LA ENSEÑANZA DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA CLASE DE ESPAÑOL DE LOS NEGOCIOS

MANUEL FERNÁNDEZ-CONDE RODRÍGUEZ
INSTITUTO CERVANTES DE PEKÍN

Como docentes de Español como Lengua Extranjera (ELE) y Español de los Negocios (ENE), más de una vez nos habremos planteado cuestiones como si debemos enseñar cultura en nuestras clases, y en ese caso, qué tipo de cultura enseñar, cómo enseñarla y qué entendemos por cultura.

A lo largo de las siguientes páginas, intentaremos, en primer lugar, responder a estas interrogantes, y en segundo lugar, plantear unas pautas para la enseñanza de los factores culturales en el aula, insistiendo en la importancia que dentro de estos tiene la comunicación no verbal.

1. LA ENSEÑANZA DE LA CULTURA EN EL AULA

Comenzaremos planteándonos, en primer lugar, de que hablamos cuando nos referimos al término "cultura". A lo largo de la historia, numerosas han sido las definiciones que de este concepto se han acuñado. La Antropología, disciplina que se considera a sí misma descubridora de la cultura, la define como un "modus vivendi", algo que se aprende y se transmite socialmente y que permite diferenciar unos grupos de otros. Para la Sociología, cultura es un mapa mental de significado, una guía de comportamiento gracias a la cual el mundo se nos hace inteligible. Desde el punto de vista de la Psicología, la cultura es "la lógica que utiliza un individuo para analizar, organizar y entender el mundo" (Gonzáles, 2003). La Lingüística la define como un universo mental compartido por una comunidad que afecta a sus hablantes en sus actuaciones lingüísticas en forma

de presupuestos, creencias y opiniones. La Pragmática considera a la cultura una convención, suma de otras convenciones (lingüísticas, rituales, simbólicas y de comportamiento).

Tras analizar las diferentes definiciones que de cultura se han hecho, consideramos que la más completa es la que plantea Fernando Poyatos (1994). Cultura es para él, el conjunto de hábitos que comparte un grupo de individuos que vive en un espacio geográfico concreto. Distingue, además, entre cultura activa y pasiva: la primera se da entre un emisor y un receptor y da lugar a la interacción, y la segunda se refiere a al material cultural muerto (templos, caminos, artefactos) pero que no constituye un continuum dinámico. Según Poyatos, una cultura empieza a desarrollarse en el momento en que un emisor y un receptor interactúan. Dentro de la interacción la forma de comunicación más compleja es la interacción cara a cara, que presenta, a su vez, algunos de los contextos comunicativos más interesantes para nuestro estudio:

- Comunicación vocal – verbal (lenguaje)
- Comunicación vocal – no verbal (paralenguaje)
- Comunicación no vocal y no verbal (kinésica, proxémica cronémica y los demás sistemas corporales)

Es en la interacción entre los miembros de una cultura que se generan los sistemas sensibles e inteligibles de la misma, se mantienen activos y se transmiten en el tiempo y el espacio. Al estudiar los fenómenos comunicativos de una cultura, se revelan los hábitos que la integran. Para descubrir los patrones de conducta de los miembros de una cultura dada, Poyatos plantea el modelo de los cuturemas, un sistema interdisciplinar que le permite llevar a cabo un análisis minucioso, sistemático y progresivo, a partir del culturema o "unidad mínima de actividad o no actividad cultural percibida a través de signos sensibles e inteligibles ..." (Poyatos, 1994). Los culturemas varían en complejidad, y propone su análisis en varias fases, de lo más superficial a lo más complejo: culturemas básicos, primarios, secundarios, terciarios y derivados.

Finalmente, podemos describir una serie de rasgos comunes que definen el concepto de cultura:

- Es arbitraria
- Se trata de un sistema compartido por un grupo de personas
- Es un comportamiento adquirido
- Es una realidad viva, cambia continuamente
- Es opaca: siempre percibimos una parte de la cultura inferior a la que no se nos revela.

