

La Comunicación no verbal: propuestas metodológicas para su estudio

Non-Verbal Communication: research methodology proposals

Resumen

En este trabajo, se ofrece una breve introducción sobre la concepción que tenemos en la actualidad de la comunicación no verbal, los signos y sistemas que la integran, y su funcionamiento, como base teórica de dos propuestas metodológicas básicas para su estudio, que parten de la perspectiva que se interesa por los signos no verbales como unidades comunicativas que intervienen en cualquier acto de comunicación humana y conllevan una porción variable del aporte comunicativo. En la investigación actual en este campo, se aborda el estudio de los signos no verbales con el propósito de realizar inventarios de unidades segmentables o de analizar los signos no verbales, segmentables y no segmentables, que presentan una incidencia destacada o esencial en cualquier acto de comunicación humana o en determinados fenómenos pragmático-discursivos. Estas son las dos propuestas que presentamos y ejemplificamos con el fin de promover el estudio de la comunicación no verbal.

Palabras clave

Comunicación no verbal, paralenguaje, quinésica, fenómenos pragmático-discursivos.

Abstract

This paper provides a brief introduction to current thought on non-verbal communication, including its component signs, systems and structure, as the theoretical foundation for two basic methodology proposals for the study of non-verbal signs as communication units which form part of all acts of human communication and contain a variable proportion of the communicative message. Current research in this field has included the study of non-verbal signs in order to compile an inventory of segmentable units or to analyse segmentable and non-segmentable non-verbal signs that present a prominent or fundamental incidence in all acts of human communication or in given pragmatic/discourse phenomena. These are the two proposals presented and illustrated here in order to advance the study of non-verbal communication.

Key words

Nonverbal communication, paralanguage, kinesics, pragmatic phenomena.

1. Comunicación no verbal¹ y comunicación humana

La comunicación humana es un proceso extraordinariamente complejo. Durante décadas, se ha considerado que era posible gracias a la competencia lingüística; no obstante, desde hace ya más de medio siglo, somos plenamente conscientes de que supone mucho más que conocer y utilizar un sistema lingüístico: implica no solo el uso de una lengua determinada, sino, también, la posesión y la utilización de información pragmática, social, situacional y geográfica, y de signos de los sistemas de comunicación no verbal, lo que nos lleva a centrar la atención en la competencia comunicativa.

Se considera que fue Darwin, con su clásico *The Expression of the Emotions in Man and Animals*, publicada en 1872, el pionero en el estudio de los signos no verbales, de manera que, aunque la alusión a signos comunicativos quinésicos se ha documentado en obras clásicas, su trabajo ha servido de base para las investigaciones posteriores, escasas hasta la mitad del siglo XX. En el marco de la enseñanza y el aprendizaje de lenguas, que, junto con la psicología y la psiquiatría, y la antropología, ha posibilitado el avance en el conocimiento de la comunicación no verbal desde mediados del siglo pasado, Canale y Swain (1980) destacaron la necesidad de dominar estrategias comunicativas, tanto de carácter verbal como no verbal, con objeto de hacer más eficaz la comunicación y de compensar deficiencias. Para nosotros, sin embargo, la comunicación no verbal no puede concebirse solo como un conjunto de estrategias que potencian la eficacia comunicativa y compensan deficiencias (de la Peña y Estévez 1999: 1), pues los signos no verbales de los sistemas primarios o básicos (paralingüísticos y quinésicos) están presentes en cualquier acto de comunicación humana y conllevan una parte fundamental del aporte comunicativo. En 1971, Merhabian puso de manifiesto este hecho, afirmando, a partir de los hallazgos de sus investigaciones, que únicamente un 7% del aporte comunicativo de un acto de habla llega a través de los signos del sistema lingüístico y que el resto, la mayoría, proviene de los signos paralingüísticos utilizados (38%) y, especialmente, de los quinésicos (55%)², lo que parece indicar que, si bien el lenguaje verbal es el código más común y más habitual, y el que nos sirve para la comunicación subjetiva y abstracta, no está claro que sea el más eficaz en comunicación funcional (Aguado y Nevares 1996: 141).

A pesar de la incidencia determinante que tiene en todo acto comunicativo, la comunicación no verbal ha sido escasamente atendida por lingüistas y especialistas en comunicación, que han promovido su estudio, fundamentalmente, como mencionábamos con anterioridad, en el ámbito de la lingüística aplicada a la enseñanza de lenguas extranjeras. Han sido los psicólogos, psiquiatras y antropólogos los que, hasta la fecha,

¹ Los contenidos de la primera parte de este trabajo, dedicados a presentar la comunicación no verbal y su funcionamiento, han sido elaborados, fundamentalmente, a partir de los estudios de Poyatos (1972, 1975, 1976, 1983, 1993, 1994a, 1994b, 1996, 2000, 2002a, 2002b y 2006) y de Cestero (1996, 1998, 1999a, 1999b, 2000a, 2000b, 2004, 2005, 2009 y 2014).

² Birdwhistell, por su parte, afirma, en 1952, que únicamente el 35% del lenguaje humano pasa por la palabra, un 38% estaría relacionado con la entonación y el resto, con el lenguaje corporal o quinésico. Y Pease (2011: 91) menciona que el impacto que los mensajes tienen sobre quienes los escuchan, en las presentaciones cara a cara, proviene, entre un 7% y un 10%, de las palabras, entre un 20% y un 30%, del paralenguaje y, entre un 60% y un 80%, de la quinésica o lenguaje corporal.

más han investigado sobre el tema. La diversidad de enfoques lleva a distinguir, en la actualidad, dos vías diferentes de atención a la comunicación no verbal:

- La que se centra en los signos no verbales que informan sobre el carácter, la personalidad o las emociones del ser humano y las acciones producto de ello. Se trata de objetos de estudio que interesan a la psiquiatría y a la psicología, especialmente a la psicología social.
- La que atiende a los signos no verbales como unidades comunicativas que intervienen en cualquier acto de comunicación humana y conllevan una porción variable del aporte comunicativo. Es el estudio de la comunicación no verbal desde la semiótica -y la antropología- y la lingüística.

Nosotros, lingüistas, estudiamos los signos no verbales como unidades funcionales que intervienen, junto con los signos verbales o independientemente de ellos, en cualquier acto comunicativo, de manera que concebimos la comunicación, tal y como ha apuntado Poyatos (1994a: 129-147), como triplemente estructurada. Cuando nos comunicamos con otra persona, empleamos, inevitablemente, signos de tres sistemas de comunicación (a la vez, de manera alternativa o, en el caso de los no verbales, de forma independiente): lingüísticos, paralingüísticos y quinésicos (Aguado y Nevares 1996: 142). Es imposible realizar actos exclusivamente de habla -lingüísticos-. Es con la combinación y coestructuración de signos de los tres sistemas como se produce la comunicación humana y como se consigue mayor eficacia comunicativa.

Para estudiar la comunicación no verbal y concederle la importancia que tiene en todo acto de comunicación humano, es necesario conocer previamente a qué nos referimos con comunicación no verbal, qué signos y sistemas la integran y cómo funcionan. A ello dedicaremos la primera parte de este trabajo, que servirá de marco teórico para tratar, en la segunda, las dos formas de estudio que se proponen en la actualidad: la que tiene como objetivo la realización de inventarios de signos no verbales y la que analiza los signos no verbales que presentan una incidencia destacada o esencial en la eficacia comunicativa.

1.1. Los sistemas de comunicación no verbal básicos: paralenguaje y quinésica

La expresión *comunicación no verbal* hace referencia a un contenido muy amplio, ya que con ella se alude a todos los signos y sistemas de signos no lingüísticos que comunican o se utilizan para comunicar. Incluye, pues, los hábitos, las costumbres y las creencias culturales y los denominados sistemas de comunicación no verbal, esto es, el conjunto de signos que constituyen los dos sistemas de comunicación no verbal básicos o primarios, a saber, el sistema paralingüístico y el sistema quinésico, y los dos secundarios o culturales, es decir, los sistemas proxémico y cronémico.

En este trabajo, nos vamos a centrar en los sistemas de comunicación no verbal³, comenzando por los que se consideran básicos o primarios, el paralenguaje y la quinésica, por ser parte integrante de la triple estructura básica

³ La cultura, sus signos y sistemas, se trabaja en lo que hoy en día se conoce como cultura, folclore e interculturalidad y, además, los signos



de comunicación humana. Los signos de ambos sistemas se utilizan de forma simultánea con los elementos del sistema verbal, alternando con ellos o, incluso, de manera independiente, pero, como hemos mencionado con anterioridad, es en la combinación de los significados de todos los signos (verbales y no verbales) emitidos donde se encuentra el contenido o sentido de cada acto comunicativo.

1.1.1. El sistema paralingüístico

Las cualidades y modificadores fónicos, los indicadores sonoros de reacciones fisiológicas y emocionales, los elementos cuasi-léxicos y las pausas y silencios que, a partir de su significado o de alguno de sus componentes inferenciales, comunican o matizan el sentido de los enunciados verbales o de actos de comunicación (Poyatos 1993 y 1994b) conforman el sistema paralingüístico como categorías de signos básicas.

- 1) Se consideran *cualidades físicas del sonido*, que constituyen signos no verbales específicos de comunicación no verbal, el tono, el timbre, la cantidad y la intensidad, entre otros, cuando, además de cumplir su función primaria como constituyentes físicos del sonido, aportan componentes inferenciales que, convencionalmente, pueden determinar la información o matizar el contenido de un enunciado o acto de comunicación. La intensidad, el tono o la duración de sonidos -y determinadas combinaciones en su variación- hará que con un *sí* verbal, adverbio de afirmación y confirmación, comuniquemos negación y/o rechazo, alegría, tristeza o enfado -y varios aportes a la vez, como rechazo y enfado, uno relacionado con valores significativos o semánticos y otro con la dimensión emocional y actitudinal, que se combina con la comunicativa para darle el sentido final al acto comunicativo-. Además, un alargamiento de sonido, combinado o no con un aumento de la intensidad, puede funcionar como marca de ironía -fenómeno de carácter pragmático- en un enunciado como *Lo has clavaaaado* (ante una acción o un trabajo mal hecho).

Los *modificadores fónicos*, llamados habitualmente tipos de voz, dependen, básicamente, de la configuración que adoptan los órganos fonadores y articulatorios y, como en el caso de las cualidades físicas del sonido, contienen componentes inferenciales que especifican o matizan el contenido de los enunciados, de manera que un enunciado como *Vuelve pronto*, tendrá un sentido distinto si se emite con voz susurrada, con voz chillona, con voz ronca, con labios redondeados o con estiramiento de boca hacia abajo, es decir, según el tipo de voz.

- 2) Emitimos diversos sonidos como *reacciones fisiológicas o emocionales* casi inconscientemente, tales como la risa, el llanto, el sollozo, el suspiro, el grito, la tos, el carraspeo o el bostezo, pero es posible utilizarlos, combinándolos o no con otros signos paralingüísticos, quinésicos o verbales, para comunicar o regular la interacción. Se trata de signos sonoros, llamados diferenciadores paralingüísticos por Poyatos (1994b: capítulo 3), que tienen un gran rendimiento funcional.

culturales comunican, normalmente, de manera pasiva y, por tanto, no inciden de la misma manera en la comunicación humana.

La risa ha sido la reacción sonora más estudiada hasta el momento, especialmente por su incidencia en la organización de la propia interacción comunicativa (Cestero 1996); puede informar de nuestro estado de ánimo y de nuestras emociones (alegría, tristeza, miedo, vergüenza), así como de nuestra actitud (intento de concordia y empatía con el interlocutor, seguridad y autocomplacencia), y puede conllevar un valor significativo de afirmación o de negación; se emplea como calificadora de enunciados, en momentos de comunicación con contenido personal, es un recurso de apoyo conversacional (que muestra acuerdo, entendimiento y seguimiento con el interlocutor), aunque, en muchas ocasiones, se usa para quitar importancia o debilitar enunciados (en actos que expresan desacuerdo o críticas, o pueden resultar comprometidos), es decir, para atenuar; no falta la risa de reconocimiento de personas y lugares o de disimulo de impropiedades y fallos conversacionales, aunque es menos frecuente, y, además, puede ser usada como señal de acción conversacional (para finalizar un turno, iniciarlo o marcar su continuación, con objeto de requerir un apoyo o apoyar, etc.). Se trata de una variable socioparalingüística, al menos en la conversación en lengua española, en la que producen más risas las mujeres que los hombres y los jóvenes que los adultos, y estos, a su vez, más que los mayores (Cestero 1996).

