitación y el aprendizaje de la CNV en la enseñanza de la interpretación son los siguientes, para que los estudiantes de la interpretación (chino-español) puedan:

- Conocer qué es la CNV, cómo funciona, cuáles son sus características y cuáles son los sistemas y los signos que la conforman;
- Conocer la cultura española como las costumbres, las tradiciones, los temas tabúes, los valores personales y las maneras de pensamiento, etc.
- Desarrollar la conciencia intercultural, reconocer la existencia de diferencias y analogías entre la propia cultura y la otra lengua que estudia y saber cómo relacionar las culturas diferentes;
- Conocer cuáles son los sistemas kinésico y paralingüístico de la CNV más utilizados, preferidos y prohibidos por parte del español y bajo qué circunstancias se emplean;
- Ser capaz de captar, identificar, descodificar e interpretar los signos de sistemas kinésico y paralingüístico de la CNV que se emplean en cada interacción comunicativa entre hispanohablantes y mejorar la percepción de la CNV en la comunicación;
- Saber emplear los signos no verbales del español para facilitar la comunicación intercultural y regular los turnos de palabra en cualquier conversación;
- Ser capaz de cumplir el papel de intermediario cultural entre dos culturas distintas, poseer estrategias verbales y no verbales para abordar con eficacia malentendidos interculturales, resolver las situaciones conflictivas y superar relaciones estereotipadas;
- Mejorar la competencia comunicativa e intercultural a través del aprendizaje de la CNV.

6.2. Contenidos

En primer lugar, los elementos constitutivos de la CNV. Teniendo en cuenta que la paralingüística y la kinésica consisten en sistemas primarios de la CNV, combinando el lenguaje para constituir la estructura triple básica de la comunicación humana. Por lo tanto, consideramos que la enseñanza de la CNV del español en el aula de la interpretación debería enfocarse en estos dos sistemas y detallarse sus signos. Para llevar a cabo la práctica, podemos hacer una serie de actividades de enseñanza que explicaremos en el siguiente subapartado.

El sistema proxémico puede ser el segundo punto que se debe centrar, especialmente los contenidos acerca de la proxémica interaccional que se trata de las distancias personal, social, pública e íntima, dado que hay mucha diferencia entre los chinos y los españoles. También es un punto al que los intérpretes deben prestar atención cuando trabajan en los SSPP. En cuanto a los demás sistemas de la CNV, es decir, sistemas cronémico y diacrítico,

también se deben incorporar en la propuesta didáctica, pero se puede trabajar a través de la explicación teórica por parte del docente, leer atentamente lecturas y hacer una actividad (como presentación oral o trabajo en grupo) para su profundización y ejemplificación, pero hace falta explicar los problemas importantes acerca de la conducta profesional de un intérprete, como la puntualidad y la vestimenta, etc.

En segundo lugar, se enfocarán en las funciones de la CNV en la interacción comunicativa intercultural, para que los estudiantes tengan conciencia de la importancia de los signos de la CNV en una conversación y sepan emplearlos.

En tercer lugar, a partir del trasfondo cultural español, con el objetivo de conocer las costumbres, las religiones, los valores, las formas de pensamiento y habla, los temas tabúes, etc., también sería muy útil que se hiciera una comparación con la cultura china para reconocer las diferencias y analogías que existen.

6.3. Metodología y actividades de enseñanza

Hablando de la metodología de la didáctica para impartir la CNV en el aula de interpretación, consideramos que el mejor enfoque es combinar la teoría con la práctica, pero se centra en una mayor práctica que consiste en una serie de actividades.

En el marco teórico se debería realizar una introducción acerca de la CNV, una clasificación general y una explicación de sus funciones. En este sentido, se permite reconocer la CNV y cultivar la conciencia intercultural de los estudiantes. A pesar de que los alumnos dispongan de los materiales de lectura en los que ofrezcan una introducción muy clara y que permitan trabajar fuera del aula, debería ser el profesor español quien realice una explicación concreta y utilice la enseñanza situacional. Es decir, el docente debe tomar algunos ejemplos principales para impartir a los alumnos cómo se realizan tales signos no verbales del español, en qué contexto se emplean, con quién se puede usar, y cuáles son los signos no verbales prohibidos, etc.

A la hora de la explicación, el docente puede utilizar distintos materiales de audiovisuales, como películas de corte realista. Por un lado, los estudiantes pueden fortalecer la percepción de los signos no verbales del español y aprovechar esta oportunidad para imitar lo que hacen los españoles. Por otro lado, es fácil para que el profesor explicar el uso de cada signo de la CNV y realizar la reproducción de la escena.

Una vez que los estudiantes hayan comprendido el uso de los diferentes comportamientos no verbales en la conversación intercultural, pasarán a ponerlas en práctica mediante una serie de actividades de forma individual o en grupos reducidos, dirigidas completamente por el profesor.

Las prácticas son la parte más importante en el proceso del aprendizaje de la CNV y, teniendo en cuenta los resultados de los cuestionarios, parece evidente que debemos enfocarse en los dos sistemas kinésico y paralingüístico ya que son inseparables del lenguaje a la hora de comunicarnos. Se pueden realizar a través de diferentes actividades que se exige los estudiantes en la que participen, como análisis de caso, simulación de la escena[44] y role-play, etc.

Como Cestero (2017: 1111) indica «las actividades tipo que mejor funcionan para enseñar y aprender los elementos paralingüísticos y kinésicos son la interpretación, las conversaciones y los discursos no verbales, el crear textos o inventar relatos para ilustraciones o secuencias de ilustraciones y la observación participativa». Podemos llevar a

[44] Para más ejercicios acerca de la simulación, véase Asunción (1986: 190-192), puesto que enumera una lista plausible y selecta en la que recopila una serie de juegos de simulación y ejercicios que se pueden utilizar en un programa de capacitación intercultural.

cabo la observación participativa y el análisis de las conversaciones españolas. Sobre todo, se centra en las funciones de la CNV en una conversación, como en qué caso los signos no verbales se deben acompañar a las unidades fraseológicas, en qué caso se pueden sustituir a los signos verbales, cómo se utilizan los signos no verbales para regular el discurso o los turnos de palabras entre los interlocutores, etc.

Por otra parte, el docente también puede proponer casos concretos seguidos de una explicación y definición de los mismos, pongamos por caso el comentario de una docente encuestada la cual asegura que o bien ofrece una explicación por su parte o bien invita al estudiante a referenciar el contexto cultural de un caso concreto en el que se especifique qué sucedía y qué barreras lingüísticas o culturales existían.

En nuestro caso, también es muy provechoso realizar la simulación de situaciones comunicativas combinando los conocimientos profesionales. Todos los contenidos de CNV deberían colocarse en diferentes campos para practicar, es decir, podríamos dividir diferentes ámbitos, escenarios e interlocutores para aprender los comportamientos no verbales que pudieran usarse. Es decir, por ejemplo, si estamos aprendiendo los conocimientos del ámbito sanitario, así que a la hora de hacer role-play o la simulación de la escena, los alumnos deben saber claramente cuáles son los signos de sistemas kinésico y paralingüístico de la CNV que utilizan los médicos y los pacientes en la conversación, cuándo y en qué situación. Ponemos los signos no verbales dentro de un marco concreto para practicarlos de forma aislada o en combinación, de la forma más parecida a cómo ocurrirían en la vida real, sería favorable para el futuro trabajo de interpretación de los estudiantes.

Además, podemos manipular o crear juegos para llevar a cabo una comparación de los signos no verbales entre China y España, para que los estudiantes reconozcan las diferencias y analogías que existen. Es decir, podemos llevar a cabo una serie de actividades, según los sistemas de la CNV, para comparar separadamente los elementos diferentes y analógicos en las dos culturas, del sistema kinésico (las expresiones faciales, los gestos, las posturas de sentarse y caminar, los movimientos de las partes del cuerpo, las miradas, etc.), del sistema paralingüístico (rasgos personales de la voz, reacciones sonoras fisiológicas o emocionales, elementos cuasi-léxicos, pausas y silencios), del sistema proxémico (cultura de contacto o no contacto, las distancias entre personales, la ubicación de los muebles, la concepción de violación de territorialidad, la decoración interior y exterior, etc.), del sistema cronémico (la concepción, la estructuración y uso del tiempo) y del sistema diacrítico (la vestimenta, uso de cosméticos, del arreglo personal, el uso de adornos, joyas y perfume, etc.).

Por último, Ardil (2016: 64) recomienda que durante el transcurso de las sesiones en las que se trabaje la CNV, los alumnos graben sus representaciones e interacciones con el fin de autoevaluarse más tarde y así poder solventar posibles errores con mayor consciencia, dominio y eficacia.

Consideramos que cada actividad de práctica didáctica que hemos mencionado es aplicable en la enseñanza de la comunicación intercultural y de la interpretación.

6.4. Algunos puntos importantes a considerar por parte del alumnado en cuanto al aprendizaje de la CNV

Dado que he identificado algunas confusiones por parte del alumnado a lo largo de la investigación, considero relevante hacer alusión a algunas claves con el objetivo de solventar estos equívocos.

- ➢ La CNV no solo se refiere a los gestos y las expresiones faciales, sino que también incluye los signos de otros sistemas, como paralingüístico, proxémico, cronémico y diacrítico.

- ➢ El mismo signo no verbal puede poseer diferentes significados en distintos países o regiones. (Por ejemplo, en China, en una comunicación cara a cara es normal que aparezca el silencio a menudo, lo cual no refleja el carácter introvertido de los chinos, sino que es una forma de expresar el respeto a los demás. Si interrumpimos el discurso del hablante, se consideraría de mala educación e, incluso, agresivo. Por el contrario, en la cultura hispánica, los españoles no se sienten cómodos con el silencio, si bien la interrupción puede ser un comportamiento para mostrar el gran interés por el tema).
- ➢ Existen diferentes comportamientos no verbales para expresar el mismo sentido, dependiendo del país o región. (Por ejemplo, para expresar la vergüenza, los chinos y los españoles representan una forma absolutamente distinta. Por lo general, los españoles bajan la cabeza hacia adelante y sus miradas se dirigen al suelo o a un lateral. Hay un movimiento manual que también se realiza a la vez: se doblan los brazos para que las manos levantadas estén abiertas y verticales, con las palmas hacia adentro y los dedos estirados y juntos hacia la cara, tapándola más o menos, dependiendo del grado de vergüenza; mientras que los chinos flexionan un brazo, hasta colocar la mano abierta hacia arriba, tapando la boca o junto con la nariz, lo que también depende del grado de vergüenza).

