



Enviado: 25/06/2022
Aprobado: 15/09/2022
Publicado: 02/01/2023

COMUNICACIÓN NO VERBAL EN PANDEMIA: CUANDO LA VIDA NOS OBLIGÓ A MIRARNOS A LOS OJOS

Non-verbal communication in pandemic: when life forced us to look each other in the eyes

María Concepción Gordo Alonso¹: Universidad Autónoma de Madrid. España.
mgordoalonso@gmail.com

Cómo citar el artículo:

Gordo Alonso, M. C. (2023). Comunicación no verbal en pandemia: cuando la vida nos obligó a mirarnos a los ojos. *Revista de Comunicación y Salud*, 13, 37-52.
<https://doi.org/10.35669/rcys.2023.13.e321>

El presente texto nace en el marco de la preparación de la tesis doctoral de la autora en la línea de investigación sobre Comunicación No Verbal en docencia.

Resumen

Cuando el 1 de enero de 2020 celebrábamos con mucha ilusión el inicio del nuevo año y también de la nueva década no podíamos ni imaginar, al menos fuera de Chi-na, que nuestra vida cambiaría de forma tan radical. Se modificaron muchas cosas, una de ellas fue la forma de comunicarnos. La expresión corporal y facial y la comunicación no verbal en todas sus formas: distancia interpersonal, gestos, posturas, expresiones faciales, tomaban una relevancia que hasta ese momento había pasado casi desapercibida.

Desde marzo de 2020 nuestra forma de comunicarnos fue mayoritariamente online con una focalización específica en el rostro que tomaba todo el protagonismo de la interacción. A través de diferentes aplicaciones podíamos vernos muy de cerca al igual que a nuestros interlocutores, dejando al descubierto de una manera muy precisa la expresión de las emociones básicas que se reflejan en la cara. En la comunicación presencial, el uso obligatorio de mascarillas propició mirarnos de forma directa a los ojos, y el tercio superior de la cara ahora pasaba a ser fuente esencial de in-formación. La mirada era la nueva palabra.

El dicho popular "los ojos son el reflejo del alma" cobró sentido. Las sucesivas olas de la pandemia requerían constantemente la vuelta a las relaciones por vías digitales y a penas mostrar nuestro rostro completo, sin duda estos han sido años de mirarnos a los ojos quizás como nunca antes se había hecho.

¹ **María Concepción Gordo Alonso:** Doctoranda en la Facultad de Formación del Profesorado y Educación de la Universidad Autónoma de Madrid. Profesora Asociada de la Facultad de Educación y Lenguas de la Universidad Antonio de Nebrija.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar en detalle cómo ha sido durante este tiempo de pandemia nuestra comunicación no verbal, especialmente las expresiones faciales del rostro y particularmente los ojos. La pregunta a las que daremos respuesta es, ¿ha propiciado la pandemia que nuestras emociones básicas queden al descubierto e interaccionar con los demás con un *feedback* no verbal que hasta ahora quedaba eclipsado por la comunicación verbal, el aspecto físico y el cuerpo en su conjunto?, ¿qué hemos descubierto de nosotros y de los demás tras 2 años de cambios en nuestra comunicación? Utilizaremos los estudios de investigación sobre comunicación no verbal en pandemia publicados desde 2020.

Palabras clave:

Comunicación no verbal, Pandemia, Emociones, Emociones básicas, Expresiones faciales.

Abstract

When we celebrated the start of the new year and the new decade on 1 January 2020 with great excitement, we could not have imagined, at least outside Chi-na, that our lives would change so radically. Many things changed, one of them was the way we communicate. Body and facial expression and non-verbal communication in all its forms: interpersonal distance, gestures, postures, facial expressions, took on a relevance that until then had gone almost unnoticed.

Since March 2020, our way of communicating was mostly online, with a specific focus on the face, which took centre stage in the interaction. Through different applications we could see ourselves and our interlocutors very closely, revealing in a very precise way the expression of the basic emotions reflected in the face. In face-to-face communication, the mandatory use of face masks made it possible to look directly into each other's eyes, and the upper third of the face now became an essential source of information. The gaze was the new word.

The popular saying "the eyes are the reflection of the soul" made sense. With successive waves of the pandemic constantly requiring a return to digital relationships and barely showing our full face, these have certainly been years of looking into each other's eyes perhaps as never before.

This paper aims to analyse in detail how our non-verbal communication, especially the facial expressions of the face and particularly the eyes, has been during this time of pandemic. The question we will answer is, has the pandemic allowed us to uncover our basic emotions and interact with others with non-verbal feedback that until now has been overshadowed by verbal communication, physical appearance and the body as a whole? What have we discovered about ourselves and others after 2 years of changes in our communication? We will use research studies on non-verbal communication in pandemics published since 2020.

Keywords:

Non-verbal communication, Pandemic, Emotions, Basic emotions, Facial expressions

1. INTRODUCCIÓN

Como indica Maturana (2006), los seres humanos somos seres sociales y vivimos, por tanto, nuestra vida en permanente contacto con otros. De hecho, en la primera etapa de nuestra vida somos seres completamente dependientes según recoge Gaitán (2006). Nuestras experiencias, en

definitiva, son experiencias individuales, pero mayoritariamente a lo largo de nuestra vida son sociales.

En esta relación con los demás influyen de forma determinante dos aspectos fundamentales uno son las emociones y el otro la comunicación tanto la verbal como, y muy especialmente, la no verbal, que comprende todo aquello que decimos utilizando nuestra expresión corporal, y precisamente en este último aspecto ha influido de forma determinante la Pandemia por la COVID-19, una enfermedad que se colaba en nuestras vidas en los primeros meses de 2020 y que todavía sufrimos.

La Pandemia ha modificado muchos aspectos de nuestra vida, ha modificado patrones sanitarios, sociales y educativos, pero hay si algo en lo que ha incidido de forma casi trascendental, especialmente 2020 y 2021 es en la forma de comunicarnos con los demás.

