

La cortesía: códigos verbales y no verbales en la comunicación interpersonal

María del Mar CASTRO MAESTRE
Universidad de Vigo (España)
marcastro@marcastro.es

Resumen:

Una sociedad puede concebirse y evolucionar cuando sus miembros conocen y practican unos códigos de conducta, actuales y flexibles, que facilitan y amplifican las relaciones. La participación e interacción sociales están presididas por un conjunto de normas articuladas en torno al principio de la naturalidad respetuosa adaptados a los tiempos actuales, al ambiente concreto, a la situación precisa y a las personas. A lo largo de la historia, la cortesía ha sido un elemento fundamental de comunicación interpersonal.

Palabras clave: Cortesía; tradiciones; comunicación interpersonal; naturalidad respetuosa

Courtesy: verbal and non-verbal codes at interpersonal communication

Abstract:

A society can be conceived and evolve when its members know and practice current and flexible codes of conduct that facilitate and enhance relationships. A set of standards built around the principle of respectful naturalness adapted to current times, specific social environment, particular situation and people, dictate participation and social interaction. Throughout history, courtesy has been a key element of interpersonal communication.

Key words: Courtesy- traditions- interpersonal communication- respectful naturalness

Referencia normalizada:

Castro Maestre, M. M. (2013) La cortesía: códigos verbales y no verbales en la comunicación interpersonal. *Historia y Comunicación Social*. Vol. 18 N° Especial Noviembre. Págs. 365-375.

Sumario: 1.Introducción. 2. Evolución de las relaciones interpersonales. 3. Técnicas sociales de interrelación. 3.1. El lenguaje. 3.1.1. Palabra hablada y escucha activa. 3.1.2. Proxemia, lenguaje gestual y paraverbal. 4. Conclusiones. 5. Bibliografía

1. Introducción

El ser humano es un ser social por naturaleza. La comunicación y la convivencia son el propósito de las habilidades sociales por las que todos los seres humanos nos interesamos como medio y fin para mejorar las relaciones que mantenemos con las personas de nuestro entorno.

La participación e interacción social están presididas por un conjunto de normas articuladas en torno al principio de la naturalidad respetuosa. Desde un punto de vista científico puede afirmarse que, a lo largo de la historia, la cortesía ha sido un

elemento fundamental de comunicación interpersonal. Expresión de rango, autoridad a la par que cordialidad y gentileza.

Los gustos generales de los miembros de una comunidad, y las costumbres, han propiciado el establecimiento de recomendaciones sobre las conductas apropiadas. Las dimensiones personales y sociales del ser humano se fundamentan y desarrollan en la existencia e influencia de las pautas colectivas de conducta donde las tradiciones y costumbres consuetudinarias, aún jugando un papel fundamental, se adaptan a las demandas y el espacio de la nueva cortesía.

En la antigüedad, se pensaba que la razón por la que humanos interactuaban se debía a una innata inclinación gregaria. En la actualidad, se sostiene que la gente se relaciona con intenciones específicas como la búsqueda de amistad, la adquisición de consejo, la exhibición de poder, la necesidad de protección, la demanda de ayuda, el deseo de aceptación o afectación en el comportamiento de otros, la aprobación de la propia imagen, etc.

Una sociedad puede concebirse y evolucionar cuando sus miembros conocen y practican unos códigos de conducta, actuales y flexibles, que facilitan y amplifican las relaciones.

Comportarnos en sintonía con el entorno en el que nos encontramos en cada momento, sitio y ocasión sin dejar de mostrar nuestra personalidad es el objetivo que persigue el divulgado “Saber estar” que floreció con la práctica de los buenos modales en las cortes y propició, junto con los inventos y la educación, la evolución del ser humano.

2. Evolución de las relaciones interpersonales

Los códigos sociales de conducta han experimentado profundas variaciones en su avanzar a través de las distintas épocas. Hasta el siglo XVI, todos los textos relativos al civismo, sociabilidad o urbanidad distinguían tres categorías claramente diferenciadas: tratados de cortesía, reglas de moral común y artes amatorias o de placer. En esa centuria, la obra *El cortesano*, firmada por Baltasar de Castiglioni en 1528 y el tratado *De civilitate morum puerilium libellus*, primer código social para la educación de los infantes, escrito por Erasmo de Rotterdam en 1530, que introdujo el concepto de civilidad social en la cultura occidental, redujeron a dos las condiciones: manuales de civilidad, susceptibles de enseñarse y aprenderse; y, libros de artes del cortesano, expresión de una virtud individual singular de inviable enseñanza y aprendizaje.

