

**LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA ERA COVID.
UNA REVISIÓN DE LA BIBLIOGRAFÍA ACTUAL
NON-VERBAL COMMUNICATION IN THE COVID ERA: A
REVIEW**

Juan Antonio RUBIO GUIRADO

María Victoria MATEO GARCÍA

(Universidad de Almería)

Resumen

La comunicación implica un proceso necesario de interacción entre personas con el fin de intercambiar conocimientos, información, valores, emociones y significados. En tal proceso, el componente no verbal juega un rol relevante en la transmisión de mensajes y está condicionado por el contexto en el que se desarrolla. En este trabajo se ha intentado realizar una revisión bibliográfica sobre los efectos que está teniendo en los procesos de comunicación la pandemia provocada por el SARS-CoV-2 y por las medidas adoptadas por la OMS para la prevención y mitigación de su propagación: uso de equipos de protección personal y distanciamiento social.

Las medidas de protección suponen una barrera que no permite que el mensaje llegue a nuestro receptor en condiciones óptimas. Ello conlleva, por fuerza, un cambio sustancial a la hora de relacionarnos con los demás. Se requiere un esfuerzo en la implantación y en el uso de mecanismos de

adaptación, tanto en la voz como en los gestos corporales. No solo se busca una mayor efectividad en la transmisión de ideas y emociones, sino que también se trata de no perder confianza, seguridad y tranquilidad para que las personas puedan afrontar la situación de la crisis sanitaria y compaginarla con la continuidad de los paradigmas de convivencia e interacción normales.

Palabras clave: Comunicación no verbal, COVID-19, gestualidad, equipos de protección personal, distanciamiento social.

Abstract

Communication implies a process of interaction between people in order to exchange knowledge, information, values, emotions and meanings. In such a process, the non-verbal component plays a relevant role in the transmission of messages. It is conditioned by the context in which the process takes place. In this work we carried out a literature review of the effects that the SARS-CoV-2 pandemic is having on the communication processes. Moreover, the effects of the measures adopted by the WHO for the prevention and mitigation of the virus' spread (use of personal protective equipment and social distancing) was analysed.

The protective measures are a barrier that do not allow the message to reach the receiver in optimal conditions. This necessarily entails a substantial change in our relationship with others. It requires an effort in the implementation and use of adaptation mechanisms, both in the voice and in body gestures. We seek greater effectiveness in the transmission of ideas and emotions, as we try not to lose confidence, security and comfort, so that people can face the situation of the health crisis and combine it with the continuity of the paradigms of normal coexistence and interaction.

Keywords: Non-verbal communication, COVID-19, gestures, personal protective equipment, social distancing.

1. Introducción

La comunicación como fenómeno implica un proceso necesario de interacción entre individuos para compartir e intercambiar conocimientos, información, valores, emociones y significados. En su forma más simple, el modelo de comunicación como proceso interactivo incluye la conjunción de varios elementos: una fuente de información, la cual se origina, presuntamente, en un individuo (emisor) que crea un mensaje que recibe un receptor. A su vez, el mensaje tiene capacidad de transferencia derivada de un sistema de transmisión asociado con la comunicación cara a cara en dos niveles. El primero de ellos contiene elementos morfológicos anatómicos como la boca (sonido) y el cuerpo (gesto). Estos, conjuntamente, crean y modulan una señal. El segundo nivel está formado por elementos morfológicos funcionales para la construcción de la señal, mediante el aire (sonido) y la luz (gesto), que permiten la transmisión efectiva de tal señal de un individuo a otro. Adicionalmente, existe un elemento denominado ruido, que es una forma de señal secundaria que puede modificar o confundir la señal primaria transportada. De modo que ambas señales en conjunto son recibidas por el receptor, el cual procesa y consume el mensaje (Hess, 2016).

Desde una perspectiva funcional de la interacción entre individuos, inmersa en el proceso de comunicación, esta se puede interpretar como un sistema compartido de señalización social y biológico que se manifiesta cuando el comportamiento de un individuo, el emisor, influye en el comportamiento de otro, el receptor. Se entiende el comportamiento derivado de la comunicación como una expresión de la medida en la que se reduce la incertidumbre con respecto al comportamiento de las partes.

