

Máster universitario en enseñanza de Español como Lengua Extranjera

CIESE-Comillas – Universidad de Cantabria

Año académico: 2018-2019

La comunicación no verbal en el español de los negocios: un análisis comparativo de signos no verbales entre españoles y japoneses

Trabajo realizado por: Leyre Martínez Bonjorn

Dirigido por: Sara Fernández Gómiz

RESUMEN

La comunicación no verbal, desde siempre, se ha encontrado en un segundo plano en la enseñanza del español como lengua extranjera. Sin embargo, esta comunicación se debe tratar en el proceso de enseñanza-aprendizaje de igual modo que se trata la gramática o el léxico y, por lo tanto, se debe introducir en los currículos de lenguas. Además, forma parte de los aspectos culturales de un país y permite a los estudiantes desarrollar una mejor competencia intercultural.

En los últimos años, el auge por el interés de lenguas de especialidad ha propiciado una alta demanda en el español con fines específicos, sobre todo en el campo del español de los negocios debido al alcance de la economía a nivel internacional. Así pues, de igual manera que se debe tratar la comunicación no verbal en el aula de ELE, también se debe hacer en el aula de EFE; la expresión gestual y corporal de los signos no verbales que acompaña el mensaje que se quiere transmitir, aporta información valiosa para condicionar el éxito o el fracaso de las relaciones o, por consiguiente, de una negociación, una compra o una venta.

La finalidad del presente trabajo es la elaboración de una propuesta didáctica centrada en la comunicación no verbal destinada a una clase de japoneses de fines específicos. El objetivo es trabajar algunos signos no verbales propios, o no, del español de los negocios para que puedan desarrollar competentemente su labor profesional.

Palabras clave: comunicación no verbal (CNV). Español como lengua extranjera (ELE). Español para fines específicos (EFE). Español de los negocios (ENE). Signos no verbales. Competencia intercultural. Propuesta didáctica.

ABSTRACT

Non-verbal communication has always been in the background of the field of Spanish teaching. However, this way of communication should be treated in the process of teaching and learning just in the same way that grammatical or lexical elements are treated; therefore, it must be introduced in the language study programmes. In addition, it is part of the culture of the country and it allows the students develop a better intercultural competence.

In recent years, the increase in the interest of specialty languages has led to a high demand in Spanish for Specific Purposes, especially in the field of Business Spanish, due to a significance of the economy in international levels. Thus, the same way that non-verbal communication has to be addressed in Spanish classes, it also has to be addressed in the classes for Specific Purposes; the gestural and corporal expression of the nonverbal signs that accompany the message that wants to be transmitted, provides valuable information to determine the success or the failure of relationships or, consequently, of a negotiation, a purchase or a sale.

The purpose of the present work is the elaboration of a didactic proposal centered on non-verbal communication which is assigned to a Specific Purposes Japanese class. The aim is to work with some of the nonverbal signs appropriate, or not, to the Spanish for Business in order to develop competently their professional work.

Key words: Non-verbal communication. Spanish as a Foreign Language. Spanish for Specific Purposes. Spanish for Business. Nonverbal signs. Intercultural competence. Didactic proposal.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. JUSTIFICACIÓN Y APORTACIÓN DEL TRABAJO	3
1.2. OBJETIVOS	4
1.3. ESTRUCTURA Y CONTENIDO	5
II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN EL ÁMBITO DE ELE	6
2.1.1. <i>El componente intercultural en el aula de ELE</i>	8
2.1.2 <i>La comunicación no verbal en el MCER y en el PCIC</i>	9
2.2. EL ESPAÑOL CON FINES ESPECÍFICOS (EFE)	11
2.2.1. <i>El español de los negocios y la CNV</i>	12
2.2.2. <i>Rasgos socioculturales y signos no verbales del ENE</i>	15
2.3. ANÁLISIS COMPARATIVO DE SIGNOS NO VERBALES ESPAÑA/JAPÓN	18
2.3.1. <i>La proxemia</i>	20
2.3.2. <i>La cronemia</i>	21
2.3.3. <i>El paralenguaje</i>	22
2.3.4. <i>La kinésica</i>	23
2.3.5. <i>Otros elementos protocolarios</i>	33
III. METODOLOGÍA.....	36
IV. PROPUESTA DIDÁCTICA	38
4.1. FICHA DE LA PROPUESTA DIDÁCTICA.....	38
4.1.1. <i>Nivel y destinatarios</i>	38
4.1.2. <i>Tipo de actividad</i>	38
4.1.3. <i>Objetivos</i>	39
4.1.4. <i>Destreza predominante</i>	39
4.1.5. <i>Contenidos</i>	39

4.1.6. <i>Dinámica</i>	40
4.1.7. <i>Material necesario</i>	40
4.1.8. <i>Duración</i>	40
4.1.9. <i>PCIC</i>	40
4.1.10. <i>Desarrollo</i>	40
4.2. SECUENCIA DE ACTIVIDADES	44
V. CONCLUSIONES	53
VI. BIBLIOGRAFÍA	56

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación y aportación del trabajo

Los seres humanos, a lo largo de sus vidas, están constantemente comunicándose. Este proceso puede realizarse, o bien mediante mensajes verbalizados emitidos oralmente u escritos, o bien a través signos no lingüísticos, como por ejemplo, los gestos, las miradas, los movimientos corporales y las posturas, las expresiones faciales, el tono de voz, entre muchos otros. Incluso, en numerosas ocasiones, estas formas de comunicación se utilizan de forma simultánea para transmitir un mensaje y ayudan a reforzarlo. Es evidente que el uso de estos elementos incide enormemente en las relaciones interpersonales y conviene saber desenvolverse a través de ellos en los diferentes ámbitos sociales y diferenciarlos según los contextos. No obstante, no solamente en los actos comunicativos que se llevan a cabo en una misma lengua, sino también en otras lenguas y culturas.

La historia de la comunicación no verbal¹ se considera relativamente breve, pues los primeros estudios del lenguaje no verbal no se iniciaron hasta el siglo XIX. Darwin (1972), que fue uno de los principales pioneros, dio paso a estudios más modernos. En ellos se explicaba la expresión de las emociones por parte de los hombres y de los animales. Sin embargo, fue realmente en el siglo XX donde encontramos el origen de la comunicación no verbal como disciplina.

Actualmente, es una disciplina estudiada en diferentes ámbitos comunicativos entre los que se encuentra la enseñanza y aprendizaje de segundas lenguas. Cuando se aprende un idioma, no hay que adquirir solamente los aspectos lingüísticos y gramaticales, sino que también es importante aprender la CNV, pues resulta un factor determinante para desarrollar un aprendizaje competente de la segunda lengua.

No obstante, hay una escasez de estudios sobre la importancia de la CNV en el aula de español para fines específicos (EFE), concretamente estudios destinados al

¹ En adelante, CNV.

español de los negocios (ENE). Este escaso número de trabajos sobre la CNV en ámbitos profesionales afecta, sobre todo, a aquellos individuos que se encuentran inmersos en situaciones profesionales en las que es habitual el contacto directo con personas de una cultura diferente a la propia. La necesidad de conocer los signos no verbales característicos de dicha cultura para poder desenvolverse correctamente es fundamental en esos casos, pues, por ejemplo, el éxito o fracaso de una negociación, de una venta o de una compra, se ve altamente condicionado por ellos.

En definitiva, parecen necesarios trabajos que den luz a la comparación de signos no verbales entre dos culturas totalmente opuestas dentro del español para fines específicos. Por ello, este Trabajo Fin de Máster estudia las diferencias en la CNV entre la cultura española y otra muy distinta, la japonesa: la cual dispone de un amplio abanico de signos no verbales protocolarios en el ámbito de los negocios, muy distintos a los españoles.

1.2. Objetivos

En este Trabajo Fin de Máster se plantean varios objetivos, que se tratarán desde una visión más global a una más específica:

- Realizar una aproximación al marco teórico de la comunicación no verbal en el aula de ELE, explicar la importancia del componente intercultural y el lugar que ocupa la CNV en instituciones oficiales como el *MCER* y el *PCIC*.
- Situar en el marco teórico el español con fines específicos (EFE), concretamente, el español de los negocios (ENE).
- Especificar la relevancia de los rasgos socioculturales del español de los negocios para el proceso de enseñanza/aprendizaje en el aula de EFE.
- Estudiar algunos signos no verbales del español de los negocios.
- Elaborar un análisis comparativo de algunos signos no verbales propios de los negocios entre España y Japón, clasificándolos según las cuatro disciplinas de la CNV.

- Presentar una propuesta didáctica para el aula de EFE en la que se trabajen algunos de esos signos no verbales del español de los negocios.

1.3. Estructura y contenido

El trabajo consta de dos partes claramente diferenciadas: la teórica y la práctica. La primera parte, el marco teórico, presenta una visión global de la CNV y la competencia comunicativa e intercultural. Asimismo, se realiza una aproximación a la CNV en el aula de ELE y se examinan las directrices que ofrece el *Marco común europeo de referencia* y el *Plan Curricular del Instituto Cervantes* sobre esta. En esta misma parte, se sitúa, más extensamente, la CNV dentro del aula de EFE, sobre todo, detallando los rasgos socioculturales del español de los negocios durante la adquisición del español con fines específicos. Seguidamente, se realizará una recopilación contrastiva de los signos no verbales del español de los negocios más distintivos entre españoles y japoneses, clasificándolos según las cuatro disciplinas de la CNV: la proxémica, la cronemía, el paralenguaje, y la kinésica.

La segunda parte, la propuesta didáctica, consiste en la presentación de una serie de actividades para japoneses destinadas a trabajar algunos signos no verbales del español de los negocios en una clase de EFE. Las actividades giran entorno al contraste en los signos no verbales explicados en la recopilación contrastiva entre japoneses y españoles. Asimismo, esta propuesta didáctica tiene la finalidad de que los estudiantes del español de los negocios aprendan signos no verbales para desarrollar su competencia gestual e intercultural. Para finalizar, se exponen las conclusiones, las cuales dan respuesta a los objetivos planteados en el apartado anterior y dejan abierta la puerta a trabajos futuros.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. La comunicación no verbal en el ámbito de ELE

Es de vital importancia comenzar definiendo brevemente el concepto de *comunicación*: se trata de un proceso a través del cual los seres humanos intercambiamos mensajes, siendo el lenguaje el instrumento principal de dicho proceso. Sin embargo, esta comunicación no se limita al componente verbal, sino también al no verbal. Algunos estudios manifiestan que la CNV abarca más del 90 % de la comunicación (Mehrabian, 1968; Parker y Stimpson, 1999; Olascoaga, 2012).

Concretamente, el término CNV se refiere a la acción de comunicar mensajes sin palabras, es decir, mediante gestos y signos. La teoría de la CNV clasifica la transmisión de mensajes en cuatro disciplinas: la kinésica (gestos, lenguaje corporal, postura, expresión facial, contacto visual, etc.); el paralenguaje (elementos fónicos); la proxémica (espacio personal) y la cronémica (la concepción y uso del tiempo). Las dos primeras se ponen en funcionamiento a la vez que acompañan las palabras en el acto comunicativo (Cestero, 1999:16). Mientras que las otras dos actúan “reforzando el significado de los elementos de los sistemas básicos ofreciendo información social o cultural” (Cestero, 1999: 17).