Avanzado el siglo XVIII surge un nuevo género a medio camino entre los manuales de civilidad y las artes del cortesano: *Reglas del decoro y de la civilidad cristiana*, escrito por Juan Bautista de La Salle que viene a ocupar el lugar dejado poco antes por las normas de civilidad o los manuales del perfecto aristócrata, en clara discordancia con la naturalidad, la libertad de elección y el dinamismo imperante.

En los siglos XIX y XX la urbanidad retoma un importante papel en la cimentación de una sociedad liberal, que evoluciona al ritmo de las variaciones principalmente sociales y políticas, y el papel que ocupan en la misma la mujer y el hombre. Se pretende un modelo de personas respetuosas, disciplinadas, trabajadoras, responsables, de trato agradable y transmisores de estos valores a sus hijos. Reforzar el sentimiento de patria y la sensibilidad higiénico social son las principales innovaciones que incluyen los manuales de este período.

3. Técnicas sociales de interrelación

Las personas realizan la mayor parte de sus actividades en grupos pequeños, constituidos por familia, compañeros de trabajo, amigos, clubes... Estos grupos se forman merced a la atracción mutua, intereses compartidos, convocatorias ideológicas, etc. En cada grupo predomina un tipo de comportamiento social con sus normas y su líder. Similitud de pensamiento, apariencia y actitud caracterizan a sus integrantes.

El marco cultural y cada situación en particular determinan los encuentros personales. El lenguaje, las formas de comunicación no verbal, las convenciones sociales, los valores e ideologías, entre otros, afectan al comportamiento social de forma directa e indirecta.

Las motivaciones sociales impulsan y conducen el comportamiento social. Las técnicas sociales que las personas emplean para relacionarse incluyen, además del uso persuasivo del lenguaje, el contacto y la postura corporal, la proximidad, la ubicación, los ademanes, la expresión facial, la mirada, la apariencia, el tono, la fluidez, la velocidad, las pausas, el ritmo, el volumen, el timbre y la entonación, que marcarán el tipo de relación que se establezca entre las personas. La escucha activa resulta fundamental en el proceso de comunicación interpersonal que materializará las relaciones humanas.

Las sociedades modernas están estructuradas en clases sociales que comparten una cultura común y están determinadas por los ingresos económicos, el tipo de educación, la clase y localización de la vivienda y la ocupación profesional. Los lenguajes individuales (y su composición lingüística), los diferentes acentos, las expresiones faciales, los desiguales movimientos corporales y gestuales caracterizan cada cultura. Cultura que se traspa a posteriores generaciones.

3.1 El lenguaje

El lenguaje es el sistema de comunicación específicamente humano, una capacidad innata mediante la cual se establecen contactos directos con otros individuos. Dispone de eficaces recursos para el inicio, desarrollo y mantenimiento de las relaciones, destacando la palabra hablada y el lenguaje gestual.

El hablante otorga al lenguaje una función instrumental, reguladora, interaccional, personal, heurística, imaginativa e informativa según su intención sea satisfacer deseos, controlar conductas ajenas, relacionarse con sus semejantes, reafirmar la identidad, conocer el mundo, desarrollar la creatividad o transmitir ideas.

3.1.1 Palabra hablada y escucha activa

La palabra hablada genera y facilita las relaciones sociales mediante la transmisión de prácticas y saberes, y configura sociedades humanas con identidades y culturas propias basadas en ese conocimiento compartido. Ha sido y es el medio más importante de transferencia de información y de contacto personal.

La conversación se centra, en un primer momento de aproximación, en temas intrascendentes, manejados con cortesía y formalidad. Tras un tiempo de charla superficial se dan pasos para el avance y consecución de un equilibrio en la relación mediante señales no verbales como las pautas de la conversación y la expresiva mirada. Progresivamente, la interacción entre los participantes establecerá el patrón en el que se sentirán cómodos. El vínculo generado vendrá determinado por la retroalimentación y, cuanto más positiva sea ésta, mayor será la interacción.

La utilización del lenguaje varía en función de la inteligencia, la educación, la formación y el entrenamiento y la clase social a la que se pertenece.