Con la intención de que, tanto los alumnos como los intérpretes, potencien la capacidad de la CNV y profundicen en la percepción de los signos no verbales españoles, les quería recomendar dos diccionarios muy útiles acerca de los signos del sistema kinésico, los cuales están disponibles en línea y permiten consultar el significado de los gestos españoles más comunes. Uno se denomina «Diccionario de gestos españoles» en el que se engloban varios signos del sistema kinésico de los españoles que son explicados a través de ilustraciones con sus significados relevantes; este también ofrece la transcripción de una conversación dentro de un marco contextual que deja constancia de la situación concreta en la que son usados, así como para aclarar su función en el mismo. Otro recurso disponible es el denominado «Diccionario de gestos con sus giros más usuales» que fue editado por la Universidad de Barcelona y la Universidad de Tokio, en el cual se permite consultar el significado de 89 signos no verbales de la kinésica ordenados alfabéticamente mediante vídeos cortos pertinentes.

Además de estos, como los intérpretes de los SSPP, para que el trabajo sea óptimo y la comunicación sea más efectiva, también deberán disponer de una serie de conocimientos, competencias y habilidades a través de la formación profesional que son los siguientes:

1) Poseer la competencia lingüística tanto del idioma español como del idioma chino.
2) Contar con la competencia comunicativa no verbal e intercultural y dominar bien los conocimientos de contextos socioculturales tanto de España como de China.
3) Dominar la terminología de los diferentes ámbitos dentro de los servicios públicos, especialmente de los ámbitos en los que se va a trabajar como intérprete.
4) Dominar las técnicas básicas y estrategias de la interpretación.
5) Conocer detalladamente el sistema de ámbitos distintos de los dos países, por ejemplo, en el caso de que se trabaje en el ámbito sanitario, se debería tomar conciencia del sistema sanitario tanto de España como de China.
6) Disponer de la habilidad del autoaprendizaje y de la autorreflexión.
7) Regirse por los códigos deontológicos del intérprete: confidencialidad, fidelidad, imparcialidad, responsabilidad, claridad del propio rol y compromiso social, etc.

7. Conclusiones

En este capítulo se extraen los resultados de este trabajo, analizaremos la relación entre ellos y las hipótesis y objetivos que se han proporcionado en el apartado de introducción. Además, también se señalan las aportaciones y limitaciones de este estudio y se proponen posibles líneas futuras de investigación.

在本章节中，我们将提取该工作的调查结果，分析它们与引言部分所提出的假设和目标之间的关系。 此外，还将指出这项研究的贡献和局限性，并提出未来有可能的研究方向。

7.1. Hipótesis y objetivos

En este subapartado se procede a comprobar las hipótesis y objetivos mencionados en la introducción a fin de dar respuesta a las cuestiones previamente planteadas. Con ello, retomaremos algunos de los datos proporcionados a lo largo de capítulos anteriores, enfocándonos en los aspectos que se han considerado relevantes en la consecución de los objetivos e hipótesis planteadas al inicio de esta investigación.

La hipótesis inicial que se planteó era que la percepción y consideración (en mayor o menor medida) de la CNV influye en los resultados de la interpretación en los SSPP. Como ya mencionamos en el apartado de introducción, para el correcto desarrollo de las interacciones mediadas por un intérprete entre los interlocutores de dos lenguas y culturas distintas, el empleo de la capacidad lingüística y algunas técnicas de interpretación resulta insuficiente. Si bien los intérpretes tienen conocimiento de los tecnicismos requeridos en este campo, se concluye que, efectivamente, estas habilidades son limitadas y escasas, corroborando, a continuación, la veracidad de la hipótesis que supone el punto de partida de este estudio. Puesto que, en primer lugar, la realización de la interacción comunicativa interpersonal está compuesta por la CV y la CNV como se presentó en el capítulo 1, y entre ellas existe una relación inseparable e interdependiente. En segundo lugar, la CNV se considera como parte integrante del discurso de orador, dado que Poyatos (1994 (I): 15) propone la triple estructura básica de la comunicación humana que nos permite que la comunicación sea efectiva, la cual está conformada por el lenguaje, kinésica y paralingüística, es decir, «un discurso es como un continuo de elementos verbales y no verbales» (Poyatos, 1985: 42). En tercer lugar, la CNV es una parte integrante de la interpretación, ya que el intérprete emplea los signos del sistema kinésico, paralingüístico y proxémico para comunicarse, incluso de una manera inconsciente (Collados, 1994: 41).

Además, las funciones de la CNV resultan indispensables en la comunicación intercultural y la interpretación, como hemos expuesto tanto en el marco teórico como en el marco empírico. Considerando que los signos no verbales cuentan con las funciones que no tienen los signos verbales, la mayoría de información es transmitida por medio de los signos no verbales en la comunicación cara a cara[45]. Asimismo, en el marco empírico se ha llevado a cabo el trabajo de encuesta en el que se han comprobado las funciones de la CNV más destacadas en la comunicación intercultural y en la interpretación. Como la mayoría de los intérpretes encuestados señalaron que la CNV mejora la comprensión, refuerza lo que dice el lenguaje, añade los mensajes implícitos y muestra las intenciones verdaderas, entre otras funciones.

Basándose en los resultados de la encuesta a intérpretes, muchos ítems del cuestionario están relacionados con la percepción de CNV y los datos recabados correspondientes son

[45] Este punto se ha demostrado por los investigadores Birdwhistell (1970) y Mehrabian (1971).

muy convincentes. En este sentido, la mayoría de la población encuestada confirma el empleo de numerosos signos no verbales en el proceso de interpretación comunitaria y considera que la kinésica y la paralingüística son dos factores cuyo impacto es, en gran medida, significativo en cuanto al resultado del trabajo de interpretación. En correlación a esto, los datos sobre los casos reales que han facilitado los encuestados reflejan, en efecto, la relevancia de la CNV en la interpretación de la cual venimos previamente hablando, asumiéndolo como otro aspecto verificador de la hipótesis inicial.

Con respecto a lo expuesto en estas líneas, se puede concluir que la primera hipótesis confirma que la percepción de la CNV sí tiene un gran impacto en el resultado de interpretación en los SSPP. A este respecto, consideramos que, a fin de alcanzar una comunicación lo más eficaz posible, se asume, como requerimiento necesario por parte de intérpretes cualificados de los SSPP, la tenencia de competencias comunicativas no verbales e interculturales, lo cual supondrá, del mismo modo, la adquisición de conocimientos culturales pertenecientes a la segunda lengua (Rodrigo, 2000: 4). Es decir, el intérprete requiere el conocimiento de la CNV de ambos interlocutores, de forma que si se descodifica y se interpreta correctamente el significado de los signos no verbales del interlocutor, se facilitará la comunicación e interpretación. Por el contrario, si el intérprete no tuviera conocimiento de estos signos, y los presentara de una manera inconsciente, podría obstaculizar la comunicación y la interpretación, lo que afectaría a que los interlocutores recibieran correctamente la información original.

La segunda hipótesis que planteamos apuntaba que la CNV no ocupa en la formación de la ISP el lugar que le corresponde. Esta cuestión principalmente se ha abordado en el trabajo empírico y también es el objetivo principal de la investigación.

De acuerdo con los resultados recopilados de cuestionarios a estudiantes, más de la mitad de los encuestados indicaron que no habían recibido la formación relacionada con la CNV en la clase; en cuanto a los estudiantes que señalaron que sí habían aprendido esta parte del conocimiento, como explicamos en el capítulo anterior, una parte de estos participantes realizaron el aprendizaje de la CNV a través de algunos materiales de lectura proporcionados por las clases virtuales y el esfuerzo personal para aprenderla, no hay guía de docentes en la escena presencial ni la cooperación de compañeros para realizar prácticas. Si bien hacen role-play para práctica en el aula, los datos recopilados señalaron que la frecuencia de atención a la CNV por parte de los estudiantes, a grandes rasgos, no es tan alta como el grupo de intérpretes encuestados. Este resultado da lugar a que los estudiantes tengan un bajo nivel de conocimiento de los signos no verbales de los españoles, y no dispongan de ciertas competencias comunicativas no verbales e intercultural, así como no tengan suficientes capacidades para entender el papel de la CNV en la interacción comunicativa.

Por consiguiente, los resultados del análisis del trabajo empírico parecen validar la segunda hipótesis. Al mismo tiempo, en relación con el primer objetivo de esta tesis sobre investigar si la CNV ha recibido suficiente atención en la formación de la interpretación, también hemos conseguido contrastar que la CNV ha recibido una atención insuficiente en la enseñanza de la interpretación en función de las respuestas recopiladas.

En cuanto a los demás de objetivos que se plantearon en el presente trabajo, veremos a continuación si han sido alcanzados o no, y en qué grado.

El segundo objetivo se relaciona con la primera hipótesis. En esta línea, se exponen los factores que pueden conllevar a problemas en la comunicación, interacción e interpretación de la información supeditados no solo al factor lingüístico sino también a factores paralingüísticos y extralingüísticos (se refiere al agente cultural, prejuicios sociales y personales y estereotipos que puedan influir). Para conseguir este objetivo, se ha llevado a cabo un análisis cualitativo de los casos reales que nos ofrecieron los intérpretes encuestados, mediante el cual podríamos decir que los problemas comunicativos o malentendidos que

ocurren en la conversación no solo están provocados por la CNV, sino que también son el fruto de prejuicios personales y estereotipos asentados. No obstante, consideramos que no es suficiente el grado de la investigación en este punto. Debido a la situación sanitaria en la que la sociedad actual se está viendo inmersa, no se ha llevado a cabo otro método de investigación factible, concretamente la observación participativa; este estudio habría supuesto ciertamente la obtención y participación en un caso detallado, lo cual habría facilitado una mayor fiabilidad en relación a las conclusiones del presente objetivo.

En palabras propias de uno de nuestros docentes encuestados «conocer el trasfondo cultural implica un conocimiento profundo de la cultura, y la posibilidad de realizar una comparación entre lo que se está diciendo y la forma en que cada uno de los interlocutores entiende lo que se dice. Es muy importante tener claro que lo que se dice no se malinterpreta debido a condicionantes culturales». Por ende, consideramos que sería necesario tener una comprensión correcta y una evaluación objetiva de las diferentes culturas y reconocer las cuestiones relacionadas con todos aquellos aspectos de la CNV de ambas partes. Así eliminará los estereotipos falsos y evitará los posibles problemas provocados por prejuicios personales en el trabajo de interpretación.