Asimismo, según Cestero (2017: 1052), la CNV comprende “todos los signos y sistemas de signos no lingüísticos que comunican o se utilizan para comunicar (...) Incluye los hábitos y las costumbres culturales y los denominados sistemas de comunicación no verbal”. Así pues, se considera que la CNV contiene tanto elementos culturales como signos no verbales.

Centrado en el ámbito de ELE, el objetivo principal de la enseñanza y aprendizaje de segundas lenguas es conseguir que los aprendientes de lenguas tengan la capacidad de comunicarse en una lengua meta. Pero el proceso de comunicación es realmente complejo, pues supone más que utilizar un sistema lingüístico y adquirir una competencia gramatical, discursiva, estratégica, sociolingüística y sociocultural. Para llegar a ser competente comunicativamente y que dicho proceso de comunicación se produzca de

forma adecuada y eficaz hay que adquirir también los elementos y signos propios de la CNV.

Como se ha comentado anteriormente, los signos no verbales al ser considerados también “elementos culturales”, forman parte del componente cultural, siendo este clave para la adquisición de una competencia comunicativa. El *Diccionario de términos clave de ELE* del Centro Virtual Cervantes (CVC), define la misma como:

la capacidad de una persona para comportarse de manera eficaz y adecuada en una determinada comunidad de habla; ello implica respetar un conjunto de reglas que incluye tanto las de gramática y los otros niveles de descripción lingüística (léxico, fonética y semántica, como las reglas de uso de la lengua, relacionadas con el contexto sociohistórico y cultural en el que tiene lugar la comunicación (Martín Peris (dir.), 2008).

Los manuales didácticos son las herramientas más comunes de adquisición y aprendizaje de una lengua, pues es el contacto más directo entre la lengua meta y los alumnos. Sin embargo, una realidad que nos afecta actualmente es la poca presencia de la CNV en los manuales de ELE. Gracias a un análisis realizado por María Giovanna Monterubbianesi se ha podido comprobar la poca visibilidad que ofrecen, en términos generales, los manuales a la CNV². A pesar de que muchos de ellos tratan brevemente y de forma directa y/o indirecta los aspectos no verbales, son pocos los que realmente le dedica una unidad entera. En consecuencia, esta carencia de la CNV en los manuales de ELE aún se ve más desfavorecida en los manuales de fines específicos.

Así pues, queda claro que resulta imprescindible valorar la CNV entre los factores más importantes de aprendizaje e incluirla en los manuales al mismo nivel que los otros elementos; es necesario combinar las competencias no verbales junto a las competencias generales de la lingüística. Monterubbianesi (2013: 8-9) nos explica algunas formas de hacerlo, como por ejemplo: presentar los gestos según la temática de la unidad (amigos, familia, escuela, etc.); introducir las variedades gestuales en jóvenes, adultos, en situaciones formales o informales, etc.; crear unidades enteras con teoría sobre la CNV

² El título del ensayo es “La comunicación no verbal en los manuales de E/LE”, se encuentra publicado en redELE y se realizó el 2013. Se escogieron los 20 manuales más usados en los países de habla hispana y no hispana publicados entre 1992 y 2011.

(por ejemplo, explicando las cuatro disciplinas y presentar los signos propios), pero adaptándolos al nivel y creando situaciones donde los alumnos los pongan en práctica posteriormente; sacar provecho de las construcciones lingüísticas (pronombres, adverbios, expresiones idiomáticas, deícticos...) para incluir los elementos no verbales. En definitiva, el objetivo principal es tratar de aumentar progresivamente la presencia de la CNV en los manuales.

2.1.1. El componente intercultural en el aula de ELE

El término de cultura ha ido adquiriendo relevancia sobre todo en las últimas décadas, pero siempre ha sido una palabra difícil de definir. Para algunos autores como Sapir (1966), cultura es “aquello que una sociedad hace y piensa”. Para otros, es un vocablo que sirve para definir a los seres humanos, como Serrano (1988), que indica que “la percepción del mundo viene programada por nuestra lengua”.

Sin embargo, ciñéndonos al ámbito de la enseñanza y aprendizaje de segundas lenguas, “aprender una lengua conlleva aprender parte de la cultura que se ha dado, se da y se dará un sinnúmero de situaciones culturales” (Sánchez Lobato, 1999). Este carácter cultural de la lengua, obliga a enmarcarla en un contexto cultural, donde los alumnos también tienen que desarrollar una competencia intercultural. Asimismo, no hay que olvidar que en un aula de ELE es común que confluyan estudiantes de distintos orígenes culturales. El *Diccionario de términos clave de ELE* del Centro Virtual Cervantes (CVC), define la competencia intercultural como “la habilidad del aprendiente de una segunda lengua o lengua extranjera para desenvolverse adecuada y satisfactoriamente en las situaciones de comunicación intercultural que se producen con frecuencia en la sociedad actual, caracterizada por la pluriculturalidad” (Martín Peris (dir.), 2008).

Actualmente, en muchos currículos y programaciones curriculares aparece el aprendizaje intercultural como uno de los objetivos. Sercu (2005) indica que incorporar contenidos interculturales en los currículos es imprescindible, pues llevar una lengua a clase significa poner en contacto al alumnado con otras culturas y, por ello, el docente tiene el papel de mediar entre el alumno y la cultura extranjera. Además, debe explotar y

promover la competencia comunicativa intercultural mediante la comparación de la cultura del estudiante con la cultura meta.

El lenguaje verbal se ha encontrado siempre por encima del no verbal. Sin embargo, ambos tienen la misma relevancia, pues hay que saber que las palabras y la conducta no verbal son complementarias durante el acto comunicativo. El lenguaje no verbal no solamente sirve para conocer cómo comportarse con el fin de evitar malentendidos, sino que también funciona como estrategia para deducir el significado inferencial de los actos verbales. De igual modo, el lenguaje no verbal no ayuda solamente a reforzar el significado de los mensajes, sino que también puede cambiar el significado e incluso contradecirlo.

En el momento en el que dos personas de culturas diferentes interactúan entre sí y ambas utilizan distintos signos no verbales, se originan estos problemas de malinterpretación, que pueden, incluso, atentar contra la propia imagen. Esta situación problemática confirma la importancia de utilizar los signos no verbales adecuados durante el acto comunicativo y, por lo tanto, reafirma la idea de que deben formar parte de los contenidos de los programas de enseñanza de español como lengua extranjera.

A continuación, se procede a determinar el lugar que la CNV ocupa en el aula de ELE, teniendo en cuenta las instituciones orientadas a la enseñanza de español como lengua extranjera.

2.1.2 La comunicación no verbal en el *MCER* y en el *PCIC*

El *Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza y evaluación*, promovido por el Consejo de Europa en el 2002, se considera un referente global para la enseñanza y aprendizaje de segundas lenguas dentro de Europa. En él se describen íntegramente los conocimientos y destrezas lingüísticas que los estudiantes deben adquirir con el fin de desarrollar eficazmente el idioma. Asimismo, este también estructura y organiza la lengua en diferentes niveles de dominio para comprobar el progreso de los alumnos en cada fase de aprendizaje.

El *Marco de referencia* decreta que el alumno no solo debe conocer los componentes de la comunicación verbal, sino también los de la CNV. Así pues, la CNV tiene una sección específica en el capítulo cuatro “El uso de la lengua y el usuario o alumno”, concretamente en el apartado 4.4.5. llamado “Actividades comunicativas de la lengua y estrategias”, el cual se divide en tres subapartados: “Gestos y acciones”, “Acciones paralingüísticas” y “Características paratextuales”.

Este sostiene que los gestos y las acciones que acompañan a las actividades de la lengua en actividades orales cara a cara implican señalizaciones y demostraciones utilizadas con deícticos. A diferencia del lenguaje corporal paralingüístico, los gestos y acciones se acompañan de enunciados que se han hecho convencionales y que pueden variar según la cultura. Dichos significados convencionales se pueden manifestar a través de gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual, contacto corporal y conductas proxémicas (Consejo de Europa, 2002: 86-87). De esta manera, el *MCER* determina que los comportamientos paralingüísticos de la lengua meta los tendrá que reconocer y comprender el alumno, cómo ejercitarán dichas destrezas y qué se les evaluará (Consejo de Europa, 2002: 87-88).

Por su parte, en el *Plan Curricular del Instituto Cervantes* tiene como objetivo convertir a los alumnos de ELE en *hablantes interculturales* desde los niveles iniciales (*PCIC*. Vol. A1-A2: 83-90). Además, en él se establecen los “usos funcionales” de la lengua: los *usos sociales* como saludar, despedirse, felicitar, disculparse, agradecer; los *usos estructuradores del discurso* como iniciar, señalar que se ha entendido, proponer el cierre, indicar silencio; y *los usos comunicativos* como dar y pedir información, identificar, describir, ubicar, expresar opiniones y deseos, entre otros.

Asimismo, estos tres “usos funcionales” se pueden aplicar a la CNV mediante la realización de signos no verbales que acompañen o sustituyan a las palabras. Por ejemplo, para saludar se mueve el antebrazo y la mano ligeramente (uso social), para proponer el cierre se mira el reloj o se recogen las cosas (uso estructurador) o para identificar se puede señalar con el dedo a uno mismo (uso comunicativo).

2.2. El español con fines específicos (EFE)

La enseñanza de EFE se originó en el siglo XX, concretamente en los años 60 en países de habla inglesa. Por ello, surgió el concepto de ESP (*English for Specific Purposes*). Según Aguirre (s.f.), los factores que contribuyeron a la especialización en el aprendizaje de idiomas fueron “la necesidad de especialización, las nuevas ideas sobre la lengua y las teorías sobre el aprendizaje”. Sin embargo, el inicio clave surgió al final de la Segunda Guerra Mundial y la expansión notable en la actividad científica, técnica y económica dando lugar a la globalización. A raíz de este fenómeno, se incrementó el interés de aprender una lengua extranjera con el fin de comunicarse y dejar de utilizar una única lengua, como lo era el inglés en ese momento por la posición económica de los Estados Unidos.

No obstante, el interés por el español como lengua de especialidad ha ido aumentando en los últimos años hasta el punto de propiciar una alta demanda en el español con fines específicos (EFE); son varios los factores que han permitido al incremento de este interés, como por ejemplo, “la movilidad de profesores y alumnos por los programas de intercambios, la inversión en empresas extranjeras, el desarrollo del comercio, la integración de mercados e incluso, la evolución de Internet” (López, 2011: 01). Así pues, el aumento de contactos internacionales con fines profesionales y académicos (Aguirre, 1998) y la necesidad de gestionar uno mismo la comunicación sin requerir de intérpretes (Cabré, 2004) ha contribuido al desarrollo de EFE.