Dentro de la oralidad se distinguen el lenguaje informal o coloquial (relajado y cotidiano), utilizado en la adquisición, desarrollo y mantenimiento de las relaciones sociales habituales, y el lenguaje formal (emplea palabras y expresiones precisas y cuidadas), más conciso que el anterior y propio de aquellos eventos en los que el objetivo es transmitir información clara y específica.

Lenguaje oral y escucha van de la mano en la consecución y desarrollo de las relaciones humanas. Escuchar mejora la comunicación, proporciona el control de la relación, muestra interés, reduce las discusiones, ayuda a comprender el mundo que nos rodea y facilita la toma de decisiones eficaces, entre otras ventajas.

Escuchar de forma activa, comprensiva, precisa, empática y motivada, implica escuchar el contenido y la intención del hablante, valorar su comunicación no verbal y la del propio escuchante así como practicar una escucha sin juicios.

3.1.2 Proxemia, lenguaje gestual y paraverbal

El lenguaje corporal, básico en el proceso de establecimiento de relaciones entre las personas, emite mensajes a través de sus expresiones, ademanes, gestos y estilos que varían su significado en función de la cultura en la que tenga lugar. Lo que en un país o zona geográfica puede ser considerado vulgar, descortés o agresivo, en otros puede significar exclusivamente indiferencia, complicidad o rechazo.

El contacto corporal (filial, simbólico, agresivo, etc.), y las distintas formas que adopta (abrazos, besos, caricias, entrelazado de manos, toques con dedos, bofetadas,

etc.), se utilizan de forma desigual, al igual que los gestos, según las técnicas sociales adquiridas conforme sus motivaciones afiliativas y la educación recibida. Es una de las técnicas sociales más primitivas y existen grandes diferencias interculturales en este tipo de comunicación.

Relacionarse a una distancia muy próxima, hablar a un volumen alto, mantener la mirada largo tiempo, gesticular visiblemente y tocarse ligeramente las extremidades superiores son características de las culturas de contacto, típicas de los países de habla hispana, países árabes y los de la Europa mediterránea.

Las culturas de no contacto, que encontramos en los países de Europa del Norte, América y Japón, se singularizan por la prudencia en el gesto, trato, oralidad y distancia.

El grado de intimidad entre las personas está condicionado por la proximidad física, el contacto ocular, la expresión facial, el tema de conversación y el tono de voz.

La postura corporal, la posición del cuerpo mientras comunica, es otra señal social que manifiesta estados emocionales, sentimientos y actitudes. La forma de caminar o de sentarse reflejan roles, vividos o actuales, la confianza en uno mismo o la autoimagen. Puede estar motivada por el estado de ánimo experimentado o bien utilizada con la intención de transmitir algo en concreto (atención, rechazo, dominio, orgullo, etc.).

La disposición en un espacio concreto, la ubicación, así como la elevación (por la posición de la persona, la ayuda de una tribuna, o la altura) establecen o determinan, generalmente de forma intencionada, posiciones relevantes o categorías. La orientación del cuerpo de un sujeto depende de la situación y del grado de intimidad.

La proximidad física, la invasión o respeto del espacio personal, marca el grado de intimidad en un encuentro. Los cambios en la misma indican el deseo de iniciar o finalizar una relación. El antropólogo norteamericano Edward Hall demostró que a menor distancia más íntima es la conversación mantenida. En este punto cercano, el tacto y el olor comienzan a tomar protagonismo en detrimento de la vista.

Hall distinguió cuatro distancias en las relaciones humanas. La distancia íntima, únicamente aceptable para las personas del círculo íntimo, abarca hasta 45 centímetros alrededor de nuestro cuerpo. La distancia personal, llega hasta 1,20 centímetros. En este espacio se integrarían amigos y compañeros de trabajo. La distancia social, la habitual en las relaciones interpersonales, llega hasta 3 metros y, la distancia pública, para personas ajenas del círculo de implicación o compromiso.

Los ademanes, acciones que envían estímulos visuales, centrados principalmente en los movimientos de las manos y los pies y las inclinaciones de cabeza, transmiten estados anímicos (cansancio, nerviosismo, agresión, etc.), enfatizan, refuerzan e ilustran la comunicación. Tienen una importante función reguladora del intercambio comunicacional. Acompañan fielmente a la palabra, incluso sustituyen al habla cuando no hay palabras para expresar el sentimiento.