Se ha hecho necesario prestar mucha más atención a los elementos del rostro no cubiertos por la mascarilla, como los ojos, cejas y frente, y se han llegado a inventar nuevos patrones gestuales como por ejemplo formas diferentes de saludarnos, como recogen Borja-Villanueva *et al.* (2021).

Comenzamos a repasar los aspectos que influyen nuestra faceta humana como seres sociales con la dimensión emocional, Bericat Alastuey (2012) incide en que las emociones humanas son fundamentales en los fenómenos sociales, nuestras emociones nos conectan con nosotros mismos, pero también con los demás. En palabras del autor, la sociología debe incorporar el análisis de la expresión, identificación y gestión de las emociones.

Como indican Fernández-Abascal y Montañés (2001) las emociones tienen una vía de expresión muy concreta que es a través de su reflejo en el rostro humano, siguiendo los postulados demostrados por Ekman (1993) quien además de constatar la universalidad de las emociones y su carácter innato, estableció las llamadas “AUI” o unidades de acción facial o codificación de los movimientos faciales que componen cada emoción básica concluyendo que el rostro humano es la vía de expresión de las emociones básicas o primarias. Ekman, a su vez demostró los postulados que hacía 100 años había instaurado Darwin (1852), quien a través del método de la observación tanto de las personas como de los animales especialmente domésticos trazó la teoría de la universalidad de las emociones y de su manifestación gestual a través de las expresiones faciales.

El ejercicio de codificación y descripción de los elementos faciales que se activan en la elicitation de cada una de las 7 emociones primarias fue detallado por Ekman y Friesen, (1978) donde destacamos, en resumen, las siguientes pautas:

- En la emoción de miedo intervienen los ojos que se abren dejando ver la escle-ra del ojo y la boca que se tensa de forma horizontal.
- En la emoción de tristeza intervienen las cejas que se elevan por el extremo in-terior y la boca, que arquea los labios hacia la parte inferior formando un se-micírculo invertido.
- En la emoción de ira intervienen las cejas que forman arrugas verticales, la frente que se tensiona y en ocasiones la boca dejando ver los dientes, de forma similar a la que había relatado Darwin de los perros y lobos.
- En la emoción de asco interviene la nariz que se arruga o contrae provocando arrugas en la nariz delatando el rechazo, consecuencia directa principal que encierra esta emoción.

- En la emoción de sorpresa, manifestada en gran parte de forma similar a la de miedo intervienen los ojos que se abren de una forma parecida, y la boca que también se abre a diferencia del miedo donde se cierra y tensa.
- En la emoción de alegría intervienen los ojos, que se cierran parcialmente provocando arrugas o pliegues marcados en la parte lateral exterior, conformando la llamada sonrisa auténtica o sonrisa Duchenne.
- Ekman introduce como emoción básica o primaria también el desprecio, pese a ser la única de este grupo no innata, puesto que se forma a partir de los 6 o 7 años por comparación. En el desprecio interviene la boca, en concreto el labio superior que se eleva ligeramente por uno de sus extremos.

Los seres humanos por tanto somos sociales y somos emocionales y nuestras emociones primarias además se expresan a través de nuestra cara. Como indica Manghi (1999), no es posible no emocionarnos y por tanto tampoco declararlas a través del cuerpo.

La Comunicación es otro aspecto fundamental del ser humano como ser social, como reza el primer axioma de la teoría de la comunicación humana formulada por Watzlawick *et al.*, (2011) no podemos no comunicar. Nuestra sola presencia comunica, transmitimos con nuestras palabras, pero transmitimos también con todo lo que no decimos, nuestra expresión corporal y nuestra voz no sólo acompañan nuestro discurso, sino que también es capaz de reflejar lo que sentimos e incluso lo que somos.

Como destaca Cestero Mancera (2014), todos los signos verbales no sólo también comunican, sino que son fundamentales a la hora de analizar nuestras intenciones reales, ya que en la mayoría de los casos son instintivos. Según la autora, los signos no verbales son determinantes para una comunicación eficaz.

Lo que expresamos a través de nuestro cuerpo impacta en los demás de una forma inconsciente y por tanto muy profunda, hasta tal punto, que como refleja Poyatos (1994), cuando hay incongruencia entre el lenguaje verbal (palabras) y el no verbal (posturas, gestos, expresiones...), debemos quedarnos con la información que refleja el no verbal ya que es el que está conectado directamente a nuestra emoción y por tanto mucho más fiel a nuestros sentimientos reales.

Para entender al ser humano, es comprender todas las disciplinas que componen la Comunicación No Verbal, para ello analizaremos todas las partes que la componen basándonos en los postulados descritos por Knapp, (1999).

Por un lado, la kinesia (del griego kinesis y que significa movimiento) que engloba nuestras posturas, los gestos (posturas dinámicas) o acciones corporales en movimiento y las micro expresiones faciales que como hemos relatado anteriormente reflejan las emociones básicas.

Por otro, la proxémica, la disciplina que estudia la distancia interpersonal y también con objetos. Es de enorme importancia y gran valor la distancia utilizada para comunicarnos con los demás, como regla general nos solemos acercar a aquello que nos atrae y nos alejamos como señal de rechazo o desacuerdo.

Las distancias de interacción personal han sido estudiadas desde muchos ámbitos y campos científicos, destacando la antropología con los postulados de Hall (1972), quien estableció las reglas de espacio de interactuación en cada uno de los tipos de relaciones humanas:

- La distancia íntima situaría a las personas en un espacio inferior a los 45 cm.
- La distancia personal entre 45 y 120 cm y que mantendríamos con personas cercanas.
- La distancia social entre 120 y 200 cm que mantendríamos en relaciones sociales, un término que adquirió especial relevancia durante la Pandemia iniciada en 2020 y que situó esta distancia como la adecuada para relacionarnos con cualquier persona para conseguir un grado de protección óptimo.
- Y, por último, la distancia pública o distancia entre oradores y público por ejemplo y que se sitúa entre 200 y 400 o 700 cm según el contexto y situación.