La opacidad de la cultura que acabamos de mencionar nos remite a la analogía el iceberg planteada por Byram y Fleming (2001), esquema que explica los factores

que concurren en el estrés producido por el ajuste intercultural. Este modelo dice que cuando un estudiante se sumerge en a una nueva cultura, solo puede acceder a un 10% de la misma, relacionado con el comportamiento, normas y patrones aprendida de modo explícito y consciente (esto equivaldría a los culturemas básicos de Poyatos). El 90% restante serían todas las creencias, valores y esquemas de pensamiento que se aprenden de forma inconsciente. Esta limitación para acceder a otra cultura provoca distintas reacciones, entre las que encontramos el shock cultural. Vemos pues, qué importante es tener acceso a la cultura de un país en el que tenemos que vivir para poder adaptarnos a esa nueva realidad. Como profesores, hemos de ser conscientes también de las dificultades de nuestros estudiantes al enfrentarse a una realidad sociocultural diferente a la suya.

A lo largo de la historia de la enseñanza de la lengua, especialmente en las últimas décadas del siglo XX, numerosos autores han insistido en la importancia de aprender la cultura al aprender una lengua. La idea fundamental es que no basta con ayudar al estudiante a adquirir la competencia lingüística de una lengua, sino que hay que guiarlo en el proceso hacia la adquisición de la competencia comunicativa, término acuñado por Canale y Swain en 1980 y que ha variado en la concepción de sus subcompetencias hasta llegar al modelo de Van Ek, el más aceptado hoy en día, con seis subcompetencias: lingüística, sociolingüística, discursiva, estratégica, sociocultural y social. La competencia comunicativa insiste en que los estudiantes sean capaces no solo de dominar el código lingüístico de la lengua meta, sino también de participar en intercambios comunicativos de manera adecuada.

Los vínculos entre lengua y cultura son variados y ocurren en diferentes niveles: no podemos concebir la una sin la otra. La cultura es el contexto donde enseñamos la lengua (texto), ayudando al estudiante a comunicarse de manera eficaz en actuaciones lingüísticas contextualizadas. En este sentido, esta conexión se pone de manifiesto en la competencia sociocultural, que hace que las contribuciones del hablante sean apropiadas al contexto. Aprender una lengua no deja de ser sumergirse en un exigente proceso de socialización en el que la dimensión sociocultural juega un papel principal. La llegada del Enfoque Comunicativo le dio una importancia desconocida hasta entonces y concebió como fin último de la enseñanza de la lengua "el desarrollo del conocimiento comunicativo del alumno en el contexto del desarrollo social y personal" (García Santa Cecilia, 1995).

A pesar de la importancia que en la actualidad se le concede a la integración de los factores socioculturales en la enseñanza de lenguas, encontramos que su integración real en el aula aún está por llegar. Llevar la cultura y los factores socioculturales al aula se hace imprescindible, dado que los alumnos se verán enfrentados durante su proceso de aprendizaje de una lengua a situaciones que no pueden analizar ni interpretar desde sus propias pautas de comportamiento.

Esto les provocará, en más de una ocasión, incómodos malentendidos, sensación de frustración y estrés, así como un rechazo afectivo con consecuencias nefastas para su aprendizaje.

Los conceptos de competencia y comunicación intercultural suponen un gran paso adelante en la integración del componente sociocultural en nuestras clases. El modelo de comunicación intercultural, planteado por Byram y Fleming (1998) aspira a crear hablantes interculturales, es decir, individuos que, conscientes de su identidad y cultura, sean capaces de establecer relaciones entre la cultura de su lengua materna (C1) y la cultura de la lengua meta (C2), haciendo de mediador entre las mismas y aceptando y valorando las diferencias entre ambas. Este modelo implica una serie de cambios de actitud tanto en profesores como en alumnos, para poder trascender el mero aprendizaje de contenidos gramaticales, funcionales y culturales y formar hablantes e intermediarios interculturales.