Tal sistema compartido de señalización, al tener un carácter social y biológico, como expresión de los procesos de socialización entre humanos,

deriva en un sistema de simbolismos sociales. En ellos el componente no verbal de la comunicación se manifiesta como mensajes compartidos regularmente por los miembros de una comunidad, que comúnmente son interpretados de manera intencional, y en la cual existe un consenso, en cuanto al reconocimiento de su interpretación, a través de los gestos (Buck y VanLear, 2002).

Al contemplar el simbolismo en la comunicación, teniendo en cuenta igualmente que la gestualidad posee un origen biológico no simbólico en cuanto a la posesión de una relación con un referente, que no necesariamente es arbitrario, convierte al simbolismo en la expresión de tal referente. De modo que un gesto simbólico genera un vínculo con una convención o una asociación que es socialmente arbitraria y que está definida por su relación con un referente. Así, tal referente debe ser aprendido y compartido por los participantes en la comunicación de la que surge la comunicación icónica. Esto se traduce en un comportamiento que se caracteriza por ser intencional y simbólico.

En ese sentido, Gillespie-Lynch *et al.* (2014) mencionan las evidencias de la gesticulación como precursora de la comunicación simbólica. Así, la representación gestual es derivada de los procesos ontogenéticos y de imitación, en la idea de Vigostky. De este modo, los gestos indexados, tales como señalar objetos, junto con otras señales multimodales de intención comunicativa, constituirían la base de la evolución del lenguaje. Por tanto, se subraya que la vocalización y los gestos representan una expresión conjunta de la intención comunicativa.

En cuanto a los procesos de gesticulación, en términos de la comunicación prelingüística, Silva y Cruz-Santos (2012) mencionan la existencia de interconexiones entre los gestos naturales y el lenguaje. Tal relación facilita y promueve las habilidades comunicativas en el desarrollo de los seres humanos, teniendo los gestos una influencia transversal en este desarrollo.

Este fenómeno de transversalidad no solo implica la perspectiva filogenética y ontogenética, sino que además se encuentra asociado a las competencias comunicativas y lingüísticas longitudinales en los individuos.

Adicionalmente, desde una óptica neurofísica, las funciones del sistema espejo, que nos permiten conocer las intenciones de las acciones de otros seres o personas, no solo arrojan luz sobre aspectos como la capacidad de atención o de imitar gestos y acciones, sino que también explican cómo este sistema se interconecta con otras áreas del cerebro para el desarrollo de la semántica.

No obstante, se ha cuestionado que las habilidades de comunicación prelingüísticas tengan un patrón universal, considerando que las diferencias culturales y prácticas de socialización tienen una gran influencia en el desarrollo de estas. En este sentido, Liskowski *et al.* (2011) llevaron a cabo un estudio experimental con 96 niños de 7 culturas diferentes, en etapa prelingüística. En dicho trabajo, se demostró la existencia de una fuerte relación entre el desarrollo de eventos de señalización entre cuidadores y los niños. Además, se descubrió también una estructura de conversación gestual prelingüística temprana. Todo esto apoya la teoría de que la comunicación humana gestual es independiente del lenguaje y que forma una base culturalmente compartida y prelingüística para la comunicación lingüística diversificada.

De todo lo anterior, se deduce que para que la expresión de los gestos posea una significación entre los participantes del proceso de comunicación, debe existir un componente simbólico que represente el código compartido entre el emisor y el receptor. En este sentido, Bird y Bliege (2017), en el marco de la teoría de señalización, indican que los individuos intercambian información a través de códigos mediante los cuales los participantes se comunican con el mundo que los rodea y manifiestan estos códigos mediante señales.

El eje central de esta teoría de señalización defiende que las expresiones de comportamiento deben ser observadas directamente por el resto de los participantes del evento comunicativo. De modo tal que permite aportar información icónica simple sobre la presencia o ausencia del individuo, vinculada a información indexical más compleja sobre la disponibilidad y acceso de recursos, motivaciones y habilidades cognoscitivas.