- 3) Los *elementos cuasi-léxicos* son vocalizaciones y consonantizaciones convencionales de escaso contenido léxico pero con gran valor funcional: expresivo, referencial o regulador interactivo. Se incluyen dentro de esta categoría las interjecciones no léxicas (*¡Oh! ¡Ah!*), las onomatopeyas (*Pi-piii, Plash, Glu Glu, Ki-quiriqui*), emisiones sonoras que tienen nombre (chistar, sisear, lamer, roncar, resoplar, gemir...) y otros muchos sonidos (*Aji, Uff, HMmm, uhUm, Psi-Psa,*) que no tienen aún un nombre o una grafía establecidos; todos estos signos paralingüísticos se utilizan convencionalmente con un valor comunicativo similar al de determinados signos lingüísticos o quinésicos, de ahí que se conozcan como alternantes paralingüísticos (Poyatos 1994b: capítulo 4).
- 4) Por último, hemos de recordar que la *ausencia de sonido* también comunica (Poyatos 1994b: 165-169). A este respecto hemos de distinguir entre pausas, definidas como ausencia de habla durante un periodo de tiempo comprendido entre 0 y 1 segundos aproximadamente, y silencios o ausencia de habla durante más de un segundo. La función básica de las pausas tiene que ver con la regulación de la interacción, pues puede funcionar como señal de final de turno o tratarse de una marca de corrección, etc. (Cestero 2000a). Los silencios son signos plenamente comunicativos, como han mostrado ya, entre otros, Poyatos (1994a: capítulo 5, 1998 y 2002b: capítulo VII) y Méndez (2013 y 2014). Es de gran interés la clasificación funcional del silencio en cuatro grandes categorías que presenta Méndez en sus estudios (2014: 182-183): silencios discursivos (marcadores de acuerdo o desacuerdo, intensificadores o atenuadores, indicadores de engaño o enmascaramiento, argumentativos, humorísticos e irónicos), silencios estructuradores (distribuidores de turno, marcadores de respuesta despreferida, indicadores de errores de coordinación, dinamizadores de la conversación o cambio de tópico, petición de atención o apoyo), silencios epistemológicos y psicológicos (cognitivos, por cautela, emocionales, transgresores) y silencios normativos (por convenciones situacionales, sociales o culturales).

1.1.2. El sistema quinésico

El sistema quinésico está formado por los movimientos y las posturas corporales que comunican o que especifican o matizan el significado o sentido de signos verbales y de otros signos no verbales⁴, incluyéndose, además, dentro de él, la mirada y el contacto corporal (Birdwhistell 1952 y 1970; Poyatos 1994b: capítulos 5-6).

De manera general, se distinguen tres categorías quinésicas: los gestos o movimientos faciales y corporales, las maneras o formas convencionales de realizar acciones o movimientos y las posturas o posiciones estáticas comunicativas, resultantes o no de la realización de ciertos movimientos (Poyatos 1994b: capítulo 5). A pesar de que existe una relación de interdependencia entre las tres categorías, pues un gesto se hace de determinada manera -que puede ser variable- y los órganos implicados en él, en muchos casos, adoptan ciertas posiciones, solo la primera ha sido tratada con cierta profundidad.

- 1) Se conocen como *gestos* los movimientos psicomusculares que tienen valor comunicativo convencional, es decir, que son utilizados, consciente o inconscientemente, de acuerdo con convenciones socio-culturales, para producir un acto de comunicación.

Para facilitar su estudio, se clasifican los gestos en dos tipos básicos que están interrelacionados, aunque pueden especializarse funcionalmente: gestos faciales y gestos corporales. Es difícil encontrar gestos simples realizados con una única parte del cuerpo, lo usual es poner en funcionamiento, en combinación y coestructuración, varios órganos a la vez. Por ejemplo, podemos realizar un acto de comunicación sencillo y funcional con la producción verbal y no verbal de *Ven aquí* - /abertura considerable de ojos + manotada hacia adelante (produciendo un movimiento de acercamiento al cuerpo, con la mano estirada en lateral y la palma hacia el cuerpo del hablante)/; la abertura considerable de ojos es gesticulación facial y podrá ser determinante en el sentido del acto de comunicación dependiendo de su función comunicativa, esto es, de si es muestra de enfado o de si se emplea para captar la atención.

- 2) Las *maneras* son las formas de hacer movimientos, tomar posiciones o posturas y, en general, realizar actos no verbales comunicativos. Hacen referencia, por tanto, a las formas en que, convencionalmente, realizamos gestos y posturas, por un lado, y a los hábitos de comportamiento culturales, por otro.
- 3) Las *posturas*, finalmente, son posiciones estáticas que adopta el cuerpo humano y que comunican, activa o pasivamente. Como en el caso de las maneras, son signos no verbales que, por un lado, forman parte de los gestos mismos, pues el significado de estos últimos puede variar dependiendo de la postura final que adoptan los órganos implicados, y, por otro, funcionan como signos comunicativos independientes, como es el caso de mantenerse de pie con las manos enlazadas cuando se habla, bien en la espalda (que muestra autoridad, dominio y seguridad en sí mismo) o por delante, a la altura de la cintura (que constituye un auto-regulador de defensa e indica inseguridad, nerviosismo, etc.).

⁴ Para una mayor profundización en el tema véase Poyatos (1994b: capítulos 5-6).

1.2. Los sistemas de comunicación no verbal culturales: la proxémica y la cronémica

Los sistemas de comunicación no verbales secundarios o culturales son el proxémico y el cronémico. Funcionan de manera diferente a los sistemas básicos: sus signos pueden actuar modificando o reforzando el significado de los elementos de los sistemas lingüístico, paralingüístico o quinésico, en coestructuración, o de forma independiente, comunicando y aportando información social o cultural, siendo así signos no verbales comunicativos o hábitos de comportamiento, ambientales o mentales.

1.2.1. La proxémica

La proxémica se ha definido como la concepción que tiene el ser humano del espacio, así como la estructuración y el uso que hace de él (Hall 1963 y 1966, Knapp 1980, Poyatos 1975 y 1976, Watson 1970). Ha sido estudiada sobre todo por antropólogos y se trata de un sistema de comunicación no verbal cultural o secundario que carece de unas líneas metodológicas claras que permitan avanzar rápidamente en su investigación, si bien podemos enfocar su estudio haciendo una primera clasificación de signos en tres categorías generales⁵: proxémica conceptual, proxémica social y proxémica interaccional.

La *proxémica conceptual* comprende temas de estudio y tratamiento didáctico tales como los hábitos de comportamiento y ambientales y las creencias relacionados con el concepto que tiene del espacio una comunidad o cultura, con la distribución que hace del espacio y con la incidencia que todo ello tiene en la acción humana. Dentro del espacio conceptual se ha de tratar, también, el valor cultural de conceptos como *cerca/lejos*, *acercarse/alejarse*, *llegar/marcharse*, *aquí/ahí/allí* o *ir/venir*, que se relacionan directamente con el sistema lingüístico en su componente léxico-semántico, pero muestran una variación cultural en el uso real de las unidades comunicativas (piénsese en la diferencia en el valor semántico de *cerca* en Alcalá de Henares y en Los Ángeles).

La *proxémica social* tiene que ver con los signos culturales que muestran el uso del espacio en las relaciones sociales (utilización de los espacios exteriores e interiores, públicos o privados, para la interacción social), así como el comportamiento de las personas ante la violación de la territorialidad.

La *proxémica interaccional*, por último, se relaciona con el establecimiento cultural de las distancias a las que las personas realizan las distintas actividades comunicativas interactivas y con las funciones que cumplen una serie de signos no verbales en coestructuración con signos de otros sistemas de comunicación o en alternancia con ellos (como es una separación brusca del interlocutor para expresar rechazo, negación, asombro o temor).

1.2.2. La cronémica

La cronémica, por su parte, se define como la concepción que tiene del tiempo el ser humano, y la estructuración y el uso que hace de él (Bruneau 1980; Hall 1959 y 1966; Poyatos 1972, 1975 y 1976). El tiempo comunica, bien pasivamente, ofreciendo información cultural, bien activamente, modificando o reforzando el significado de los

⁵ Para ello hacemos extensible a la proxémica la distinción entre tiempo conceptual, tiempo social y tiempo interactivo que apunta Poyatos (1975: 15) con respecto a la cronémica.

elementos del resto de sistemas de comunicación humana, y su estudio se ha abordado distinguiendo, en parangón con la proxémica, como indica y propone Poyatos (1975: 15), entre el tiempo conceptual, el tiempo social y el tiempo interactivo.

El *tiempo conceptual* viene dado por los hábitos de comportamiento y las creencias relacionados con el concepto que tienen del tiempo las distintas culturas (si lo valoran o no o si lo consideran como algo concreto o abstracto, material y tangible o intangible, y por qué), con la distribución del tiempo que hacen las distintas comunidades y con la incidencia del tiempo en la acción humana, tal como la planificación del tiempo o la realización usual de una o varias actividades a la vez, que divide las culturas en monocrónicas y policrónicas. Además, se atiende en el tiempo conceptual al valor cultural que tienen distintos conceptos como *puntualidad e impuntualidad, prontitud y tardanza, o actividad e inactividad*, así como la variación cultural de expresiones como *un momento, un rato, mucho tiempo, una eternidad*, que ponen en relación nuevamente, de manera directa, el sistema lingüístico y la concepción cronémica.

El *tiempo social* hace referencia a los signos culturales que muestran el manejo del tiempo en las relaciones sociales. Se estudia dentro de él, por tanto, la duración de determinados encuentros socio-culturales (reuniones y entrevistas de trabajo, visitas, funerales, bodas, etc.), la estructuración de las actividades diarias o los momentos del día apropiados para determinadas actividades sociales.

Por último, el *tiempo interactivo* está relacionado con la duración de signos de otros sistemas de comunicación que tiene valor informativo, bien porque refuerza el significado de los elementos o bien porque especifica o matiza su sentido.

1.3. La comunicación no verbal en el proceso de comunicación humana

Los signos no verbales, especialmente los paralingüísticos y los quinésicos, se utilizan de manera independiente, de forma simultánea a los elementos del sistema verbal o alternando con ellos, en cualquier acto de comunicación humana. Como hemos mencionado con anterioridad, es en la combinación de los significados o valores de todos los signos (verbales y no verbales) donde se encuentra el sentido de cada acto comunicativo, por lo que los elementos que integran los sistemas de comunicación no verbal, de la misma manera que los que componen el sistema verbal, precisan una investigación específica, detallada y profunda.

Cada sistema de comunicación no verbal tiene una caracterización propia, pero podemos resaltar seis aspectos, considerados características fundamentales, que nos informan acerca de su funcionamiento y de su utilización:

- ❖ Los signos no verbales pueden comunicar activa o pasivamente: podemos utilizarlos para comunicar, pero también pueden comunicar sin que nosotros lo provoquemos. En relación con ello está su empleo consciente o inconsciente, pues es posible y frecuente que utilizemos de forma inconsciente signos no verbales que realicen actos de comunicación imperceptibles para el emisor, pero no para el receptor, que les dará más crédito por tratarse, precisamente, de actos involuntarios (como es el caso de las aspiraciones

al tomar la palabra, de las pausas de distribución de turno, de la reorganización postural al ceder la palabra, del tocarse la nariz o lo oreja cuando se está nervioso o el grado de certeza sobre lo que se dice es bajo, etc.).