El último objetivo está relacionado con la segunda hipótesis de esta tesis. Consiste en subrayar la importancia de la CNV para la comunicación intercultural y proporcionar propuestas útiles en la enseñanza de la interpretación chino-español para mejorar la calidad de la docencia. Con el propósito de alcanzar este objetivo, en el capítulo 1 se explicó claramente la importancia de la CNV en la comunicación intercultural y la enseñanza de la interpretación. Además, hemos llevado a cabo enfoques cuantitativo y cualitativo para analizar los datos recopilados de cuestionarios. Los resultados obtenidos sugieren que los intérpretes irían a encontrar los problemas acerca de los signos no verbales y los posibles conflictos provocados por las culturas distintas en la comunicación intercultural y en el trabajo de la interpretación. Todo esto confirma la necesidad de capacitación y aprendizaje de la CNV en la enseñanza de la interpretación, que consiste en un componente esencial de la formación de traducción e interpretación. Por lo cual, los programas de formación especializada deben reconocer la importancia del conocimiento vinculado con la CNV e incluirlo dentro de los contenidos que se imparten en los mismos, de modo que se forme a futuros profesionales capaces de identificar y gestionar apropiadamente la información transmitida mediante los signos no verbales entre hablantes pertenecientes a la cultura china y la española. Por último, en el capítulo 6, se han aportado propuestas didácticas para incorporar la CNV a las asignaturas de interpretación en donde se engloban una serie de actividades, métodos y contenidos de enseñanza, y unos puntos importantes en torno al aprendizaje de la CNV que deberían considerar los alumnos, así como las competencias de las cuales deberían disponer los intérpretes de los SSPP.

在本小节中，我们将证实引言中提到的假设和目标，以对先前提出的问题作出答复。因此，我们将回顾前几章所提供的一些数据，重点关注那些与本研究开始时提出的目标和假设相关的方面。

最初提出的假设是，对非语言交流的感知（或多或少）会影响公共服务中口译的结果。正如我们在引言部分已经提到的那样，为了正确发展在两种不同语言和文化的对话者之间由口译员所介导的互动，光使用语言能力和某些口译技巧是不足够的。尽管口译人员知道该领域所需术语性知识，但可以得到的结论是这些技能的确是有限并且匮乏的。接着，证实该假设的准确性是本研究的起点。首先，正如第 1 章所述，人际交往互动的实现是由语言交流和非语言交流组成的，它们之间存在着不可分割和相互依存的关系。其次，Poyatos（1994（I）：15）提出了人类交流的三重基本结构，它是由以下三部分组成：语言、身势学（肢体语言）和副语言，即“交谈就像语言和非语言元素的连续体”（Poyatos，1985：42）。该结构使得我们能够

有效地进行着交流，因此非语言交流被视为发言者讲话的组成部分。再次，非语言交流是口译的组成部分，因为口译员即使是无意识的情况下也会使用身势学、副语言学和近距离系统的符号进行交流（Collados，1994：41）。

此外，正如我们无论是在理论框架还是实证框架中都已阐明，非语言交流的功能在跨文化交流和口译中都是至关重要的。考虑到非语言符号具有语言符号所不具备的功能，因此在面对面的交流中大多数的信息是通过非语言符号进行传递的。同样，在实证框架内我们进行了问卷调查工作，其中证实了非语言交流在跨文化交流和口译中最为显著的功能。就像大多数接受调查的口译员所指出的那样，非语言交流可以增强理解、加强言语上所述内容的含义、添加不言明的信息并表现出真正的意图等功能。

基于对口译人员的调查结果，其问卷中许多题目都与非语言交流的感知有关，并且所收集到的数据非常有说服力。 从这个意义上讲，大多数被调查者证实了在社区口译过程中使用非常多的非语言符号，并且他们认为，在很大程度上，身势学和副语言是两个对于口译工作的结果影响较大的因素。与此相关的是，被调查者提供的真实案例实际上反映了非语言交流在口译中的重要性（如我们之前所说），并将其作为初始假设的另一个验证方面。

根据上述内容，可以得出的结论是第一个假设得到了证实，即非语言交流的感知确实对公共服务中的口译结果有着很大的影响。在这方面，我们认为为了实现最有效的交流，作为一名合格的公共服务口译人员，必须具备非语言和跨文化交流的能力，这同样意味着，对于第二语言的相关文化知识的获得（Rodrigo，2000：4）。也就是说，口译员需要掌握两个对话者之间与非语言相关的知识，因此，如果正确地解码和翻译出对话者非语言符号的含义，将有助于交流和口译。相反，如果口译员不了解非语言符号并以不自觉的方式呈现出这些迹象，则很可能会阻碍沟通和口译，从而影响对话者正确接收原始信息。

我们所提出的第二个假设是，非语言交流在公共服务口译的培训中并未占据其应有的位置。这个问题主要是在实证研究中得以解决，同样也是该研究的主要目的。

根据从学生调查问卷中所收集的结果，超过一半的被调查者表示他们没有在课堂上接受过与非语言交流相关的培训；至于那些表示已经学习了这部分知识的学生，正如我们在上一章中所解释的那样，其中一些参与者是通过阅读网课上所提供的一些材料以及个人的努力来学习非语言交流的知识，既没有教师的现场指导也没有同伴的合作进行实践。尽管他们在课堂中进行角色扮演的练习，但所收集到的数据表明，从大致上看，学生对非语言交流的关注度不如所调查的口译人员对非语言的关注度那么高。导致学生对西班牙文化中的非语言符号相关的知识了解程度较低，没有一定的非语言和跨文化交流能力，也没有足够的能力理解非语言交流在交流互动中的作用。

因此，实证工作的分析结果似乎证实了第二种假设。 同时，关于本文的第一个目的调查非语言交流是否在口译教学中得到足够的重视，根据所收集到的回答我们也验证了非语言在口译教学中并没有得到足够的重视。

至于这项研究中所提出的其他目标，我们接下来将看到这些目标是否实现并达到了何种程度。

第二个目标与第一个假设有关。它指出可能引起信息交流、互动和口译问题的因素，这些因素不仅是语言因素而且还可能是副语言和语言之外的因素（指的是可能受到文化因素、社会及个人的偏见以及刻板印象的影响）。为了实现这一目标，本文已对由被调查口译人员提供的真实案例进行了定性分析。通过这种分析，我们

可以说在对话中发生的沟通问题或误解不仅是由非语言交流造成的，而且这也是既定的个人偏见和刻板印象所导致的结果。但是，我们认为在这一点上的研究程度还不够。由于当今社会所处的健康状况，因此没有进行其他可行的研究方法，确切地说是参与性观察的研究方法，这项研究肯定会获得并参与到一个详细的案例当中，这将有助于使得该目的的结论更加可靠。

用一位接受了我们调查的老师的话来说，“了解文化背景意味着对文化有深入的了解，并且尽可能在所说的内容与每个对话者理解该内容的方式之间进行比较。非常重要的一点是要注意所说的内容不会由于文化条件的影响而被曲解。因此，我们认为有必要对不同的文化有正确的认识和客观的评价，识别出与双方非语言交流方面有关的问题。这将消除错误的刻板印象，并避免因个人偏见而在口译工作中可能引起的问题。

最后一个目标与本论文的第二个假设有关。它着重强调了非语言交流在跨文化交流中的重要性，并为中西口译教学提供了有用的建议以提高教学质量。为了实现这一目标，第 1 章中明确说明了非语言交流在跨文化交流和口译教学中的重要性。此外，我们还对问卷调查中所收集的数据进行了定量和定性分析。所得结果表明，口译人员将会遇到与非语言符号相关的问题，以及在跨文化交流和口译工作中由于文化的不同而可能引起冲突。所有这些都证实了在口译教学中对非语言交流进行培训和学习的必要性，这是笔译和口译培训的重要组成部分。因此，专门的培训计划应当认识到与非语言交流相关知识的重要性，并将其列入在课程所教授的内容当中，以便培养未来的专业人员能够正确识别和管理在中西两种文化的对话者之间通过非语言符号所传递的信息。最后，在第 6 章中提出了将非语言交流纳入口译课程的教学建议，其中包括一系列活动、教学方法和内容、学生应当考虑到的一些有关非语言交流学习的重点、以及公共服务口译员应具备的能力。

7.2. Contribuciones y limitaciones

La contribución principal de esta investigación es resaltar la importancia de la CNV en la comunicación intercultural y la interpretación de los SSPP y, la necesidad de incluir formación en CNV en la enseñanza de la interpretación.

En esta misma línea, cabe destacar las estrategias didácticas definidas y analizadas en el capítulo 6, las cuales podrían servir como referencia de la enseñanza de la CNV para mejorar la calidad de la docencia y completar los aspectos de la formación de la interpretación. Asimismo, podrían inculcar e infundir la conciencia intercultural en estudiantes de interpretación (chino-español) de forma que fueran capaces de identificar y gestionar adecuadamente la información transmitida mediante la CNV entre interlocutores pertenecientes a la cultura española y china y dispusieran de una nueva competencia comunicativa no verbal e intercultural. Otra aportación relevante que aquí cabe mencionar se corresponde con algunos puntos importantes a considerar por parte del alumnado en cuanto al aprendizaje de la CNV, unos materiales útiles y las sugerencias de una serie de habilidades y capacidades requeridas para la profesionalización en los campos de SSPP. Así, a través de la mejora de la formación y la práctica se ofrecerán servicios de mejor calidad a aquellas personas que necesitan ayuda.

En cuanto a las limitaciones de esta investigación, han surgido muchos problemas a la hora de llevar a cabo el presente trabajo.

En primer lugar, como se ha mencionado en el apartado de metodología, me ha sido difícil conseguir más resultados del cuestionario a docentes. Por una parte, se debe a que hay pocos profesores que se dedican a la didáctica de la interpretación de los SSPP de

combinación lingüística chino-español, tanto en China como en España. Por otro lado, resulta difícil establecer un contacto efectivo solo por medio de correos electrónicos, ya que hemos mandado una gran cantidad de emails, pero hemos obtenido muy pocas respuestas.

En segundo lugar, se ha planteado una cuestión en el apartado de introducción acerca de los malentendidos, prejuicios o posibles conflictos provocados por diferentes signos no verbales o el mal uso de comportamientos no verbales durante el proceso de interpretación. Aunque los resultados de la encuesta ya han confirmado la validez de esta cuestión, consideramos que el grado del estudio es insuficiente y no podemos dar una respuesta con más completa, como cuáles son los problemas que a menudo provocan malentendidos, prejuicios y estereotipos durante el proceso de la interpretación. Puesto que no podíamos conseguir más casos reales más detallados que se les ocurría los intérpretes de los SSPP en el trabajo de interpretación para hacer un análisis entero, como esperábamos, y tampoco podíamos hacer otro enfoque del estudio como observación participativa bajo la situación sanitario en la sociedad actual.