La enseñanza y aprendizaje del español para fines específicos o de las lenguas de especialidad posee unos rasgos distintos a la enseñanza de la lengua general o lengua común. Por ello, la clase de EFE debe ser enfocada de un modo diferente. Las lenguas de especialidad parten de la lengua común; comparten aspectos de sus distintos niveles (fonología, morfología, sintaxis, semántica), pero se diferencian de ella en la temática, la terminología, los rasgos lingüísticos (sintácticos y estilísticos, pragmáticos y funcionales) y las situaciones comunicativas (Cabré, 1993).

Según la definición aportada por el *Centro Virtual Cervantes*, el español para fines específicos:

facilita el dominio de la comunicación especializada. Es la lengua que utilizan los profesionales que trabajan en un determinado contexto laboral o expertos que desarrollan su actividad en una disciplina académica concreta. Se denomina EFE al conjunto de usos del español empleado en cada uno de los ámbitos (según el campo profesional o académico): se distingue entre *Español de los negocios*, *Español del turismo*, *Español jurídico*, *Español de las relaciones internacionales* o *Español de la medicina*, entre otros.

Así pues, dentro de español con fines específicos se diferencian dos vertientes; por un lado, el *Español con fines académicos* (EFA), y por el otro, el *Español con fines profesionales* (EFP). El segundo tiene como objetivo orientar el español como instrumento de trabajo en distintos sectores de actividad profesional. Este enfoque profesional del español tiene en cuenta los componentes lingüísticos, pragmático-funcionales, procesos característicos de la comunicación verbal y la no verbal y estrategias de aprendizaje y comunicación. Sobre todo, es importante el enfoque comunicativo, pues se llevan a cabo comunicaciones en contextos internacionales con interlocutores procedentes de diferentes culturas y es imprescindible conocer las pautas de conducta social de la cultura de destino.

Como se ha comentado anteriormente, si la CNV está escasamente presente en los currículos de las clases de ELE, en las clases de EFE su presencia es aún menos evidente. Y, sin embargo, debería formar parte de los contenidos a enseñar.

2.2.1. El español de los negocios y la CNV

El español de los negocios (ENE) es una especialidad en la enseñanza- aprendizaje de español con fines específicos. Este enseña el español como lengua extranjera en un contexto profesional concreto relacionado con los negocios, la economía y la banca. En los últimos años, el ENE ha desarrollado notablemente su interés dentro del ámbito de fines específicos debido a una mayor importancia a la economía global e internacional. Según Fernández-Conde (2005: 50), en su libro *La enseñanza de la cultura en la clase*

de español de los negocios, afirma que: “el Español de los Negocios en particular y la lengua española en general, se han convertido en recursos económicos de primer orden, productos que se pueden vender y exportar.”

Algunos autores (Donna, 2000; Dudley-Evans y St John, 1998; Ellis y Johnson, 1994; Munby, 1978; Robinson, 1991) consideran que el grado de experiencia de los alumnos es fundamental para desarrollar una competencia comunicativa intercultural, ya que dicha experiencia les permite aprovecharse de un contexto que ya conocen. Así pues, la enseñanza de ENE se ve centrada en las necesidades reales de los estudiantes, y exige usar actividades que funcionen como puente entre el ámbito laboral y el aula (Aarup Jensen, 1995b). Sin embargo, en el caso de tener alumnos sin experiencia, se trata de un estudiante que ha aprendido conocimiento meramente teórico y no es consciente de sus necesidades comunicativas.

Ruitort (2010: 57) explica que el grado de experiencia del alumno conduce el ENE a dos vertientes. Por un lado, se encuentra el *español general de los negocios* (EGN) y, por el otro, el *español específico de los negocios* (EEN). Nelson (2000), también hace esta distinción, pero diferenciando, además, los grados de experiencia del alumno (*pre-experiences, low-experiences, job-experiences*). Por lo tanto, estas distinciones también se adaptan según los cursos; los cursos de EEN se ajustan a las necesidades particulares y los cursos de EGN, son parecidos a los cursos de español general, donde se tratan las cuatro destrezas, vocabulario y gramática. En definitiva, es necesario adaptar los cursos según las experiencias de los alumnos y los manuales.

En cuanto a los manuales de ENE, como se ha ido comentado a lo largo de otros apartados, es evidente la alta dificultad en encontrar manuales adaptados a las necesidades específicas (Orr, 2002), sin embargo, son muy importantes pues ayudan a desarrollar la competencia comunicativa intercultural. Bien es cierto que la mayoría de los manuales de ENE enseñan la cultura como una mera transmisión de datos económicos y de léxico especializado debido a una falta de referentes externos y de situaciones creadas artificialmente.

Hay autores que se muestran a favor del uso de manuales de ENE en el aula como Swales (1980), y otros que están en contra como Robinson (1991) y que es mejor

abstenerse de ellos. Aunque lo ideal es combinar los materiales comerciales y las creaciones propias. Sin embargo, usar las creaciones propias, a pesar de que, en general, son mucho más adaptables a las necesidades de los alumnos, al curso y a la metodología, también tienen sus aspectos negativos, como por ejemplo, que requieren de mucho tiempo de preparación, es difícil crear muestras reales de lengua y hay que estar siempre actualizado (Pilbeam, 1987).

Dentro de los negocios, se encuentra el proceso de negociación, que es una acción que ha estado presente desde siempre en los humanos y que ha surgido a raíz de la necesidad de interactuar y pactar con otros individuos. Además, sirve para tratar conflictos sociales mediante el diálogo. La expresión gestual y corporal que acompaña el mensaje oral condiciona el éxito o el fracaso de una negociación. Incluso muchas veces, la comunicación gestual expresa lo contrario de lo que se dice o se quiere decir. Para llevar a cabo una buena negociación es imprescindible crear interrelaciones adecuadas entre los negociadores y que el mensaje se transmita coherentemente a través de los diferentes canales de la CNV: “el tono, ritmo y volumen de voz, los gestos y expresiones de la cara, el contacto visual y el movimiento de las manos. Todo comunica y todo esta informando” (Palacios, 2008). Es por eso por lo que no prestar atención a la CNV en las negociaciones conlleva una pérdida considerable de información.

Igualmente, es importante tener en cuenta que un buen negociador es aquel que sabe utilizar el lenguaje gestual y corporal a su favor, además de interpretar correctamente el código no verbal de los demás y sacarle provecho pudiendo cambiar el rumbo de la negociación y adaptándolo a sus intereses y necesidades y, finalmente, garantizar el éxito. Para ello, en las clases de EFE, hay que capacitar a los estudiantes de los recursos y elementos culturales y no verbales apropiados al ámbito de los negocios para que la comunicación sea eficaz y les aporte resultados positivos para la empresa.

Por un lado, deben dominar y conocer los usos del español y los signos no verbales y, por el otro, deben reflexionar y analizar las semejanzas y diferencias entre la lengua materna y la lengua extranjera. Gracias a este proceso adquirirán una buena competencia intercultural para los negocios. De lo contrario, constantemente se podrán ocasionar interrupciones, incomprensiones y malentendidos dando lugar a un importante choque cultural por la falta de dicha competencia intercultural entre los interlocutores, lo que

puede conllevar al fracaso en la negociación sin llegar a un acuerdo y a una experiencia personal negativa.

A veces, es posible que la lengua materna (y la cultura) sean próximas a la lengua extranjera, por ejemplo, cuando se tratan de españoles e italiano hablantes. En estos casos, el choque cultural, claramente, es menor y, los problemas mencionados anteriormente, son fácilmente evitables por la cercanía entre los rasgos culturales, algunos incluso compartidos. Un saludo entre españoles y japoneses será mucho más distante que entre italianos. Con los segundos, el contacto físico sería mucho más cercano con el estrechamiento de manos; con los japoneses sería mucho más pudoroso sin apenas contacto físico. Sin embargo, a pesar de la proximidad de algunas culturas, hay que comprender que no se exime de malentendidos, pues pueden seguir produciéndose.

En el siguiente apartado, se van a explicar algunos de los principales rasgos socioculturales y signos no verbales propios del español de los negocios con el fin de comprender cómo llevar a cabo un buen aprendizaje y una correcta asimilación del español para fines específicos.

2.2.2. Rasgos socioculturales y signos no verbales del ENE

La época de la globalización en la que vivimos actualmente no ha homogeneizado las culturas como se pensaba, sino que, más bien, ha suscitado más diversidad cultural. La externalización de las empresas a nivel internacional explica la presencia de directivos extranjeros trabajando en España, así como la tan valorada capacidad de relacionarse y trabajar con personas de distintas culturas en el mercado laboral. Por ello, las empresas suelen disponer de especialistas interculturales con el fin de formar a sus empleados.

Como docentes, hay que preparar al estudiante no solo enseñándole la lengua meta, sino también los rasgos socioculturales, que son los elementos que pertenecen a los hábitos de vida, es decir, la forma de pensar y actuar de la sociedad meta. Según Fernández-Conde (2009:9), existen tres saberes imprescindibles para participar con éxito en las situaciones comunicativas profesionales. En primer lugar, el *saber ser* y las cualidades que dan seguridad a uno mismo. En segundo lugar, el *saber estar* y las normas,

actitudes y costumbre sociales que facilitan la convivencia. Y, en tercer lugar, el *saber hacer*, la capacidad de desempeñar nuestra labor profesional de manera rigurosa, eficaz y puntual.

Asimismo, es esencial enseñar rasgos concretos de cada negociador. En este caso, el perfil del negociador español. Así pues, con la finalidad de transmitir los conocimientos culturales imprescindibles para asegurar el éxito en las negociaciones con españoles, se realizó un proyecto en el 2000 llamado INES. De este surgieron los siguientes cinco rasgos del negociador español:

1. **Confianza.** Hay que crear un clima de confianza para cerrar con éxito los acuerdos.
2. **Improvisación.** El negociador sigue su propia intuición (flexibilidad, espontaneidad, creatividad, falta de preparación...).
3. **Jerarquía.** En España se requiere de aprobación de un superior para seguir adelante con el acuerdo. La cadena de mando es vertical descendente.
4. **Personalización.** No diferencian lo profesional de lo personal, con lo cual el orgullo puede intervenir, para bien o para mal, en la negociación.
5. **Factor tiempo** (impuntualidad, planificación flexible, no seguir el orden del día, etc.). Es una cultura policrónica³ moderada donde el tiempo y la puntualidad son bastante flexibles, pero no implacables. La concepción del tiempo es circular: improvisar, planificar a corto plazo, interrumpir, adaptarse a los imprevistos, tratar varios temas a la vez, etc.

Los miembros de una comunidad pueden compartir hábitos y símbolos socioculturales para establecer las formas de relacionarse entre ellos. En ese sentido, la CNV puede ocasionar malentendidos interculturales, pues cada lengua tiene su propia gestualidad. Es cierto que, por un lado, encontramos gestos universales que son comunes en muchas culturas. Pero, por el otro, también hay gestos simbólicos, diferentes de otras culturas, que se aprenden. Estos gestos propios de cada lengua repercuten en el lenguaje verbal.

³ Término creado por Hall (1966) en la obra *The hidden dimension* para determinar la concepción del tiempo que tienen las culturas. Además de policrónica, puede ser totalmente opuesta: monocrónica, la cual presenta una visión lineal y ordenada del tiempo.

En España, por ejemplo, es común usar menos fórmulas para pedir perdón, ya que generalmente los españoles son más directos. Además de la gran expresividad corporal por tratarse de una cultura expresiva.