- ❖ La comunicación que se produce a través de los signos no verbales es básicamente funcional, lo que los distancia de los signos lingüísticos y nos permite ver la peculiaridad de estos últimos. Empleamos signos no verbales para realizar actos de comunicación relacionados con la interacción social (saludar y despedirse, presentar y reaccionar a presentaciones, felicitar y reaccionar a felicitaciones, agradecer y reaccionar a agradecimientos, etc.), con la organización y el control de la comunicación misma (pedir la palabra y conceder o distribuir la palabra, relacionar partes y elementos del discurso, etc.) o con prácticas habituales en la comunicación interactiva humana (identificar personas; describir personas, objetos o lugares; pedir; opinar; exteriorizar vivencias, sensaciones, sentimientos y deseos, etc.).

Desde los comienzos de su estudio, son muchos los investigadores que afirman que utilizamos los signos no verbales, fundamentalmente, para realizar actos expresivos, es decir, para compartir o mostrar sentimientos, emociones, estados de ánimo, etc. (Aguado y Nevares 1996: 147). Consideramos que parece probado que, en los mensajes no verbales, predomina la función expresiva o emotiva sobre la referencial; no obstante, no es su única incidencia en la interacción comunicativa humana, pues con el lenguaje verbal transmitimos ideas, pensamientos o informaciones, pero es la comunicación no verbal que acompaña la emisión verbal, la forma de "decir", la que proporciona su verdadero sentido y permite la interpretación adecuada, haciendo posible la producción del acto comunicativo.

- ❖ Gran parte de los signos no verbales son plurifuncionales, de manera que pueden cumplir diversas funciones, según el contexto, o, incluso, más de una función a la vez. Igual que los elementos verbales, los no verbales no pueden interpretarse nunca de manera aislada, sino que siempre ha de hacerse en contexto y en combinación con el resto de signos usados en el acto comunicativo (Pease 2011: 93): una pausa final de turno puede indicar el final y, a la vez, resaltar la información precedente, y las mismas funciones puede cumplir una risa final de turno que, además, invita al acuerdo y la empatía, aunque en una situación conflictiva, esa risa puede convertirse en una estrategia sarcástica y de dominación.
- ❖ Los signos no verbales, igual que los verbales, pueden variar, dependiendo de la caracterización social de las personas y de las situaciones en que se usen. Así, aunque muchos elementos paralingüísticos, quinésicos, proxémicos y cronémicos son utilizados en cualquier contexto y por todos los miembros de una comunidad, otros muchos son específicos de las mujeres o de los hombres, de los jóvenes o de los mayores, de las personas sin instrucción o con instrucción superior, o se usan en unas situaciones específicas (en casa, en un bar...) pero no en otras (en una clase, en una entrevista de trabajo). Por ejemplo, según documenta Nascimento (2012: 168-169), el signo quinésico que se emplea, en la Comunidad de Madrid, como equivalente a /Llevar/Tener a alguien en palmitas/ es empleado más por las mujeres que por los hombres y, especialmente, por personas mayores de 50 años, lo que podría indicar, además de la variación social, pérdida progresiva del gesto, y el gesto brasileño para /ser un haragán/ (llevar los pulgares al pecho o la

axilas), se utiliza, en la zona de Salvador de Bahía, más por las mujeres jóvenes que por las de otros grupos de edad, seguidas, en frecuencia de uso, por los hombres adultos (Nascimento 2012: 111).

- ❖ Los signos no verbales pueden utilizarse para comunicar en combinación o alternando con los signos verbales o de forma independiente, haciendo uso de signos de un solo sistema o de varios. Como hemos destacado en varias ocasiones, resulta primordial la relación de dependencia que existe entre el sistema verbal y los sistemas no verbales, tanto es así, que es imposible comunicar verbalmente sin emitir, a la vez, signos no verbales, consciente o inconscientemente; téngase en cuenta que incluso la ausencia aparente de signos no verbales comunica. No ocurre lo mismo con la comunicación exclusivamente no verbal, que puede alternar en algunos casos con la verbal o utilizarse en lugar de ella, siendo en muchas ocasiones más significativa: es lo que Poyatos ha denominado *la estructura triple básica de la comunicación humana* (1994a: capítulo 4). Solo hace falta emitir cualquier enunciado verbal para comprobarlo: ¡Hola! (seguro que abrimos considerablemente los ojos y efectuamos una amplia sonrisa, a la vez que se alarga el sonido o y se eleva el volumen de la sílaba *la*, e, incluso, se puede levantar un brazo y agitar la mano).
- ❖ Por último, se ha de tener en cuenta que los signos de los sistemas de comunicación no verbal pueden usarse, en cualquier momento de la interacción, con uno de los siguientes propósitos fundamentales:

1) Comunicar

Los signos no verbales pueden emplearse con un aporte comunicativo específico o determinante, en combinación o coestructuración con signos de otros sistemas (lingüístico y no verbales), es decir, constituyendo unidades no segmentables, o pueden utilizarse, como unidades segmentables⁶, en lugar de signos de otros sistemas o alternando con ellos para producir actos completos de comunicación. En el primero de los casos, los signos no verbales *añaden* información al contenido o sentido de signos de otros sistemas o lo *matizan*: especifican el contenido o sentido (el tono, el volumen y la duración de los sonidos nos dirá si un *Ya* tiene valor de acuerdo o entendimiento), confirman el contenido o sentido (/un abrazo/ gestual que acompaña a un *Lo siento*), refuerzan el contenido o sentido (un tono alto y un gesto manual /prestar atención/ al advertir o avisar *Ten mucho cuidado con...*), debilitan el contenido o sentido (aumento de la velocidad de emisión o una /sonrisa/ que acompaña a un enunciado de crítica como *La idea no era mala pero no está bien expresada ni explicada, por lo que el trabajo...*), contradiciendo el contenido o sentido (volumen muy elevado y /ceño fruncido/ al emitir *Sigue así, que llegarás lejos...*) o camuflar el verdadero sentido de signos o enunciados (volumen bajo y /sonrisa amplia/ al decir *No me molesta, lo he dicho muchas veces*).

Teniendo en cuenta el alcance de estos usos de los signos no verbales, es fácil aceptar, sin reparos, la existencia de la triple estructura básica de la comunicación humana apuntada por Poyatos, ya

⁶ Sobre el concepto de signos segmentables y no segmentables véanse los trabajos de Poyatos (1994a, 2002a y 2004).

que, irremediablemente, en cualquier acto comunicativo se ponen en funcionamiento signos del sistema verbal y de los sistemas no verbales a la vez.

Pero, además, los signos no verbales pueden comunicar, sustituyendo al lenguaje verbal o a otros signos no verbales o alternando con ellos: una /mirada de reojo/ comunica por sí sola, igual que un /guiño/ en respuesta a una invitación, podemos saludar solo con un /abrazo/ y despedirnos con un /beso/, es posible mostrar la ubicación de un objeto o de una persona, así como su tamaño con gestos manuales; el gran calor que tenemos puede comunicarse con (*Uff*) y lo mal que huele algo con (*lajj*), un plato hace (*PLas*) al caer y una explosión (*BuUm*) e, incluso, podemos alternar elementos de diferentes sistemas: *Íbamos tan tranquilos paseando, hacía un calor/gesto de calor/ insoportable y, (mmm) de pronto, (BuUm), y no sabíamos qué hacer...*

2) Regular la interacción o el discurso

Muchos signos no verbales sirven para regular la interacción o el discurso, es más, generalmente, la conversación, forma más natural de comunicación humana, se regula y estructura a través de ellos. En este caso, también podemos establecer la distinción entre signos no verbales reguladores no segmentables, como los *marcadiscursos*⁷ que enfatizan momentos importantes del discurso o la actitud que se tiene hacia lo que se comunica y como la bajada tonal que, a través de aportes inferenciales, permite predecir el final de turno, y signos no verbales reguladores segmentables, como una aspiración o un clic lingual para tomar la palabra, un gesto manual de /cesión de palabra/ o un elemento paralingüístico que llena el vacío provocado por un titubeo, una duda o una reflexión (*eh, mmm*).

No podemos olvidar, por último, que la utilización de signos no verbales favorece la economía lingüística y las interacciones simultáneas. Mediante el uso de signos no verbales podemos realizar dos -o más- actos comunicativos a la vez, con los aportes comunicativos e inferenciales, y mantener más de una conversación de forma simultánea.

Por lo expuesto hasta aquí puede comprobarse fácilmente la envergadura del tema que nos ocupa, pero también su importancia. Hemos revisado qué es la comunicación no verbal y cuáles son los sistemas no verbales y los signos que incluyen; además, hemos expuesto sus características y funciones fundamentales, que permiten afirmar que, si nuestro deseo es conocer el proceso de comunicación humana, lo más apropiado es abordar su estudio teniendo en cuenta todos los signos y factores que inciden en él. En este sentido, es preciso atender no solo al sistema verbal, sino también, y conjuntamente, a los sistemas no verbales, pues solo así podremos analizar y explicar con propiedad los actos de comunicación en todas sus dimensiones. Dedicamos la segunda parte de este trabajo a presentar las dos propuestas metodológicas que consideramos más adecuadas para el estudio de la comunicación no verbal: una primera, conducente a la elaboración de inventarios, que tiene por objetivo identificar y describir los signos no verbales que funcionan habitualmente de manera segmentable (ya sean comunicativos o reguladores interactivos) y una segunda, que aborda el análisis completo de los actos

⁷ Véase Poyatos (1994a: 189-195).

comunicativos -triplemente estructurados- y se interesa, pues, por los signos no verbales, comunicativos o reguladores, que se emplean de manera segmentable o no segmentable, en coestructuración con signos lingüísticos y de otros sistemas, en la comunicación habitual humana o en determinados fenómenos pragmático-discursivos como la ironía⁸, la atenuación⁹ o la persuasión.

2. El estudio de la comunicación no verbal: dos propuestas metodológicas

La investigación sobre comunicación no verbal natural y su funcionamiento en la comunicación humana se encuentra todavía en una fase inicial de identificación, descripción y clasificación de signos y sistemas, pero se ha llegado a un grado de conocimiento suficiente para estar completamente convencidos de su gran relevancia. La forma de abordar el estudio de los signos y sistemas de comunicación no verbal dependerá del objetivo último de nuestra investigación, esto es, de nuestro objeto de estudio y el fin que nos lleve a analizarlo. Así, requerirán un tratamiento diferente los signos que se usan para realizar un acto completo de comunicación o para regular la interacción, los signos segmentables o que pueden funcionar de manera independiente -si bien siempre en coestructuración-, y los signos que aportan información -matizan o especifican- al contenido o sentido de signos de otros sistemas, de un enunciado o de un acto de comunicación. Los primeros se pueden tratar de forma aislada, describiendo e inventariando los elementos y explicando su función; los segundos exigen un estudio detallado de la implicación de los signos de los distintos sistemas en la consecución del sentido de cada enunciado. Estas son, pues, las dos propuestas metodológicas básicas para el estudio de la comunicación no verbal, que pasamos a detallar.

2.1. La elaboración de inventarios de signos no verbales

Si nuestro acercamiento a la comunicación no verbal es con objeto de conocer los signos que comunican o regulan, sin necesidad del uso de palabras, lo más adecuado es realizar inventarios por grupos funcionales, categorías o sistemas (Poyatos 1994b: 218-223; Cestero 1999a, 1999b, 2006). Para ello, es necesario contar con un método de trabajo que posibilite la elaboración de inventarios de signos no verbales homogéneos, completos y detallados, siguiendo las cuatro fases propias de la investigación empírica, tal y como se detalla a continuación:

1) Selección y constatación del objeto de estudio

Lo primero que debemos establecer claramente, al comenzar un repertorio de signos no verbales segmentables, es nuestro objeto de estudio, que tendrá que ver con el sistema sobre el que pretendemos trabajar, con las categorías que vamos a investigar y, si es el caso, con el grupo funcional. Hasta ahora, el sistema más estudiado es el quinésico y, dentro de él, la categoría de los gestos; no faltan los trabajos que se centran en un grupo específico de gestos, como los que se emplean para expresar emociones, los que

⁸ Véase Cestero (2006 y 2009).