Finalmente, quisiéramos agregar un punto sobre la futura línea de investigación. Consideramos que este trabajo puede servir como un punto de partida para continuar investigando las diferencias y semejanzas de la CNV entre China y España en varios ámbitos. Por ejemplo, cuáles son los signos no verbales que se emplean y cuáles pueden generar malentendidos, los cuales, a su vez, pueden ser definidos y analizados de acuerdo al ámbito sanitario, jurídico y administrativo, entre otros. Poco a poco, se establece un corpus sobre el uso diferente de la CNV de las dos culturas, no solo podrá proporcionar una gran ayuda para las didácticas de idiomas, la comunicación intercultural o la interpretación, sino que también será una herramienta muy ventajosa para todos los intérpretes de los SSPP que trabajan tanto para los españoles como para los chinos.

这项研究的主要贡献是强调了非语言交流在跨文化交流和公共服务口译中的重要性，以及将非语言交流纳入口译教学培训中的必要性。

值得强调的是在第 6 章中所提出了明确的教学策略，可以为非语言交流相关内容的教学提供参考，以提高教学质量和完善口译培训的各个方面。与此同时，可以培养中西口译学生的跨文化意识，以便他们可以正确识别和管理在属于中西文化的交谈者之间通过非语言符号所传递的信息，并具有非语言和跨文化交流的新能力。在此应提及的另一个相关贡献是学生在学习非语言交流时要考虑的重点、一些有用的材料以及在公共服务领域专业化中所需的一系列技能和能力的建议。通过培训和实践的提高，将能够为需要帮助的人们提供更高质量的服务。

至于这项研究的局限性，事实上在进行该工作的过程中出现了许多问题。

首先，如研究方法部分所述，我很难获取更多针对教师的调查问卷。一方面，这是由于在中国和西班牙，仅有很少的教师专门教授中西语言组合的口译课程。 另一方面，仅通过电子邮件很难建立有效的联系，因为我们已经发送了大量邮件，但所收到的回复却很少。

其次，引言部分提出了一个问题，即在口译过程中的误解、偏见或可能发生的冲突是由非语言符号的不同或滥用非语言的行为引起的。尽管调查结果已经证实了该问题的有效性，但我们认为研究的程度还不够，我们无法给出更完整的答案，例如在此口译过程中经常引发误解、偏见和刻板印象的问题是什么？因为我们无法像预期的那样获得公共服务口译人员在口译工作中所发生的更详细的真实案例来进行整体分析，所以在当今社会的健康情况下我们无法进行其他的研究方法，例如进行参与性观察。

最后，我们想谈一谈未来的可研究方向。 我们认为，当前的这项工作可以作为起点，继续研究中国和西班牙在各个领域的非语言交流的异同。 例如，可以根据医

疗、法律和行政领域等确定范围并分析在这些领域中使用了哪些非语言符号，哪些符号可能会引起误解。逐渐建立起两种文化的非语言交流的不同用法的语料库，它不仅可以为语言教学、跨文化交流教学或口译教学提供很大帮助，而且对于所有在公共服务领域工作的口译员（无论是中国人还是西班牙人）来说，将会是一个非常有利的工具。

Bibliografía

Adler, Ronald B., & Towne, Neil (1987). *Looking out/looking in: interpersonal communication*. Harcout College publishers.

Adrián, Y. (2019). *Definición de comunicación*. Concepto Definición. Recuperado de https://conceptodefinicion.de/comunicacion/ [Fecha de consulta: 15 de mayo de 2020].

Aguaded, A., Ripoll, B., & Fernández, P. (2014). Esto me viene al pelo: La importancia de la comunicación no verbal en el aula de ELE. En *la enseñanza del español como LE/L2 en el siglo XXI*, pp. 735-744. Asociación para la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera.

Anderson, P. A. (2007). In different dimensions: Non-verbal communication and culture. In L. A. Samovar, & R. E. Porter (Eds.), *Intercultural communication a reader* (10th ed.). Shanghai: Shanghai Foreign Language Education Press.

Ardil, A. (2016). *El lenguaje no verbal. Claves culturales para la competencia comunicativa e intercultural*. [Trabajo de Fin de Máster]. Universidad de Oviedo, España. Recuperado de http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/38459/6/TFM_Ardil%20Gonz%C3%A1lez.pdf [Fecha de consulta: 19 de mayo de 2020].

Argyle, M. (1975/2013). *Bodily communication*. Methuen & Co Ltd.

Argyle, M. (1978). *Psicología del comportamiento interpersonal*. Madrid: Alianza.

Argyle, M. (1982). Intercultural communication. En Bochner (ed.), *Cultures in contact: Studies in cross-cultural interaction*, New York, Pergamon.

Asunción-Lande, N. (1986). *Comunicación intercultural. La comunicación humana ciencia social*, pp. 177-198. México DF: Mc-Graw-Hill.

Asunción-Lande, N. C. (1978). *Intercultural communication: Teaching strategies, resources and materials*. ERIC-RCS Resourses in Education.

Berelson, B., & Steiner, G. (1964). *Human behaviour: An inventory of scientific findings*. Nueva York: Ed, Harcourt Brace.

Berlo, D. K. (1969). *El proceso de la comunicación: Introducción a la teoría ya la práctica* (No. 159.9). El Ateneo.

Bi, J. W. (1995). Non-verbal communication. En W. Z. HU (ed.), *A dictionary of British and American culture*. Beijing: Foreign Language Teaching and Research Press.

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

Birdwhistell, R. (1970). *Kinesics and context: Essays on body motion communication*. Philadelphia: University of Philadelphia Press.

Boas, F. (1911). *The mind of primitive man: a course of lectures delivered before the Lowell Institute, Boston, Mass., and the National University of Mexico, 1910-1911.* New York: The Macmillan Co.

Bodlye, John H. (1994). An anthropological perspective. En revista *Cultural Anthropology: Tribes, Status and the Global System.* Recuperado de

http://www.wsu.edu:8001/vcwsu/commons/topics/culture/culture-definitions/bodley-text.html [Fecha de consulta: 17 de mayo de 2020].

Cambridge, J. (2003). Unas ideas sobre la interpretación en los centros de salud. En C. Valero (eds.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro.* Granada: Comares, pp. 3-30.

Castro, I., & Moreno, L. Z. (2006). *El modelo comunicativo*. México: Trillas.

Cegala, D. J. (1989). A study of selected linguistic components of involvement in interaction. *Western Journal of Speech Communication*, 53, pp. 311-326.

Cestero Mancera, A. M. (1999). *Repertorio básico de signos no verbales del español.* Madrid: Arco Libros.

Cestero Mancera, A. M. (2016). *La comunicación no verbal: propuestas metodológicas para su estudio.* Alcalá de Henares, Universidad de Alcalá.

Cestero Mancera, A. M. (2017): La comunicación no verbal. En A. M. Cestero, & I. Penadés (eds.), *Manual del profesor de ELE*, Alcalá de Henares, Universidad de Alcalá, pp. 1051-1122.

Chen, G. M., & Starosta, W. J. (2000). The development and validation of the Intercultural Sensitivity Scale. *Human Communication*, 3 (1), pp. 1-15.

Chen, X. (2017). *Análisis de las diferencias en la comunicación no verbal entre China y España: propuesta didáctica.* [Trabajo de Fin de Máster]. Universitat Politècnica de València.

Chesher, T., Slatyer, H., Doubine, V., Jaric, L., & Lazzari, R. (2003). Community-based interpreting: the interpreters' perspective. En L. Brunette, G. Bastin, I. Hemlin, & H. Clarke, *The Critical link 3: interpreters in the community: selected papers from the Third International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Montréal, Québec,* Canada 22-26 May 2001, pp. 273-292. Amsterdam y Filadelfia: John Benjamins.

Coll, J., Gelabert, M. J., & Martinell Gifre, E. (1990). *Diccionario de gestos con sus giros más usuales*. Madrid: Edelsa. Recuperado de http://gamp.c.u-tokyo.ac.jp/~ueda/gestos/ [Fecha de consulta: 10 de julio de 2020].

Collados Aís, Á. (1994). *La comunicación no verbal y la didáctica de la interpretación*. TexTconText, 9, pp. 1-23. Recuperado de http://interpreters.free.fr/reading/paralinguisticinfluenceonmeaning.pdf [Fecha de consulta: 2 de julio de 2020].

Collados Aís, A., & Fernández Sánchez, M. M. (2001). *Manual de interpretación bilateral.* Granada: Comares, colección Interlingua.

Córdoba, F. G. (2002). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios.* Editorial Limusa.

Corraze, J. (1986). *Las comunicaciones no verbales*. G. Núñez Editor.

Darias Marrero, A. (2006). *Interpretación: Tipos de situación comunicativa y didáctica*. [Doctoral dissertation]. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Darias Marrero, A. (2016). Tratamiento didáctico de aspectos culturales en interpretación. En *LFE: Revista de Lenguas para Fines Específicos*, 22 (2), pp. 154-176.

Davis, Flora (1989). *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza Editorial S.A.

De Europa, C. (2002). Marco común europeo de referencia para las lenguas. *Strasburgo: Consejo de Europa, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte/Instituto Cervantes.* Recuperado de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/cvc_mer.pdf [Fecha de consulta: 4 de julio de 2020].

DeFleur, M. L., Kearney, P., & Plax, T. G. (1992): *Fundamentals of human communication.* Mayfield Publishing Company.

Delgado López, M. (2016). *Arte para estimular emociones y recuerdos contra el Alzheimer: el museo como espacio de inclusión social.* [Tesis doctoral]. Universidad de Murcia.

Dodd, C., & Garmon, C. (1981). The relationship of world view, communication apprehension, and social participation. *Speech Communication Association*, Anaheim, CA, November.

Dolan, S. L., & Martín, I. (2000). *Los 10 mandamientos para la dirección de personas.* Barcelona: Ed. Gestión.

Dueñas González, R., Vásquez, V., & Mikkelson, H. (1991). *Fundamentals of court interpretation: Theory, policy, and practice.* Durham, NC: Carolina Academic Press.

Educación-Sawakinome. (2020). *Diferencia entre pausa y silencio.* Recuperado de:

Ekman, P., & Friesen, W. (1969). Origen, uso y codificación: Bases para cinco categorías de conducta no verbal. En E. Verón et al., *Lenguaje y comunicación social*. Buenos Aires: Nueva Visión.

Ekman, P., Friesen, W., & Hager, J. (1978/2002). *Facial action coding system: Investigator's guide*. Salt Lake City, UT: Research Nexus.

Erasmus, M. (2000). Community Interpreting in South Africa. Current Trends and Future Prospects. En R. Roberts, S. Carr, D. Abraham, & A. Dufour, (eds.). *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*, pp. 191-206. Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins.