A continuación, se exponen algunos rasgos socioculturales, asociados a ciertos signos de CNV, propios de los españoles aplicables al contexto profesional de los negocios. Algunos de ellos, además, son clasificables según la función comunicativa a la que suelen ir asociados. En todo ello se profundiza en el siguiente apartado:

- **Mirar de frente.** Es importante mirar a los ojos del receptor; la mirada no debe ser desafiante, pero tampoco tímida. Hay que ir alternándola entre ojos, entrecejo y frente, ya que mirar fijamente a los ojos durante un tiempo excesivo puede resultar intimidatorio. Resulta negativo tanto mantener la mirada todo el tiempo, como no mirar en absoluto; lo mejor es un punto intermedio. Si en la sala hay varias personas, hay que repartir la mirada y no retirarla en las preguntas importantes para no dar sensación de inseguridad o de querer ocultar algo.
- **Sonreír ampliamente.** La sonrisa es el espejo del alma y por ello, una buena sonrisa predispone al receptor a mantener la conversación. Además, plasma optimismo y da seguridad al mensaje. No ocultar la sonrisa cuando pregunten algo para no transmitir incomodidad.
- **Pisar firme.** Andar con paso firme, hombros y cabeza recta es muy significativo para transmitir seguridad. Hay que evitar encorvar los hombros y no agachar la cabeza ni mirar al suelo, pues puede significar derrota.
- **Saludar seguro.** El apretón de manos es un signo bastante universal, el cual debe ser firme, pero no apretar demasiado ni que suden las manos. En el momento de estrechar las manos, si esta se coloca arriba significa autoridad, pero cuando se trata de una relación de igual a igual se realiza verticalmente. La mano que queda libre también revela autoridad (tocar el codo o brazo del otro, dejarla sobre las manos entrelazadas...). Es importante mostrar fiabilidad y comodidad. Hay que saludar a todas las personas.

- **Escuchar de forma activa.** Acompasar la cabeza con pequeños movimientos mientras el emisor habla, le transmite empatía e interés. Además, se le hace sentir valorado, importante y escuchado.
- **Hablar con calma.** Es primordial mantener la calma, hablar con tranquilidad, no atropellado para transmitir seguridad en el discurso. Si la voz tiembla, el discurso parece menos creíble y los socios o inversores no apoyarán tanto lo dicho. No hay que alzar la voz, sino mantener un tono grave y dar énfasis a los aspectos más importantes.
- **Dominar el espacio.** El espacio indica estatus y la postura representa poder. Según la posición de los miembros se identificará al líder y por cómo se dirija a los demás. Si se habla de pie, hay que ir moviéndose, ya que nos movemos al ritmo de las palabras. Las mismas posturas de los miembros permitirá saber quién está de acuerdo y quién no.

Resulta esencial interpretar correctamente el lenguaje no verbal en los negocios, pues se convierte en información valiosa y adaptable a los intereses propios. Con el fin de evitar interferencias y mejorar la competencia gestual, es imprescindible incluir los factores socioculturales en las clases de EFE, así como también enseñarlos de manera progresiva desde el principio.

2.3. Análisis comparativo de signos no verbales España/Japón

En este apartado se presenta un análisis comparativo (en forma de tablas) de algunos signos no verbales característicos de la cultura española y de la cultura japonesa. Sin embargo, antes de presentar esas tablas, es importante realizar algunos comentarios y explicaciones relevantes sobre la metodología seguida para crearlas.

En primer lugar, cabe destacar que la finalidad de este análisis comparativo no es presentar solamente aquellos signos desiguales entre España y Japón, sino recopilar tanto los signos no verbales diferentes como los semejantes, ya sea en cuanto a significados, como en cuanto a la forma de ejecución.

En segundo lugar, y partiendo de la base de que esta comparativa tiene como objetivo aplicarse a una clase de japoneses de ENE, se ha determinado que no era necesario que quedaran las tablas perfectamente completas uno a uno; entre otras cosas, porque de la cultura japonesa se han encontrado menos signos de CNV debido a la falta de información verificada, y queda abierta, así, a una posible futura ampliación.

En tercer lugar, se ha tomado en consideración que muchos de los signos no verbales escogidos suelen ir asociados a algunas funciones comunicativas. Es por eso por lo que, con tal de facilitar posteriormente el establecimiento de los niveles en la propuesta didáctica, se han escogido las funciones comunicativas establecidas por el *Plan Curricular de Instituto Cervantes*. No obstante, no hay que olvidar que no todos los signos no verbales suelen ir ligados a una o varias funciones lingüísticas.

En cuarto lugar, cabe señalar que esas tablas nos van a permitir observar la comparación de algunos de los signos no verbales más característicos de ambas culturas, así como ciertos aspectos de protocolo en el ámbito de los negocios en Japón y en España. Ahora bien, al igual que el español para fines específicos comparte muchos rasgos de la lengua común, los signos no verbales presentados aquí no son exclusivos del ámbito de los negocios. Son signos no verbales de la comunicación general de esa cultura, pero que el alumno de una clase de ENE ha de conocer, pues se usan en situaciones concretas del ámbito de los negocios. Son, por tanto, signos de la comunicación general que tienen unos usos específicos en la comunicación del mundo de los negocios.

Finalmente, en cuanto a la clasificación de los signos no verbales, se puede observar que se han organizado en cinco tablas (Tablas 1, 2, 3, 4 y 5) de las cuales cuatro coinciden, precisamente, con las cuatro disciplinas características de la CNV, a saber: la proxémica, la cronemia, el paralenguaje, y la kinésica.

Estas cuatro disciplinas se han explicado brevemente en el apartado 2.1.; sin embargo, a continuación, se van a explicar de forma más exhaustiva centrándose en las diferencias entre la cultura española y japonesa.

2.3.1. La proxemia

La proxémica, disciplina de la CNV que estudia el espacio personal y la proximidad entre los interlocutores, fue desarrollada por Hall en la década de los 60. Se establecieron cuatro distancias proxémicas según la relación entre el emisor y el receptor (íntima, personal, social y pública) y, dentro de cada se diferencia la fase cercana y la fase lejana:

- **Distancia íntima:** es la distancia usada con los amigos cercanos y familiares. Desde 15 cm la fase más cercana y de 15 cm a 45 cm la más lejana.
- **Distancia personal:** es la distancia usada en las conversaciones informales con amigos, la cual varía de 45 cm a 76 cm en la más cercana y de 76 cm a 121 cm en la más lejana.
- **Distancia social:** utilizada en los negocios y reuniones (de 1,21 a 2,13 m y de 2,13 m hasta 3,65m).
- **Distancia pública:** es la característica de los actos públicos y conversaciones con figuras públicas importantes (en la fase cercana de 3,65 m hasta 7,62 m y en la lejana de 7,62 m en adelante).

En la cultura japonesa la distancia interpersonal es mucho más distante, lo cual implica un mayor espacio personal y un contacto físico muy limitado. Justamente lo contrario a la española, la cual se considera mucho más invasiva. Si se tienen en cuenta las cuatro distancias proxémicas, sobre todo la distancia social propia del contexto de los negocios, no resulta difícil deducir que en Japón es más probable que se lleven a cabo las distancias situadas en la fase lejana y en España las de fase cercana.

Así pues, está claro que las distancias varían dependiendo de la cultura y, a lo largo de una comunicación, es probable que el español se vaya acercando cada vez más a su interlocutor para sentirse más cómodo, y que, en cambio, el japonés, inconscientemente, se aleje, lo que puede conllevar a crear un ambiente de tensión y desconfianza cuando coinciden dos interlocutores de ambas culturas.

A continuación, se presenta una tabla que resume los rasgos más característicos de la proxemia en Japón y España.

PROXEMIA	
Japón	España
Mayor espacio personal. Distancia interpersonal distante.	Menor espacio personal. Distancia interpersonal invasiva.
El espacio indica estatus.	Se presta atención a quien se acerque más.
Contacto físico muy limitado.	Mucho contacto físico.
Evitar toques o palmear el hombro.	Dar toques o palmear el hombro.

Tabla 1. La proxemia en Japón y España

2.3.2. La cronemia

La cronemia, otra de las disciplinas de la CNV, se encarga de estudiar la concepción del tiempo durante el acto comunicativo, de su estructuración, su uso y su duración. Existen diferentes tipos de cronemia: la conceptual, que se basa en la puntualidad y la impuntualidad; la interactiva, que sería, por ejemplo, el tiempo que dura un abrazo; y la social, que es la estructuración del día y el tiempo que se emplea en cada tarea.

La forma de manejar el tiempo es un elemento cultural. Por ello, hay culturas donde es muy importante el control del tiempo, cumplir plazos y compromisos y acatar horarios, como es el caso de Japón, cuya cultura es monocrónica. En España, el tiempo y la puntualidad son bastante flexibles, pero no implacables. Otra diferencia entre Japón y la cultura policrónica de España es que las interrupciones son frecuentes y es común desarrollar diversas actividades a la vez.

A continuación, se presenta una tabla que resume los rasgos más característicos de la cronémica en Japón y en España.

CRONEMIA		
	Japón	España
TIEMPO	Monocrónicos: el tiempo y la puntualidad es indispensable, y los compromisos ineludibles. Se considera de muy mala educación las interrupciones y se desarrolla una única actividad para cada tiempo.	Policrónicos: el tiempo y la puntualidad son bastante flexibles, pero no implacables, y los compromisos se pueden cambiar. Son frecuente las interrupciones y se desarrollan diversas actividades a la vez.

Tabla 2. La cronemia en Japón y España

2.3.3. El paralenguaje

En cuanto a la paralingüística, la tercera disciplina de la CNV, trata los elementos extralingüísticos que intervienen en la comunicación: el volumen de la voz, el timbre (agudo o grave), la velocidad, las pausas y los silencios.

Una diferencia muy clara entre Japón y España tiene que ver con el silencio. En la cultura japonesa el silencio es un elemento con un significado positivo que indica respeto. De lo contrario, hablar demasiado es frívolo. Sin embargo, en la cultura española, hablar menos es algo que afecta negativamente, pues indica seguridad, timidez o torpeza. Ambas culturas comparten en el habla una velocidad tranquila y calmada y sin subir el volumen ni gritar, pero en España mantener un tono de voz grave transmite seguridad.

A continuación, se presenta una tabla que resume los rasgos más característicos de la paralingüística en Japón y en España.

PARALINGÜÍSTICA				
Elementos paralingüísticos	Japón	Significados	España	Significados
SILENCIO	- Es muy valorado y hay que respetarlo. Hablar demasiado resulta frívolo. - Se recurre a la sonrisa.	Positivo (respeto). También desacuerdo, estar pensando.	- Más extrovertidos, hablan más. Saber utilizar los silencios y las pausas: usar frases triviales para rellenar los silencios.	Negativo (inseguridad, timidez o torpeza).
HABLAR	- No levantar la voz ni gritar. Con calma.	Enojo	- Mantener tono grave. Con tranquilidad, no atropellado.	Tranquilidad y seguridad.