⁹ Véase Cestero (2014).

tienen usos sociales o, incluso, con el fin de llegar a un grado de detalle y profundidad mayor, los signos gestuales que se utilizan para saludar, en diferentes contextos comunicativos.

Una vez seleccionado el objeto de estudio, se ha de realizar una clasificación provisional de los signos pertenecientes al grupo, a la categoría y al sistema elegidos, recurriendo a la bibliografía existente y a nuestra propia experiencia como comunicantes.

2) Recogida del material

La clasificación provisional de los elementos del sistema de comunicación no verbal con el que deseamos trabajar o de los usos funcionales que deseamos inventariar nos sirve de guía para realizar la recogida de materiales con el fin de obtener un corpus amplio para analizar. La percepción y recolección de los signos no verbales entraña gran dificultad, por ello, es necesario realizar cuatro procedimientos diferentes de recogida de forma sucesiva:

- 2.1) Introspección. El investigador, a través de su propia experiencia como nativo, realizará el primer inventario de signos no verbales y la descripción detallada de cada uno de ellos.
- 2.2) Observación. Posteriormente, el investigador observará la forma en que otros miembros de la comunidad utilizan los signos del inventario inicial esbozado. Esta labor servirá para constatar que los elementos inventariados son bastante generales y que su descripción es adecuada, así como para comprobar la aparición de variantes, en un contexto de realización real y natural.
- 2.3) Realización de encuestas. Los elementos de los sistemas de comunicación no verbal, igual que ocurre con los del sistema verbal, varían dependiendo de la caracterización social de la persona que los utiliza, de su origen geográfico o de la situación en que son usados, como se mencionó en el apartado anterior. Por ello, es recomendable la realización de encuestas sociolingüísticas o dialectales, en las que se controlen factores como el sexo, la edad, el nivel sociocultural, el origen de las personas o el contexto de uso, con objeto de documentar la variación relevante de los signos no verbales, a la vez que se constata, una vez más (y ahora de manera más segura, ya que la información procederá de un grupo de informantes) el uso convencional de los signos no verbales y las variantes. La encuestas deben ser grabadas íntegramente, tanto si son orales como si están basadas en cuestionarios escritos (lo más habitual es dirigir la encuesta con un cuestionario previamente diseñado), y, en este último caso, debe ser el propio investigador el que tome los datos, nunca el informante, pues la descripción de los signos no verbales es una tarea difícil, que debe hacerse de forma sistemática, y que resultaría tediosa, si no imposible, para cualquier persona que no conozca o tenga cierta técnica y experiencia.
- 2.4) Revisión de la comunicación no verbal en programas de televisión, en prensa, en literatura... Como última fase de recogida de material, es conveniente la revisión de la utilización de los signos estudiados en programas de televisión de corte costumbrista y de diversos tipos, en las ilustraciones o entrevistas periodísticas, en cómics, en acotaciones o comentarios de autor en obras literarias,

etc., ya que se trata de diferentes medios de comunicación en los que podemos encontrar una gran cantidad de usos y personas diferentes que nos servirán para constatar, por última vez, los datos obtenidos previamente.

3) Análisis del material

Un inventario de signos no verbales conlleva, desde el comienzo de su elaboración, la realización de análisis cualitativos que permiten identificar, describir y clasificar los elementos que incluye, así como las variantes y los contextos habituales de uso. Tal análisis se va llevando a cabo, de forma progresiva, a la vez que se efectúan los distintos procedimientos de recolección de datos. La tercera fase, por tanto, tiene como objetivo establecer la clasificación definitiva de los elementos estudiados y su forma habitual de uso y producción, así como las variantes sociales, geográficas o situacionales que aparecen de forma sistemática, a partir de la realización de análisis cuantitativos que permitan delimitar claramente los signos convencionales habituales de los que no lo son, y conocer la variación sociopragmática que los caracteriza.

4) Presentación de los resultados

Los resultados del estudio realizado deben presentarse en forma de repertorios, o diccionarios, en los que se recojan, clara y sistemáticamente, todos los elementos trabajados y se establezcan las relaciones pertinentes entre ellos. Lo habitual es emplear formatos con fichas, para cada entrada, que distingan diversos apartados para proporcionar toda la información significativa: función/valor significativo del signo, equivalentes verbales o no verbales, descripción del signo no verbal (gesto, elemento paralingüístico, etc.), ilustración (si procede), variantes convencionales, información sobre proxémica y cronémica en la producción, anotaciones sobre variación sociopragmática, geográfica o cultural.

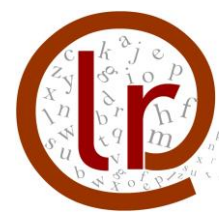
Desde hace ya casi dos décadas se está trabajando, con esta metodología, en la elaboración de inventarios de signos no verbales, especialmente de carácter comparativo, con vistas a la inclusión de la comunicación no verbal en el ámbito de la enseñanza de lenguas extranjeras, y específicamente del español como lengua extranjera. Partiendo de repertorios pioneros de signos paralingüísticos (Poyatos 1993 y 1994b), quinésicos (Coll, Gelabert y Martinell 1990; Green 1968; Meo-Zilio y Mejía 1980-1983; Saitz y Cervenka 1962 y 1972, y Takagaki, Ueda, Martinell y Gelabert 1998) o de diversos sistemas a la vez (Cestero 1999b)¹⁰, se han realizado ya un gran número de trabajos fin de estudio que ofrecen repertorios, en su mayoría comparativos de dos culturas -la española y otra siempre-, más o menos amplios, aunque parciales -de signos de ciertos tipos o categorías, o seleccionados por subgrupos funcionales-, que permiten obtener ya, precisamente por seguir una misma línea de investigación y haber empleado idéntica metodología, una muestra clara de las diferencias culturales existentes en la comunicación no verbal, sobre todo, en la categoría quinésica gestual (Cestero, en prensa). Estos trabajos han sido elaborados con el propósito fundamental de confirmar la variación intercultural en la comunicación no verbal, lo que hace

¹⁰ Se consideran trabajos pioneros, también, con respecto al estudio de signos no verbales españoles e hispanoamericanos los repertorios clásicos de Canfield (1968), Kany (1960), Kaulfers (1931 y 1932) y Saitz (1966). Se han publicado, además, repertorios y diccionarios de gestos de otras culturas, si bien no conocemos en detalle la metodología empleada en su elaboración; pueden verse, entre otros, los trabajos de Bäuml y Bäuml (1997), Calbris (1990), Calbris y Montredon (1986), Diadori (2003), Munari (1994), Payrató (1993) o Reutler (1996).

necesaria su inclusión en los diseños curriculares de enseñanza de lenguas extranjeras, y de recoger, en base a un repertorio básicos de signos no verbales del español, diferencias relevantes en la comunicación no verbal española y de otras culturas para aportar el contenido que ha de tratarse en los programas de enseñanza de lenguas. Los objetivos han ido consiguiéndose de manera progresiva y, en la actualidad, contamos con repertorios básicos completos comparativos de signos no verbales -gestuales- españoles y chinos (Rodríguez 2013), alemanes (Ascaso 2014), marroquíes (Bautista 2014), griegos (Pérez-Cecilia 2014) y americanos (Sacristán 2014), además de con un inventario amplio de emblemas gestuales españoles y brasileños (Nascimento 2012), más otro de emblemas españoles y franceses (Rogerio 2015), y con repertorios comparativos de subgrupos de signos funcionales, más o menos amplios, de distintas culturas¹¹.

Más allá del aporte al ámbito de la enseñanza de lenguas extranjeras, los repertorios de signos no verbales que se han hecho y que se siguen elaborando permiten abordar otras investigaciones de gran envergadura, como es la elaboración de atlas gestuales o de signos no verbales, ya propuesta hace años por Poyatos (1994b), y que ha tenido algunos intentos de realización relevantes, como los de Payrató (1989) y Morris (1994), pero que solo es factible si la identificación y descripción de signos proviene de estudios empíricos realizados con una misma metodología, como la que aquí hemos presentado. De hecho, los repertorios comparativos que se han hecho en el marco de la Lingüística aplicada a la enseñanza de lenguas extranjeras permiten comenzar estos atlas y ver ya la distribución de signos no verbales en el plano, así como la variación y la agrupación geolectal. Sirva de ejemplo un signo quinésico gestual básico como /loco/, que, según la información que se ofrece en los diversos repertorios, tiene la siguiente distribución:

¹¹ Véase un resumen y toda la bibliografía de referencia en Cestero (en prensa).



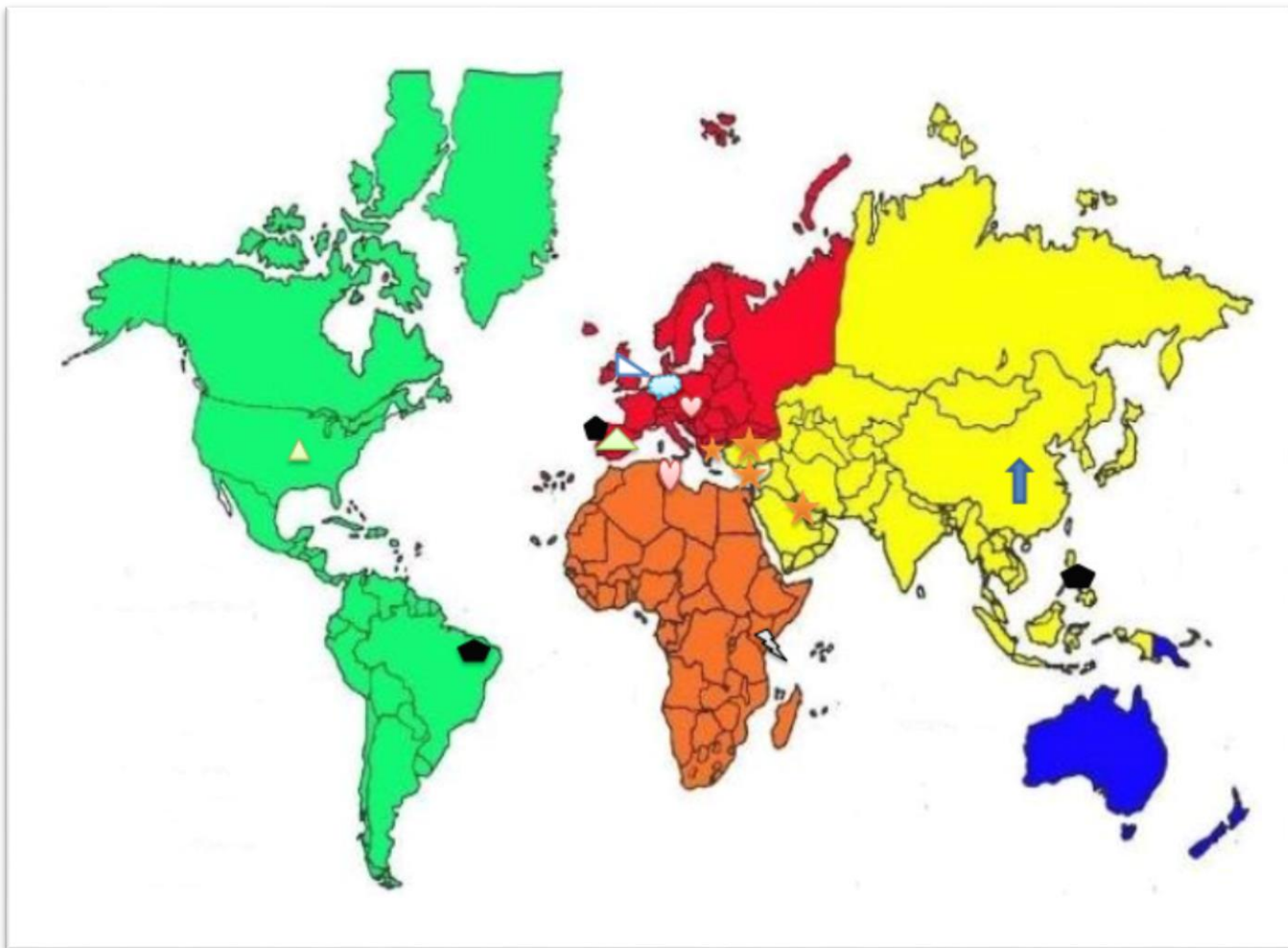


Ilustración 1. Mapa de /loco/, a partir de los resultados de inventarios

/loco/ 	/loco/ 	/loco/ 	/loco/ 
<p>Se levanta el brazo desde la posición de reposo y se lleva la mano, cerrada y con los dedos juntos a excepción del índice que permanece estirado, hasta la sien derecha, que es tocada o señalada por el dedo índice; se realiza con la mano un movimiento continuo giratorio semicircular hacia adelante y hacia atrás (o un movimiento continuo giratorio circular hacia adelante).</p>  <p>(Cestero 1999b: 50)</p>	<p>Se levanta el brazo desde la posición de reposo y se lleva la mano, cerrada y con los dedos juntos a excepción del índice que permanece estirado, hasta la sien derecha, sin tocarla; se realizan movimientos gítorios con el dedo.</p>  <p>(Nascimento 2012: 228)</p>	<p>Se levanta el brazo desde la posición de reposo y se lleva la mano, cerrada y con los dedos juntos a excepción del índice que permanece estirado, hasta la sien derecha, sin tocarla; se realiza un movimiento circular continuo hacia adelante.</p>  <p>(Montero 2009: 58)</p>	<p>Se levanta el brazo derecho desde la posición de reposo y se lleva la mano, cerrada y con los dedos juntos a excepción del índice que permanece estirado, hasta la sien derecha, sin tocarla; se realiza con la mano un movimiento circular completo, continuado y amplio hacia atrás, en dirección contraria a las agujas del reloj.</p>  <p>(Gumiel 2012: 75)</p>
España, EEUU	Brasil, Portugal, Filipinas	Reino Unido	Etnia Swahili de la costa Keniana del océano Índico