En ese sentido, considerando la comunicación como un proceso inherente a la dinámica de interacción social entre individuos, dentro del que el componente no verbal juega un rol relevante en la transmisión de mensajes, este trabajo pretende llevar a cabo una revisión de la bibliografía actual relacionada con los efectos que la pandemia generada por el virus SARS.CoV-2 está produciendo en los procesos de comunicación. En particular, nos hemos centrado en cómo el uso de la mascarilla, los equipos de protección personal y el distanciamiento social, exigidos como medidas sanitarias para evitar o minimizar la propagación del virus, interfieren y dificultan la comunicación. La presencia de estos nuevos elementos, en el marco del modelo de comunicación actual, pueden producir esos ruidos, potenciales, de los que hablábamos al principio, puesto que pueden modificar o confundir las señales en la dinámica de la interacción social entre los individuos.

2. La comunicación no verbal

“Con la expresión comunicación no verbal se alude habitualmente a todos los signos y sistemas de signos no lingüísticos que comunican o se utilizan para comunicar” (Cestero, 2017: 1052). Para Hans y Hans (2015) los tres elementos que integran la comunicación no verbal son: el lenguaje corporal (kinésica), el uso del tacto (elemento táctil) y la distancia como elemento de ubicación espacial con significación gestual (proxémica).

Los kinésicos pueden ser, por una parte, explícitos y, en ese sentido compartidos como, entre otros, expresiones faciales, vocales, posturales, tacto, mirada, atractivo físico, morfología facial o, por otra parte, estar relacionados con elecciones personales de comportamiento como peinado, vestimenta, adornos o apariencia (Hess, 2016).

La kinésica, por otra parte, está referida a la expresión de los gestos a través de los movimientos corporales, siendo principalmente referidos a los

movimientos de las manos, brazos, cuerpo y cara, en el contexto de un proceso de comunicación. Los gestos como manifestación de una expresión de las emociones y motivaciones se agrupan en tres tipos: adaptadores, emblemas e ilustradores.

1. Adaptadores. Están relacionados con comportamientos y movimientos que indican estados internos típicamente vinculados con la excitación o la ansiedad. Pueden ser orientados hacia el propio individuo o hacia objetos. Se les ha llamado "muletillas" del lenguaje no verbal puesto que se realizan de manera inconsciente y, en la mayoría de las ocasiones, distorsionan la comunicación. (Ortiz, 2014).
2. Emblemas. Corresponden a un código con significado comúnmente aceptado y corresponde a un contexto cultural específico. Se utilizan cuando la comunicación verbal es difícil o cuando se quiere enfatizar lo dicho verbalmente.
3. Ilustradores. Se caracterizan por ser utilizados para ilustrar el mensaje verbal que acompañan. Se utilizan en situaciones de difícil comunicación en las que no se encuentran las palabras adecuadas.

Todos los autores que tratan el tema de la comunicación no verbal coinciden en afirmar que el rostro es el elemento fundamental en la transmisión de información de nuestras emociones. Sin duda, la cara se lleva el porcentaje más elevado en la comunicación interpersonal. Es el fruto de una combinación compleja de las cejas y la frente, ojos y párpados, nariz, mejillas, mentón y barbilla. En términos generales, las expresiones faciales básicas son reconocibles por los humanos en todo el mundo. Según Ekman (1970) existen expresiones faciales universales que expresan seis emociones: alegría, tristeza, enfado, miedo, sorpresa y disgusto. Posteriormente, Ekman (1972) y Ekman y Friesen (1985) al estudiar las diferencias universales y culturales en los juicios

de valor de las expresiones faciales de emociones, evidenciaron la preeminencia de estos seis tipos de emociones faciales. Sin embargo, el aspecto cultural era determinante en la motivación de la expresión facial y en su intensidad.