También de especial relevancia es el tercer gran bloque que compone la Comunicación No Verbal, el paralenguaje o paralingüística, que analiza todos los matices de nuestra voz, ya que según afirma Blanco, (2007) cómo se dice algo es mucho más importante e impactante que aquello que se dice. El análisis del ritmo, tono, prosodia, volumen y también de las pausas o silencios es determinante a la hora de poner con-texto y sacar conclusiones tanto cognitivas como emocionales del conjunto de la intervención. Todo lo que acompaña a las palabras, por tanto, importa tanto o más que las palabras en sí mismas.

Pero todo esto que hasta 2020 veníamos estudiando y analizando cuando queríamos entender en detalle el comportamiento humano, se modificó casi de forma radical con la Pandemia provocada por una enfermedad nueva, la Covid-19, un virus respiratorio iniciado en China y que se extendió primero por Europa y después por el resto del mundo dejando a su paso dramáticas consecuencias en forma de muertes, enfermedad y también duras consecuencias económicas. Llegaron los confinamientos y las limitaciones de movilidad y también una nueva forma de relacionarnos y de comunicarnos, por si algo ha cambiado la Pandemia es la forma en la que nos comunicábamos hasta el momento, Guijado y García (2020), resumen las principales modificaciones en la comunicación:

Las mascarillas o tapabocas que han hecho que durante todo este tiempo desde marzo de 2020 donde comenzó a ser obligatoria al inicio en todos los espacios y a posteriori sólo en espacios cerrados, hicieron que sólo tuviéramos visibilidad sobre una parte de la cara (el tercio superior) y los ojos, cejas y frente fueron nuestro único centro de atención sobre las personas. De ellos, tuvimos que extraer toda la información no verbal del rostro, y como vimos en la descripción anterior de la expresión de las emociones, nos tocó interpretar toda la cara a través de una de sus partes como indica Poyatos (2020).

La enorme relevancia de las relaciones a través de Internet durante la pandemia (ciber-relaciones), que se convirtieron en una fuente primordial de contacto fuera del ámbito de personas convivientes y que afectaron a múltiples facetas: social, educativa, formativa y laboral. El teletrabajo se impuso de manera masiva durante 2020 derivando a modelos mixtos o semipresenciales durante 2021. A nivel educativo, supuso un cambio radical y requirió gran esfuerzo y nuevas exigencias en todos los niveles educativos.

En general no fue siempre fácil adaptarnos a las pantallas, en algunas plataformas de comunicación mirarnos constantemente trajo algunos problemas incluso un trastorno nuevo llamado dismorfia de zoom o también la amplia fatiga mental y emocional provocada por tanta exposición online. Ibarra, (2021) describe este efecto y otros muchos conocidos como desadaptaciones que hicieron más mella aún sobre una salud mental ya erosionada por el temor y la inseguridad del momento.

Nuevamente nos veíamos durante muchas horas sólo el rostro y nuestra atención volvía a estar focalizada en la cara durante todo el tiempo, dejando expuestas nuestras emociones básicas, algo que en los contactos presenciales prepandemia quedaba mucho más diluido.

Llegó también la telemedicina antes ni siquiera imaginada y los diagnósticos con reconocimientos online, las tele-consultas, Petracci y Cuberli (2020), explican los cambios en las relaciones entre médicos y pacientes y cómo se desarrollaron especialmente en el inicio de la pandemia.

El tercer punto, con un impacto enorme en todos nosotros han sido los cambios en la proxémica, es decir, en nuestra distancia de comunicación. Se ha generalizado el término distancia social e incluso se ha denominado distancia de seguridad, pues servía de protección frente a la enfermedad. Una distancia de entre 1,5 y 2 metros que antes se mantenía con personas poco conocidas fundamentalmente de ámbitos profesionales o sociales y que pasó a ser la distancia mínima obligatoria para cualquier interacción personal presencial incluso entre familiares no convivientes y amigos íntimos. Incluso se han inventado nuevas formas de saludo, como impactar con partes duras de nuestro cuerpo a otras personas, como chocar codos, nudillos, etc.... o algunos gestos mucho más emocionales como poner la mano en el corazón o hacer una ligera reverencia con la cabeza.

La pandemia ha promovido la falta de contacto por protección, especialmente de los más vulnerables, se conseguía la protección de la salud física, pero en muchos casos en detrimento de la salud mental y emocional. Como recuerdan Fernández y Araújo (2020), el contacto físico y las muestras de afecto promueven y son parte fundamental en la conexión con los demás y fomentan sin duda la empatía. La fobia social durante la Pandemia también se ha hecho evidente, las medidas de distanciamiento con el objetivo de proteger del virus han venido a incidir sobre el ya patente individualismo social, provocando auténtico rechazo al contacto físico e incluso en casos extremos a la interacción social, Leguizamóna y Ramos (2020), analizan este fenómeno.

En este escenario, en ocasiones tan incierto llevamos moviéndonos ya 2 años la pregunta es si hemos convertido la mirada en la nueva palabra, su importancia ha sido fundamental en las relaciones presenciales, y en el caso de las relaciones a distancia si hemos convertido la cara en la nueva referencia personal y por tanto en nuestra carta de presentación y principal representante de todo nuestro cuerpo.

El gran reto es aprovechar todo lo aprendido sobre nuestra propia comunicación gestual y reforzarlo cuando las medidas se relajen y la Pandemia de lugar a una enfermedad más endémica y por tanto a la normalización social.

2. OBJETIVOS

El objetivo principal es analizar el papel de la expresión emocional en los tiempos de pandemia. Para ello, revisaremos en detalle cómo han sido los cambios en la comunicación humana desde 2020 y hasta la actualidad, sus efectos y enseñanzas.

La finalidad de estas acciones es poner de manifiesto el protagonismo de la Comunicación No Verbal en las interacciones ya sean presenciales como online desde el inicio de la Pandemia y los cambios gestuales, posturales y faciales sufridos, así como en la relación física determinada por las nuevas pautas de espacio interpersonal.

3. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este trabajo ha sido la revisión bibliográfica, mediante el análisis detallado de los estudios de investigación publicados durante 2020, 2021 y primer trimestre de 2022 en el contexto de la Comunicación No Verbal en tiempos de Pandemia, especialmente sus efectos emocionales y su conexión con la expresión corporal y gestual de las emociones.