Tabla 1. /loco/: comparación intercultural I

/loco/ 	/loco/ 	/loco/ 	/loco/ 
<p>Se levanta el brazo derecho desde la posición de reposo y se lleva la mano, semicerrada, a la altura de la sien derecha; en esta posición, se realiza con la mano o muñeca un movimiento giratorio semicircular hacia adelante.</p>  <p>(Díaz García 2012: 38)</p>	<p>Se levanta el brazo derecho desde la posición de reposo y se lleva la mano, semiabierta, a la altura de la sien derecha; en esta posición, se realiza con la mano o muñeca movimientos semicirculares hacia adelante y hacia atrás.</p>  <p>(Guerrero 2014: 81-82)</p>	<p>Se levanta el brazo derecho flexionado, desde la posición de reposo, hasta que la mano alcanza la altura de la cabeza. La mano permanece en vertical, con la palma mirando hacia el rostro y los dedos separados. Se realiza un movimiento rápido con la mano de derecha a izquierda dos o más veces y se vuelve a la posición inicial (Saldaña 2002: 16)</p>  <p>(Bazán 2014: 12):</p>	<p>Se levantan los dos brazos desde la posición de reposo. Se lleva la mano derecha, cerrada y con los dedos juntos, a excepción del índice y el pulgar, que se mantienen estirados, a la sien derecha, sin tocarla, y se realiza un movimiento continuo giratorio circular hacia adelante con ella. La mano izquierda, abierta y con los dedos separados, permanece levantada a la altura de la sien izquierda, y se realiza un leve movimiento directo hacia arriba y hacia abajo.</p>  <p>(Torres 2010: 44)</p>
Túnez, Rumanía	Bahréin, Israel, Grecia, Turquía	Alemania	China

Tabla 2. /loco/: comparación intercultural II

Obsérvese cómo se conforman bloques culturales en el mapa, pero, por otro lado, cómo todas las variantes gestuales son signos manuales que se realizan en la cabeza y relacionan, a nivel cognitivo, el valor conceptual con la alteración mental, ya sea mediante movimientos giratorios más o menos amplios (con el dedo o con la mano, que podría apuntar a magnitud), hacia adelante, hacia atrás o hacia adelante y hacia atrás, o con movimientos directos y firmes. Estos datos informan acerca de la posibilidad y conveniencia de realización de otro tipo de estudios, encaminados ahora a conocer relaciones entre la forma de realización de gestos y los esquemas cognitivos o

mentales, es decir, abren las puertas para llevar a cabo investigaciones de corte cognitivistas, que podrían aportar datos relevantes, a su vez, con respecto a patrones de comportamiento humanos y culturales¹².

El método de investigación que acabamos de presentar es válido y adecuado, también, para llevar a cabo estudios teórico-descriptivos de distinto tipo (conducentes siempre a repertorios, clasificaciones, etc.); así, dependiendo de nuestros intereses, podemos abordar el estudio de subgrupos de elementos, combinando, en este caso, signos de diferentes sistemas, como, por ejemplo, signos no verbales disfemísticos, equiparables a palabras malsonantes, y realizar estudios completos sobre los signos verbales y no verbales que presentan un uso frecuente e, incluso, comprobar su variación sociopragmática¹³, geográfica y cultural. Sin embargo, no es la metodología de investigación apropiada cuando nuestro objeto de estudio no son los signos no verbales en sí mismos, sino la incidencia que tienen en el contenido o sentido de enunciados verbales-no verbales o en determinados actos de comunicación o fenómenos pragmático-discursivos, aunque los resultados de investigaciones conducentes a la elaboración de inventarios o a la descripción de signos no verbales pueden servir de base. Explicamos, a continuación, la propuesta metodológica con la que estamos trabajando para realizar los estudios de este segundo tipo.

2.2. Estudio del funcionamiento y aporte comunicativo de los signos no verbales en los actos de comunicación

Ya al comienzo de este trabajo pusimos de relieve la relación de dependencia que existe entre el sistema verbal y los sistemas no verbales, y recordamos la imposibilidad de comunicar verbalmente sin emitir, a la vez, signos no verbales que se coestructuran con los verbales para comunicar o regular la interacción y el discurso. Este hecho fundamental es fácilmente comprobable al analizar cualquier acto de comunicación, y, especialmente, al atender aquellos relacionados con fenómenos pragmático-discursivos, como la ironía, la atenuación o la persuasión, pues, en su producción, reconocimiento e interpretación, están implicados signos no verbales, que conllevan una porción variable de aporte comunicativo, de manera que en unas ocasiones su incidencia es más determinante que en otras. En este marco, la investigación debe partir de análisis cualitativos (identificación y estudio del funcionamiento de cada signo no verbal, de manera independiente y en coestructuración con los demás signos verbales y no verbales) y concluir con análisis cuantitativos que permitan establecer patrones de uso y, por tanto, describir el funcionamiento del proceso de comunicación humana, en su estructura tripartita al menos, e identificar recursos estratégicos no verbales.

¹² La identificación y descripción de patrones de comportamiento no verbales humanos es uno de los objetivos, desde hace años, de un grupo de investigadores que estudian la comunicación no verbal desde diversas disciplinas y corrientes, como es el caso del Análisis de la conversación (son de gran interés los trabajos de Goodwin (1979, 1981 y 1987) acerca de la mirada, su función y los fenómenos lingüísticos que provoca, así como sobre los movimientos y posiciones del cuerpo, y, también, los estudios de Beattie (1978a y 1978b) Heath (1984 y 1986) Kendon (1967, 1982, 1992 y 2004) y Poyatos (1994a: cap. 7)) o la Etología (Eibl-Eibesfeldt 1993).

¹³ En este momento, de hecho, se está realizando un trabajo fin de grado que pretende conocer la variación sociopragmática en el empleo de términos disfemísticos verbales y no verbales.

Los estudios que hemos llevado a cabo, desde hace ya más de una década, nos han permitido ir perfilando una metodología determinada, cuya base fundamental es un análisis cualitativo profundo y detallado, seguido del análisis cuantitativo -estadística descriptiva- que permite generalizar y establecer patrones -bien en el uso y la forma de indicadores o marcadores no verbales, bien en el empleo de estrategias no verbales sociopragmáticas-, que pasa, necesariamente, por las cuatro fases propias de la investigación empírica, de la manera que sigue.

1) Recogida de materiales

El estudio del funcionamiento de los signos no verbales en el proceso de comunicación humana o su incidencia en fenómenos discursivos o pragmáticos debe realizarse sobre emisiones reales producidas de forma natural, lo que hace obligatoria una recogida específica de datos.

La técnica de recogida de materiales apropiada para este tipo de investigación constituye un reto. En el ámbito en el que nos movemos, deberemos trabajar, lógicamente, con corpus orales (audiovisuales). Si nuestro propósito no es el estudio de la incidencia de los signos no verbales en fenómenos pragmático-discursivos, podemos emplear cualquier tipo de corpus audiovisual en el que las grabaciones sean reales y naturales. Pero si nuestro objeto de estudio es un fenómeno determinado pragmático-discursivo, dado que puede no presentar una frecuencia de aparición lo suficientemente alta en conversación, interacción o discurso como para obtener un corpus razonable en cuanto a tamaño, en el que encontremos la cantidad y la variedad de casos necesarias para realizar un análisis amplio y detallado, es conveniente la utilización de corpus muy específicos, e, incluso, de alguna técnica suplementaria que nos permita recoger gran cantidad de material para contrastar y complementar los datos procedentes del análisis de grabaciones.

En los estudios que hemos realizado hasta ahora, sobre ironía, atenuación, reguladores conversacionales y persuasión, hemos empleado procedimientos diferentes de recogida y corpus generales y específicos; así, para el estudio de los reguladores conversacionales, empleamos un corpus de conversaciones naturales (el corpus ACUAH); para el estudio de los recursos paralingüísticos de atenuación, trabajamos con un corpus de conversaciones semidirigidas (el corpus PRESEEA); para el análisis de los marcadores no verbales de la ironía, además del estudio de un corpus audiovisual de grabaciones televisivas, tuvimos que elaborar una especie de cuestionario, con enunciados contextualizados de distinto tipo, que eran representados, como irónicos, dos veces por cada informante; y, por último, en el estudio de las estrategias no verbales de persuasión que estamos llevando a cabo en la actualidad, trabajamos, en principio, con un corpus específico (presentaciones en el programa televisivo *Tu Oportunidad*).

2) Transcripción de los materiales

Una vez recogido el material, debe procederse a su transcripción, con objeto de preparar los datos adecuadamente para la codificación y tener el soporte visual básico para el análisis.

La transcripción de los signos lingüísticos se suele hacer en ortografía ordinaria, utilizando algunas convenciones (muy pocas para que no dificulten la lectura y comprensión) de uso bastante generalizado¹⁴.

¹⁴ Pueden servir de ejemplo las que se emplean en las encuestas publicadas del *Proyecto para el estudio sociolingüístico del español de*

La transcripción o representación de los signos no verbales es mucho más complicada, pues no existe un sistema de convenciones de uso común y para la mayoría de los signos no tenemos ni siquiera nombres o descripciones que nos faciliten la creación de convenciones adecuadas.

Poyatos (1993 y 1994b: 47-48) ha ofrecido una lista bastante extensa de símbolos para recoger signos paralingüísticos que podría ser útil en el tipo de estudio que nos ocupa, siempre que se complete atendiendo a las necesidades que vayan surgiendo. Estos signos pueden colocarse entre paréntesis, que marque su carácter paralingüístico, y transcribirse atendiendo a la representación gráfica más cercana al sonido percibido. A partir de las convenciones propuestas por Poyatos (1994b) resultan de uso frecuente y de gran utilidad las siguientes:

a) Cualidades y modificadores fónicos:

* tono: (↓↓) muy bajo; (↓) bajo; (↑) alto; (↑↑) muy alto

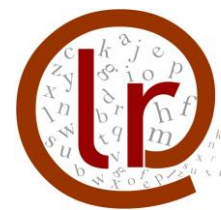
* timbre: (| 2) muy bajo; (| 1) bajo; (1 |) alto; (2 |) muy alto

* duración: (') acortamiento; (:) alargamiento;

* intensidad: (- |) baja/suave; (| +) alta/fuerte

Tipos de voz: se indica el tipo de voz entre paréntesis, especificando su denominación (voz chillona) o los órganos de control que intervienen (voz con labios redondeados).