Fast, J. (1984). *El lenguaje del cuerpo.* Barcelona: Kairós.

Fernández, M. F., & Fernández-Alameda, C. (2013). Hacia un nuevo modelo mundial de comunicación intercultural. Methaodos. *Revista de Ciencias Sociales*, 1(1), pp. 114-122.

Gallardo, C. P. (2018). *Tipos de comunicación no verbal: definición y ejemplos.* Recuperado de https://www.psicologia-online.com/tipos-de-comunicacion-no-verbal-definicion-y-ejemplos-3898.html [Fecha de consulta: 8 de junio de 2020].

Gaviño Rodríguez, V. (2012). *Diccionario de gestos españoles*. Recuperado de https://www.coloquial.es/es/diccionario-de-gestos-espanoles/ [Fecha de consulta: 10 de julio de 2020].

Geertz, C. (2001). *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Gedisa. [Edición original en inglés: 1973].

Gentile, A., Ozolins, U., & Vasilakakos, M. (1996). *Liaison interpreting: A handbook.* Carlton South, Victoria, Australia: Melbourne University Press.

Giovanna, M. M. (2012). *Estudio de la comunicación no verbal en España: estado de la cuestión.* Universidad de Granada. Recuperado de https://cvc.cervantes.es/literatura/aih/pdf/17/aih_17_8_050.pdf [Fecha de consultado: 7 de junio de 2020].

González Plasencia, Y. (2015). *Los actos de habla indirectos desde la óptica de la cultura comunicativa.* Universidad de Salamanca. Recuperado de https://ojs.uv.es/index.php/foroele/article/view/7111/9350 [Fecha de consulta: 1 de julio de 2020].

Gudykunst, W. B., Ting-Toomey, S., & Chua, E. (1988). *Culture and interpersonal communication.* London: Sage Publications, Inc.

Hale, S. (2004). *The discourse of court interpreting*. Australia: John Benjamins.

Hale, S. (2005). The interpreter's identity crisis. En J. House, M. R. Martín Ruano & N. Baumgarten (eds.). *Translation and the Construction of Identity*, pp. 14-29. Seoul: International Association for Translation and Intercultural Studies.

Hale, S. B., & Valero Garcés, C. (2010). *La interpretación comunitaria: la interpretación en los sectores jurídico, sanitario y social*. Editorial Comares.

Hall, E. T. (1966). *The hidden dimension* (Vol. 609). Garden City, NY: Doubleday.

Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. Garden city. NY: Anchor.

Hall, E. T., & Hall, T. (1959). *The silent language* (Vol. 948). Anchor books.

Harris, M. (2011). *Antropología cultural*. Madrid: Alianza Editorial.

Harrison, R. P. (1974). *Beyond words: An introduction to nonverbal communication.* Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.

He, D. K. (1988). *Intercultural communication: What it means to Chinese learners of English*. Shanghai: Shanghai Translation Press.

Hernández Sampieri, R., Fernández C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Hervás, G. (1998). *Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal*. Madrid: Playor.

Hoijer, H. (ed.). (1954). *Language in Culture; conference on the interrelations of language and other aspects of culture.* Chicago: University of Chicago Press.

Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y Formación del Profesorado (España). (2007). *Elementos de la comunicación*. Recuperado de http://recursos.cnice.mec.es/lengua/profesores/eso1/t1/teoria_1.htm [Fecha de consulta: 23 de mayo de 2020].

Knapp, M. L. (1980). *Essentials of Nonverbal Communication.* New York: Holt, Rinehart & Winston.

Knapp, M. L. (1982). *La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno.* Barcelona: Paidós.

Knapp, M. L., & Hall, J. A. (1997). *Non-verbal communication in human interaction* (4th ed.). Orlando: Harcourt Brace College Publishers.

Kroeber, A. L. (1948). *Anthropology: race, language, culture, psychology, prehistory.* New York: Harcourt, Brace & Company.

Kroeber, A. L., & Kluckhohn, C. (1952). Culture: A critical review of concepts and definitions. *Papers. Peabody Museum of Archaeology & Ethnology, Harvard University.*

León, M. (2000). *Manual de interpretación y traducción*. Ediciones Díaz de Santos.

Leonte, A. (2019). *Diferencias culturales en la comunicación no verbal.* Club de Lenguaje No Verbal. Por cortesía de la Fundación Universitaria Behavior & Law. Recuperado de https://www.comportamientonoverbal.com/clublenguajenoverbal/diferencias-culturales-en-la-comunicacion-no-verbal-club-de-lenguaje-no-verbal/ [Fecha de consulta: 9 de junio de 2020].

Liu, J. (2016). *Traducción e interpretación en el Servicio de Urgencias y propuesta de traducción de los materiales útiles.* [Trabajo de Fin de Máster]. Universidad de Alcalá.

Luna, R. B. (2013). El concepto de la Cultura: definiciones, debates y usos sociales. *Revista de Claseshistoria*, (2), p. 2.

Lustig, M. W., & Koester, J. (1996). *Intercultural Competence: Interpersonal Communication across cultures.* New York: Harper Collins College Publishers.

Malandro, L. A., Barker, L. L., & Gaut, D. A. (1989). *Nonverbal communication*. 2nd ed. New York: Random House.

Mallitasig Arellano, H. W. (2018). *Paul Ekman y las microexpresiones faciales de las emociones.* Recuperado de: https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2691/1/Microexpresiones%20faciales.pdf [Fecha de consulta: 10 de julio de 2020].

Martín Peris, E. (2003). Comunicación intercultural. En *Diccionario términos clave de ELE. Centro Virtual Cervantes*. Recuperado de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/comintercult.htm [Fecha de consulta: 7 de junio de 2020].

Mason, I., & Stewart, M. (2001). Interactional pragmatics, face and the dialogue interpreter. En I. Mason (ed.). *Triadic exchanges: Studies in dialogue interpreting*, pp. 51-70. Manchester: St. Jerome.

McCroskey, J. C., & Neuliep, J. W. (1997). The development of intercultural and interethnic communication apprehension scales. *Communication Research Reports*, 14 (2), pp. 145-156.

McCroskey, J., & McCroskey, L. (2006). Nonverbal communication in instructional contexts. In V. Manusov, and M. L. Patterson (Eds.). *The SAGE handbook of nonverbal communication*, pp. 421-436. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.

McNeill, P., & Chapman, S. (2004). *Research Methods.* Londres/Nueva York: Routledge.

Mehrabian, A. (1971). Nonverbal communication. En J. Cole (ed). *Nebraska symposium on motivation.* Lincoln: Nebraska University Press.

Mehrabian, A. (1971). *Silent messages.* Belmont, CA: Wadsworth.

Méndez Guerrero, B. (2014). *Los actos silenciosos en la conversación en español. Estudio pragmático y sociolingüístico*. [Tesis doctoral]. Palma de Mallorca: Universitat de les Illes Balears.

Méndez Zúñiga, A. (2007). Cuestionario sobre necesidades de formación de docentes universitarios en un modelo de aprender a aprender. *Investigación Educativa Duranguense*, (6), pp. 90-92.

Merinero, S. I. (1998). La comunicación no verbal en la enseñanza de español como lengua extranjera. In *Lengua y cultura en la enseñanza del español a extranjeros: actas del VII Congreso de ASELE* (pp. 271-276). Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.

Miguel Aguado, J. (2004). *Introducción a las teorías de la información y la comunicación.* Universidad de Murcia.

Ministerio de Asuntos Exteriores (2011). *Libro Blanco de la traducción y la interpretación institucional: conocer para reconocer.* Madrid.

Niño Galeano, B. (1986). *Fidelidad e interferencias en la comunicación.* Bogotá: Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

Niska, H. (2005). Training interpreters. Programmes, curricula, practices. En M. Tennent (Ed.). *Training for the new millennium*, pp. 36-64. Amsterdam y Filadelfia: John Benjamins.

Ozolins, U. (1998). *Interpreting and translating in Australia: Current issues and international comparisons*. Melbourne: Language Australia.

Paige, R. M. (1986). *Cross-cultural orientation: New conceptualizations and applications*. University Press of America.

Pasquali, A. (1978). *Comprender la comunicación*. Caracas: Monte Avila Editores.

Patterson, M. (2011). *Más que palabras. El poder de la comunicación no verbal*. Barcelona: Editorial UOC.

Plog, Fred & Bates, Daniel G. (1980). *Cultural anthropology*. New York: Alfred A. Knopf.

Pöchhacker, F. (1999). The Evolution of Community Interpreting. *Interpreting*, 4 (1), pp. 125-140.

Poyatos, F. (1975). Cultura, comunicación e interacción: hacia el contexto total del lenguaje y el hombre hispánicos, III. *Yelmo*, 22, pp. 14-16.

Poyatos, F. (1985) Nuevas Perspectivas del discurso interactivo a través de los estudios de comunicación no verbal. In *Actas del II Congreso Nacional de Lingüística Aplicada*. Madrid: AESLA-SEGL-Educación, pp. 41-66.

Poyatos, F. (1992). The audible-visual approach to speech as basic to nonverbal communication research. In F. Poyatos (Ed.). *Advances in nonverbal communication*, (pp. 3-24). New York, NY: J. Benjamins Pub. Co.

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

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

Raga Gimeno, F. (2003). Para un análisis empírico de las interacciones comunicativas interculturales. En Grupo CRIT: *Claves para la comunicación intercultural. Análisis de interacciones comunicativas con inmigrantes*. Castellón, Universitat Jaume I, pp. 37-87.

Raga, F. (2007). Conversaciones interculturales: algo más que palabras. Grupo CRIT, *Culturas cara a cara: Relatos y actividades para la comunicación intercultural*, pp. 25-42.

Rivadeneira Prada, Raúl. (1997). Comunicación y Cultura. *Revista Ciencia y Cultura*, (2), pp. 98-105. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33231997000200010&lng=es&tlng=es [Fecha de consulta: 29 de mayo de 2020].

Rizo, M. (2009). Intersubjetividad y comunicación intercultural. Reflexiones desde la sociología fenomenológica como fuente científica histórica de la comunicología. *Perspectivas de la comunicación*, Vol. 2, No. 2, pp. 45–53.

Rizo, M., & Romeu, V. (2006). Cultura y comunicación intercultural. Aproximaciones conceptuales. In *E-Compós* (Vol. 6).

Roberts, R. (1997). Overview of Community Interpreting. En S. Carr, R. Roberts, A. Dufour, & D. Steyn (Eds.). *The Critical Link: Interpreters in the Community*, pp. 7-28. Amsterdam & Filadelfia: John Benjamins.