A modo de conclusión de este apartado, podemos enumerar una serie de epígrafes a considerar cuando enseñemos la cultura en el aula:

- Contenidos referenciales: símbolos de identidad como celebraciones, fiestas, personalidades, publicaciones de prensa, estilos de vida cotidiana…

- Normas sociocomunicativas: fórmulas de cortesía, turnos de habla y comunicación no verbal

- Implícitos, presuposiciones y connotaciones culturales: estos aspectos, especialmente relevantes en la comunicación intercultural, han de tratarse de manera contextualizada.

- Actitudes y valores: qué valores se perciben en la C2 a partir de la L2, estereotipos y representaciones de la cultura extranjera.

- Procedimientos, técnicas y estrategias que ayuden al estudiante a reparar malentendidos culturales y a buscar y seleccionar información sociocultural.

Asimismo, debemos recordar que la enseñanza de los factores socioculturales ha de prestar atención a diferentes variables:

- Hemos de incluir tanto la cultura con "C" o gran cultura (la literatura, historia, el arte), la cultura con "c" (pautas de conducta, sobrentendidos, opiniones y creencias filosófico – morales) y la cultura con "k" (manifestaciones culturales alternativas).

- La cultura de la lengua meta ha de enseñarse de manera progresiva, integrada y contextualizada desde un primer momento.

- El tratamiento de los implícitos o valores que subyacen a las normas socioculturales ha de integrarse en situaciones debidamente contextualizadas. Aquí jugarán un papel muy importante la pragmática y la comunicación verbal y no verbal.

- La enseñanza desde el modelo intercultural promoverá actitudes positivas y respetuosas entre los alumnos y favorecerá el respeto y la tolerancia hacia el otro, facilitando la erradicación del estereotipo y permitiendo una verdadera comprensión de las culturas en contacto.

2. EL ESPAÑOL CON FINES ESPECÍFICOS

En primer lugar, hemos de plantearnos qué son lenguas de especialidad o con fines específicos. Estas disciplinas nacen y evolucionan de manera paralela a las ciencias, las técnicas y las profesiones. Tienen un marcado carácter vehicular y responden al propósito de facilitar la comunicación entre los profesionales de un determinado campo de actividad humana.

El origen de la enseñanza de lenguas se remonta a los años sesenta, con el surgimiento en Inglaterra del ESP (English for Specific Purposes). El nacimiento de esta disciplina vino precedido de años de intensa actividad científica, militar y económica vividos tras la Segunda Guerra Mundial, periodo en que se necesitaba una lengua común de comunicación internacional, que fue el inglés. Posteriormente, la necesidad de especialización laboral, las demandas de determinados sectores de la sociedad de una mayor conexión entre las necesidades del mundo laboral y la formación de profesionales, por una parte, y los avances en Lingüística, Psicolingüística y Sociolingüística, por otra, sentaron las bases para los nuevos enfoques didácticos que perseguían desarrollar la capacidad de comunicación del estudiante en determinados campos o contextos de una lengua extranjera.

Lo que en principio se definió como ESP ha pasado por sucesivas fases y ha ido asimilando diferentes conceptos de la enseñanza y aprendizaje de lenguas extranjeras. Hoy en día distinguimos dos grandes grupos dentro del ESP: los fines académicos y los fines ocupacionales. El objetivo último dentro de estas dos disciplinas es ayudar al alumno a conseguir una competencia comunicativa focalizada que le capacite para desenvolverse de manera efectiva en contextos académico – profesionales. En el campo del Español de los Negocios, para conseguir este objetivo, hemos de exponer a nuestros estudiantes a los usos y costumbres vigentes en los contextos profesionales y hacerles explorar las diferencias culturales en lo que se refiere al saber ser (cualidades trabajadas que nos aportan seguridad), saber estar (actitudes, usos y normas sociales que

- Esquemas textuales de tipo problema – solución, narrativos y argumentativos.

Respecto a la didáctica de las lenguas de especialidad, ésta viene marcada por unos factores específicos que configuran la realidad docente – discente y que no permiten determinar una metodología única e infalible. Nuestro fin último a la hora de programar un curso de español con fines específicos ha de ser establecer las condiciones necesarias para que el estudiante pueda adquirir una serie de habilidades, capacidades y técnicas de comunicación que pueda aplicar en un contexto determinado. Entre estas capacidades encontramos el conocimiento de la lengua, de su contexto de uso y de las características y procesos de comunicación, así como el uso verbal y no verbal, el manejo de las tecnología de la información, aspectos de la comunicación corporativa y la cultura de la organización.