- b) Los sonidos característicos de reacciones fisiológicas o emocionales (risa, carraspeo, tos, suspiro, bostezo, etc.), emitidos antes de discurso verbal, después de discurso verbal o durante discurso verbal, se pueden anotar, también, entre paréntesis, en el momento de su producción, salvo en los casos de sonido emitido a la vez que el discurso, en los que se ha de indicar su extensión (inicio-fin de discurso con risa, bostezo, etc. -(entre_risas)-).
- c) Los elementos cuasi-léxicos se ponen entre paréntesis () en el lugar en el que se producen. Se transcriben atendiendo a su forma de producción, reproduciendo gráficamente, una vez más, el sonido más cercano percibido y haciendo uso de las mayúsculas para constatar el sonido más tónico o intenso y de la repetición de grafías, o de los dos puntos, para indicar alargamientos.
- d) Por último, para anotar las pausas y los silencios se emplean barras oblicuas: / (pausa muy breve), // (pausa media), /// (pausa larga o silencio de entre 1 y 2 segundos). Cuando la ausencia de sonido es mayor de 2 segundos, se anota como silencio o lapso con la duración (lapso = 4).



Con respecto a las convenciones para recoger signos quinésicos, el sistema empleado por los analistas de la conversación ha sido el más utilizado y efectivo¹⁵. Consiste en indicar el gesto entre doble paréntesis, con una descripción sencilla y breve: ((desviación de mirada)), ((elevando comisuras de la boca)), ((con sonrisa amplia)), ((levantando la mano y señalando con el dedo la ubicación)). No obstante, dado que habitualmente utilizamos el paréntesis para los signos paralingüísticos, podrían sustituirse, como hace Poyatos, por líneas oblicuas en las que, más que describir el gesto, se identificara, previa elaboración de un sistema de mención general: /mirada fija en A/, /elevación de cejas/, /cabezada vertical/, /sonrisa/, /abrazo/, /beber/.

Los indicadores proxémicos¹⁶, en forma, normalmente, de variaciones proxémicas significativas, se pueden poner entre { }: {inclinación hacia adelante}, {reorganización postural}, etc.

Se anotará, por último, la incidencia de signos cronémicos, cuando se considere preciso: duración de la mirada, prolongación de un gesto, etc.

Como se ha propuesto en diversas ocasiones, lo más apropiado para recoger en transcripción signos no verbales es situarlos en una línea por encima de los signos verbales. Así se puede marcar exactamente el lugar de su producción y su extensión, y queda bien reflejada la coestructuración de los signos de los diferentes sistemas. En caso de producirse simultáneamente signos lingüísticos, paralingüísticos y quinésicos, podemos suplementar las líneas, poniendo hasta tres: en la primera, el enunciado verbal, los signos paralingüísticos que no sean cualidades y modificadores fónicos, y los quinésicos que aparezcan de manera independiente; en la segunda -por encima-, se colocan los signos paralingüísticos que inciden en la producción de otros signos (cualidades del sonido, tipos de voz); y, en la tercera, los signos quinésicos no segmentables en el acto de comunicación y, si es necesario, la información proxémica.

3) Análisis del material

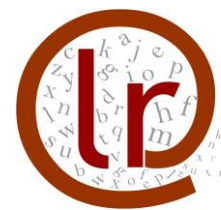
En el tipo de investigación que ahora tratamos, como decíamos al comienzo del apartado, es necesaria la realización de análisis cualitativos y cuantitativos de los datos.

El examen cualitativo detallado y profundo nos permitirá identificar los signos no verbales que se emplean, describir su forma de realización y explicar su uso y función en el acto comunicativo concreto -partiendo de si se trata de signos segmentables o no segmentables y, a su vez, semánticos o asemánticos¹⁷-. Además, nos llevará a la primera clasificación general de los signos, y a la constatación de variables y variantes, que nos permitirá codificar los materiales para efectuar análisis cuantitativos.

¹⁵ Véasen, a modo de ejemplo, los trabajos recogidos en Atkinson y Heritage (1984).

¹⁶ Sobre anotaciones de signos proxémicos, véase Hall (1963).

¹⁷ Sobre los conceptos de signos no verbales semánticos y asemánticos, véase Forgas y Herrera (2000).



Por su parte, el análisis cuantitativo nos proporcionará frecuencias de aparición que nos permitirán generalizar y establecer patrones y estrategias, así como llevar a cabo comparaciones interculturales y sociales. Además, nos facilitará la realización de tipologías y clasificaciones y nos ayudará a comprobar la combinación de signos e indicadores de distinto tipo (por ejemplo, cómo se combinan indicadores lingüísticos y paralingüísticos, o lingüísticos y gestuales, y como se combinan y coestructuran signos lingüísticos, paralingüísticos y gestuales para convertirse en estrategias efectivas), mediante el uso de tablas de contingencia o la aplicación de análisis factoriales o de regresión múltiple.

Los dos tipos de análisis serán complementarios para que podamos conocer la incidencia, fundamental o secundaria, y la coestructuración de los signos verbales y no verbales en los actos de comunicación humana o en fenómenos pragmático-discursivos.

4) Presentación de los resultados

Los resultados de los estudios sobre el uso de los signos no verbales en los actos comunicativos deben ofrecer, de forma ordenada, el listado de signos que presentan una incidencia determinante y su funcionamiento, si es posible, en forma de indicadores o de estrategias no verbales. No se debe olvidar que el fin último es descubrir y describir los mecanismos de producción y de interpretación, y esa debe ser la propuesta final, trabajando con todos los signos que intervienen en el acto comunicativo a la vez: lingüísticos y no verbales.

Con esta metodología de base, hemos realizado ya diversas investigaciones, que nos han permitido ir delineando las fases metodológicas y desarrollando un modelo de análisis válido. En Cestero (2006 y 2009), ofrecemos los resultados de los estudios llevados a cabo para identificar y caracterizar los marcadores no verbales de la ironía. En Cestero (2014), presentamos los resultados de varios trabajos que muestran la incidencia que tienen los signos no verbales en la eficacia comunicativa, centrándonos en los signos paralingüísticos que se emplean como recursos de atenuación, en los signos no verbales estructuradores de la conversación y en marcadisursos que presentan una incidencia destacada en discurso protocolario persuasivo. A modo de ejemplo, presentamos, a continuación, el diseño metodológico de una investigación en marcha, que se enmarca en un proyecto general sobre la persuasión en el ámbito de la empresa y los negocios¹⁸, y tiene como fin último conocer cuáles son los signos no verbales que se emplean en discurso persuasivo -concretamente, ahora, en el ámbito de la empresa, aunque se pretende que se pueda extender al fenómeno general sociopragmático de la persuasión- y con qué función, con vistas a establecer estrategias de persuasión y llevar a cabo comparaciones interculturales e intercomunitarias.

El corpus inicial sobre el que trabajamos está compuesto por las presentaciones (discurso persuasivo) que hacen emprendedores en un programa televisivo llamado *Tu Oportunidad*, emitido en 2013 y 2014 por TVE1. Se han

¹⁸ El Proyecto se denomina *Emoción y lenguaje en acción: La función discursiva emotiva/evaluativa en distintos textos y contextos dentro del mundo del trabajo: Proyecto Persuasión* y está subvencionado por el Ministerio de Economía y Competitividad (Ref. FFI2013-47983-C3-1-P).

seleccionado, en principio, 5 hombres y 5 mujeres, y se analiza su discurso monologal inicial (breve exposición, de 3 minutos como máximo, en la que el emprendedor explica cuál es su idea o producto, cuánto dinero necesita y qué ofrece a cambio, empleando las estrategias que considere oportunas con objeto de persuadir al interlocutor -empresarios- para que inviertan; es el género que se conoce como *elevator pitch*).

Tras la recogida del corpus, se procedió a la transcripción. En nuestro caso, anotamos sobre el propio texto los signos paralingüísticos y quinésicos segmentables y marcamos con colores los lugares en los que se producían signos no verbales no segmentables para su posterior identificación y análisis¹⁹.

Procedimos, después, al análisis detallado de los fragmentos discursivos: identificación, descripción y caracterización formal y funcional de los signos no verbales de los diversos sistemas. El análisis cualitativo nos permitió, así mismo, establecer tipologías formales y funcionales de signos e ir determinando la manera de nombrarlos. Además, permitió que pudiéramos establecer variables y variantes (de tipos de signos, formales y funcionales) con vistas a la codificación para la realización de análisis cuantitativos.

La nómina de signos no verbales que presentan una incidencia fundamental en el tipo de acto comunicativo persuasivo que nos ocupa es ya muy amplia y se va perfilando conforme avanzamos en los análisis; las funciones con las que se emplean -solas o en combinación, pues, en muchos casos, los signos cumplen varias a la vez- son, de manera general, captar la atención del interlocutor (resaltando y enfatizando información relevante), regular el discurso, facilitar el entendimiento (con aporte de contenido) y mostrar emociones y actitudes (hacia la situación comunicativa y la información que se ofrece, de manera que algunas de ellas predisponen, directamente, a la persuasión). Los resultados obtenidos hasta ahora nos llevan a destacar los siguientes signos no verbales de incidencia determinante en la persuasión:

¹⁹ No utilizamos la transcripción en tres líneas, en esta ocasión, porque, como hemos mencionado, hemos ido desarrollando el modelo de análisis progresivamente, de manera que no teníamos desde el comienzo la nomenclatura para la transcripción de signos quinésicos, que ha ido surgiendo de los diversos análisis.

1.

Paralenguaje

1.1 Cualidades y modificadores fónicos

- ✓ Tono-Volumen
 - Subida (captar atención -resalte-)
- ✓ Velocidad de emisión
 - Disminución (captar atención -resalte-)
 - Aumento (regulador / captar atención -quitar importancia-)
- ✓ Alargamiento de sonidos
 - Alargamiento (mostrar emociones -vacilación- / captar atención -resalte- / regulador)

1.2 Reacciones sonoras fisiológicas o emocionales

- ✓ Risa (mostrar emociones sumisión-aceptación / captar la atención -resalte-)

1.3 Elementos cuasi-léxicos

- ✓ (a:) (regulador / mostrar emociones -nerviosismo e inseguridad-)
- ✓ (e:) (regulador / mostrar emociones -nerviosismo e inseguridad- / captar la atención -resalte-)
- ✓ (m:) (captar la atención -resalte-)
- ✓ (hh) (regulador / captar la atención -resalte-)

1.4 Pausas y silencios

- ✓ Separadores (reguladores-organizadores discursivos)
- ✓ Finales - interiores y entre pausas (captar la atención -resaltar-)

Tabla 3. Signos paralingüísticos en persuasión

2.

Quinésica

2.1 Expresión facial

- ✓ Sonrisa: marcadiscursiva y no marcadiscursiva
 - No tensa (mostrar actitud y predisponer persuasión)
 - Leve (mostrar actitud -condescendiente y deseo de empatía- y predisponer persuasión / captar atención -resalte-)
 - Amplia (captar atención -resalte- / muestra actitud -acercamiento y seguridad- y predispone persuasión)
- ✓ Mirada:
 - Directa y distribuida (muestra de actitud -seguridad y empatía- y predispone persuasión)
 - Desviación hacia objeto (captar atención -ilustrador y resaltador-)
 - Desviación con redirección (regular / captar atención -resaltar-)
 - Bajada no rápida (captar atención -resaltar- / mostrar actitud -seguridad-)
 - Subida (mostrar actitud -inseguridad-)
 - Reojo (mostrar actitud -sumisión, dominio- / captar atención -enfaticar-)
- ✓ Marcadores e indicadores faciales:
 - Asemánticos: captar atención -resaltar-
 - Elevación de cejas
 - Parpadeo
 - Elevación de comisuras de boca
 - Semánticos: captar atención -resaltar- y facilitar entendimiento (aporte de contenido diverso)
 - Parpadeo (negatividad - insoportabilidad)
 - Arrugamiento de nariz (negatividad - desagrado)
- ✓ Gestos faciales independientes (no marcadiscursivos)
 - Parpadeo (regular / mostrar actitud -satisfacción, autocomplacencia y búsqueda empatía)
 - Estiramiento horizontal de comisuras de boca (regular / captar atención -resaltar- / mostrar actitud -seguridad, sumisión, complacencia-)

Tabla 4. Signos quinésicos en persuasión: expresión facial

2. Quinésica

2.2 Expresión corporal

★ Gestos con la cabeza

- ✓ Marcadores asemánticos: captar atención -resalte- / mostrar emociones y actitudes -incomodidad, nerviosismo, seguridad...-

Rotación de cabeza/cuello

Cabezadas (verticales, horizontales, laterales)

Estiramientos

- ✓ Indicadores semánticos: captar atención -resalte- / facilitar entendimiento (aporte de contenido -negación, ausencia, rechazo, ubicación, visualización de equidistancia)

Cabezadas (horizontales)

Estiramientos

★ Gestos manuales

- ✓ Marcadores asemánticos: captar atención -resalte- / regular

Manotada (con una o con las dos manos, vertical -manos cerradas, semicerradas, abiertas...-, o de cerramiento)

Giro (con una o con las dos manos, semicircular o circular, hacia adelante o hacia atrás, con manos abiertas, cerradas...)