Más adelante, Matsumoto *et al.* (2013) refieren que la lectura de macroexpresiones¹ faciales asociadas a emociones particulares o a cualquier comportamiento no verbal, es una habilidad innata entre los seres humanos. No obstante, los autores refieren que existen personas más sensibles a identificar conductas no verbales como microexpresiones² y otras formas de filtración no verbal más sutiles, que pueden afectar aún más los resultados de sus interacciones interpersonales.

Hay que dedicar especial atención entre las expresiones faciales a la sonrisa y, sobre todo, a los ojos.

La sonrisa (y la risa) pueden ser de dos tipos. Por un lado, la sonrisa que es auténtica, espontánea y automática, derivada de un estímulo positivo, se manifiesta a través del levantamiento de las comisuras de los labios, exposición de los dientes y la formación de arrugas en los extremos laterales de los ojos. Trasluce sentimientos positivos de felicidad como resultado de una respuesta innata y, a su vez, puede ser contagiosa en la interrelación con el receptor. Por otro lado, la sonrisa forzada se manifiesta gestualmente en la zona inferior del rostro, sin que intervengan los gestos de los ojos, sin exhibición (o poca) de los dientes. Este tipo de sonrisa forma parte de los códigos de cortesía comúnmente establecidos en muchas culturas, pero también se asocia como respuesta a situaciones de tensión, miedo o como señal de disculpa ante un evento que genera vergüenza en el emisor del mensaje. Una exageración de esta puede indicar una negación o desacuerdo con el mensaje, así como una actitud concreta del interlocutor.

Los ojos son los mayores transmisores de nuestras emociones. A través de ellos no podemos saber el estado emocional exacto de nuestro interlocutor,

¹ Aquellas que ocurren espontáneamente.

² Aquellas que ocurren cuando las personas intentan reprimir alguna emoción.

pero sí que tenemos muchos elementos a nuestra disposición para poder intuirlo: humillación, reprensión, aprobación-desaprobación, petición, súplica, admiración, obediencia, seducción, compasión o perdón pueden ser claros ejemplos de ello. La expresión de los ojos es compleja, pues implica la conjunción de acciones anatómicas: párpados, pestañas, cejas y ojos en los que tanto la dilatación de las pupilas como el brillo expresan la atención o atracción a un estímulo externo. Por ello, normalmente, ocurre de manera inconsciente.

Así, la mirada, como expresión de los ojos, permite establecer y evitar el contacto entre los interlocutores, como modo de aceptación o rechazo. Además, estas pueden venir acompañadas de sonidos, gestos de las manos y alguna actitud corporal que permita afianzar o reforzar el mensaje.

Por último, la mirada también está interrelacionada con la proxémica ya que la distancia entre los interlocutores se relaciona con el comportamiento visual, de tal modo que la proximidad influye proporcionalmente en los efectos de la mirada.

3. Retos de la comunicación no verbal en el contexto de la pandemia por COVID-19

En 2020 el mundo en su conjunto ha vivido una transformación sustancial en sus hábitos cotidianos, a partir de la declaración y expansión del virus COVID-19, catalogado como pandemia por la OMS desde el primer trimestre de ese año. La manifiesta incertidumbre de la sociedad científica —y de la sociedad en general— ante esa amenaza evidente para la salud, ha supuesto la implantación de múltiples y variadas medidas para la prevención y mitigación de su propagación.

Entre ellas destacan varias directamente relacionadas con la problemática comunicativa a la que se ha hecho referencia más arriba: se ha generalizado el uso de mascarillas faciales —obligatorias en algunos países—, se ha

recomendado el distanciamiento social, se han restringido los contactos interpersonales, con especial énfasis en la reducción de viajes, y, en definitiva, se ha desarrollado un clima de autoaislamiento (Chu *et al.*, 2020). Algunas de esas medidas se han complementado con otras de carácter optativo, como sería el caso de la protección mediante pantallas oculares. En algunos casos se han establecido pautas bastante específicas, más allá de que su estricto cumplimiento haya sido siempre riguroso. Pero, al menos en teoría, los ciudadanos han debido mantener una distancia física mínima de un metro, si bien se ha recomendado ampliarla hasta el doble. O, en fin, también se han pautado especificaciones en función de los usuarios (mascarillas de algodón para trabajadores de atención médica y de tipo quirúrgicas para la población en general). Como es natural, el empleo último de esos elementos está directamente relacionado con el contexto y las situaciones de uso (Worby y Chang, 2020).