Se trata de una revisión de investigación publicada desde el inicio de la Pandemia en marzo de 2020 hasta marzo de 2022.

Las búsquedas se realizaron uniendo el término de búsqueda amplio: Comunicación No Verbal, y los específicos: Proxémica y Kinesia, junto con las *Keywords*: Pandemia y Covid-19, con el objetivo de hallar investigación que analice los cambios producidos en este periodo en estas dos disciplinas. Especialmente cómo han cambiado nuestros gestos y microexpresiones faciales y cómo han afectado los nuevos códigos de distancia interpersonal tanto en las relaciones presenciales como en las relaciones online (mayoritarias durante una gran parte de 2020).

4. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Desde marzo de 2020 se han realizado unas 16.300 publicaciones académicas que recogen artículos de investigación sobre Comunicación No Verbal en tiempos de Pandemia, el objetivo ha sido filtrar aquellas en las que se comprueba un efecto en el cambio de comunicación gestual, facial y de espacio interpersonal. Uniendo el criterio general de búsqueda Pandemia con dos de las disciplinas principales de la Comunicación No Verbal: Kinesia y Proxémica, y rescatando aquellos que repasan y revisan alguno de los efectos, cambios, modificaciones e incidencia en alguna de estas disciplinas.

Las principales modificaciones recogidas inciden en cómo ha cambiado la expresión corporal y gestual en este tiempo y su interpretación y significado. También su in-fluencia en el campo de las emociones y de la salud emocional y mental.

Se han recogido artículos de investigación publicados desde marzo de 2020 hasta el primer trimestre de 2022 a nivel global, tanto en España como en el resto del mundo, con las palabras clave #Comunicación, #ComunicaciónNoVerbal y con frases como “Cambios comunicativos durante la Pandemia”, “Relaciones a distancia en Pandemia” y “Comunicación No Verbal en Pandemia” y en concordancia amplia con los términos Kinesia y Proxémica.

Es especialmente importante destacar cómo nos hemos adaptado a esos cambios y las implicaciones a futuro en momentos de la Pandemia donde la enfermedad esté más controlada y también en la era postpandemia, algunos elementos ya sabemos que están destinados a desaparecer como las mascarillas, donde ya se ha eliminado su uso obligatorio en algunos países desde el inicio de 2022 y está llamado a ir extinguéndose poco a poco según la evolución de la enfermedad en el resto. Pero otros, como el tele-trabajo y las enseñanza online o mixta quizá han llegado para quedarse con leves o quizá nulas modificaciones con sus aspectos positivos de rapidez, comodidad, inmediatez, pero también negativos como la falta de empatía y la menor socialización.

Entre los cambios en nuestra gestualidad, algunos estudios demuestran un cambio en la expresión de nuestros gestos, fuimos menos expresivos en intensidad y en número de gestos elicitedos, al igual en el número de palabras y la forma, más matizada, en la que fueron expresadas.

A nivel público, también se han analizado a los políticos, personas expuestas permanentemente y con capacidad de decisión en los momentos más críticos, detectando cambios en el lenguaje no verbal en las diferentes etapas y circunstancias de la Pandemia.

4.1. Los ojos el espejo de alma y nuestro punto de contacto principal en las relaciones físicas

Uno de los elementos que ha marcado sin duda la pandemia y que ha llegado a convertirse en el elemento principal e indispensable para salir a la calle en el inicio de la pandemia y ya a final de 2021 para acceder a lugares cerrados, ha sido la mascarilla o tapabocas. Volosín (2020) la denomina nuestra trinchera personal en la guerra social que estamos librando contra la COVID-19 un elemento de protección que cubre parcialmente la cara, en concreto los dos tercios inferiores y que deja al descubierto únicamente el tercio superior del rostro, compuesto por frente, cejas y ojos. Esto permite centrar nuestra atención en los ojos de una forma mucho más profunda y extensa de como lo veníamos haciendo hasta entonces en las interacciones habituales, ya sean personales o familiares, y esto tiene impacto en la gestualidad y por supuesto en la interpretación que hacemos de la expresión emocional de los demás.

Los ojos son uno de los elementos principales de la expresión emocional, los ojos son elementos o unidades de acción visual según Ekman y Oster (1979) nuestra mirada y la colocación de nuestros párpados, pupila y esclera interviene directamente en la elicitation del miedo y de la sorpresa, nuestras cejas en la expresión de la tristeza y nuestra frente en la del enfado, además por supuesto de en la expresión de la sonrisa auténtica ligada a la emoción de la alegría, en la que los ojos se cierran parcialmente configurando la llamada sonrisa Duchenne o sonrisa auténtica. Sobre este punto

Hombach (2021), indica que es posible escuchar la sonrisa oculta tras una mascarilla y que los ojos son los reveladores de las sonrisas sinceras.

Es decir, no sólo las mascarillas no han limitado la conexión emocional en nuestra vida cotidiana, sino que han podido incluso potenciarla al atender más tiempo y con más intensidad a los elementos visibles del rostro. En este sentido, Loreto (2021), analiza el potencial expresivo del rostro y cómo las partes no cubiertas por la mascarilla han ayudado a entender, completar y dar contexto a información transmitida a veces de forma incompleta o fragmentada por las dificultades de la mascarilla y la mayor distancia social, siendo los ojos los protagonistas y auténticos rescatadores de la comunicación. En este mismo sentido y línea de pensamiento se manifiestan Guirado y García (2020), quienes ponen de manifiesto la importancia de los gestos para suplir la palabra a la hora de entablar relaciones productivas y una comunicación fructífera y la importancia de las partes visibles del rostro para suplir las no visibles o tapadas a la hora de conectar emocionalmente.

Un estudio de investigación realizado por Borja-Villanueva *et al.* (2021), refrenda estos postulados indicando que en general durante la Pandemia se hicieron más gestos faciales para lograr el mismo nivel comunicativo potenciando las expresiones faciales con los ojos para transmitir sonrisa, aceptación y emociones positivas.