Frotamiento

Balanceo

- ✓ Indicadores semánticos: captar atención -resalte- / facilitar entendimiento (aporte de contenido -ubicación, conclusión, amplitud, cantidad, intensidad, posterioridad, ilustración de forma, negación, rechazo, contrariedad, imposibilidad, combinación, globalización, extensión temporal, diversidad, equidistancia, evolución, densidad, inmovilización)

Manotada (con una o con las dos manos, vertical, horizontal, lateral -manos cerradas, semicerradas, abiertas...-, de separamiento, de desplazamiento o de estiramiento)

Giro (con una o con las dos manos, semicircular o circular, hacia adelante o hacia atrás, con manos abiertas, cerradas...)

Levantamiento

Enlazamiento

- ✓ Gestos manuales independientes (no marcadiscursivos): captar atención -resalte- / regular

Manotada (con dos manos en vertical)

Frotamiento

Tabla 5. Signos quinésicos en persuasión: expresión corporal

2. Quinésica

★ Otros gestos corporales

✓ Indicadores semánticos: captar atención -resalte- / facilitar entendimiento (encontronazo)

Balaneo de tronco

✓ Contacto físico con otros o con objetos: captar la atención -resaltar e ilustrar-

2.3 Maneras

Andar erguido con talonación e inclinación: mostrar actitud -seguridad, decisión, timidez-.

Andar erguido con talonación: mostrar actitud-seguridad, decisión.

2.4 Posturas

✓ Posición general

Piernas algo abiertas: mostrar actitud -seguridad, dominio-.

Adelantamiento de pie: mostrar actitud -seguridad- y carácter -emprendedor-.

✓ Posiciones de brazos y manos destacables

Enlazadas delante del cuerpo: autorregulador / mostrar actitud y carácter -protección, timidez-.

Enlazadas detrás del cuerpo: mostrar actitud -dominio, seguridad-.

Tabla 6. Signos quinésicos en persuasión: otras expresiones corporales, maneras y posturas

3. Proxémica

➤ Ubicación espacial

Tras atril o expositor: mostrar emociones y actitud -protección, timidez-.

Con atril o expositor a la derecha: mostrar actitud -seguridad-.

➤ Comportamiento proxémico relevante

Reorganización continua: mostrar emociones y actitud -autorregulación-.

Reorganización ocasional: captar atención -resalte-.

Reorganización hacia atrás: mostrar actitud -sumisión y sinceridad-.

Inclinación hacia adelante: mostrar actitud -acuerdo y respeto-.

Tabla 7. Proxémica en persuasión

4. Cronémica

➤ Uso adecuado del tiempo en:

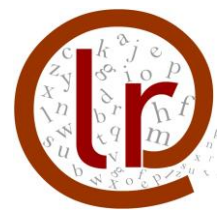
Entrada

Presentación

Núcleo

Cierre

Tabla 8. Cronémica en persuasión



Puede verse, para comprobar fácilmente el uso abundante de los signos no verbales y su incidencia en la comunicación humana y, en concreto, en el fenómeno pragmático que tratamos, la exposición persuasiva inicial de programa correspondiente a *ByHours.com* (<http://www.rtve.es/alacarta/videos/tu-oportunidad/tu-oportunidad-presenta-byhourscom/2112310/>), en la que se emplea gran parte de los signos inventariados aquí, en coestructuración con el discurso verbal, de manera estratégica, para predisponer a la persuasión, haciendo uso de la posibilidad polifuncional característica de los signos no verbales y de la acumulación de signos de manera relevante. En la siguiente instantánea del programa, se puede apreciar el uso simultáneo de signos quinésicos multifuncionales:



// Es decir que hemos cambiado un poco la metodología de las reservas hoteleras: /

(01 - ByHours.com_H)

A modo de ejemplo, se puede mencionar cómo, durante la emisión del enunciado indicado en la emisión transcrita, a la que pertenece la imagen reproducida, se producen los siguientes signos no verbales que presentan carácter estratégico:

- 1) Paralenguaje: elevación de volumen, alargamiento de sonidos y pausas que captan la atención y resaltan información relevante; además regulan.
- 2) Quinésica
 - Expresión facial: desviación de mirada, leve sonrisa final y ligera elevación de ceja, que captan la atención y resaltan información relevante, a la vez que expresan actitud y estado (seguridad).

- Expresión corporal:
 - o Gestos con cabeza: cabezadas laterales que captan la atención, resaltando información relevante, y regulan.
 - o Gesto manual: marcadiscurso semántico. Giro circular hacia adelante con las dos manos en alternancia, semiabiertas y no tensas, palmas hacia hablante, que capta la atención y resalta información relevante, a la vez que aporta contenido: indicación de cambio y avance.
- Postura: piernas semiabiertas con adelantamiento de pie derecho. Captan atención y resaltan, a la vez que muestra condiciones de carácter y actitud (emprendedor, seguridad).

3) Proxémica: reorganización de autorregulación, regulación de acto comunicativo y llamada de atención.

Como hemos apuntado con anterioridad, tras los análisis cualitativos es necesario proceder a una cuantificación de variables y variantes que permita generalizar y establecer patrones de comportamiento y estrategias, así como llevar a cabo comparaciones interculturales y sociales. En la investigación con la que aquí ejemplificamos, tras el análisis cualitativo y cuantitativo de 4 programas, dos en los que el proponente es un hombre y dos en los que el proponente es una mujer, hemos obtenido ya resultados significativos. Así, nos ha sido posible comprobar que, de manera general, el uso de signos no verbales es muy productivo en las presentaciones cara a cara persuasivas (hemos documentado 403 realizaciones no verbales en aproximadamente 5 minutos de emisión) y que la estrategia básica consiste en emplear signos no verbales para regular la interacción y, especialmente, para captar la atención y, con ello, resaltar información relevante, a la vez que es frecuente mostrar actitudes y aptitudes para predisponer a la persuasión (sinceridad, seguridad, dominio, búsqueda de concordia, inclusión, etc.). Podemos avanzar los siguientes resultados generales:

- Los signos no verbales que muestran un mayor rendimiento funcional son, sin duda, los quinésicos. De ellos, los más frecuentes son los signos quinésicos faciales, seguidos de los signos quinésicos manuales y, finalmente, de los signos quinésicos realizados con la cabeza.
- Los signos paralingüísticos son también de uso bastante frecuente; de ellos, es especialmente relevante el uso de pausas y silencios, que son los signos más utilizados del sistema.
- No es representativo, en español, el empleo de signos que impliquen contacto, pero sí las posturas o posiciones cercanas a objetos de muestra, aspectos relacionados con la proxémica.
- Los hombres han empleado, en general, menos signos no verbales que las mujeres, lo que resulta ya significativo, pues muestra una estrategia comunicativa diferente, condicionada por el sexo: las mujeres parecen apostar por el empleo de más signos no verbales, combinados con los verbales, en sus actos comunicativos, lo que implica la atención activa a los diversos canales a la vez continuamente.

- Las diferencias más relevantes aparecen en el empleo de signos quinésicos con la cabeza, mucho más utilizados por las mujeres que por los hombres. Las mujeres, además, usan más signos quinésicos faciales que los hombres. Con respecto a los signos quinésicos manuales, de nuevo tenemos datos interesantes: las mujeres emplean más signos manuales que los hombres; sin embargo, proporcionalmente, los hombres hacen más uso de este tipo de signos que las mujeres.
- Es significativo, por último, el hecho de que los hombres, en proporción, hacen mayor uso de los signos paralingüísticos que las mujeres.

Conclusiones finales

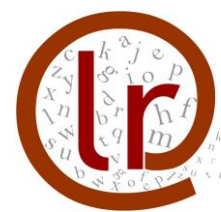
En las páginas precedentes hemos presentado, de forma resumida, la comunicación no verbal, los signos y sistemas que la integran, y su caracterización, como base teórica a dos propuestas metodológicas para su investigación: una encaminada a la elaboración de inventarios y otra que pretende el estudio integral de signos verbales y no verbales en la comunicación humana. Con este breve repaso no hemos pretendido otra cosa que llamar la atención sobre la importancia de la comunicación no verbal en el proceso de construcción e interpretación de actos comunicativos y ofrecer unas líneas metodológicas claras que sirvan de ayuda para su investigación. Nos sentiremos totalmente satisfechas si conseguimos despertar el interés por estudiar los signos no verbales de algunas personas, de manera que, poco a poco, pero con seguridad y firmeza, avancemos en el conocimiento de su funcionamiento en la comunicación humana.

Ana M.^a Cestero Mancera

Profesora Titular de Lingüística general

Universidad de Alcalá

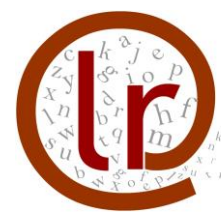
anam.cestero@uah.es



Referencias bibliográficas

- Aguado, A. M. y Nevares, L. (1996): *La comunicación no verbal*, Valladolid: Universidad de Valladolid. [Disponible en: http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2244137&orden=0]
- Ascaso, S. (2014): *Inventario de signos no verbales básicos españoles y alemanes: estudio contrastivo*, Trabajo Fin de Máster inédito, Madrid: Universidad Nebrija. [Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/redele/Biblioteca-Virtual/2015/memorias-master/Samanta-Ascaso.html>]
- Atkinson, J. M. y Heritage, J. (eds.) (1984): *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Bäumli, B. J. y Bäumli, F. H. (1997 2ª ed.): *Dictionary of worldwide gestures*, Lanham: Sacrecrow Press.
- Bautista, I. (2014): *Signos no verbales españoles y marroquíes: estudio contrastivo*, Trabajo Fin de Máster inédito, Madrid: Universidad Nebrija.
- Bazán, A. D. (2014): *Análisis del uso de gestos en España, Perú y Alemania: ¿cómo se comunican los españoles, peruanos y alemanes en situaciones de la vida diaria?* Trabajo final de curso inédito -manuscrito-, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Beattie, G. (1978a): "Floor apportionment and gaze in conversational dyads", *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 17, pp. 7-16.
- Beattie, G. (1978b): "Sequential temporal patterns of speech and gaze in dialogue", *Semiotica*, 23.2, pp. 29-52.
- Birdwhistell, R. L. (1952): *Introduction to Kinesics: An Annotated System for Analysis of Body Motion and Gesture*, Washington, D.C.: Dept. of State, Foreign Service Institute.
- Birdwhistell, R. L. (1970): *Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication*, Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Bruneau, T. J. (1980): "Cronemics and the verbal-nonverbal interface", M. Key (ed.), *The Relationship of Verbal and Nonverbal Communication*, The Hague: Mouton.
- Calbris, G. (1990): *The semiotics of French gestures*, Bloomington: Indiana University Press.
- Calbris, G. y Montredon, J. (1986): *Des gestes et des mots pour le dire*, Paris: Clé International.
- Canale, M. y Swain, M. (1980): "Theoretical basis of communicative approaches to second language teaching", *Applied Linguistics*, 1.1, pp. 1-47.
- Canfield, D. L. (1968): *Spanish with a Flourish!* AATSP Cultural Unit 1.
- Cestero, A. M. (1996): "Funciones de la risa en la conversación en lengua española", *Lingüística Española Actual*, XVIII.2, pp. 279-289.
- Cestero, A. M. (coord.) (1998): *Estudios de comunicación no verbal*, Madrid: Edinumen.
- Cestero, A. M. (1999a): *Comunicación no verbal y enseñanza de lenguas extranjeras*, Madrid: Arco/Libros.
- Cestero, A. M. (1999b): *Repertorio básico de signos no verbales del español*, Madrid: Arco/Libros.
- Cestero, A. M. (2000a): *El intercambio de turnos de habla en la conversación*, Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Cestero, A. M. (2000b): "Comunicación no verbal y desarrollo de la expresión oral en la enseñanza y el aprendizaje de lenguas extranjeras", *Carabela*, 47, pp. 69-86.