Por todo ello, como acaba de señalarse, se han modificado de forma sustancial las pautas de interacción social, con su consiguiente influencia sobre el modelo de comunicación, en los términos descritos también con anterioridad. En especial, se han visto afectados los elementos que integran su componente no verbal, así como su simbolismo y la señalización asociada a la gestualidad. De esa manera, se han creado barreras que restringen varios de los gestos del rostro que acompañan la expresión oral, hasta el punto de convertirlos en invisibles *de facto*.

Se trata de una problemática específica que, obviamente, es reciente, aunque no por completo desconocida en la bibliografía. Men *et al* (2013) demostraron que el uso la mascarilla durante las consultas médicas tiene un efecto negativo, muy significativo, en la empatía percibida por parte del paciente, así como la disminución de los efectos positivos de continuidad en las relaciones médico-paciente. De manera que la coyuntura comunicativa actual no es ajena a una problemática más amplia, y también relativamente más antigua, sobre todo en el área sanitaria, en la que se ha escrito sobre las dificultades y retos en el campo de la comunicación, en particular asociado al componente no verbal. De

ella, de lo tratado hasta ahora, pueden extraerse algunas pautas para calibrar con mayor precisión los efectos actual de la pandemia COVID-19 sobre la comunicación no verbal.

Así, Samarasekara (2020) expone que el uso de máscaras, gafas y otros accesorios para la cabeza imposibilita mantener el contacto visual con los pacientes y, a su vez, desplegar una comunicación eficaz. De igual modo, el uso de trajes sanitarios, sumado a los anteriores elementos, crea una brecha entre el médico y el paciente desde el primer contacto visual entre ambos.

Ello tiene otras consecuencias más o menos inmediatas. Por una parte, se generan distorsiones en la modulación de la voz, lo que a su vez suele provocar que sea necesario incrementar el tono, con la consiguiente distorsión en la emocionalidad del mensaje que se desea transmitir. Por otra, se hace imposible observar una sonrisa, dificultad que se incrementa con el uso de gafas de protección que añaden una barrera adicional al dificultar "la sonrisa con los ojos". Por supuesto, todas esas limitaciones se acrecientan cuando se tratan pacientes con discapacidades auditivas o visuales.

En el mismo sentido, Houchens y Tipirneni (2020) señalan que la comunicación no verbal contribuye a la construcción de la alianza terapéutica entre médico y paciente, en dimensiones tales como la atención, satisfacción y confianza en el diagnóstico y tratamiento sanitario. Por lo que su limitación, o la presencia de barreras en el proceso de comunicación, pueden afectar de manera importante a los objetivos de la intervención sanitaria. De modo que, hasta las restricciones de los apretones de manos, afectan negativamente sobre la transmisión de respeto y aprecio del médico al paciente y los consiguientes beneficios que de ello se derivan hacia la práctica médica.

Complementariamente, Marra *et al.* (2020) subrayan la importancia de compartir y gestionar las emociones, tanto de los pacientes como de sus familiares. Este constituye, desde luego, un elemento clave que puede llegar a condicionar el modo en que se transmite información sobre el diagnóstico y el pronóstico de la enfermedad. En ese sentido, detectar y reconocer las

emociones como legítimas permite al profesional sanitario generar confianza y establecer una alianza terapéutica con los pacientes y con su entorno inmediato. Asimismo, mejorar las habilidades comunicativas lo habilita para afrontar mejor la desigualdad, el sufrimiento y la muerte, independientemente de las circunstancias (Back *et al.*, 2020).

Hay, por tanto, elementos de la comunicación no verbal importantes para cualquier clase de interacción en el ámbito médico-sanitario. El contacto visual, la postura, el tono de voz, los asentimientos de cabeza, el gesto y la posición postural se han mostrado como elementos imprescindibles. En una coyuntura sanitaria tan excepcional como la desencadenada por la pandemia de COVID-19 es lógico pensar que deban cuidarse de manera muy escrupulosa.