El primer paso en la programación del curso será realizar un análisis de necesidades pormenorizado, centrado en los objetivos de la institución o empresa que organiza el curso y que tenga muy en cuenta el perfil del estudiante, un análisis pormenorizado de los rasgos de la lengua de especialidad y un estudio de la situación meta. Una vez completado el análisis de necesidades, hemos de elaborar el diseño del curso y la programación de contenidos. Aquí deberemos especificar aquello que queremos que el alumno sea capaz de hacer al final del curso y qué acciones vamos a proponer para conseguir estos fines.

Otra de las particularidades de la didáctica de las lenguas de especialidad se refiere a la integración de las cuatro destrezas lingüísticas en el aula: si bien en un curso de lengua general se suele abordar el desarrollo de estas destrezas de manera integrada, en un curso de lengua de especialidad podremos centrarnos en el desarrollo de una o varias destrezas en particular, según las necesidades que hayamos determinado previamente. Nuestra prioridad en un curso de español para teleoperadoras en un *call center* (la comprensión y producción oral) no será la misma que en un curso para profesionales informáticos que trabajan en el mantenimiento de una base de datos de clientes hispanohablantes de una compañía de comercio electrónico (comprensión y producción escrita).

Llegados a este punto, deberemos elegir el enfoque metodológico. Nuestra experiencia nos aconseja adoptar una perspectiva ecléctica que integre los procedimientos más eficaces en la enseñanza de lengua en general, así como otros originados en ámbitos laborales y académicos. Es el docente y organizador del curso el que tiene que seleccionar qué forma de trabajo se adapta mejor a sus circunstancias particulares y representa una manera más coherente de conseguir los objetivos fijados. Entre los métodos más utilizados en la enseñanza de lenguas de especialidad encontramos:

- *Estudios de casos*: se basa en la experiencia de un caso concreto en el que se detalla una situación conflictiva para provocar la reacción de los estudiantes, que deberán llegar a una posible solución.

- *Simulaciones y dramatizaciones*: Mediante este método se recrean las posibles situaciones comunicativas en las que puede encontrarse el estudiante / profesional y se le expone a los problemas que puedan surgir en esos contextos específicos.

- *Proyectos*: aquí partimos del establecimiento de una tarea final amplia en la que hay una serie de actividades destinadas a preparar y desarrollar un proyecto.

- *Enfoque por tareas*: la ELMT aparece como una innovación dentro del enfoque comunicativo más que como un método propiamente dicho. Se plantea un objetivo o tarea final que funciona como motor de todo el trabajo y a partir del cual se plantean diferentes tipos de tareas que darán al alumno las herramientas necesarias para enfrentarse a la realización del producto final. Algunos de los pasos sugeridos para programar las tareas mencionadas son:

- Elección del tema

- Especificación de los objetivos comunicativos, lingüísticos y profesionales

- Planificación de la tarea/s final/es.

- Especificación de los exponentes lingüísticos necesarios para llegar a la tarea final.

La ELMT presenta ventajas sobre los otros métodos, tales como el proporcionar a los estudiantes razones para comunicarse y propiciar la resolución de problemas de diferentes formas, a lo largo de un proceso en el que se tiene en cuenta la experiencia previa del alumno.

En los últimos años y debido a una multiplicidad de factores, se aprecia un aumento del interés en el aprendizaje de español con fines específicos, especialmente en el sector de servicios (negocios, turismo, medicina…) y en el académico. Dentro de estas disciplinas, es el español de los negocios la que más se ha desarrollado, si bien la mayoría de los manuales publicados no integran los factores socioculturales en sus contenidos. Dedicaremos, pues, el próximo apartado a estudiar los rasgos socioculturales que consideramos propios del español de los negocios y formularemos propuestas específicas para su integración y enseñanza en un curso de estas características.