Rodrigo Alsina, M. (1999). *Comunicación Intercultural*. Barcelona: Anthropos.

Rodrigo, M. (2000). *La comunicación intercultural*. Recuperado de https://incom.uab.cat/portalcom/wp-content/uploads/2020/01/1_esp.pdf [Fecha de consulta: 31 de mayo de 2020].

Rubio, Isabel & Bueno, Olivia L. (29 de mayo de 2020). Confundir la Feria del Grelo con la del clítoris: por qué no puede un traductor automático sustituir al humano (de momento). *El País*. Recuperado de https://elpais.com/tecnologia/2020-05-28/de-la-feria-del-clitoris-a-confundir-a-lady-di-por-que-no-puede-un-traductor-automatico-sustituir-a-uno-humano-al-menos-de-momento.html [Fecha de consulta: 15 de junio de 2020].

Rudvin, Mette (2007). Professionalism and ethics in community interpreting. The impact of individualist versus collective group identity. *Interpreting: International Journal of Research & Practice in Interpreting*. Vol. 9:1, pp. 47-69.

Ruiz Gómez, S. (2018). *El silencio en la enseñanza de la comunicación no verbal a aprendientes turcos de ELE*. [Trabajo de Fin de Máster]. Centro CIESE-Comillas, Universidad de Cantabria. Recuperado de https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/15730/TFM.SRG.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Fecha de consulta: 22 de mayo de 2020].

Rulicki, S., & Cherny, M. (2007). *CNV comunicación no-verbal: cómo la inteligencia emocional se expresa a través de los gestos*. Argentina; Buenos Aires: Ediciones Granica SA.

Samovar, L. A., Porter, R. E., & Stefani, L. A. (1998). *Communication between cultures* (3rd ed.). Belmont, C.A.: Wadsworth Publishing Company.

Samovar, L., & Porter, R. (1976). *Intercultural communication: A reader*. Belmont, C.A.: Wadsworth Publishing Company.

Sánchez Pérez, M. (2009). *La mediación intercultural en el ámbito sanitario. El caso de los pacientes de origen chino*. [Trabajo de Fin de Máster]. Universitat Jaume I. Recuperado de http://www.saludycultura.uji.es/archivos/La_mediacion_intercultural_en_el_ambito_sanitario_El_caso_de_los_pacientes_de_origen_chino.pdf [Fecha de consulta: 15 de julio de 2020].

Sarbaugh, L. (1979). *Intercultural communication*. Rochelle Park, New Jersey: Hayden.

Shuttleworth, M. (2010). *Estudio transversal*. Explorable. Recuperado de https://explorable.com/es/estudio-transversal [Fecha de consulta: 18 de junio de 2020].

Sitaram, K. S., & Cogdell, R. T. (1976). *Foundations of intercultural communication*. Merrill Publishing Company.

Spradley, J. P. (1980). *Participant observation*. New York: Wadsworth Thomson Learning.

Tormo, Anna (8 de abril de 2014). Así suenan algunas onomatopeyas en distintos idiomas. *La Vanguardia.* Recuperado de https://www.lavanguardia.com/cribeo/cultura/20140408/47308648912/asi-suenan-algunas-onomatopeyas-en-distintos-idiomas.html [Fecha de consulta: 10 de julio de 2020].

Tylor, E. B. (1871). La Ciencia de la Cultura, en J. S. Kahn. (1975). *El Concepto de Cultura: Textos Fundamentales*. Barcelona: Anagrama, pp. 29-46.

Valero Garcés, C. (2003a). Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos. *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*, pp. 3-33. Granada: Editorial Comares.

Valiente Boloy, Y. (2012). La comunicación no verbal y su relación con la interpretación. *Actas ACTI 2012. CTTIC*. Recuperado de http://www.cttic.org/ACTI/2012/Actes/Yadilka%20Valiente.pdf [Fecha de consulta: 23 de mayo de 2020].

Vestfrid, M. (2013). *El mensaje inconsciente y secreto del cuerpo*. Asociación educar para el desarrollo humano. Recuperado de https://asociacioneducar.com/mensaje-inconsciente-cuerpo [Fecha de consulta: 10 de junio de 2020].

Vilà Baños, R. (2008). La competencia comunicativa intercultural en adolescentes. *Infancia y aprendizaje*, 31(2), pp. 147-164.

Vilà Baños, R. (2008). *La competencia comunicativa intercultural. Un estudio en el primer ciclo de la Educación Secundaria Obligatoria* (Vol. 182). Ministerio de Educación.

Vilà Baños, R. (2012). Los aspectos no verbales en la comunicación intercultural. *Revista de Sociedad, Cultura y Desarrollo Sustentable*, 8 (2), pp. 223-239. México: Universidad Autónoma Indígena de México.

Weaver, G. R. (1998). *Culture, communication and conflict: readings in intercultural relations*. Needham Heights, MA: Simon & Schuster.

Williams, R. (1983). *Keywords: a vocabulary of culture and society*. London: Fontana.

Wiseman, R. L., & Koester, J. (eds.). (1993). *Intercultural communication competence* (pp. 207-224). Newbury Park, CA: Sage.

Witte, H. (2005). Traducir entre culturas: la competencia cultural como componente integrador del perfil experto del traductor. *Sendebar*, 16. pp. 27-58.

毕继万. (1993). 跨文化非语言交际研究及其与外语教学之间关系[J]. 汉语学习, 3: pp. 39-41.

郭建中. (2000). 文化与翻译. 北京: 中国对外翻译出版社.

奈达. (1993). 语言、文化与翻译. 上海: 上海外语教育出版社.

钱爱丽. (2006). 副语言沟通技巧在临床护理中的运用[J]. *中国护理管理*, 6 (11).

肖静宁. (2004). *论人脑潜力的开发-非语言交往的特殊功能意义*. 人民出版社. Recuperado de http://www.aisixiang.com/data/109610.html [Fecha de consulta: 5 de junio de 2020].

肖婷. (2017). *多元文化与英语教学*. 天津科学技术出版社.

肖悦. (2009). *心理密码：泄露内心秘密的体态语言*. 中国妇女出版社.

严晓莹. (2015). *不同文化观念在跨文化交流中的碰撞*. 公共外交与跨文化传播研究基地. Recuperado de https://www2.scut.edu.cn/interculture/2015/1020/c7234a98937/page.htm [Fecha de consulta: 26 de junio de 2020].

ANEXO 1. Cuestionario para intérpretes de los SSPP (chino-español)

Investigar la percepción de la comunicación no verbal en la interpretación de servicios públicos y su importancia en la enseñanza de la interpretación
调查有关非语言交流在公共服务口译中的认知及其在口译教学中的重要性

Hola, estimado/a intérprete profesional: Quisiera pedir su ayuda para que rellene este cuestionario. Esta encuesta es totalmente anónima y el propósito es conocer la posición de la comunicación no verbal en la comunicación intercultural y la enseñanza de la interpretación y, la percepción del comportamiento no verbal en la interpretación del servicio público (chino-español). La mayoría de las preguntas solo necesitan marcar la opción correspondiente o escribir un par de palabras. (No hay una opción correcta o falsa, por favor proporcione sus ideas y opiniones reales.) Todos los datos obtenidos se utilizarán solamente para la investigación académica. Esperamos obtener su atención y apoyo, y ¡MUCHAS GRACIAS por su cooperación y ayuda!
尊敬的专业口译员: 您好, 恳请您用几分钟的时间帮忙填答这份问卷。此次问卷调查的目的是了解非语言交流在跨文化沟通与口译教学中的地位，以及在公共服务口译工作当中对非语言行为的感知。本问卷实行匿名制，大部分为选择题仅需勾选或写少许文字即可，所有数据仅用于学术研究。题目选项无对错之分，请提供您的真实想法和意见，希望能够得到您的关注和支持，十分感谢您的合作及帮助！

Parte I Informaciones básicas sobre la formación y el trabajo
第一部分 有关培训和工作的基本信息

¿Ha recibido formación en interpretación? 您接受过口译培训吗？
○ Sí
○ No

¿De qué tipo? ¿Y cuánto tiempo duró esa formación? 什么类型的培训？ 培训了多长时间？

_____

¿Cuánto tiempo hace que se dedica a esta profesión (la interpretación chino-español)? 您从事该职业（中西翻）多久了？
○ Menos de 2 años
○ Desde 2 hasta 5 años
○ Entre 5 y 10 años
○ Más de 10 años

¿En qué ámbito has estado involucrado en la interpretación de enlace en los servicios públicos (interpretación acompañante)? (Se permite hacer opción múltiple) 您曾接触过公共服务中哪一领域的联络口译（随行口译）？
□ Ámbito sanitario 医疗
□ Ámbito administrativo (tal y como tramitar empadronamiento, solicitar o renovar NIE, etc.) 行政事务（如办理住家证明，申请居留或续居留等）
□ Ámbito jurídico 法律
□ Asuntos particulares 个人事务
□ otros: 其他：

Parte II Conocimiento, uso y atención acerca de la comunicación no verbal durante el proceso de interpretación del servicio público 有关在公共服务口译中对非语言交流的认知、使用度和关注度

¿Presta atención a los comportamientos no verbales (tales como expresiones faciales, gestos y posturas, etc.) de las dos partes implicadas en la interacción interpretada? 在您口译的过程中，会注意到双方交谈者的非语言行为吗，如面部表情，手势姿势等？
○ Casi nunca
○ De vez en cuando
○ A veces
○ Con frecuencia
○ Casi todo el tiempo

¿A qué parte de la comunicación no verbal le presta más atención? (Se permite hacer opción múltiple) 您注意更多的是非语言中的哪一部分？
□ Kinésica (gestos, posturas, expresiones faciales, movimientos corporales, contacto visual o táctil, etc.)
□ Paralingüística (rasgos personales de la voz; reacciones sonoras fisiológicas o emocionales (el llanto, la risa, el suspiro, el grito, la tos, etc.); elementos cuasi-léxicos (¡Ah!, Glu-glu, sisear (sss) o uff...); pausas o silencios, etc.)
□ Proxémica (distancia personal, social y público, uso del espacio en las relaciones sociales, violación de territorialidad, la distribución del espacio, etc.)
□ Cronémica (el uso y el manejo del tiempo en las relaciones sociales, la duración de una actividad, etc.)
□ Diacrítica (la vestimenta, el arreglo personal, el uso de adornos y joyas, las marcas de la ropa y los complementos, los colores de ropa, los tatuajes, etc.)