Hess *et al.* (2020) indican que además el cierre parcial de los ojos lograba además de transmitir alegría o aceptación, relajar ambientes de tensión y ayudaba a acercarnos a los demás, incluso a suplir el contacto físico inexistente especialmente en la primera etapa de la Pandemia. Destaca igualmente como el miedo y la sorpresa, dos emociones que comparten su expresión facial en la parte de los ojos se podían percibir de forma mucho más nítida y clara al tener tapado el resto del rostro y al focalizar nuestra mirada en los ojos del otro. Inciden igualmente, en que, por ejemplo, la atención sobre los ojos permitía identificar a pacientes de autismo por su forma de rehuir la mirada y evitar el contacto visual.

Hay ámbitos donde, sin embargo, tener oculta la cara ha podido ser una barrera tanto comunicativa como social, como por ejemplo el ámbito sanitario, donde según Villalobos y Calvanese, (2021) restaban empatía en la relación médico- paciente, que no logró suplir la parte visible de cara, es decir ni ojos ni mirada, ya que la mascarilla no sólo ha sido en el sector sanitario un escudo facial sino también emocional.

Algunos estudios de investigación entre los que destacan el realizado por el equipo del Profesor Lewis de la Universidad de Cardiff, afirman después de entrevistar a participantes de Reino Unido durante 2021 que nos vemos mucho más atractivos con mascarilla, el motivo es que proyectamos y reconstruimos a través de la parte visible del rostro, fundamentalmente de los ojos. Actuamos como un filtro de Instagram modelando en función de la parte que vemos, Hies y Lewis (2022) concluyen en su investigación que en definitiva mirarnos a los ojos con nuestra atención centrada en esa parte de la cara hace que nos veamos mucho más atractivos y que construyamos en nuestra imaginación un rostro más bello de nuestros interlocutores.

En determinados colectivos la mascarilla supuso una auténtica barrera comunicativa como sordomudos, tartamudos y personas con dificultad auditiva, en este sentido, destaca un estudio de Ángeles-Hernández (2021), donde elementos visuales como vídeos ayudaron a suplir las deficiencias auditivas de personas sordas o con pérdida de audición leve o severa. En este sentido y apostando por suplir deficiencias auditivas por el canal visual destacan también esfuerzos de hospitales, universidades, centros de ayuda para sordos y asociaciones de sordomudos por lograr mascarillas transparentes que permitan minimizar barreras comunicativas para aquellos casos en que la mirada no logre suplir la expresión completa, Montaño-Luna y Miranda-Novales (2020), analizan estos elementos.

En docencia los gestos de los docentes a través de la expresión corporal y especialmente de la facial han apoyado a su voz y han tenido que suplir igualmente las distorsiones vocales provocadas por la mascarilla, la Comunicación No Verbal se ha hecho fundamental en el aula durante estos 2 años que llevamos de pandemia, García Lechuga, (2021) analiza este aspecto en detalle, indicando que en estos tiempos hemos reducido nuestra cara básicamente a nuestros ojos.

Una de las consecuencias directas de la Pandemia en la Comunicación No Verbal es un cambio de patrones en el uso y expresión de la gestualidad, algunos estudios como el de Borja-Villanueva *et al.* (2021), concluyen que la Pandemia provocó una disminución del número de gestos y también de la intensidad de nuestra gestualidad corporal, así como del número de palabras y de una mayor matización de los componentes de la voz: ritmo, volumen y tono. Sin embargo se incrementaron las expresiones faciales, la parte más expuesta comunicativamente.

En el caso de los políticos, personas muy expuestas y especial centro de atención durante los primeros meses de la Pandemia, Fernández-Hoya y Cáceres-Zapatero (2022), analizan las

diferencias expresivas en la comunicación del Presidente del Gobierno de España durante las subidas y bajadas de la curva en el inicio de la Pandemia (marzo y abril 2020), con un cambio en su expresión facial donde la elevación de las cejas y el ladeo de cabeza, así como la postura general corporal hacia adelante tienen una frecuencia mucho más alta que en fases posteriores de la Pandemia (abril a junio 2020).

Lähde y Lenguas,(2021) también repasan el cambio de postura, gestualidad y expresiones faciales del líderes políticos mundiales durante el inicio de la Pandemia, destacan, por ejemplo, el caso de Trump, Presidente de los EE.UU observando en su caso una disminución de gestos no verbales con respecto a su comportamiento habitual.

4.2. El rostro centro de atención en las relaciones online

Si hay que resumir nuestras relaciones en tiempos de Pandemia sin duda ninguna ad-quirían el nombre de “ciber-relaciones”, nos hemos comunicado fundamentalmente por medios telemáticos y por herramientas y aplicaciones tanto de mensajería como de interacción a distancia. 2020 y 2021 son los llamados “años de Zoom” o de video-llamadas, en nuestras relaciones personales usamos más que nunca la telepresencia y no sólo por placer, también en otros ámbitos como el educativo y por supuesto el laboral, especialmente, en 2020 como única modalidad y a posteriori como modalidad mixta o combinada se impuso el teletrabajo.

Arzuaga-Williams *et al.* (2021) relatan y destacan esta medida como una de las acciones principales de las empresas para evitar la propagación del virus. Pero este cambio comunicativo también tuvo impacto en nosotros y también nos hizo ver tanto nuestro cuerpo, especialmente el rostro, como el de los demás de una forma muy diferente.

El uso de pantallas centra toda nuestra atención, antes dispersa por todo el cuerpo, fundamentalmente en el rostro. La cara ocupa toda la pantalla y, por tanto, toda nuestra atención dejando al descubierto de una forma mucho más explícita la expresión de las 6 (o 7 si incluimos desprecio) emociones básicas. Somos más conscientes de cómo se emocionan nuestros interlocutores y con qué emoción principal están conectando.

También de cómo y cuándo la expresan, así como de nuestra propia expresión, al ver nuestro rostro en pantalla todo el tiempo, como describe Saldaña-Vázquez (2021).