3. RASGOS SOCIOCULTURALES DEL ESPAÑOL DE LOS NEGOCIOS

Los profesionales de la lengua hemos de insistir en mejorar las capacidades de comprensión y expresión requeridas para que nuestros alumnos se desenvuelvan de manera eficaz en los diferentes contextos profesionales en que se verán envueltos en su vida profesional, tales como comprender y redactar textos técnico-profesionales, hacer presentaciones, participar en negociaciones con otras empresas, participar en actos institucionales y protocolarios y tomar parte en conversaciones telefónicas y videoconferencias. Estas capacidades demandarán del estudiante no solo el conocimiento de la lengua meta, sino también su familiarización con la comunicación corporativa, o ¨ la interacción comunicativa al servicio de las relaciones de producción y al servicio de las relaciones con el entorno social ¨ (Aguirre Beltrán, 1990) y con la cultura de la organización, es decir, los conocimientos, formas de pensar y actuar que comparten los miembros de una organización dada. Todos los factores anteriores, cuyo estudio y conocimiento facilitará que nuestros estudiantes mejoren su competencia pragmática, se agrupan en torno a tres saberes imprescindibles para participar con éxito en situaciones comunicativas profesionales:

- Saber ser: cualidades que nos dan seguridad en nosotros mismos

- Saber estar: normas, actitudes y costumbres sociales que facilitan la convivencia

- Saber hacer: capacidad de desempeñar nuestra labor profesional de manera rigurosa, eficaz y puntual

Desde el punto de vista de la Teoría de la Comunicación, en un enunciado lingüístico la información transmitida se estructura en torno a dos conocimientos o competencias cuya conjunción constituye la competencia comunicativa del hablante: el conocimiento lingüístico o formal y el pragmático. Los miembros de una comunidad lingüística comparten unos símbolos y hábitos socioculturales a partir de los cuales establecen formas de relacionarse. Dentro de estos hábitos, la comunicación no verbal es uno de los más relevantes y uno de los que en mayor número de ocasiones se ve envuelto en malentendidos interculturales.

Entendemos por comunicación no verbal aquellos signos y sistemas de signos no lingüísticos que utilizamos para comunicar. Como disciplina, surgió en los años cincuenta y se caracteriza por su interdisciplinariedad de su estudio, en el que intervienen ciencias como la Psicología, el Análisis de la Conversación, la Antropología, la Lingüística y la Sociología. Poyatos habla de la *triple estructura básica e inseparable de la comunicación humana*, "un continuo verbal, paralingüístico y kinésico, formado por sonidos y silencios y por movimientos y posiciones estáticas". Esta estructura hace referencia, a su vez, a tres disciplinas semióticas que estudian la comunicación no verbal:

- La kinésica o interpretación de las posturas corporales

- La proxémica o gestión del espacio en la conversación

- La cronémica o gestión y uso del tiempo

En cuanto a la primera, Ray Birdwhistle, pionero de esta disciplina, afirma que en una conversación normal, el 65% de la información se transmite mediante signos no verbales, mientras que el 35% restante lo hace gracias al canal verbal. Si observamos y reflexionamos sobre nuestro comportamiento no verbal durante un intercambio comunicativo, podremos tener un mejor conocimiento de nosotros mismos. Al mismo tiempo, es necesario destacar que generalmente se tiene mucha menos tolerancia con los errores de comunicación no verbal que con los de la verbal. Así, mientras si una persona se expresa incorrectamente de manera verbal, tendemos a pensar que aún le queda mucho por prender de esa lengua, cuando alguien falla en su comunicación no verbal, esto dará lugar a malinterpretaciones sobre sus intenciones y acerca de su respeto por el código social y cultural de la lengua en que se expresa.