¿Considera que los comportamientos no verbales producidos por ambas partes consciente o inconscientemente son importantes durante el proceso de interpretación de enlace? 在联络口译的过程中，您是否认为双方有意识或无意识地产生的非语言行为很重要？
○ Sí, son importantes
○ Más o menos
○ No, no son importantes

¿Ha encontrado alguna vez con algún comportamiento no verbal cuyo significado no haya entendido claramente durante la interpretación? 您曾在翻译中遇到过不是很清楚其含义的非语言行为吗？
○ Sí
○ No

En caso afirmativo, indique qué parte del comportamiento no verbal no comprendió. (Se permite hacer opción múltiple) 如果遇到过的话，请您指出令您不理解的非语言行为是哪一部分。
□ Kinésica (gestos, posturas, expresiones faciales, movimientos corporales, contacto visual o táctil, etc.)
□ Paralingüística (rasgos personales de la voz; reacciones sonoras fisiológicas o emocionales (el llanto, la risa, el suspiro, el grito, la tos, etc.); elementos cuasi-léxicos (¡Ah!, Glu-glu, sisear (sss) o uff...); pausas o silencios, etc.)

□ Proxémica (distancia personal, social y público, uso del espacio en las relaciones sociales, violación de territorialidad, la distribución del espacio, etc.)
□ Cronémica (el uso y el manejo del tiempo en las relaciones sociales, la duración de una actividad, etc.)
□ Diacrítica (la vestimenta, el arreglo personal, el uso de adornos y joyas, las marcas de la ropa y los complementos, los colores de ropa, los tatuajes, etc.)

¿Cuál es su nivel de la percepción de la comunicación no verbal de los interlocutores para los que interpreta? 您对交流者双方的非语言行为的理解程度如何？

Nada	○1	○2	○3	○4	○5	Comprensión completamente

¿Considera que la comunicación no verbal transmite la información? 您认为非语言交流传递信息吗？
○ Nada en absoluto
○ Un poco
○ Algo
○ Mucha
○ Muchísima

¿Cuáles de los siguientes factores cree que tienen un mayor impacto en los resultados de la interpretación? (Se permite hacer opción múltiple) 您认为以下哪些因素会对口译的结果有大影响？
□ Kinésica (gestos, posturas, expresiones faciales, movimientos corporales, contacto visual o táctil, etc.)
□ Paralingüística (rasgos personales de la voz; reacciones sonoras fisiológicas o emocionales (el llanto, la risa, el suspiro, el grito, la tos, etc.); elementos cuasi-léxicos (¡Ah!, Glu-glu, sisear (sss) o uff...); pausas o silencios, etc.)
□ Proxémica (distancia personal, social y público, uso del espacio en las relaciones sociales, violación de territorialidad, la distribución del espacio, etc.)
□ Cronémica (el uso y el manejo del tiempo en las relaciones sociales, la duración de una actividad, etc.)
□ Diacrítica (la vestimenta, el arreglo personal, el uso de adornos y joyas, las marcas de la ropa y los complementos, los colores de ropa, los tatuajes, etc.)

¿Con qué frecuencia utiliza los comportamientos no verbales tales como gestos, posturas, contacto visual y expresiones faciales, entre otros, durante el proceso de interpretación de enlace? 您是否在联络口译的过程中多久使用一次手势、姿势、眼神交流和面部表情等非语言行为？
○ Casi nunca
○ De vez en cuando
○ A veces
○ Con frecuencia
○ Casi todo el tiempo

¿Cuáles son los comportamientos no verbales que ha utilizado con frecuencia al interpretar? (Se permite hacer opción múltiple) 您在口译时经常使用的非语言行为有哪些？
□ Kinésica (gestos, posturas, expresiones faciales, movimientos corporales, contacto visual o táctil, etc.)

□ Paralingüística (rasgos personales de la voz; reacciones sonoras fisiológicas o emocionales (el llanto, la risa, el suspiro, el grito, la tos, etc.); elementos cuasi-léxicos (¡Ah!, Glu-glu, sisear (sss) o uff...); pausas o silencios, etc.)
□ Proxémica (distancia personal, social y público, uso del espacio en las relaciones sociales, violación de territorialidad, la distribución del espacio, etc.)
□ Cronémica (el uso y el manejo del tiempo en las relaciones sociales, la duración de una actividad, etc.)
□ Diacrítica (la vestimenta, el arreglo personal, el uso de adornos y joyas, las marcas de la ropa y los complementos, los colores de ropa, los tatuajes, etc.)

¿De qué manera considera que los comportamientos no verbales influyen en la comunicación intercultural? (Se permite hacer opción múltiple) 您认为非语言行为是如何影响跨文化交流的？
□ Refuerzan lo que dice el lenguaje
□ Mejoran la comprensión
□ Regulan la interacción
□ Sustituyen al lenguaje verbal
□ Añaden las informaciones implícitas
□ Muestran las intenciones verdaderas
□ Otros: _____

Como intérprete, ¿considera que conocer y comprender los signos o señales no verbales de diferentes culturas es favorable para el trabajo de interpretación de enlace? 作为一名口译员，您认为了解和理解不同文化的非语言有助于联络口译工作的胜任吗？
○Nada en absoluto
○Un poco
○Algo
○Mucho
○Muchísimo

Parte III Evaluación y sugerencias sobre comunicación no verbal en la enseñanza de la interpretación. 有关非语言交流在口译教学中的评价和建议

Según su experiencia laboral, ¿considera que sería necesario impartir conocimiento acerca de la comunicación no verbal y la intercultural en la enseñanza-aprendizaje de la interpretación? 根据您的工作经验，你认为在口译教学中，有必要具体讲授有关跨文化和非语言交流的知识吗？
○ Sí, sería necesario
○ No, no hace falta
○ Da igual

Como intérprete, ¿en qué parte de la comunicación no verbal cree que debería enfocarse al aprender? (Se permite hacer opción múltiple) 作为口译者，您认为非语言交流的哪一部分应成为学习的重点？
□ Kinésica (gestos, posturas, expresiones faciales, movimientos corporales, contacto visual o táctil, etc.)
□ Paralingüística (rasgos personales de la voz; reacciones sonoras fisiológicas o emocionales (el llanto, la risa, el suspiro, el grito, la tos, etc.); elementos cuasi-léxicos (¡Ah!, Glu-glu, sisear (sss) o uff...); pausas o silencios, etc.)

□ Proxémica (distancia personal, social y público, uso del espacio en las relaciones sociales, violación de territorialidad, la distribución del espacio, etc.)
□ Cronémica (el uso y el manejo del tiempo en las relaciones sociales, la duración de una actividad, etc.)
□ Diacrítica (la vestimenta, el arreglo personal, el uso de adornos y joyas, las marcas de la ropa y los complementos, los colores de ropa, los tatuajes, etc.)

Si se añade el contenido de la comunicación no verbal como temario de alguna asignatura, ¿de qué manera cree que es más efectivo enseñar esta parte del conocimiento? 如果在教学中增添该部分的内容，您认为以什么样的方式教授这部分的知识最有效呢？

_____

Si tiene la oportunidad, ¿quiere aprender y conocer más acerca de las distintas conductas no verbales en los países de habla hispana? 如果有机会，您是否想学习和了解更多有关讲西班牙语国家不同的非语言行为？
○ Sí
○ No
○ Da igual

¿Cuáles son los principales problemas que ha identificado durante la interpretación de enlace, relacionados con la comunicación no verbal? ¿O podría compartir un caso real con nosotros? (Pregunta abierta） 您在口译过程中注意到与非语言交流相关的主要问题是什么？或您可以分享一个真实案例和我们吗？

_____

¿Tiene alguna sugerencia para los estudiantes que desean trabajar como intérpretes en el futuro? (Pregunta abierta) 您对将来想要从事口译员的同学们有什么建议吗？

_____

ANEXO 2. Cuestionario para estudiantes (chino-español)

Investigar la percepción de la comunicación no verbal en la interpretación de servicios públicos y su importancia en la enseñanza de la interpretación
调查有关非语言交流在公共服务口译中的认知及其在口译教学中的重要性

Hola, querido/a compañero/a de estudio: Quisiera pedir su ayuda para que rellene este cuestionario. Esta encuesta es totalmente anónima y el propósito es conocer la posición de la comunicación no verbal en la comunicación intercultural y la enseñanza de la interpretación y, la percepción del comportamiento no verbal en la interpretación del servicio público (chino-español). La mayoría de las preguntas solo necesitan marcar la opción correspondiente o escribir un par de palabras. (No hay una opción correcta o falsa, por favor proporcione sus ideas y opiniones reales.) Todos los datos obtenidos se utilizarán solamente para la investigación académica. Esperamos obtener su atención y apoyo, y ¡MUCHAS GRACIAS por su cooperación y ayuda!
亲爱的同学，您好！恳请您用几分钟的时间帮忙填答这份问卷。此次问卷调查的目的是了解非语言交流在跨文化沟通与口译教学中的地位，以及在公共服务口译工作当中对非语言行为的认知。本问卷实行匿名制，大部分为选择题仅需勾选或写少许文字即可，所有数据仅用于学术研究。题目选项无对错之分，请提供您的真实想法和意见，希望能够得到您的关注和支持，十分感谢您的合作及帮助！

Edad 年龄： [填空题]

_____

¿Ha participado en las asignaturas de interpretación o formación análoga?
您参加过口译课程或类似的培训吗？ [单选题]
○Sí
○No

¿Ha aprendido cuestiones relacionadas con la comunicación no verbal, tales como expresiones faciales, gestos, posturas, contacto visual y físico, tono de la voz, distancia temporal y espacial, etc.?
您学习过非语言交流有关的问题吗，如面部表情、手势、姿势、眼神或肢体接触、说话的语气、时间和空间距离等？ [单选题]
○Sí
○No

¿Presta atención a la aplicación de los comportamientos no verbales en la comunicación intercultural?
您关注非语言行为在跨文化交流中的应用吗？ [单选题]
○Casi nunca
○De vez en cuando
○A veces
○Con frecuencia
○Casi todo el tiempo

Marque los comportamientos no verbales que más utiliza en la comunicación intercultural diaria: (Se permite hacer opción múltiple)
请勾选出您日常跨文化沟通中运用最多的非语言行为：[多选题]
□ Kinésica (gestos, posturas, expresiones faciales, movimientos corporales, contacto visual o táctil, etc.)
□ Paralingüística (rasgos personales de la voz; reacciones sonoras fisiológicas o emocionales (el llanto, la risa, el suspiro, el grito, la tos, etc.); elementos cuasi-léxicos (¡Ah!, Glu-glu, sisear (sss) o uff...); pausas o silencios, etc.)
□ Proxémica (distancia personal, social y público, uso del espacio en las relaciones sociales, violación de territorialidad, la distribución del espacio, etc.)
□ Cronémica (el uso y el manejo del tiempo en las relaciones sociales, la duración de una actividad, etc.)
□ Diacrítica (la vestimenta, el arreglo personal, el uso de adornos y joyas, las marcas de la ropa y los complementos, los colores de ropa, los tatuajes, etc.)