A priori esto debería ser una ventaja ya que, la identificación y regulación de las emociones es un factor básico para potenciar la empatía según destacan Muñoz-Zapata y Chaves (2013), ya que, a mejor comunicación y reconocimiento emocional propio y ajeno, y a mayor autorregulación de las emociones más capacidad empática.

Sin embargo, el uso tan permanente de pantallas no ha aportado sólo ventajas, ya la ya consabida fatiga emocional provocada por la Pandemia se ha unido la llamada fatiga de zoom o exposición durante largas horas y de forma permanente a plataformas y dispositivos de videoconferencia. Ibañez, (2021) exponen sus consecuencias y cómo intentar paliarla e incluso evitarla. Destacan que las usamos mucho tiempo con la consiguiente carga cognitiva, que las propias plataformas distorsionan nuestra imagen y la de nuestros interlocutores con caras más grandes y no siempre ajustadas a nuestros rasgos exactos lo que también tiene una carga emocional negativa, estamos observando y sobre todo, nos estamos observando de forma detenida, detallada, mucho tiempo y

encima de forma irreal y lejos de ayudarnos nos está limitando, agotando e incluso en grado extremo hasta trastornando, creando un nuevo comportamiento desadaptativo conocido como dismorfia de zoom o como el autor define, un trastorno mental digital derivado de la exposición en estas plataformas durante largo tiempo.

Por otra parte, Bailenson (2021) se refiere a las videollamadas como un espejo que nos persigue durante el día y donde nos vemos reflejados permanentemente observando de una forma a veces poco objetiva y sin contexto.

En el ámbito educativo, varios estudios de investigación se han hecho eco de las diferentes emociones y estados de ánimo vividos en Pandemia y de cómo se han trasladado y reflejado a través de las plataformas de videollamada.

Monjarás-Rodríguez y Romeo-Godínez (2021) destacaron sobre todo que la principal preocupación de los escolares fue la inquietud por enfermedad de sus familias y el no poder jugar. Mientras que Romo y Sánchez (2022) ponen el foco en la alegría transmitida por los escolares al poder tener vías de comunicación con sus compañeros y profesores pese a las circunstancias y valoraban muy positivamente las clases online como alternativa para poder verse y mantener contacto directo.

Por su parte García y Pascucci (2022) analizaron la enseñanza online a través de herramientas de videollamada en entornos universitarios, las conclusiones de su investigación es que el desarrollo del aprendizaje y la resolución de dudas es similar en la educación online frente a la educación presencial, siendo ligeramente mayor la tasa de distracción en las clases a distancia.

En otro campo, el sanitario, Morillo-Romero (2022) analiza la llamada “telemedicina” o medicina donde las consultas se realizan de forma online, recogiendo estudios de investigación de varios países de Europa, Asia y América, la investigación concluye que fue una iniciativa novedosa pero muy positiva, que agilizó los procesos y permitió acercarnos de una forma diferente al sistema sanitario con alto nivel de confianza y evitando miedos al contagio que existían en entorno pandémico, los resultados auguran futuro y continuidad a estas prácticas.

4.3 La nueva proxémica y sus efectos en los más vulnerables

La sociedad se ha tenido que acostumbrar durante casi 2 años, especialmente entre marzo de 2020 y final del verano de 2021 a unas nuevas normas de distancia social, que ha afectado a las relaciones familiares y a los vínculos de amigos de forma especial, con efectos negativos en caso de colectivos vulnerables, Luengoc *et al.*, (2022) en una investigación con personas mayores confinadas en residencias de ancianos, destaca que la soledad y la falta de contacto físico han tenido efectos negativos en su salud mental y también física que hacen necesarios programas de intervención psicosocial para su recuperación. En este mismo sentido Bravo y Wong (2021) destacan la gran afectación emocional que ha repercutido también en la calidad física de las personas mayores aisladas de contacto durante la Pandemia, el análisis de 2020 concluye que la Inteligencia Emocional es un poderoso aliado y una gran ayuda para paliar los efectos de la falta de contacto que provocaron una sensación de soledad que llevó en muchos casos a problemas depresivos y alteración del estado de ánimo.

Parra *et al.* (2021) destacan como la intervención a través de técnicas de Programación Neurolingüística visuales y kinestésicas en la atención a los clientes en tiempos de distancia social

Comunicación no verbal en pandemia: cuando la vida nos obligó a mirarnos a los ojos

provocados por la Pandemia ayudó a mejorar la atención y la comunicación, destacando que la ausencia de contacto debe ser suplida para no provocar frustración en los clientes.

5. CONCLUSIONES

Que la Pandemia producida por la COVID-19 nos ha cambiado la vida es un hecho, como también es que nos hemos intentado adaptar de la mejor forma y pasados los primeros meses de pandemia entre marzo y verano de 2020, hemos intentado normalizar la situación, siguiendo con nuestra vida, aunque con limitaciones que, sin duda, nos han marcado y afectado.

Somos seres emocionales, y hemos incluido los nuevos elementos impuestos por la situación a nuestra expresión emocional y a la conexión con las emociones de los de-más para tener una comunicación más rica y fructífera. Con las mascarillas hemos suplido la parte oculta del rostro con toda la información que el tercio superior del rostro, especialmente los ojos nos ofrecían. En las relaciones online o Ciber-relaciones a través de tecnología de conexión o videollamadas también se ha conseguido un buen nivel comunicativo y emocional, hemos podido trabajar, estudiar y desarrollar nuestro ocio de forma online interactuando a nivel personal, aunque no exentos de fatiga como apuntan muchos investigadores y en ocasiones, este cansancio ha derivado en ciertas distorsiones o trastornos de imagen, han aparecido nuevos trastornos como la denominada fatiga de Zoom y otros como la dismorfia corporal se han acentuado, especialmente en lo relativo al rostro. Hemos estado horas de comunicación online con nuestras emociones básicas mucho más expuestas y esto ha provocado un agota-miento mental y emocional que ha contribuido a la llamada Fatiga Pandémica.