Tabla 3. La paralingüística en Japón y España

2.3.4. La kinésica

En último lugar, aparece la kinésica, la disciplina más extensa y compleja pues estudia el lenguaje corporal, que comprende los gestos y los movimientos y posturas.

Como se puede observar, en la tabla hay una serie de elementos kinestésicos, los cuales precisamente hacen referencia a partes del cuerpo: la mirada, la sonrisa, los labios, los ojos, las cejas, la cara, las manos, los dedos, los brazos, la espalda, la cabeza, etc.

Sin embargo, la mayoría de estos elementos no funcionan por si solos y dependen de la unión de varias partes del cuerpo. Es por eso por lo que, a la hora de realizar la tabla se

ha hecho esta distinción, pues se ha empezado colocando aquellos componentes kinestésicos que sí pueden actuar por si solos, como es el caso de la mirada, la sonrisa, los labios, los ojos, las cejas, la cara y las manos.

Cada uno de estos elementos adopta diferentes significados según la cultura correspondiente. Por ejemplo, en cuanto a la mirada, se dice que en Japón el contacto visual es muy limitado. No se mira a los ojos fijamente porque está asociado al poder y a la autoridad y hay que bajar la mirada, que es símbolo de sumisión y respeto. Todo lo contrario en España, donde el contacto visual es muy importante; para transmitir seguridad y fuerza hay que mirar fijamente a los ojos, y bajar la mirada muestra una actitud defensiva. Además de crear desconfianza si se mira por encima de las gafas o aburrimiento si se mira al suelo.

Seguidamente, aparecen aquellos elementos kinestésicos que requieren de la unión de varias partes del cuerpo. Así pues, para hacer una agrupación más sencilla y clara, esta se ha organizado en dos secciones: los movimientos y posturas, y los gestos. En los primeros se encuentran los signos no verbales que requieren de la unión de varias extremidades del cuerpo como brazos, espalda, cabeza y piernas. Como es el caso de los japoneses cuando deben saludar, que hacen una reverencia que consiste en inclinar la cabeza y la espalda o bien cuando deben entregar un objeto, que juntan las dos manos y extienden los brazos. En la cultura española, para saludar no se realiza una reverencia, pues es más común darse un apretón de manos ni tampoco es habitual entregar los objetos con ambas manos, solamente con una.

En cuanto a los gestos, son aquellos signos no verbales que se realizan mediante el movimiento gestual de las manos y los dedos. Como por ejemplo en Japón, que si se juntan el dedo pulgar y el índice formando un círculo significa dinero o pedir cambio, pero en España significa conformidad y aceptación, que todo marcha sobre ruedas. O como en el caso de señalarse uno mismo, los japoneses se tocan la nariz con el dedo índice, pero los españoles se tocan el pecho.

Asimismo, cabe destacar que muchos de estos signos no verbales presentados pueden ir acompañados de estructuras lingüísticas y, precisamente, es el caso de muchos de los signos que constan de función comunicativa, como 5.12. agradecer o 4.2. pedir un

favor; en español se acompañan de un “gracias” y un “por favor” respectivamente, mientras que en Japón, el primero se realiza inclinando la cabeza y el cuerpo y, el segundo, juntando las manos delante del rostro e inclinándose dejando las manos arriba. O como el caso de 2.9 expresar acuerdo y 2.10 desacuerdo, que se acompañan, a veces, de un “sí” o un “no”. En este caso, tanto japoneses como españoles comparten la forma de ejecución para expresar acuerdo, pero difieren cuando no lo están: los japoneses agitan la palma de la mano hacia fuera y frente al rostro, mientras que los españoles mueven la cabeza horizontalmente de un lado al otro.

A continuación, se presenta una tabla que resume los rasgos más característicos de la kinestesia en Japón y en España.

KINESTESIA						
Elemento kinestésico	Japón	Significados	España	Significados	Signo asociado a función comunicativa del PCIC	Lenguaje verbal
MIRADA	- Contacto visual es muy limitado.	Poder y autoridad. Bajar la mirada es símbolo de sumisión y respeto.	- Contacto visual muy importante.	Seguridad y fuerza. Bajar la mirada es negativo: demuestra actitud a la defensiva y de incredulidad.		NO
	- No se mira fijamente a los ojos, sino al cuello. Se baja la mirada.		- Se mira fijamente a los ojos (no todo el rato). Se alterna la mirada entre ojos, entrecejo y frente.			
	- No se mira de frente.		- Se mira de frente.			
			- Mirar por encima de las gafas al receptor.	Desconfianza	2.11. Mostrar escepticismo	
			- Mantener la mirada.	Interés		
			- Mirar al suelo.	Aburrimiento	3.15. Expresar aburrimiento	

			- Mirar dirección contraria.	Falta de interés, desprecio.		
SONRISA	- No se enseñan los dientes. Se tapan la boca.	Mala educación y signo de debilidad.	- Se enseñan los dientes. - No tapan la boca.	Buena impresión y optimismo. Ganas de mantener conversación.	3.12. Expresar alegría y satisfacción	NO
LABIOS			- Apretados	Desaprobación	2.11. Mostrar escepticismo.	NO
			- Torcidos	Incredulidad		
			- Morder el labio inferior con los dientes.	Nerviosismo	3.19. Expresar nerviosismo	
OJOS			- Abiertos	Sorpresa	3.27. Expresar sorpresa y extrañeza	NO
CEJAS			- Completamente fruncidas.	Enojo o arrogancia	3.17. Expresar enfado e indignación 2.11. Mostrar escepticismo	NO
			- Completamente levantadas.	Actitud defensiva e incredulidad		
			- Medio levantadas.	Sorpresa	3.27. Expresar sorpresa y extrañeza	

CARA			- Cara ruborizada o empaldecida.	Incomodidad e intimidación	3.18. Expresar miedo, ansiedad y preocupación	NO
MANOS Y DEDOS			- Puños cerrados.	Exasperación	3.17. Expresar enfado e indignación	NO
			- Dedos inquietos.	Impaciencia	3.19. Expresar nerviosismo	
			- Manos en los bolsillos.	Desinterés	3.16. Expresar hartazgo	
			- Manos que frotan el cuerpo.	Incomodidad		
	- Apretón de manos muy suave y corto Suele ir acompañado por una reverencia: inclinar la cabeza y espalda (“keirei”) ⁴ .	Respeto. El grado de formalidad se limita por el grado de la inclinación.	- Apretón de manos firme y prolongado, tocando antebrazo o muñeca. Sin reverencia. - Cada uno se presenta a si mismo.	Fiabilidad y comodidad / balancear el cuerpo = ansiedad o desconfianza	5.1. Saludar 5.4. Presentar a alguien	SÍ. “Hola” “Buenos días” “Encantado”

⁴ “Keirei” es el nombre que recibe la reverencia formal de 30 grados que va dirigida a jefes o personas de mayor rango.

M O V I M I E N T O S Y P O S T U R A S	- Se presenta a los demás.					
	- Juntar las manos delante del rostro e inclinarse dejando las manos arriba.		- No hay gesticulación concreta. Se dice “Por favor”.		4.2. Pedir un favor 4.4. Pedir ayuda	SÍ. “Por favor”
	- Inclinarse cabeza y cuerpo.	Mayor inclinación, mayor es el agradecimiento.	- No hay gesticulación concreta. Se dice “Gracias”.		5.12. Agradecer 5.13. Responder a un agradecimiento	SÍ “Gracias”
	- Para entregar un objeto este se apoya con las dos manos y se extienden los brazos.		- Se entrega el objeto con una sola mano y extendiendo un solo brazo.			SÍ “Tome” “Para usted”
	- Agitar palma de la mano hacia fuera y frente al rostro.	- Demasiado brusco. Formas más suaves: “tal	- Mover la cabeza horizontalmente de un lado al otro.	Desaprobación.	2.6. Posicionarse a favor o en contra.	SÍ. “No”

M O V I M I E N T O S Y P O S T U R A S	- No suelen utilizar la palabra “no”.	vez”, “es posible”, etc. - No te preocupes.			2.10. Expresar desacuerdo	
	- Mover la cabeza verticalmente de arriba abajo (“hai”) ⁵ .	De cortesía; que escucha y comprende, no que esté de acuerdo.	- Mover la cabeza verticalmente de arriba abajo. Asentir con la cabeza. - Cabeza que asiente.	Interés y entendimiento. Aprobación	2.6. Posicionarse a favor o en contra. 2.9. Expresar acuerdo	SÍ “SÍ”
	- Sentarse con la columna recta, hombros hacia afuera, no cruzar las piernas, ni colocar tobillo sobre las rodillas.		- Columna recta, hombros rectos, se pueden cruzar las piernas (especialmente las chicas). Postura erguida y natural.	Autoridad o seguridad		NO
			- Balancear pie mientras las piernas están cruzadas. - Al borde de la silla.	Aburrimiento o impaciencia Inseguridad y nerviosismo		
		- Andar con paso firme, hombros y	Seguridad y autoridad.		NO	

⁵ “Hai” es “sí” en japonés.

			cabeza recta. No encurvar hombros. - Agachar la cabeza y mirar al suelo.	Aburrimiento.		
G E S T O S	- Tocarse la sien con el índice girando hacia delante.	Pensar.	- Apoyar el pulgar o índice en la barbilla. - Acariciar el mentón y la barbilla. - Tocar la sien con el dedo índice.	Tomar decisiones o aceptación		NO
	- Juntar dedo pulgar e índice formando un círculo.	- “Dinero” o pedir cambio.	- Dedo pulgar e índice formando un círculo.	Conformidad y aceptación.	2.5. Expresar aprobación.	SÍ
	- Dedo pulgar levantado y el resto de los dedos formando un puño.	- Correcto o superioridad.	- Dedo pulgar levantado y el resto de los dedos formando un puño.	Conformidad y aceptación.		Ok”, “Todo bien” “Está bien” “Perfecto”
	- Dar golpe con la palma de la otra mano con un puño cerrado.	- Estar de acuerdo.		- Empezar una pelea		NO

G E S T O S	- Señalar la nariz con el dedo índice.	Señalar a uno mismo.	- Tocar el pecho con el dedo índice o con la palma de la mano extendida.	Señalar a uno mismo.		NO
	- Colocar la palma de la mano hacia abajo y mover los dedos como realizando un rasguño.	Señalar a otra persona	- Utilizando el dedo índice.	Es de mala educación señalar a otra persona.		NO
	- Lamer la punta del dedo corazón y pasarlo por la ceja.	Desconfianza	- Tocar la nariz mientras se habla. - Mirada evasiva.	Mentir		NO
	- Apuntar los dedos índices hacia arriba a ambos lados de la cabeza como haciendo cuernos.	Enfado	- Cruzar los brazos. - Frotarse la cabeza. - Mirada seria. - Labios apretados.	Enfado	3.17. Expresar enfado e indignación	SÍ “¡Ya me he hartado!”

Tabla 4. La kinestesia en Japón y España

2.3.5. Otros elementos protocolarios

Finalmente, fuera de las cuatro disciplinas de la CNV, se ha considerado pertinente incluir, además, una tabla extra sobre algunas de las principales diferencias protocolarias características del mundo de los negocios. Esta se ha centrado exclusivamente en cuatro componentes: la vestimenta, las tarjetas, la formalidad y los regalos.