De igual manera, Bernstein (2020) expresa que, desafortunadamente, las mascarillas que se usan en caso de situaciones de pandemia inhiben la formación de conexiones de empatía paciente-médico, lo que puede causar miedo, desconfianza y preocupación en la población. En esa dirección, el autor aporta soluciones como:

- compensar las deficiencias de la comunicación utilizando otras señales no verbales como gestos,
- "sonreír",
- individualizar y crear máscaras tranquilizadoras,
- crear imágenes para disminuir los problemas derivados de la relación que las máscaras y otros equipos de protección personal pueden causar.

No son las únicas propuestas de acciones para mitigar los efectos negativos del uso de dispositivos de protección personal y de conducta preventiva. Houchens y Tipirneni (2020) añaden que, en la comunicación con los

pacientes, debe darse prioridad a responder a las emociones de los pacientes con otros elementos, entre los que destacan:

- declaraciones verbales empáticas,
- la presentación diaria en el encuentro con el paciente,
- facilitar al paciente fotografía e información de los miembros del equipo sanitario,
- disponer de dispositivos de asistencia para pacientes con alteraciones sensoriales,
- optimizar la articulación, enunciación y el volumen del habla.

En el caso de los familiares de los pacientes, los autores recomiendan apoyarse en el uso de plataformas audiovisuales para reuniones con el objetivo de aportar información y estado actual del paciente, manteniendo una comunicación constante con los familiares al menos una vez al día.

Desde una perspectiva más genérica, York (2020) refiere que un uso adecuado de la voz con el uso de la mascarilla puede crear una diferencia en la respuesta emocional del interlocutor, con lo que denomina "voz enmascarada", considerando cuatro elementos indispensables: pausa, acentuación, volumen y emoción.

En cuanto a la pausa, hay que considerar que las señales visuales de la boca ayudan al interlocutor a identificar cuando el hablante hace pausas, por lo que, en la ausencia de poder observar esta señal, se debe considerar pausas conscientes e intencionadas. Ello, por otro lado, está vinculado al uso de la acentuación. Al enfatizar las frases claves se evita la monotonía, al variar el tipo de entonación.

Adicionalmente, para minimizar el efecto amortiguador de la mascarilla en la voz, se propone incrementar el volumen, sin excesos, en paralelo a refuerzos emocionales que permitan transmitir connotaciones positivas, como emoción, asombro, gratitud y simpatía. Conviene acompañar esa actuación con una escucha activa. Por último, si bien esto comporta de por sí ya una adaptación de la verbalización, y de una compensación del elemento no verbal, es preciso acompañarla de un aumento en el uso de gestos del lenguaje corporal con el fin de mejorar la transmisión de significado y la emoción de las palabras.

4. Conclusiones

En la presente investigación se destaca la importancia de los procesos de comunicación, tanto verbales como no verbales, como un conjunto de medios para la transmisión de ideas y emociones que se desarrollan en contextos cotidianos y atienden a patrones sociales y culturales. Se enfatiza la relevancia que adquiere el componente no verbal en los procesos de comunicación, considerando que su contribución a la señalización está íntimamente vinculada con la gestualidad y su relación con el simbolismo. La comunicación no verbal está vinculada a un número amplio y heterogéneo de agentes: el lenguaje corporal, el uso del tacto, la proxémica y la ubicación espacial de las personas, las expresiones faciales (ojos, cejas, boca, etc.), las partes del cuerpo (manos, dedos, brazos, piernas, etc.), todos ellos, ya sea de manera individual o en conjunto, aportan significación gestual a la codificación compartida.

En tal sentido, al considerar que los procesos de comunicación están asociados a los contextos donde se desarrollan, se destaca la pandemia por COVID-19 como una eventualidad sobrevenida que perturba el contexto comunicativo. Este se ve condicionado, o restringido, por medidas sanitarias y por patrones de conducta que tratan de minimizar los riesgos de propagación.