Hemos sido capaces de integrar una nueva forma de vivir siendo capaces de expresar-nos y de hacernos entender, supliendo lo que nos faltaba con los elementos que teníamos, potenciando y completando éstos, incluso mejorando significativamente el conocimiento y explotación que hasta entonces teníamos. Pero esto ha tenido efecto en nuestra comunicación, ya que hemos bajado la intensidad y el número de gestos y en el vigor, potencia y magnitud de los mismos, y también de palabras, no sólo en volumen sino en tono, ritmo y volumen que han llegado bajar de intensidad, sin embargo, el esfuerzo de expresión se centró en el rostro, especialmente en los ojos, centro de transmisión de emociones positivas, sobre todo, la sonrisa y la afirmación.

La distancia social impuesta en las relaciones personales más cercanas ha creado problemas entre las más vulnerables especialmente personas mayores y también en las personas con un modelo representacional prioritariamente kinestésico, la falta de contacto ha incidido en la bajada de hormonas como la oxitocina,

En todo caso, estamos todavía en Pandemia y muchos de estos elementos han llegado para quedarse, igual las mascarillas sólo en ámbitos reducidos y en personas con alto nivel de riesgo, pero si algo se tiene cada vez más claro es que el desarrollo de la digitalización producido quedará y se ampliará a futuro, y los nuevos códigos no verbales está por ver si se incorporan a nuestro catálogo de gestos.

6. BIBLIOGRAFÍA

Ángeles-Hernández, S. M. (2021). *Diseño de videos educativos sobre lengua de señas para ayudar a la comunicación entre las personas con discapacidad auditiva y la comunidad en general* [tesis]. Repositorio Institucional, USIL. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12137>

- Arzuaga-Williams, M., Arias, A. I. P. y Echenique, A. U. (2021). Teletrabajo en pandemia: la crisis que le dio a la comunicación interna su gran oportunidad. *Pangea. Revista de Red Académica Iberoamericana de Comunicación*, 12(1), 1-16. <https://doi.org/10.52203/pangea.v12i1.130>
- Bailenson, J. N. (2021). Nonverbal overload: A theoretical argument for the causes of Zoom fatigue. *Technology, Mind, and Behavior*, 2(1). <https://doi.org/10.1037/tmb0000030>
- Bericat Alastuey, E. (2012). Emociones. *Sociopedia.isa*, 1-13. <https://idus.us.es/handle/11441/47752>
- Blanco, L. (2007). Aproximación al paralenguaje. *Hesperia: Anuario de filología hispánica*, 10, 83-97. <https://bit.ly/3jW0uGQ>
- Borja-Villanueva, C. A., Bernuy-Torres, L. A., Gómez-Carrión, C. E. y Simbrón-Macera, A. P. (2021). Comunicación no verbal durante la pandemia por la enfermedad de Coronavirus 2019. *Revista Científica Odontológica*, 9(3), e070. <https://bit.ly/3UUb6Ya>
- Bravo, K. S. C. y Wong, P. R. S. (2021). Desarrollo de la inteligencia emocional en la pm durante la pandemia COVID-19. *PSICOLO y EDUCAC*, 23(1), 55-76.
- Cestero Mancera, A. M. (2014). Comunicación no verbal y comunicación eficaz. *ELUA*, 28, 125-150. <https://doi.org/10.14198/ELUA2014.28.05>
- Darwin, C. (1852). *La expresión de las emociones en el hombre y en los animales*.
- Ekman, P. (1993). Facial expression and emotion. *American psychologist*, 48(4), 384. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.48.4.384>
- Ekman, P., y Friesen, W. V. (1978). Facial action coding system. *Environmental Psychology & Nonverbal Behavior*. <https://doi.org/10.1037/t27734-000>
- Ekman, P., y Oster, H. (1979). Facial expressions of emotion. *Annual review of psychology*, 30(1), 527-554. <https://doi.org/10.1146/annurev.ps.30.020179.002523>
- Fernández Hoya, G. y Cáceres Zapatero, M. D. (2022). La comunicación no verbal del presidente del Gobierno de España, Pedro Sánchez, durante la pandemia de la COVID-19. *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación*, 89, 155-170. <https://doi.org/10.5209/clac.73658>
- Fernández, M. A. y Araújo, A. A. C. (2020). Empatía y salud mental en el contexto de la pandemia por COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(2), 1-3. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2020/cnf202c.pdf>
- Fernández-Abascal, E. G., y Montañés, M. C. (2001). *Expresión facial de la emoción*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://www.psicothema.com/pi?pii=1097>
- Gaitán Muñoz, L. (2006). El bienestar social de la infancia y los derechos de los niños. *Política y sociedad*, 43(1), 63-80. <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POS0606130063A>

Comunicación no verbal en pandemia: cuando la vida nos obligó a mirarnos a los ojos

García Lechuga, N. (2021). La voz del docente en tiempos de pandemia. Efectos del uso de la mascarilla y la comunicación no verbal [Grado en logopedia 4º curso]. Repositorio Documental, Universidad de Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/48150>

García, H. D. y Pascucci, E. (2022). Del aprendizaje tradicional al *e-learning* en el contexto de la pandemia por Covid-19, valoraciones por alumnos universitarios. *Revista Española de Educación Comparada*, 40, 236-252. <https://doi.org/10.5944/reec.40.2022.30176>

Guirado, J. A. R. y García, M. V. M. (2020). La comunicación no verbal en la era COVID-19. Una revisión de la bibliografía actual. *Sabir. International bulletin of applied linguistics*, 1(2). <https://doi.org/10.25115/ibal.v1i2.4180>

Hall, E. T. (1972). *La dimensión oculta* (vol. 6). Siglo XXI.