Cada lengua y cultura tiene su propia gestualidad: unos gestos específicos o una interpretación particular de gestos que se dan también en otras culturas, así como un estilo facial propio. Encontramos, por un lado, gestos universales o un lenguaje gestual genético, heredado y común a muchas culturas, y una gestualidad simbólica o aprendida, por otro. Podemos hablar así de una gestualidad innata y otra adquirida. En el segundo caso, podemos hablar de gestos imitativos, como el juntar las manos de forma paralela a la mejilla, y simbólicos, como el de llevar nuestro dedo índice la sien y hacerlo girar para indicar que alguien está loco. Cada lengua consta pues, de una serie de gestos propios que tienen su repercusión en el lenguaje verbal, ya que se crean locuciones, giros y modismos que hacen referencia a los mismos y que suelen acompañarles en la conversación.

La proxémica se refiere a la concepción, estructuración, y uso que una cultura hace del espacio. En la mayoría de las culturas encontramos cuatro distancias:

- Íntima: apropiada para relaciones familiares y amorosas

- Personal: para discutir asuntos personales

- Social: para el trabajo

- Pública: para conversar de manera formal, dar un discurso

La diferente concepción de estas cuatro distancias suele ser motivo de incompatibilidad e incluso provocar shock cultural, lo que puede tener consecuencias desastrosas en el campo que estamos estudiando. En España, por ejemplo, el territorio individual suele ser más amplio que en otras culturas occidentales, lo que se refleja en la relativa ausencia de fórmulas para pedir perdón por invadir la burbuja de espacio de otra persona o para agradecerle que nos deje entrar en la misma, como sí ocurre, por ejemplo, en el mundo anglosajón.

En otro orden de ideas, el espacio comunica estatus, y muchas veces podremos identificar al líder de un grupo por la manera en que se dirija al mismo y cómo se posicione. Las posturas dentro de este grupo nos revelarán también quién está de acuerdo y quién no, y los cambios de postura a lo largo de una conversión irán parejos al lenguaje verbal. Los hablantes se mueven al ritmo de su discurso, al igual que las personas que escuchan, que se mueven también al ritmo de la persona que habla. Se trata de un ritmo compartido, definido por William Condon como *sincronía interaccional*. El estudio de muchas conversaciones desde esta perspectiva nos permite apreciar una especie de danza de galanteo similar a la de algunas aves, y su ausencia puede indicar la existencia de patologías severas en alguno de los hablantes. Condon afirma que la sincronía interaccional es uno de los cimientos de la comunicación humana, así como uno de los mayores indicadores en la toma de turnos en la conversación, acompañada de otros indicadores como cambios de tono en la voz del hablante y una clave gramatical (como formular una pregunta, por ejemplo).

En el mundo de los negocios, la correcta interpretación del lenguaje no verbal de nuestros interlocutores nos facilitará una información muy valiosa sobre los mismos que podremos adaptar a la situación según nuestros intereses.

En la actualidad, la gran mayoría de los manuales de ENE conciben la enseñanza de la cultura como una mera transmisión de datos económicos y de léxico especializado, enseñando los factores socioculturales, en las escasa ocasiones en que se hace, de manera superficial, sin motivar ala análisis y reflexión de los mismos. Queremos insistir en la necesidad de integrar estos factores en nuestros manuales de ENE desde la primera lección, de forma progresiva, respetando siempre el estadio del aprendizaje en que se encuentran nuestros alumnos y sus diferentes estilos de aprendizaje. La inclusión de los factores socioculturales en el aprendizaje y enseñanza de una lengua nos ayudará a evitar las interferencias gestuales y mejorará el desarrollo de la competencia gestual de nuestro estudiante, facilitándole su participación en una conversación en la lengua meta. Para llevar la gestualidad al aula, proponemos una jerarquización en la que, en un primer nivel, deberíamos familiarizar al estudiante con la gran expresividad corporal del hablante de español respecto al de otras lenguas. En un segundo nivel, podemos hacer reflexionar al estudiante sobre la relación entre un gesto y la secuencia verbal que lo acompaña. En un tercer estadio, ayudaremos al

estudiante a mejorar su competencia léxica mediante el estudio de la fraseología vinculada al lenguaje gestual, acercándole a los refranes, proverbios, aforismos y locuciones junto a su representación gestual. Este aprendizaje escalonado permitirá al estudiante actuar con la misma naturalidad que un hablante nativo y acceder a una mayor comprensión del mensaje.