En la revisión de la bibliografía disponible en la actualidad se observa que el uso de los equipos de protección personal (v. gr., el uso generalizado de las mascarillas) y el distanciamiento social afectan al correcto desarrollo de la comunicación.

Tal situación evidencia que se han generado barreras, o ruidos, en la comunicación. Por un lado, la dimensión verbal se ha visto distorsionada por la modulación de la voz y por la acentuación. Por otro lado, los gestos faciales y corporales se han limitado y han afectado a la comunicación no verbal. Ambas dimensiones son fundamentales para la correcta transmisión de información y emocionalidad y, por ello, esta crisis representa un reto. Hay que superar dichos obstáculos y, a tal fin, se requiere de un esfuerzo en la implantación y en el uso de los mecanismos de adaptación, tanto en la voz como en los gestos corporales. Así, no solo se busca una mayor efectividad en la transmisión de ideas y emociones, sino que también se trata de no perder confianza, seguridad y tranquilidad para que las personas puedan afrontar la situación eventual sanitaria y compaginarla con la continuidad de los paradigmas de convivencia e interacción.

Entre las acciones adaptativas y transitorias destacan las siguientes: la adaptación de los equipos de protección que permitan mejorar la identificación y visualización de los elementos gestuales de los interlocutores; la modificación de las expresiones verbales con palabras que refuercen la empatía, ya que esta no es posible de transmitir a través de expresiones gestuales; el uso de plataformas tecnológicas audiovisuales que permitan cumplir con el distanciamiento social y, a su vez, eviten la utilización de equipos de protección personal; la modulación de la voz con la alteración en el uso de pautas, acentuación, verbalización, y el volumen, con el fin de optimizar la transmisión de emociones; así como la modificación de las expresiones gestuales de uso habitual que permitan reforzar las expresiones verbales.

5. Bibliografía

BACK, A., TULSKY, J. y ARNOLD, R.

2020. "Communication Skills in the Age of COVID-19" en *Annals of Internal Medicine*. Recuperado de <https://www.acpjournals.org/>, [23 de octubre de 2020].

BARÓ, M. T.

2012. *La Gran Guía del Lenguaje No Verbal, Cómo aplicarlo en nuestras relaciones para lograr el éxito y la felicidad*. Madrid: Grupo Planeta.

BERNSTEIN, A.

2020 . Smize: "A Mid-Pandemic Guide to Non-Verbal Communication". *McGill Journal of Medicine*, 18 (17), Recuperado de <https://mjm.mcgill.ca>. [22 de octubre de 2020].

BIRD, D. y BLIEGE, R.

2017. "Signalling Theory and Durable Symbolic Expression" en *The Oxford Handbook of the Archaeology and Anthropology of Rock Art*, Ed. Bruno David and Ian J. McNiven. <https://10.1093/oxfordhb/9780190607357.013.39>. [5 de agosto de 2018]

BUCK, R. Y VANLEAR, A.

2002. "Verbal and Nonverbal Communication: Distinguishing Symbolic, Spontaneous, and Pseudo-Spontaneous Nonverbal Behavior". *Journal of Communication*, 52 (3): 522-541.

CESTERO MANCERA, ANA M.

2017. "La comunicación no verbal", en Ana M. Cestero Mancera e Inmaculada Penadés Martínez (eds.) (2017): *Manual del profesor de ELE*, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, Servicio de Publicaciones, pp. 1051-1122

CHU, D., AKL, E., SOLO, K, YAACOUB, S. y SCHUNEMANN, H.

2020. "Physical distancing, face masks, and eye protection to prevent person-to-person transmission of SARS-CoV-2 and COVID-19: a systematic review and meta-analysis". *Lancet*, 395: 1973–87. Recuperado de www.thelancet.com [21 de octubre de 2020]

HANS, A. y HANS, E.

2015. "Kinesics, Haptics and Proxemics: Aspects of Non -Verbal Communication". *IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)*, 20 (2): 47-52.

HESS, U.