El principal motivo de la incorporación de estos elementos es por la importancia que creemos que tiene con respecto a lo que a la CNV en el mundo de los negocios se refiere. Con la simple apariencia de cada uno y la forma de actuar en ciertos momentos, se influye, para bien o para mal, en la imagen que se emite y, por ello, es imprescindible conocer estas disimilitudes culturales. Aunque la vestimenta entre japoneses y españoles es bastante similar cuando se trata de negocios.

ELEMENTOS PROTOCOLARIOS		
	Japón	España
<u>VESTIMENTA</u>	<p>Moderno, conservador y formal: no suelen llevar colores brillantes, sino más bien trajes oscuros y corbatas de colores sutiles. Las mujeres lucen vestidos o trajes conservadores (no vestidos cortos) con zapatos de tacón alto. No utilizan muchas joyas ni mucho maquillaje. En algunas oficinas y edificios públicos se tienen que quitar los zapatos.</p>	<p>Muy parecido al estilo de los japoneses cuando se trata de una situación de negocios. Modernos, conservadores y formales. La única diferencia destacable es que no se quitan los zapatos nunca.</p>
<u>TARJETAS</u>	<p>Imprescindible presentar tarjetas de negocios. Se suelen intercambiar antes de estrechar manos o realizar la reverencia. Hay que entregar tarjeta a cada persona que se encuentre allí. Además, estas deben ser bilingües: japonés e inglés. Se entregan con ambas manos y no se escribe en la tarjeta, ni se guarda inmediatamente al momento de recibirla, pues se considera una falta de respeto.</p>	<p>También se utilizan las tarjetas de negocios, pero no tienen tanta importancia. No hay un protocolo que determine si hay que entregarlas antes del saludo o después. Ni tampoco es una falta de respeto guardar la tarjeta directamente en el bolsillo. Lo más seguro es que sean también tarjetas bilingües, pero depende de la internalización de la empresa.</p>

<p>FORMALIDAD</p>	<p>Se utilizan los apellidos para dirigirse a otra persona (apellido + sufijo “san” = señor/a/ita), pero no a uno mismo. Entre amigos cercanos se puede usar el nombre. Para las presentaciones hay que mencionar también el título profesional, el cargo que desempeña en la empresa y el nombre de esta.</p>	<p>Se utilizan los apellidos acompañados de: Señor, señora o señorita. Entre amigos se usa el nombre directamente. En las presentaciones también se menciona el título, el cargo que desempeña en la empresa y el nombre de esta.</p>
<p>REGALOS</p>	<p>Ofrecer un regalo es un gesto muy valorado que forma parte de la tradición: el gesto tiene más valor que el regalo en sí. Los regalos se entregan al final del primer encuentro y es recomendable que sean regalos individuales que grupales. Los japoneses pueden el regalo hasta dos veces antes de aceptarlo como forma de cortesía y agradecimiento.</p>	<p>Ofrecer un regalo es un gesto que se valora positivamente, pero no forma parte de la tradición española. No ofrecerlo no perjudicará la relación de negocios, así como tampoco es necesario realizar regalos individuales. Los españoles suelen aceptar el regalo la primera vez, no hay que insistir tanto.</p>

Tabla 5. Elementos protocolarios en Japón y España

III. METODOLOGÍA

En este Trabajo Fin de Máster se ha decidido adoptar una metodología de investigación-acción con la finalidad de unir la teoría y la práctica.

Así pues, este trabajo parte del estudio de un marco teórico dividido en dos vertientes: por un lado, la comunicación no verbal en el ámbito de ELE, la competencia intercultural y el papel que esta adopta en instituciones como el MCER y el PCIC y, por el otro lado, la comunicación no verbal en el ámbito de EFE, concretamente en los negocios. Esta descripción teórica de los hechos se ha realizado mediante la consulta de distintas fuentes de información.

Por consiguiente, el marco teórico, este se ha centrado exclusivamente en el estudio de algunos rasgos socioculturales de los españoles y, también, se ha elaborado una recopilación en la que se ponen en contraste algunos de los signos no verbales más distintivos del español y del japonés, además de ciertos aspectos de protocolo en el ámbito de los negocios entre ambas culturas. Cabe destacar que muchos de los signos son propios de la lengua común que pueden tener usos específicos en los negocios. Para encontrar los signos no verbales, se han utilizado fundamentalmente páginas webs, sin embargo, ha resultado más complicado encontrar datos respecto a la cultura japonesa debido a la falta de información contrastada. Es por eso por lo que queda abierta a una posible ampliación.

En este caso, se ha optado por centrar el trabajo en la cultura meta japonesa, ya que tiene un amplio abanico de signos no verbales en el ámbito de los negocios, muy distinto a los españoles. Como ya se ha indicado, tras la recogida de datos, se ha realizado un análisis comparativo entre ambas culturas, tanto de las semejanzas como de las diferencias, clasificándolas en diversas tablas con la finalidad de hacerlo más visual. Cada una de estas tablas se corresponde con las cuatro disciplinas de la CNV. Asimismo, se presenta una tabla extra sobre algunos comportamientos protocolarios en una reunión de negocios.

Finalmente, este trabajo termina con la parte práctica, que es el diseño de una propuesta didáctica para una clase de ENE de nivel B1-B2, que se puede consultar en el apartado que aparece a continuación. A la hora de diseñar la secuencia didáctica, se ha observado lo complejo que resulta crearla debido a la escasez de recursos. Ciertamente es que resulta más sencillo encontrar ejercicios sobre la CNV y sobre los negocios por separado, pero apenas se encuentran materiales que combinen ambos temas. Por lo tanto, las actividades incluidas son totalmente de creación propia y se han basado en los signos de las tablas comparativas. No obstante, cabe señalar que la propuesta didáctica no se ha puesto en práctica en un grupo real de japoneses de ENE, pero queda abierta la posibilidad de aplicarlo para comprobar si los ejercicios resultan efectivos.

Por último, se extraen de manera ordenada las conclusiones de todo el trabajo, las cuales quieren dar respuesta a los objetivos planteados en un primer momento.

IV. PROPUESTA DIDÁCTICA

4.1. Ficha de la propuesta didáctica

La siguiente propuesta didáctica se centra en trabajar la comunicación no verbal del español de los negocios con la finalidad de que los alumnos japoneses, de forma dinámica e interactiva, desarrollen la competencia gestual e intercultural necesaria para el mundo de los negocios. Para diseñar las actividades, se han escogido algunos de los signos no verbales entre españoles y japoneses recopilados en las tablas anteriores. Por signo elegido se ha creado una breve secuencia. De esta manera, los estudiantes obtienen una visión detallada de cómo hay que utilizar el signo en concreto.

4.1.1. Nivel y destinatarios

La propuesta didáctica va destinada a alumnos japoneses del español de los negocios. Abarca desde un nivel B1 a un nivel B2, pues al tratarse de una clase de EFE, se supone que los alumnos ya tienen un conocimiento base de español. Además, se trata de un grupo reducido de alumnos; no más de ocho alumnos para que puedan recibir una atención más personalizada.

4.1.2. Tipo de actividad

Las actividades planteadas engloban el aprendizaje de los signos no verbales del español mediante la comparación de estos con la cultura japonesa. Asimismo, se aprovecha para trabajar paralelamente en ellas el léxico relacionado con el mundo de los negocios, así como ciertas estructuras lingüísticas relacionadas con la realización del signo no verbal en cuestión.

4.1.3. Objetivos

Los objetivos presentes en esta propuesta didáctica son los siguientes:

- Conocer algunos signos no verbales de los españoles y saber las diferencias con los de su país
- Desarrollar destrezas orales
- Familiarizarse con el léxico del mundo de los negocios
- Aprender y poner en práctica la comunicación no verbal para desarrollar la competencia gestual
- Reflexionar acerca de las diferencias entre ambas culturas
- Aproximarse a los rasgos socioculturales del empresario español
- Saber utilizar expresiones lingüísticas para pedir un favor y para agradecer
- Diferenciar entre el registro formal de los negocios y el coloquial
- Dominar los tiempos verbales de pasado

4.1.4. Destreza predominante

La destreza predominante de esta secuencia es la oral. Sin embargo, en segundo plano, también desarrollan otras destrezas como la comprensión y la expresión escritas.

4.1.5. Contenidos

Los principales contenidos son los siguientes:

- Conocer signos no verbales de los españoles (saludar, mostrar aprobación...) y las diferencias interculturales entre japoneses y españoles.
- Saber usar expresiones lingüísticas para pedir un favor, agradecer y otras relacionadas.
- Dominar el tiempo verbal de pasado (imperfecto y/o pretérito perfecto simple)
- Familiarizarse con el léxico propio del mundo empresarial español (departamento, comprador, vendedor, informe, empresa...).

4.1.6. Dinámica

Las dinámicas propuestas son individuales, en parejas y en el grupo grande, dependiendo de la actividad en cuestión. Cabe mencionar que la dinámica de las actividades se puede adaptar a lo que crea conveniente cada profesor.

4.1.7. Material necesario

Únicamente es necesaria la secuencia didáctica de creación propia. Se imprime y se utiliza a modo de fichas.

4.1.8. Duración

La duración de la secuencia comprende de tres sesiones de hora y media. En la primera sesión se trata la introducción: “¿Qué gestos nos diferencian?”, y en la primera secuencia “Los saludos”. En la segunda sesión, se utiliza la secuencia “Pedir un favor y agradecer”. Y, finalmente, en la última sesión, “¿Qué comunicamos?” y la actividad final a modo de repaso.

4.1.9. PCIC

Las funciones escogidas del *Plan Curricular del Instituto Cervantes* son: 5.1. Saludar; 5.2. Responder a un saludo y 5.3. Dirigirse a alguien. Y 4.1. Dar una orden o instrucción; 4.2. Pedir un favor; 4.4. Pedir ayuda y 4.7. Responder a una orden, petición o ruego.

4.1.10. Desarrollo

La propuesta didáctica se compone de diversas partes. En primer lugar, encontramos una parte introductoria llamada “¿Qué gestos nos diferencian?”, la cual sirve para realizar una primera aproximación sobre el tema que se va a explicar, en este caso,

la comunicación no verbal. Este ejercicio en cuestión no contiene ninguna referencia al mundo de los negocios, pues principalmente sirve para que se familiaricen con la existencia de diferentes signos no verbales según la cultura.

Así pues, en el ejercicio 1 se les presentan algunos gestos muy comunes en España, de los cuales algunos significan algo totalmente diferente en Japón. A los alumnos japoneses, obviamente, les resultará bastante fácil deducir el significado de los signos en su propia cultura, pero el objetivo de la actividad es que, en grupo grande, traten de descubrir qué pueden significar para los españoles. El profesor debe ir apuntando en la pizarra las ideas de los alumnos para después corregirles.