Hess, U., Dietrich, J., Kafetsios, K., Elkabetz, S. y Hareli, S. (2020). The bidirectional influence of emotion expressions and context: emotion expressions, situational information and real-world knowledge combine to inform observers' judgments of both the emotion expressions and the situation. *Cognition and Emotion*, 34(3), 539-552. <https://doi.org/10.1080/02699931.2019.1651252>

Hies, O. y Lewis, M. B. (2022). Beyond the beauty of occlusion: medical masks increase facial attractiveness more than other face coverings. *Cognitive Research: Principles and Implications*, 7(1), 1-6. <https://doi.org/10.1186/s41235-021-00351-9>

Hombach, S. M. (2021). Podemos escuchar la sonrisa oculta tras una mascarilla. *Mente y cerebro*, 107, 24-27. <https://bit.ly/3jZtIEI>

Ibáñez, F. (2021). *Cuatro consecuencias de la Fatiga Zoom y cómo combatirla*. Otras voces en educación. <https://otrasvoceseneducacion.org/archivos/tag/bienestar>

Ibarra, L. (2021). *Una mirada a la salud mental digital*.

Knapp, M. (1999). *Comunicación no verbal*. Paidós.

Lähde, R., & Lenguas, P. D. E. (2021). *El uso de la comunicación no verbal por los líderes del Estado abordado desde una perspectiva de la pandemia del COVID-19*.

Leguizamóna, L., & Ramos, A. N. (2020). Sobre lo social y esta pandemia. Reconfiguraciones de las políticas públicas, las instituciones y las prácticas en el escenario de la pandemia. *Revista Debate Público, Reflexión de Trabajo Social*, 20. <https://bit.ly/3v1B1Sy>

Loreto, S. (2021). *La cara y la mascarilla: El rostro y su potencial expresivo en tiempo de pandemia* [tesis de Maestría]. <https://bit.ly/3xNeg6L>

Luengoc, B. H., Lópezc, G. V., Sanzc, M. M., & Bascuñánc, A. J. (2022). Efecto de un programa de intervención multidisciplinar sobre la soledad y el aislamiento en personas mayores institucionalizadas confinadas durante la pandemia por Covid-19 en España. *Revista Argentina de Gerontología y Geriatría*, 36(1).

- Manghi, S. (1999). Siento, luego podríamos. Para una teoría social de las emociones. *Gazeta de Antropología*, 15. <https://doi.org/10.30827/Digibug.7529>
- Maturana, H. R. (2006). *Biología del fenómeno social. Desde la biología a la psicología*, 69-83.
- Monjarás Rodríguez, M. T. y Romeo Godínez, E. (2021). Emociones, estrés y afrontamiento en niños preescolares frente a COVID-19. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 18(40). <https://bit.ly/3xZoKQP>
- Montaño-Luna, V. E. y Miranda-Novales, M. G. (2020). Uso de mascarillas faciales como medida de prevención en el contexto de la pandemia por SARS-CoV-2. *Revista Mexicana de Pediatría*, 87(5), 163-169. <https://bit.ly/3JXAIwl>
- Morillo-Romero, A. C. (2022). *Descripción de las experiencias en la atención por telemedicina a pacientes durante la pandemia por Covid-19: revisión sistemática rápida* [tesis de maestría, Universidad EAN]. <http://hdl.handle.net/10882/11547>
- Muñoz-Zapata, A. P. y Chaves Castaño, L. (2013). La empatía: ¿un concepto unívoco? *Katharsis*, 16, 123-146. <https://doi.org/10.25057/25005731.467>
- Parra, R. M. R., Romero, J. A. F., Chacín, J. L. R. y Arenas, L. A. B. (2021). Gestión de servicio basada en programación neurolingüística en tiempos de pandemia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 585-602. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069612007>
- Petracci, M. y Cuberli, M. (2020). eHealth y Pandemia COVID-19: nuevos tiempos para las relaciones entre médicos y pacientes. *Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación*, 145, 281-300. <https://bit.ly/39bKNtb>
- Poyatos, F. (1994). *La comunicación no verbal* (vol. 13). Ediciones AKAL.
- Poyatos, F. (2020). El discurso oral durante la pandemia del coronavirus. *Linred: Lingüística en la Red*, 18. <http://hdl.handle.net/10017/47749>
- Romo Harvin, A. M. y Sánchez Reyes, J. B. (2022). Emociones positivas y negativas en la Educación a distancia en 4to grado. En: Díaz-Cabriales, A. (Comp.), *La educación en México en la nueva normalidad*. ANDI. <https://bit.ly/3vy0IcK>
- Saldaña-Vázquez, K. I. (2021). *Sistema de percepción de estados afectivos a través de cámara web para actividades no presenciales* [tesis]. Repositorio, Universidad de Veracruzana. <https://bit.ly/3jVHf0a>
- Villalobos, J., y Calvanese, N. (2021). La relación médico-paciente en tiempos de COVID-19 ¿Un cambio de paradigma? *Revista médica de Chile*, 149(7), 1070-1074. <http://doi.org/10.4067/s0034-98872021000701070>
- Volosín, Susana. (2020). La mascarilla: una nueva anormalidad. *Intercambios, papeles de psicoanálisis*, 45, 31-38, <https://raco.cat/index.php/Intercanvis/article/view/393001>
- Watzlawick, P., Bavelas, J. B. y Jackson, D. D. (2011). *Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías y paradojas*. Herder Editorial. <https://bit.ly/3K6XaDk>

CONTRIBUCIONES DE AUTORES, FINANCIACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

Conceptualización: Gordo Alonso, María Concepción. **Metodología:** Gordo Alonso, María Concepción. **Software:** No procede. **Validación:** Gordo Alonso, María Concepción. **Ánálisis formal:** Gordo Alonso, María Concepción. **Curación de datos:** Gordo Alonso, María Concepción. **Redacción-Preparación del borrador original:** Gordo Alonso, María Concepción. **Redacción-Revisión y Edición:** Gordo Alonso, María Concepción. **Visualización:** Gordo Alonso, María Concepción. **Supervisión:** Gordo Alonso, María Concepción. **Administración de proyectos:** Gordo Alonso, María Concepción. **La autora ha leído y aceptado la versión publicada del manuscrito.**

AUTOR

María Concepción Gordo

Doctoranda en la Facultad de Educación de la Universidad Autónoma de Madrid con una línea de investigación sobre Comunicación No Verbal, Profesora en Nebrija. Licenciada en Derecho, Psicóloga y Coach.

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-5600-3054>

Google Scholar: <https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=BwIk3HMAAAJ>