2016. "Nonverbal Communication". En: Howard S. Friedman, *Encyclopedia of Mental Health*, 2da edición, Vol. 3, Waltham, MA: Academic Press, 208-218.

HOUCHENS, N. Y TIPIRNENI, R.

2020. "Compassionate Communication Amid the COVID-19 Pandemic". *Journal of Hospital Medicine*, 15 (7): 437-439.

EKMAN, P.

1970. "Universal Facial Expression of Emotion". *California Mental Health Research Digest*, 8 (4): 151-158.

1972. "Universals and Cultural Differences in Facial Expressions of Emotion". En J. Cole (Ed.), *Nebraska Symposium on Motivation*, Lincoln: University of Nebraska Press.

EKMAN, P., FRIESEN, W.

1987. "Universals and Cultural Differences in the Judgment of Facial Expressions of Emotion". *Journal of Personality and Social Psychology*, 53 (4): 712-717.

- GILLESPIE-LYNCH, K., GREENFIELD, P., LYN, H y SAVAGE-RUMBAUGH, S.
2014. "Gesture and symbolic development among apes and humans: support for a multimodal theory of language evolution". *Frontier in Psychology*, 5. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2014.01228>. [15 de noviembre de 2020].
- MAN, C., HON KEI YIP, B., MERCER, S., GRIFFITHS, S., KUNG, K., CHI-SANG, M., CHOR, J. Y YEUNG-SHAN, S.
2013. "Effect of facemasks on empathy and relational continuity: a randomised controlled trial in primary care", 14:200, 1471-2296, Recuperado de <https://www.biomedcentral.com>, [22 de octubre de 2020].
- LISZKOWSKI, U., BROWN, P., CALLAGHAN, T., TAKADA, A. Y DE VOS, C.
2011. "A Prelinguistic Gestural Universal of Human Communication". Cognitive Science Society, Inc. <https://10.1111/j.1551-6709.2011.01228.x>. [15 de noviembre de 2020].
- MAN, C., HON KEI YIP, B., MERCER, S., GRIFFITHS, S., KUNG, K., CHI-SANG, M., CHOR, J. Y YEUNG-SHAN, S.
2013. "Effect of facemasks on empathy and relational continuity: a randomised controlled trial in primary care", 14:200, 1471—2296, Recuperado de <https://www.biomedcentral.com>, [22 de octubre de 2020].
- MARRA, A., BUONANNO, P., VARGAS, M., IACOVAZZO, C., WESLEY, E. Y SERVILLO, G.
2020. "How COVID-19 pandemic changed our communication with families: losing nonverbal cues". *Critical Care*, 24 (297), Recuperado de <https://ccforum.biomedcentral.com>, [22 de octubre de 2020].
- MATSUMOTO, D., HWANG, HS., LÓPEZ, R. y PÉREZ-NIETO, M.
2013. "Lectura de la Expresión de las Emociones: Investigación básica en la mejora de reconocimiento de emociones". *Ansiedad y Estrés*, 19 (2-3): 121-129.

ORTIZ CAMACHO, M.M.

2014. *Expresión corporal, contenidos y recursos para su desarrollo en primaria*.
Granada: Editorial Técnica Avicam.

SILVA, E. y CRUZ-SANTOS, A.

2012. "Acquisition of gestures in prelinguistic communication: a theoretical approach". *Revista da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia*, 17(4):495-501.

SAMARASEKARA, K.

2020. "Letter: 'Masking' emotions: doctor-patient communication in the era of COVID-19", *Postgraduate Medical Journal*, 0:1. Recuperado de: <https://pmj.bmj.com/>, [22 de octubre de 2020]

WORBY, C. Y CHANG, H.

2020. "Face mask use in the general population and optimal resource allocation during the COVID-19 pandemic", *Nature*, 11:4049. Recuperado de <https://www.nature.com>, [21 de octubre de 2020].

YORK, D.

2020. "How to Build Rapport ... While Wearing a Mask", *Harvard Business Review*, Recuperado de <https://hbr.org>, [23 de octubre de 2020].