La segunda parte va centrada a los saludos; desde cómo saludan los japoneses hasta cómo saludan los españoles. La secuencia va en progresión y por ello, el ejercicio 1, solo consiste en que describan individualmente cómo se saludan ellos. De esta manera, desarrollan la destreza escrita a la vez que practican la descripción. Sería adecuado que el profesor corrigiera la descripción de cada alumno. El ejercicio 2 se centra en cómo creen ellos que se saludan los españoles en una reunión de trabajo. Es una actividad de reflexión en grupo grande en el que, a partir de las imágenes y del diálogo, pueden extraer sus propias ideas.

En el ejercicio 3, los estudiantes repasan expresiones lingüísticas que se usan para saludar (tanto en contexto coloquial como en formal); aprenden de forma inductiva las diferencias del registro coloquial y el formal. Este se realiza en parejas y luego se corrige en el grupo grande. Finalmente, el ejercicio 2 es una actividad de *role-play* en el que, los estudiantes, en parejas, deben representar oralmente delante de la clase y con gestos un primer encuentro. De esta manera, ponen en práctica tanto las expresiones lingüísticas propias para saludar como los gestos.

La tercera parte se basa en cómo pedir un favor y agradecerlo y, como la parte anterior, también está secuenciada y presenta una estructura muy parecida. El ejercicio 1 va destinado a crear en grupo grande una lluvia de ideas, las cuales el profesor debe ir escribiendo en la pizarra y los alumnos también. El ejercicio 2 deben hacerlo en parejas y consiste en relacionar las expresiones según si sirven para pedir un favor o para agradecerlo. Luego se pone en común para corregirlo. En estas expresiones se encuentran

tanto aquellas que son características del registro coloquial como del formal. Por ello, la actividad 2a va destinada a trabajar el registro: deben identificar cuál de las expresiones anteriores podrían usar entre compañeros de trabajo. Para que les sea más sencillo, se les ha preparado dos diálogos breves (uno en registro coloquial y el otro en registro formal) con las expresiones lingüísticas trabajadas.

Finalmente, el último ejercicio (el 2b), es el turno de que sean ellos los que escriban el diálogo con las expresiones correspondientes de pedir un favor y agradecerlo. Para ello, lo deben preparar en parejas y una vez esté el diálogo corregido por el profesor, tienen que representarlo delante de los compañeros. Pueden elegir si realizarlo en un registro coloquial o en un registro formal.

La cuarta parte no es sobre ningún signo no verbal en concreto como en las dos otras secuencias; más bien se trata de que los estudiantes sean conscientes de lo importante que resulta usar correctamente los signos no verbales según lo que se quiera comunicar. El ejercicio 1 es puramente gramatical y deben realizarlo individualmente. Los alumnos deben conjugar correctamente en imperfecto y/o pretérito perfecto simple el verbo que se encuentra entre paréntesis. Cabe destacar que las oraciones, a pesar de estar relacionadas con los negocios, los signos no verbales (en negrita) pueden ser igualmente utilizados en la lengua común. Es por eso por lo que en la actividad 1a, a partir del contexto de las oraciones anteriores, deben intentar representarlos. De esta manera, trabajan vocabulario a la vez que los gestos.

En el ejercicio 2b, en parejas, tienen que relacionar el gesto con el significado. Se pueden ayudar del contexto de las oraciones del ejercicio 2. Y el 2c, tienen que ser ellos los que ahora escriban individualmente las oraciones con los gestos. El profesor deberá corregirles las frases. Así pues, para que los alumnos conozcan algunos signos más y sus significados, estos se han ampliado en un recuadro. Y en el ejercicio 3 deberán reflexionar en el grupo grande si estos gestos son iguales en la cultura japonesa o qué diferencias hay. Finalmente, en parejas, deben representar los signos y movimientos que ellos quieran al otro, que deberá adivinar y recordar lo que le comunica.

Por último, se ha diseñado una actividad final con el fin de asentar todo lo trabajado anteriormente. Se ha creado un diálogo entre un fabricante de muebles de madera y el dueño de una tienda de muebles. Primero se leerá el diálogo en voz alta. Tres alumnos elegidos al azar lo leerán: uno será el fabricante, otro el dueño y otro el narrador. Una vez leído, se tratan las dudas de léxico y a continuación deberán representar el diálogo solamente con gestos. Previamente a la representación, podrán preguntar cualquier duda que tengan con la representación de algunos signos, pues es probable que salgan algunos que no se hayan tratado. Además, para facilitarles la tarea, se les han subrayado algunas palabras claves para la representación.

4.2. Secuencia de actividades

¿QUÉ GESTOS NOS DIFERENCIAN?

1. Todas las culturas utilizan signos no verbales para comunicarse, pero según la cultura, estos adoptan diferentes significados. En España, estos gestos son muy comunes:



a) ¿Sabrías identificar qué significa cada gesto en España?

b) ¿En Japón significan lo mismo? ¿Qué diferencias hay?

LOS SALUDOS

1. En las reuniones de negocios, los saludos son muy importantes para causar buena impresión. A continuación, describe cómo os saludáis los japoneses:



2. ¿Cómo crees que se saludan los españoles en una reunión de trabajo? Observa las siguientes imágenes y lee el diálogo para saberlo:

A: Buenos días.

B: Buenos días.

A: Roberto Muñoz, director de marketing. Encantado.

B: Miguel Suárez, director de comunicaciones. Encantado, señor Muñoz.

A: Igualmente, señor Suárez. Tome mi tarjeta.

B: Muchas gracias. ¿Todo bien?

A: Sí, muy bien, ¿y usted?

B: También.



En España, el apretón de manos es firme y prolongado para transmitir fiabilidad y confianza. También se acompaña de algunas expresiones lingüísticas. Pueden ser formales o informales según el contexto.

3. Observa la siguiente lista de expresiones lingüísticas propias para saludar y subraya las que crees que se adaptan mejor al contexto formal de los negocios:

Hola

¿Qué tal?

¡Bienvenido!

Mucho gusto

¿Cómo va?

¿Todo bien?

Encantado

Mi nombres es_____

Buenos días/tardes

Gracias

¿Qué hay de nuevo?

De nada

4. En parejas, ahora sois empresarios españoles: uno es comprador y el otro vendedor. Tenéis que representar oralmente vuestro primer encuentro usando las expresiones lingüísticas y los gestos típicos en España.



PEDIR UN FAVOR Y AGRADECER

1. Siempre hay que mostrarse educado y agradecido durante cualquier proceso de venta, de compra o de negociación. Comenta con tus compañeros qué diferencias creéis que hay entre españoles y japoneses a la hora de pedir un favor y agradecer.



En España, pedir un favor y agradecer no tiene gesticulación en concreto. Es más común decir oralmente: “por favor” y “gracias”.

2. Relaciona las expresiones lingüísticas que aparecen a continuación según si sirven para pedir un favor o para agradecerlo:

No hay problema – ¿Te echo una mano? – ¿Necesita algo más?
¡Para nada! – Me vendría muy bien – ¿Te echo un cable?
Le importa si... – No es necesario. – Se lo agradezco mucho
¿Puedo ayudarte? – Estaría genial – Es muy amable – No hay de que

PEDIR UN FAVOR	AGRADECER

Algunas de las expresiones lingüísticas anteriores para pedir favores y agradecerlos son características del registro coloquial y se pueden usar entre los compañeros de empresa que se encuentran en el mismo nivel.

REGISTRO COLOQUIAL (entre compañeros)

—¡Uff! Tengo tanto trabajo... No sé cómo voy a terminar a tiempo para ir a buscar a mi hijo al colegio.

—No te preocupes, Raquel. ¿Quieres que te eche un cable con el informe de presupuestos?

—Estaría genial, Sonia. Me vendría muy bien tu ayuda.

—No hay de que. Ya me invitarás a un café.

REGISTRO FORMAL

—Víctor, necesito que me firme este contrato, por favor. ¿Le importaría hacerlo cuánto antes?

—No hay problema, Susana. Ahora mismo te lo firmo.

—Se lo agradezco mucho. En cuanto lo firme, le pondré el sello para mandarlo al departamento de recursos humanos.

—Perfecto. Si necesita cualquier otra cosa, estaré en mi despacho.

- A partir de los diálogos anteriores y las expresiones del ejercicio 2, identifica cuáles puedes usar con un compañero de trabajo:
- Elaborad en parejas un breve diálogo con contexto de los negocios y las expresiones anteriores. Luego, representadlo delante de vuestros compañeros



¿QUÉ COMUNICAMOS?

Los elementos kinestésicos (mirada, ojos, labios, manos, etc.) pueden adoptar varios significados según cómo se realicen. Por ello, durante el acto comunicativo es muy importante saber interpretarlos correctamente.

1. A continuación, aparecen una serie de oraciones relacionadas con el mundo de los negocios. Léelas y conjuga correctamente el verbo en pasado.

- En la reunión de ayer, todos los asistentes _____ (mirar) **al suelo**. No tuvo mucho éxito.
- Nuestro jefe _____ (tener) **los ojos abiertos** mientras leía el informe de gestión de la empresa.
- Cuando la secretaria hablaba con el director de marketing, siempre _____ (morderse) **el labio**.
- Mi compañero de oficina salió del despacho del presidente y _____ (fruncir) **las cejas**. A saber, qué le dijo.
- No se _____ (meter) **las manos en el bolsillo** mientras hablaban con un superior porque causaba muy mala impresión.

a) Fíjate en las palabras en negrita. Son signos no verbales españoles. ¿Sabrías representarlos?



b) Con ayuda de tu compañero, relaciona el significado de cada gesto del ejercicio anterior con sus significados:

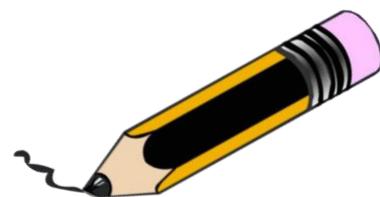
- morder el labio •
- meter las manos en el bolsillo •
- mirar al suelo •
- fruncir las cejas •
- abrir los ojos •

- sorpresa
- nerviosismo
- desinterés
- aburrimiento
- enojo



c) Escribe una frase con cada uno de los gestos relacionado con el mundo de los negocios.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.



AQUÍ TIENES UNA BREVE LISTA
CON ALGUNOS ELEMENTOS
MÁS Y SUS SIGNIFICADOS

- Mirar por encima de las gafas → desconfianza
- Cejas medio levantadas → sorpresa
- Cara ruborizada → incomodidad
- Mover los dedos → impaciencia
- Mover las piernas cuando estás sentado → nerviosismo

3. ¿Compartes el significado de estos gestos con los de tu cultura? ¿Qué diferencias hay?

4. Por parejas debéis representar algunos de estos gestos y movimientos al otro, que debe recordar lo que le comunica.

ACTIVIDAD FINAL. Leed el siguiente diálogo y a continuación intentad representarlo solamente con gestos.

Antonio García es un fabricante de muebles de madera. José Martínez, dueño de una tienda de muebles, se presenta en la fábrica del señor García a comprar algunos muebles para su tienda.

—Buenos días, Sr. Martínez —dijo Antonio con una sonrisa —¿Cómo va su día?

—Hola, buenos días. Muy bien —le respondió José—. ¿Y el suyo, Sr. García?

—Estupendamente. ¿Qué quería? —le preguntó José sin andarse con rodeos.

—Mire, he venido a recoger el pedido de muebles de madera que encargué el otro día.