Finalmente, queremos hacer nuestra la propuesta de factores socioculturales específicos a incluir en un curso de ENE que formulan Artal, Carrión y Monrós (1997):

1. CONTENIDOS REFERENCIALES:

a) Fundamentos de la economía del país
b) Sectores principales de la economía
c) Tipos y organigramas de empresa
d) El sistema financiero
e) El mercado laboral – los RRHH
f) Derecho tributario
g) Comercio nacional e internacional
h) Las infraestructuras
i) El sector turístico
j) Productos más destacados del país
k) Empresas principales del país

2. NORMAS SOCIOCOMUNICATIVAS:

a) Estilo de negociación y rasgos culturales de los empresarios en España y Latinoamérica
b) Protocolo, ceremonial y etiqueta propios del ámbito empresarial hispanoamericano
c) Normas de cortesía
d) Importancia de la gestualidad en el mundo hispanohablante
e) Particularidades de la comunicación no verbal en situaciones formales e informales

3. IMPLÍCITOS, PRESUPOSICIONES Y CONNOTACIONES CULTURALES:

a) Organización y gestión del tiempo en las reuniones de negocios: lugares y momentos de celebración de las mismas
b) Cualidades apreciadas en los directivos del país (conceptos de liderazgo, estatus y estilo)
c) El rol de la mujer en el mundo empresarial
d) Puntualidad e impuntualidad

4. ACTITUDES Y VALORES

a) Imagen que se tiene de nosotros: estereotipos y representaciones de nuestro país en el extranjero y viceversa

5. PROCEDIMIENTOS Y NORMAS

a) Estudio de la lengua y cultura extranjeras a partir de situaciones comunicativas auténticas y debidamente contextualizadas
b) Contraste y comparación de la cultura y la lengua meta con la propia
c) Contraste y solución de dificultades y malentendidos interculturales a partir del debate: e estudiante como mediador intercultural
d) Reflexión sobre los malentendidos interculturales: discusión sobre los estereotipos
e) Motivar al estudiante a relacionar los fenómenos socioeconómicos on sus consecuencias socioculturales
f) Planteamiento de casos conflictivos: role play, simulaciones y resolución de casos

4. METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA DE LA CULTURA EN EL AULA DE ENE

Asumiendo el planteamiento teórico formulado a o largo de las páginas anteriores, queremos formular una propuesta para llevar los factores socioculturales, en general, y la comunicación no verbal, en particular, al aula de ELE y ENE.

1. Proporcionar a los estudiantes acceso al conocimiento declarativo del mundo empresarial y laboral de España.

2. Exponer a los alumnos al funcionamiento de otras sociedades.

3. Estimular el interés hacia el otro, la tolerancia y el diálogo como instrumentos de mediación y resolución de conflictos.

4. Facilitarles las herramientas para adquirir estrategias de análisis, comparación, contraste y reflexión acerca de realidades diversas.

5. Emplear el estudio y la reflexión sobre los supuestos, los implícitos y la gestualidad del mundo empresarial y laboral español como herramienta que fomente el diálogo y el replanteamiento de verdades absolutas sobre la cultura propia y la de la lengua meta.

6. Familiarizar al alumno con la gran expresividad corporal del español e insistir y hacerle descubrir la necesidad de conocer la gestualidad de una cultura para poder participar en un intercambio comunicativo pleno y eficaz.

7. Hacer reflexionar al estudiante sobre la relación entre un gesto y la secuencia verbal que lo acompaña. Estudio de la fraseología relacionada con el lenguaje gestual.

Ya en el aula, proponemos también una serie de pasos, basándonos en las investigaciones de Poyatos (1994) y Ana Cestero (1999):

1. Recogida de datos: motivar a nuestros estudiantes a que observen detenidamente la cultura en que están sumergidos, mediante procedimientos como la introspección, la observación directa la realización de encuestas y la observación de programas de tv, prensa e internet.

2. Estructuración de la información: los datos recogidos pueden plasmarse en fichas que describan la realización del gesto así como su descripción detallada.