- Cestero, A. M. (2004): "La comunicación no verbal y el aprendizaje de lenguas extranjeras", J. Sánchez Lobato e I. Santos Gargallo (dirs.), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua/lengua extranjera*, Madrid: SGEL, pp. 593-616.
- Cestero, A. M. (2005): *Conversación y enseñanza de lenguas extranjeras*, Madrid: Arco/Libros.
- Cestero, A. M. (2006): "La comunicación no verbal y el estudio de su incidencia en fenómenos discursivos como la ironía", *ELUA*, 20, págs. 57-77.
- Cestero, A. M. (2009): "Marcas paralingüísticas y quinésicas de la ironía", L. Ruiz Gurillo y X. A. Padilla García (eds.), *Dime cómo ironizas y te diré quién eres. Una aproximación pragmática a la ironía*, Frankfurt am Main: Peter Lang, pp. 167-190.
- Cestero, A. M. (2014): "Comunicación no verbal y comunicación eficaz", *ELUA*, 28, pp. 125-150.
- Cestero, A. M. (en prensa): "La comunicación no verbal", A. M. Cestero Mancera e I. Penadés Martínez (eds.), *Manual del profesor de E/LE*, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Coll, J., Gelabert, M. J. y Martinell, E. (1990): *Diccionario de gestos con sus giros más usuales*, Madrid: Edelsa.
- De la Peña, A. y M. Estévez (1999): "Hablar son palabras: La comunicación no verbal en la clase de ELE", *Actas del X Congreso de ASELE*. [Disponible en:
http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/10/10_0517.pdf]
- Diadori, P. (2003, 4.^a ed.): *Senza Parole*, Roma: Bonacci editore.
- Díaz García, A. B. (2012): *Signos no verbales españoles y tunecinos: estudio contrastivo*, Memoria Fin de Máster inédita, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Eibl-Eibesfeldt, I. (1993): *Biología del comportamiento humano: manual de etología humana*, Madrid: Alianza.
- Forgas, E. y Herrera, M. (2000): "Los componentes no verbales del discurso académico", G. Vázquez (ed.), *El discurso académico oral*, Madrid: Edinumen, pp. 271-299.
- Goodwin, C. (1979): "The Interactive Construction of a Sentence in Natural Conversation", G. Psathas (ed.), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*, New York: Irvington, pp. 97-121.
- Goodwin, C. (1981): *Conversational Organization. Interaction between Speakers and Hearers*, New York: Academic Press.
- Goodwin, C. (1987): "Unilateral departure", G. Button y J. Lee (eds.), *Talk and Social Organization*, Clevedon: Multilingual Matters, pp. 206-218.
- Green, J. R. (1968): *A gesture inventory for the teaching of Spanish*, Philadelphia: Chilton Books Educational Division.
- Guerrero, E. (2014): *Signos no verbales españoles y bahreiníes: estudio contrastivo*, Memoria Fin de Máster inédita, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Gumiel, M. T. (2012): *Signos no verbales españoles y swahilis: estudio contrastivo*, Memoria Fin de Máster inédita, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Hall, E. T. (1959): *The Silent Language*, Garden City: Doubleday and Company.
- Hall, E. T. (1963): "A system for the notation of proxemic behavior", *American Anthropologist*, 65.5, pp. 1003-1026.
- Hall, E. T. (1966): *The Hidden Dimension*, Garden City: Doubleday and Company.
- Heath, C. C. (1984): "Talk and reciprocity: Sequential organization in speech and body movement", J. M. Atkinson y J. Heritage (eds.), *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*, Cambridge: Cambridge



University Press, pp. 247-265.

Heath, C. C. (1986): *Body Movement and Speech in Medical Interaction*, Cambridge: Cambridge University Press.

Johnson, H. G., Ekman, P. y Friesen, W. V. (1975): "Communicative body movements: America emblems", *Semiotica*, 15, pp. 335-353.

Kany, C. E. (1960): *American-Spanish Euphemisms*, Berkeley: University of California Press.

Kaulfers, W. V. (1931): "Curiosities of colloquial gesture", *Hispania*, 14, pp. 249-264.

Kaulfers, W. V. (1932): "A handful of Spanish", *Education*, 52, pp. 423-428.

Kendon, A. (1967): "Some functions of gaze-direction in social interaction", *Acta Psychologica*, 26, pp. 22-63.

Kendon, A. (1982): "The organization of behavior in face to face interaction. Observations on the development of a methodology", K. R. Scherer y P. Ekman (eds.), *Handbook of Methods in Non Verbal Behavior Research*, Cambridge: Cambridge University Press, pp. 441-505.

Kendon, A. (1992): "Do gestures communicate? A review", *Research on Language and Social Interaction*, 27.3, pp. 175-200.

Kendon, A. (2004): *Gesture. Visible Action as Utterance*, Cambridge: Cambridge University Press.

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

Mehrabian, Albert (1971): *Silent Messages*, Belmont, CA.: Wadsworth.

Méndez Guerrero, B. (2013): "El silencio en la conversación española. Reflexiones teórico-metodológicas", *Estudios Interlingüísticos*, 1, pp. 67-86.

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.

Meo-Zilio, G. y Mejía, S. (1980-1983): *Diccionario de gestos: España e Hispanoamérica*, Bogotá: Instituto Caro y Cuervo.

Montero, S. (2009): *Signos no verbales españoles y británicos: estudio contrastivo*, Madrid: E-excelence.

Moreno, F., A. M. Cestero, I. Molina y F. Paredes (2002): *La lengua hablada en Alcalá de Henares. Corpus PRESEEA-ALCALÁ I: Hablantes de instrucción superior*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá. Edición en CDRom.

Morris, D. (1994, 1.^a ed.): *Bodytalk. A World guide to gestures*, London: Jonathan Cape.

Munari, B. (1994): *Il dizionario dei gesti italiani*, Bergamo: Adnkronos-Libri.

Nascimento, N. (2012): *La comunicación sin palabras. Estudio comparativo de gestos usados en España y Brasil*, Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.

Payrató, Ll. (1989/1991): *Assaig de dialectologia gestural: Aproximació pragmàtica al repertori bàsic d'emblemes del català de Barcelona*, Tesis doctoral, Barcelona: Universidad de Barcelona.

Payrató, Ll. (1993): "A pragmatic view on autonomous gestures: A first repertoire of Catalan emblems", *Journal of Pragmatics*, 20, pp. 193-216.

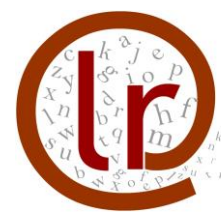
Pease, A. (2011): *El arte de negociar y persuadir*, Barcelona: Amat editorial. (Edición original de 2000)

Pérez-Cecilia, M. (2014): *Inventario contrastivo de signos no verbales básicos*, Memoria Fin de Máster inédita, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.

Poyatos, F. (1972): "The communication system of the speaker-actor and his culture: A preliminary investigation", *Linguistics*, 83, pp. 64-86.

Poyatos, F. (1975): "Cultura, comunicación e interacción: hacia el contexto total del lenguaje y el hombre

- hispanicos, III", *Yelmo*, 22, pp. 14-16.
- Poyatos, F. (1976): *Man beyond Words: Theory and Methodology of Nonverbal Communication*, New York: New York State English Council, (NYSEC Monographs, 15).
- Poyatos, F. (1983): "Language and nonverbal systems in the structure of face-to-face interaction", *Language and Communication*, 3.2, pp. 129-140.
- Poyatos, F. (1993): *Paralanguage: A Linguistic and Interdisciplinary Approach to Interactive Speech and Sounds*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Poyatos, F. (1994a): *La comunicación no verbal. Cultura, lenguaje y conversación*, Madrid: Istmo.
- Poyatos, F. (1994b): *La comunicación no verbal. Paralenguaje, kinésica e interacción*, Madrid: Istmo.
- Poyatos, F. (1996): «La comunicación no verbal en el discurso y en el texto», *Analecta Malacitana*, XIX.1, pp. 67-85.
- Poyatos, F. (1998): "Los silencios en el discurso vivo y en la literatura: para el estudio realista del lenguaje y su entorno", *Oralia*, 1, pp. 47-70.
- Poyatos, F. (2000): "New perspectives on intercultural interaction through nonverbal communication studies", *Intercultural Communication Studies*, 12, pp. 1-41.
- Poyatos, F. (2002a): *Nonverbal Communication across Disciplines, Vol. I: Culture, Sensory Interaction, Speech, Conversation*, Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.
- Poyatos, F. (2002b): *Nonverbal Communication across Disciplines, Vol. II: Paralanguage, Kinesics, Silence, Personal and Environmental Interaction*, Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.
- Poyatos, F. (2004): "Nuevas perspectivas lingüísticas en comunicación no verbal", Ll. Payrató, N. Alturo y M. Payá (eds.): *Les fronteres del llenguatge: lingüística i comunicació no verbal*, Barcelona: Universitat de Barcelona, pp. 57-91.
- Poyatos, F. (2006): "La enseñanza del español a extranjeros a través de los estudios de comunicación no verbal", A. M. Cestero (ed.), *Lingüística aplicada a la enseñanza de español como lengua extranjera: desarrollos recientes*, Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, pp. 27-46.
- Reutler, B. H. (1996): *Körpersprache: erfolgreich einsetzen*, Berlin: Ullstein.
- Rogero, A. (2015): *Introduction des gestes-emblèmes dans les programmes de français langue étrangère: Ressources didactiques et pilotage au sein des escuelas oficiales de idiomas espagnoles*, Tesis doctoral, Madrid: UNED.
- Rodríguez Sárraga, V. M. (2013): *Inventario de signos no verbales básicos chinos y españoles para su aplicación a E/LE*, Trabajo Fin de Máster inédito, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Sacristán, L. (2014): *Inventario de gestos básicos españoles y americanos: estudio contrastivo*, Memoria Fin de Máster inédita, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Saitz, R. L. (1966): "Gestures in the classroom", *English Language Teaching*, 21, pp. 33-37.
- Saitz, R. L. y Cervenka, E. J. (1962): *Colombian and North American Gestures: A Contrastive Inventory*, Bogotá: Centro Colombo-Americano.
- Saitz, R. L. y Cervenka, E. J. (1972): *Handbook of gestures: Columbia and the United States*, The Hague: Mouton.
- Saldaña, A. (2002): *Signos no verbales españoles y alemanes: estudio comparativo*, Memoria Fin de Máster, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá. [Disponible en <http://www.mecd.gob.es/dctm/redele/Material->



[RedEle/Biblioteca/2006 BV 05/2006 BV 05 10Saldana.pdf?documentId=0901e72b80e3a054](#)

Takagaki, T., Ueda, H., Martinell, E. y Gelabert, M. J. (1998): *Pequeño diccionario de gestos hispánicos*, Tokyo: Hakusuisya.

Torres, A. E. (2010): *Signos no verbales chinos y españoles: estudio contrastivo*, Memoria Fin de Máster inédita, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.

Watson, O. M. (1970): *Proxemic Behavior: A Cross Cultural Study*, The Hague: Mouton.