—A ver, déjeme consultarlo. Un minutito... —dijo Antonio saliendo por la puerta.

—Está bien... Aquí espero. —dijo José cruzando los brazos.

Al cabo de un rato, Antonio vuelve donde se encuentra José.

—Perdone, pero no he encontrado ningún encargo a su nombre. —dijo mostrando desaprobación.

—¡No es posible! —dijo José sorprendido —Estoy seguro de que lo encargué. ¿Le importaría volver a comprobarlo, por favor?

—Claro... No hay problema —respondió algo nervioso.

Al cabo de otro rato más, Antonio aparece, pero esta vez con buenas noticias.

—Me alegra decirle que he encontrado el pedido —dijo con una sonrisa amplia—. Cuatro mesas, cuatro sillas, dos escritorios y una cómoda.

—Eso es. Aunque no sé si pedir una silla más... —comentó José tomando una decisión.

—Si le parece bien, por las molestias ocasionadas, le regalo una silla —dijo Antonio como forma de disculpa—. Y a cambio, volvemos a hacer negocios.

—De acuerdo, me parece bien. Eres muy amable.

V. CONCLUSIONES

En el presente Trabajo Fin de Máster se ha buscado dar respuesta a los objetivos propuestos inicialmente. Desde el primer momento, el objetivo principal ha sido hacer una recopilación de algunos signos no verbales entre españoles y japoneses para diseñar, posteriormente, una propuesta didáctica con el fin de trabajar la CNV en una clase de nivel B1-B2 del español de los negocios. Sin embargo, para llegar a ello, se ha tenido que establecer, en primer lugar, todo el marco teórico, desde lo general a lo específico.

La CNV es un elemento más del proceso comunicativo y este debe valorarse al mismo nivel que el lenguaje verbal, pues ambos son complementarios durante dicho acto. Por ello, los alumnos deben adquirir un verdadero conocimiento de los signos no verbales desde la fase inicial del aprendizaje de una lengua extranjera para evitar malentendidos. De hecho, tal es su importancia, que incluso instituciones orientadas a la enseñanza de ELE como el MCER incluye una sección específica para la CNV; y el PCIC tiene como objetivo convertir a los alumnos en *hablantes interculturales*. No obstante, existe una realidad que nos afecta y es la poca presencia de la CNV en los manuales de ELE.

Además, aprender una lengua, en cierta manera, conlleva aprender su cultura y su contexto. Por ello, los alumnos deben desarrollar y adquirir una competencia sociocultural e intercultural, y los docentes son los mediadores entre el alumno y dicha cultura.

Retomando la falta de CNV en los manuales de ELE, esta es aún más evidente en los manuales y libros destinados a las clases de EFE como por ejemplo en el español de los negocios. A pesar de un interés notorio por las lenguas de especialidad en los últimos años, esta carencia de recursos y materiales indispensables dificulta aún más la implementación de la CNV en el aula.

Un profesor de EFE se enfrenta a grupos de alumnos con necesidades muy concretas y, por eso, es de vital importancia preparar las clases con una metodología específica, y adaptarse según las experiencias de los alumnos. Por ello, es necesario capacitar al docente para poder diseñar currículos adecuados a las necesidades de los

discentes. Además, los estudiantes deben conocer obligatoriamente los signos no verbales característicos de los negocios con el fin de evitar interferencias debido a las barreras culturales, ya que, por ejemplo, una negociación puede verse alterada por el mal uso de los propios signos gestuales. Deben aprender a sacar provecho del código no verbal adaptándolo a los intereses propios y así garantizar el éxito.

Tras la elaboración de marco teórico, se procedió a la parte más práctica. A partir de la recopilación de algunos signos no verbales característicos de la cultura española y de la japonesa, se han podido observar de manera bastante visual, aquellas diferencias y semejanzas más significativas aplicables, o no, al mundo de los negocios. Las cinco tablas tratan aspectos de la CNV, pero se ha dado mayor importancia al lenguaje corporal o *kinésica*.

Finalmente, gracias al diseño de la propuesta didáctica, se ha manifestado de qué manera es posible trabajar la CNV en un aula de español de los negocios con alumnos japoneses. Para ello, se ha llegado a la conclusión de que, a partir de la elección de funciones comunicativas en concreto como “saludar” o “pedir un favor y agradecer”, resulta muy útil desarrollar las actividades en forma de secuencia con el fin de que los alumnos vean una progresión en el uso del signo: se inicia con una presentación, se sigue con alguna actividad gramatical en la que vean las expresiones lingüísticas asociadas al signo y se termina con algún ejercicio en el que los estudiantes puedan aplicar el signo mediante representaciones.

Cabe señalar que, obviamente, las actividades deben estar pensadas para que los alumnos reflexionen y se involucren y, la mejor forma de hacerlo es comparando los signos españoles con los de su propia cultura para desarrollar una mejor competencia intercultural. Además, al tratarse una clase de fines específicos, es imprescindible tener en cuenta que hay que utilizar constantemente alusiones al mundo de los negocios. Así pues, se deben crear textos y/o diálogos que muestren situaciones reales en los negocios con el fin de acercarles a la realidad.

Con este Trabajo Fin de Máster se ha querido otorgar a la CNV el puesto que se merece dentro de ENE, sin mantenerse en un segundo plano, como acostumbra, o incluso muchas veces tomándola por innecesaria. Se ha pretendido reivindicar la presencia y la importancia de la CNV dentro del aula de fines específicos, para que los alumnos adquirieran una buena competencia intercultural de los negocios y, así, evitar choques culturales y lograr que aprendan a *saber ser*, *saber estar* y *saber hacer* en su entorno de trabajo.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- AGUIRRE, B. (Sin fecha). “Enfoque, metodología y orientaciones didácticas de la enseñanza del español con fines específicos”. Centro Virtual Cervantes: Madrid. Recuperado de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/carabela/pdf/44/44_005.pdf
- ÁLVAREZ, A.M. (2015). “El lenguaje de los gestos en los negocios”. Liderazgo que transforma, Tecnológico Monterrey. Zona Metropolitana de la Ciudad de México. Recuperado de <https://educacionejecutivablog.wordpress.com/2015/06/19/el-lenguaje-de-los-gestos-en-los-negocios/>
- ÁLVAREZ, Q. (2012). “La comunicación no verbal en los procesos de enseñanza-aprendizaje: El papel del profesor”. *Innovación Educativa* 22, 23-37. Universidad de Santiago de Compostela: España.
- CESTERO, A. M. (2017). “La comunicación no verbal”. *Manual del profesor de ELE*, 21, 1051-1122. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, Servicio de Publicaciones. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/320547576_La_comunicacion_no_verbal
- CONSEJO DE EUROPA. (2002). “Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación”. Madrid: MEC y Anaya. Recuperado de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/cvc_mer.pdf

DE MATA, L. (2016). “La comunicación no verbal en el aula intercultural de nivel A1”. Tesis. Universidad Internacional de La Rioja: Facultad de Educación.

FERNÁNDEZ-CONDE, M. (2009). “La enseñanza de la comunicación no verbal en la clase de español de los negocios”. *Estrategias de enseñanza y aprendizaje del español en China*. 8, 1-16. Instituto Cervantes de Pekín: China. Recuperado de https://marcoele.com/descargas/china/m.fernandez_comunicacionnoverbal.pdf

GARCÍA, I. (2016). “La importancia de lenguaje corporal y verbal en los negocios”. *Emprendedores*. Hearst España. Recuperado de <https://www.emprendedores.es/gestion/a46994/lenguaje-corporal-y-verbal-en-negocios/>

GONZÁLEZ, A. (2015). “Enseñanza del español para fines específicos: español para la salud.” *Revista Electrónica de Lenguaje*, 2. Universidad de Hawaii en Mānoa. Recuperado de <https://www.revistaelectronicalenguaje.com/wp-content/uploads/2015/10/vol-02-01.pdf>

GORDILLO, F.; LÓPEZ, R.M.; MESTAS, L. y CORBI, B. (2014). “Comunicación no verbal en la negociación: La importancia de saber expresar lo que se dice”. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*. 17(2), 646-666. México.

INSTITUTO CERVANTES. (2006). *Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español*. Madrid: Instituto Cervantes- Biblioteca nueva. Recuperado de http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/plan_curricular/

LÓPEZ, M. P. (2011). “Introducción a las lenguas de especialidad”. Granada: Universidad de Granada. Recuperado de

<http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/38771/Introducci%20n%20a%20las%20lenguas%20de%20especialidad.pdf;jsessionid=1F6F60472DC0FBA3AA570F9313340AA7?sequence=1>

LÓPEZ, R. (2012). “El lenguaje no verbal en los negocios”. Club del lenguaje no verbal. Recuperado de <https://www.comportamientonoverbal.com/clublenguajenoverbal/el-lenguaje-no-verbal-en-los-negocios/>

MARTÍN, E. (dir.) (2008). *Diccionario de términos clave de ELE*, Madrid: SGEL. Recuperado de [\[https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/competenciacomunicativa.htm\]](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/competenciacomunicativa.htm) [\[https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/compintercult.htm\]](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/compintercult.htm) [\[https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/ensenanzafinesespec.htm\]](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/ensenanzafinesespec.htm)

MARTÍNEZ, C. (2014). “Cómo influye el lenguaje corporal en el proceso de venta”. Think Big/ Empresas. Recuperado de <https://empresas.blogthinkbig.com/como-influye-el-lenguaje-corporal-en-el-proceso-de-venta/>

MÉNDEZ, B. (2016). “El componente no verbal en el aula de ELE”. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada a la Enseñanza de las Lenguas*. 20. Universidad Antonio de Nebrija: Madrid. Recuperado de <https://www.nebrija.com/revista-linguistica/el-componente-no-verbal-en-el-aula-de-ele.html>

- MONDRAGÓN, V. (2018). “El protocolo de negocios en Japón”. Diario del exportador. Recuperado de <https://www.diariodelexportador.com/2018/05/el-protocolo-de-negocios-en-japon.html>
- MONTERUBBIANESI, M. G. (2013). “La comunicación no verbal en los manuales de ELE”. Revista electrónica de didáctica del español lengua extranjera: *RedELE*, 25. Recuperado de <https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:df422f1b-ed79-4ee3-8afe-3dfaf5f701cb/2013-redele-25-03monterubbianesi-pdf.pdf>
- RUITORT, A. (2010). “La competencia comunicativa intercultural en el aula de español de los negocios. Análisis de materiales para su enseñanza”. Tesis doctoral. Recuperado de http://oa.upm.es/10621/1/ANTONIO_RIUTORT_CANOVAS_1.pdf
- RUIZ, A. (2012). “Aspectos socioculturales e interculturales en el español para los negocios”. Centro Virtual Cervantes: Manchester. Recuperado de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/manchester_2012/12_ruiz.pdf
- ZAERA, E. (2018). “La comunicación no verbal en la clase de español de los negocios”. *Monográficos SinoELE*. 17, 490-502. China: Universidad de Nanjing. Recuperado de http://www.sinoele.org/images/Revista/17/monograficos/AAH_2016/AAH_2016_eva_zaera.pdf