¿Ha realizado alguna vez Role-play en las clases de interpretación?
在口译课上是否曾做过角色扮演的练习？[单选题]
○Sí
○No

En caso afirmativo, ¿ha prestado atención a comportamientos no verbales de los participantes durante la práctica?
如果是的话，在做角色扮演的时候曾注意过参与者的非语言行为吗？[单选题]
○Casi nunca
○De vez en cuando
○A veces
○Con frecuencia
○Casi todo el tiempo

¿A qué parte de la comunicación no verbal le presta más atención? (Se permite hacer opción múltiple)
其中，您给予更多关注的是非语言交流中的哪一部分？[多选题]
□ Kinésica (gestos, posturas, expresiones faciales, movimientos corporales, contacto visual o táctil, etc.)
□ Paralingüística (rasgos personales de la voz; reacciones sonoras fisiológicas o emocionales (el llanto, la risa, el suspiro, el grito, la tos, etc.); elementos cuasi-léxicos (¡Ah!, Glu-glu, sisear (sss) o uff...); pausas o silencios, etc.)
□ Proxémica (distancia personal, social y público, uso del espacio en las relaciones sociales, violación de territorialidad, la distribución del espacio, etc.)
□ Cronémica (el uso y el manejo del tiempo en las relaciones sociales, la duración de una actividad, etc.)
□ Diacrítica (la vestimenta, el arreglo personal, el uso de adornos y joyas, las marcas de la ropa y los complementos, los colores de ropa, los tatuajes, etc.)

¿Considera que la comunicación no verbal transmite mucha información?
您认为非语言交流所传递的信息多吗？[单选题]
○Nada en absoluto
○Un poco
○Algo
○Mucha

○Muchísima

¿Considera que en la cultura de los españoles suelen gesticular mucho durante la interacción comunicativa?
您认为在西班牙人的文化中，他们通常在交流中会做出很多手势吗？ [单选题]
○Nada en absoluto
○Un poco
○Algo
○Mucho
○Muchísimo

¿Cuál es su nivel de dominio acerca de la comunicación no verbal de los españoles?
你对西班牙的非语言交流文化了解程度为多少？ [单选题]

Nada	○1	○2	○3	○4	○5	Buen conocimiento

¿Quiere aprender más comportamientos no verbales acerca de los países de habla hispana?
您是否想学习和了解更多有关讲西班牙语国家的非语言行为？[单选题]
○Sí
○No
○Da igual

Si se dedica a la profesión de interpretación en los servicios públicos en el futuro, ¿considera que será importante para el trabajo de interpretación conocer y aprender continuamente las diferentes costumbres locales y comportamientos no verbales?
假如你以后从事公共服务口译行业，你认为不断地了解和学习不同的地方习俗和非语言行为对口译工作重要吗？ [单选题]
○Sí
○No
○Más o menos

¿Por qué? Por favor, indique su razón.
为什么？请说出您的理由 [填空题]

_____

¿Considera que los comportamientos no verbales (como las expresiones faciales, los ojos, los gestos, las posturas, el tono de voz, el ambiente de conversación, etc.) tienen un gran impacto en la interpretación en los servicios públicos?
你认为非语言行为（如面部表情、眼神、手势、姿势、说话的语气、交谈的氛围等）对公共服务中的口译工作的影响大吗？ [单选题]
○Nada
○Un poco
○Algo
○Mucho
○Muchísimo
¿Considera que sería necesario añadir horas de clase sobre la formación relacionada con la comunicación no verbal en los cursos de interpretación (chino-español)?

你认为有必要在中西口译课程中增加与非语言交流相关知识的培训课时吗？[单选题]
○Sí, sería necesario.
○No, no hace falta.
○Da igual.

En caso afirmativo, ¿a qué parte de la comunicación no verbal le parece que deberíamos prestar más atención en el aula de interpretación? (Se permite hacer opción múltiple)
如果有必要的话，您认为在口译课上有关非语言交流中的哪一部分是我们最需要重视的？ [多选题]
□ Kinésica (gestos, posturas, expresiones faciales, movimientos corporales, contacto visual o táctil, etc.)
□ Paralingüística (rasgos personales de la voz; reacciones sonoras fisiológicas o emocionales (el llanto, la risa, el suspiro, el grito, la tos, etc.); elementos cuasi-léxicos (¡Ah!, Glu-glu, sisear (sss) o uff...); pausas o silencios, etc.)
□ Proxémica (distancia personal, social y público, uso del espacio en las relaciones sociales, violación de territorialidad, la distribución del espacio, etc.)
□ Cronémica (el uso y el manejo del tiempo en las relaciones sociales, la duración de una actividad, etc.)
□ Diacrítica (la vestimenta, el arreglo personal, el uso de adornos y joyas, las marcas de la ropa y los complementos, los colores de ropa, los tatuajes, etc.)

Si se añade el contenido de la comunicación no verbal como temario de alguna asignatura, ¿de qué manera cree que es más efectivo enseñar esta parte del conocimiento? (pregunta abierta)
如果增添该部分的内容，您认为以什么样的方式教授这部分的知识最有效呢？(开放性作答) [填空题]
_____

ANEXO 3. Cuestionario para docentes de la interpretación (chino-español)

Investigar la percepción de la comunicación no verbal en la interpretación de servicios públicos y su importancia en la enseñanza de la interpretación
调查有关非语言交流在公共服务口译中的认知及其在口译教学中的重要性

Estimado/a profesor/a: ¡Hola! Quisiera pedir su ayuda para que rellene este cuestionario. Esta encuesta es totalmente anónima y el propósito es conocer la posición de la CNV en la comunicación intercultural y la enseñanza de la interpretación y, la percepción del comportamiento no verbal en la interpretación de Servicios Públicos. La mayoría de las preguntas solo necesitan marcar la opción correspondiente o escribir un par de palabras. (No hay una opción correcta o falsa, por favor proporcione sus ideas y opiniones reales.) Todos los datos obtenidos se utilizarán solamente para la investigación académica. Esperamos obtener su atención y apoyo, y ¡MIL GRACIAS por su cooperación y ayuda!
尊敬的老师，您好！恳请您用几分钟的时间帮忙填答这份由 10 个问题组成的问卷。此次问卷调查的目的是了解非语言交流在跨文化沟通与口译教学中的地位，以及在公共服务口译工作当中对非语言行为的感知。本问卷实行匿名制，大部分为选择题仅需勾选或写少许文字即可，所有数据仅用于学术研究。题目选项无对错之分，请提供您的真实想法和意见，希望能够得到您的关注和支持，万分感谢您的合作及帮助！

Nacionalidad:
国籍：

_____

¿Cuánto tiempo hace que se dedica a la enseñanza de la comunicación intercultural y/o de la interpretación?
您从事跨文化交流和/或口译教学已有多长时间了？
○ Menos de 2 años
○ Desde 2 hasta 5 años
○ Entre 5 y 10 años
○ Más de 10 años

¿Es docente de máster o de grado? ¿De qué combinaciones lingüísticas?
您是硕士或本科生老师？ 什么语言组合？

_____

¿En qué se basa a la hora de enseñar? o sea, ¿cuál es el contenido del curso de Interpretación en los Servicios Públicos?
教学时以什么为基础？ 或者说，公共服务口译课程的内容是什么？

_____

¿Enseña comunicación no verbal en la formación?
您在培训中教授非语言交流的相关内容吗？

○ Sí
○ No

En caso afirmativo, ¿cómo lo enseña o cuáles son las metodologías empleadas para enseñarlo?
如果是的话，您是如何教授这部分知识的，或教授这部分内容的方法是什么？

_____

Según su experiencia, ¿considera que conocer bien el conocimiento de la comunicación no verbal de las dos culturas facilita el trabajo de interpretación?
根据您的经验，您是否认为掌握好两种文化的非语言交流相关的知识有利于口译工作？
○ Nada en absoluto
○ Un poco
○ Algo
○ Mucho
○ Muchísimo

¿Considera que, como intérprete, sería imprescindible conocer las dos culturas distintas y tomar conciencia de los comportamientos no verbales de ambos interlocutores?
您认为，作为一名口译员，了解两种不同的文化并弄清楚双方交谈者之间的非语言行为是必需的吗？
○ Nada en absoluto
○ Un poco
○ Algo
○ Mucho
○ Muchísimo

¿Qué parte de la comunicación no verbal cree que debería ser dominada por el intérprete? (Se permite hacer opción múltiple)
您认为非语言交流的哪一部分是口译员应当掌握的？
□ Kinésica (gestos, posturas, expresiones faciales, movimientos corporales, contacto visual o táctil, etc.)
□ Paralingüística (rasgos personales de la voz; reacciones sonoras fisiológicas o emocionales (el llanto, la risa, el suspiro, el grito, la tos, etc.); elementos cuasi-léxicos (¡Ah!, Glu-glu, sisear (sss) o uff...); pausas o silencios, etc.)
□ Proxémica (distancia personal, social y público, uso del espacio en las relaciones sociales, violación de territorialidad, la distribución del espacio, etc.)
□ Cronémica (el uso y el manejo del tiempo en las relaciones sociales, la duración de una actividad, etc.)
□ Diacrítica (la vestimenta, el arreglo personal, el uso de adornos y joyas, las marcas de la ropa y los complementos, los colores de ropa, los tatuajes, etc.)

¿Cuáles considera que serían los factores claves que determinan el resultado de la Interpretación en los Servicios Públicos, además de competencias de ambas lenguas y la terminología profesional? (Se permite hacer opción múltiple)

除了语言和专业术语的能力之外，您认为哪些是影响公共服务口译结果的关键因素？
□ Trasfondo cultural
□ Influencia del ambiente laboral
□ Distancia espacial entre personas
□ Sustituyen al lenguaje verbal
□ Calidad psicológica personal
□ Otros: _____

¿Le parece que sería necesario impartir formación específica acerca de los comportamientos no verbales en la enseñanza de comunicación intercultural y de interpretación?
您觉得在跨文化交流和口译教学中是否有必要对非语言相关的内容进行专门的培训？
○ Sí, sería necesario
○ No, no hace falta

¿Por qué? Indique su razón, por favor.
为什么？ 请说明您的原因。

_____

¿Qué estrategias propondría para ayudar a los estudiantes a mejorar la percepción de los comportamientos no verbales? (Pregunta abierta)
您会提供什么策略来帮助学生提高对非语言行为的认知？

_____