3. Clasificación: podemos utilizar dos criterios, el primero, a parir de sus usos principales (signos no verbales con usos sociales, estructuradores del discurso, etc.)

4. Elaboración de inventarios. Para presentar los resultados en forma de inventarios que recojan todos los signos estudiados y establezcan las relaciones pertinentes entre ellos, hacemos nuestra la propuesta de Agustín Yagüe (2004):

a) Gestos que indican relaciones: identificación personal, afirmación, negación, disculpas….

b) Gestos que indican opiniones: tener mucho dinero, estar gordo / delgado, ser tozudo, etc.

c) Indicación de espacio y tiempo: deícticos, dar direcciones, pedir a alguien que se acerque…

d) Gestos que expresan cantidad y medida: enumerar, indicar proporción…

e) Sensaciones: deseo, indignación, sorpresa…

f) Otros gestos: indicar que se ralentice o acelere una acción, guardar un secreto, tener cuidado, etc.

Finalmente, queremos insistir en la necesidad de hacer reflexionar al profesor sobre el empleo óptimo de los inventarios anteriores, mediante la involucración

del estudiante en actividades de interacción con sus compañeros: de nada serviría convertirles en meros imitadores de gestos sin hacerles reflexionar sobre las implicaciones de la comunicación no verbal en nuestra cultura.

BIBLIOGRAFÍA

AGUIRRE BELTRÁN, B. (1998): "Comunicación y cultura en situaciones profesionales: saber ser, saber estar y saber hacer", *Frecuencia L*, nº 7, pp 19-33.

AGUIRRE BELTRÁN, B. (2001): "El español para la comunicación profesional. Enfoque y orientaciones didácticas". Actas CIEFE, pp 34-43.

BYRAM, M. y FLEMING, M, (1998): *Perspectivas interculturales en el aprendizaje de idiomas. Enfoques a través del teatro y la etnografía*, Madrid, Cambridge University Press.

CANALE, M, y SWAIN (1983): "De la competencia comunicativa a la pedagogía comunicativa del lenguaje", en M. Llobera (ed) *Competencia comunicativa. Documentos básicos en la enseñanza de lenguas extranjeras*, Madrid, Edelsa, 1995.

CESTERO MANCERA, A.M. (1999): *Comunicación no verbal y enseñanza de lenguas extranjeras*, Madrid, Arcolibros.

DAVIS, F. (1976): *La comunicación no verbal*, Madrid, Alianza.

ESCANDELL VIDAL, M.V. (1996): "Los fenómenos de interferencia pragmática", *Didáctica del español como lengua extranjera*, Madrid, Actilibre, pp. 95-109.

FERNÁNDEZ-CONDE, M (2005): *La enseñanza de la cultura en la clase de español de los negocios*, Madrid, Arcolibros.

GARCÍA SANTA CECILIA, A. (1995): *El currículo de español como lengua extranjera,* Madrid, Edelsa.

GÓMEZ DE ENTERRÍA, J. (2001): *La enseñanza / aprendizaje de español con fines específicos*, Madrid, Edinumen.

HYMES, H. D, (1971): "Acerca de la competencia comunicativa", en M. Llobera (ed) *Competencia comunicativa. Documentos básicos en la enseñanza de lenguas extranjeras*, Madrid, Edelsa, 1995.

MIQUEL, L. (1999): "Lengua y cultura desde una perspectiva pragmática: algunos ejemplos aplicados al español", *Frecuencia L*, núm. 5, Madrid, Edinumen, pp. 3-14.

OLIVERAS, A. (2000): *Hacia la competencia intercultural en el aprendizaje de una lengua extranjera. Estudio del choque cultural y los malentendidos*, Barcelona, Edinumen.

POYATOS, F. (1994): *La comunicación no verbal*, Barcelona, Istmo.

SOLER-ESPIAUBA, d. (2000): "Lo no verbal como un componente más de la lengua", *Espéculo*, Madrid, Universidad Complutense, pp. 3-11.

YAGÜE, A. (2004): *Hablando por los codos. Gestos para hablar y entender español*, CD-ROM, Auckland, Consejería de Educación de España en Australia y Nueva Zelanda.