La expresión facial, centrada principalmente en la frente, los ojos, los párpados, las cejas y la boca, muestra percepciones agradables o desagradables, es decir, estados generales, así como el grado de tensión emocional. El sociólogo, experto en psicología de la emoción, Paul Ekman identificó las expresiones faciales básicas universales: alegría, rabia, tristeza, miedo, sorpresa, asco y desprecio. Se caracterizan por su autenticidad.

Las distintas zonas del rostro revelan emociones y, aunque ninguna predomine sobre otra, cada área en concreto produce información sobre una emoción particular. Reconocer emociones puntuales requiere un profundo conocimiento del lenguaje gestual.

Los ojos protagonizan un lenguaje expresivo y riguroso. La mirada tiene un impacto fundamental sobre las relaciones personales con un carácter marcadamente comunicativo y un gran poder de seducción. Es un regulador activo de la escucha y un poderoso intensificador emocional. La utilización de la mirada íntima, la mirada social o la mirada de poder condiciona los efectos sobre los participantes en el encuentro.

La dirección de la mirada orienta sobre las intenciones del hablante. Es un instrumento que manifiesta sintonía con el interlocutor. Mirar de frente muestra disposición para la comunicación, desviar la mirada expresa desinterés, indiferencia, vergüenza o inseguridad, entre otras opciones. La duración óptima de un contacto visual dependerá de cada situación concreta, de sus protagonistas y del entorno en el que se produce, teniendo en cuenta el componente determinante de la influencia cultural.

Especial consideración merecen las microexpresiones, movimientos involuntarios de los músculos de la cara, testimonios faciales de las emociones que se sienten en un determinado momento y de frecuente atención para establecer si un sujeto miente o dice la verdad. Se producen fundamentalmente en momentos de gran emotividad o ansiedad. Involucran pequeñas partes o áreas del rostro, son muy sutiles, intensas y fugaces, salvo para el sagaz observador. La pupila se dilata en gran medida por causas emocionales (que también puede provocar rápidos parpadeos) y, en menor medida, por la iluminación del local, la ingesta de ciertos alimentos o bebidas o la práctica de esfuerzos físicos. La contracción revela hostilidad, incluso enojo. Otras microexpresiones son los tics o el rubor de mejillas.

La apariencia es la forma voluntaria de presentarse ante los otros mediante el vestido, el peinado, los accesorios que emplea y el cuidado de la piel. El atuendo revela la persona y sus pretensiones. Las particularidades de la apariencia brindan datos sobre edad, personalidad, estilo, gusto, profesión o actividad y estatus social. Tiene consecuencias en las reacciones y percepciones de los individuos con los que nos relacionamos. Una persona busca la congruencia entre apariencia, pensamiento y conducta para revelar su estilo, esencia y potencialidad.

El reconocido lingüista Argyle, que defendía que el cómo se dice es prioritario sobre lo que se dice, argumentó que *“la apariencia es manejada y manipulada deliberadamente, algunas personas se preocupan mucho con respecto a esta forma de*

*comunicación, en cambio, otros se cuidan muy poco. Sin embargo, mucha gente, la mayoría quizá, tienen poca idea de lo que están tratando de comunicar”.*¹

El lenguaje paraverbal analiza el componente oral de la comunicación no verbal. El volumen, la entonación, el tono, la velocidad, el timbre, el ritmo o tempo, las pausas y los silencios son los elementos paralingüísticos de la comunicación. Mediante indicios o señales, transmiten información facilitada por la palabra hablada. Reflejan estados anímicos, físicos y psicológicos.

El volumen se debe adecuar a las características del lugar, el número de interlocutores y el tipo de actividad que se realiza. Transmite emociones y resalta partes concretas de la conversación o el discurso. Puede manifestar dominio, seguridad, calma, enfado, introversión, etc.

La entonación es uno de los aspectos más importantes de la expresión. Diversifica el significado del lenguaje oral. El tono está condicionado por la constitución biológica del hablante, su estado psíquico y el contexto social o situacional en el que se ubica. Transmite intenciones y ejerce de mediador entre el sentimiento y su expresión.

La velocidad facilita información acerca de la actitud del comunicador. Denota interés, dominio, nerviosismo, enfado, impaciencia, optimismo, etc.

El timbre es el registro de la voz, su sonido característico. Varía según la edad, el sexo y la ubicación geográfica del hablante.

El ritmo, o tempo del discurso, es la sucesión periódica de palabras y pausas que se repiten a lo largo de una charla. Pone de manifiesto la fluidez verbal de la persona.

Las pausas y los silencios encierran una función eminentemente comunicativa. Funcionan como reguladores de cambio de turno, presentación del discurso o acentuación del contenido de un enunciado. Precisan del contexto y del lenguaje gestual para su correcta interpretación.

La sonrisa ocupa un papel protagonista en las interacciones humanas. El médico francés Guillaume Duchenne analizó los distintos tipos de sonrisa con la intención de distinguir la sonrisa sincera y natural (se caracteriza principalmente por producir arrugas junto a los ojos y elevar la comisura de los labios) de todas las demás.

La risa y la sonrisa son consideradas universalmente síntomas de felicidad al influir positivamente en las actitudes y acciones de los demás, facilitar las relaciones interpersonales y protagonizar el mejor, y más rápido, medio de comunicación entre todos los ciudadanos del mundo. El recorrido más corto entre dos personas. Siempre extraordinaria, confortable, positiva, saludable y beneficiosa. Portadora de alegría, relajación, felicidad, aceptación, interacción, vitalidad, energía y salud. Además, es un poderoso método para controlar el pánico escénico.

¹ <http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/ciencias-psicosociales-i/materiales/bloque-tematico-ii/tema-6.-la-comunicacion-1/6.1.4.13-la-apariencia-personal>: [19-08-2013]

Los elementos del comportamiento verbal y no verbal se complementan en los diferentes estilos de comportamiento entre los seres humanos en función de los objetivos que persiguen.

“La comunicación es un sistema de interacciones entre personas, que actúa como sistema abierto y móvil que garantiza la posibilidad de distribución y redistribución de las funciones participantes, el intercambio de roles durante la solución del problema, la cooperación o contraposición mutua, la corrección... y transcurre en dependencia de cómo se forman las relaciones entre sus participantes...”. Manuel Calviño. (Machado, 2011).

4. Conclusiones

En su adecuación a la compleja sociedad del siglo XXI, las normas de urbanidad se han sometido a un proceso de renovación, modernización y adaptación a los tiempos actuales, al ambiente concreto, a cada situación precisa y a las personas implicadas en el trato, siempre sin perder de vista las hipótesis que la sustentan: expansión de la sociabilidad y éxito de la convivencia, bajo las premisas de observación, prudencia y apreciación.

El fingimiento, la cursilería, la rigidez y la hipocresía no tienen cabida en la conducta y dignidad humanas. La naturalidad es esencial para un proceder correcto y seguro. La integración en grupos comunitarios propicia la deferencia, el aprecio y el interés como lenguaje social que identifica a sus miembros, que construyen su futuro sobre una base sólida en la que la sencillez, la amabilidad, el respeto, la tolerancia, la cordialidad y el sentido del humor ocupan un puesto privilegiado.

Desconocer cuestiones básicas de educación social sitúa a los protagonistas de las distintas circunstancias en una posición incómoda, al ignorar qué hacer, y les coloca en una situación de ridículo por esa ignorancia sobre cómo desenvolverse, de forma natural, lógica y flexible, en circunstancias realistas y cotidianas. Todo es más agradable, saludable, conveniente y fácil si sabes cómo comportarte.

La sustantividad social en la que estamos inmersos ha optado por una relajación positiva en las formas de relacionarnos con los demás. Estas formas y los patrones de conducta y de convivencia han sufrido un cambio considerable, diversificándose y rodeándose de una gran complejidad.

Las pautas de comportamiento han estado sometidas a procesos de introducción, variación y desaparición motivados por la realidad social que origina nuevas reglas, presentación de variaciones en las ya existentes y adaptación a los tiempos actuales, al ambiente concreto, a la situación precisa y a las personas con las que tratemos, de una forma lógica y actuando de una forma libre y segura.

Aristóteles defendía que la armonía entre los miembros de una sociedad civil era completa cuando existía civilidad, conducta cívica mutua entre los ciudadanos.

La coexistencia, o entendimiento social, demanda unas pautas de comportamiento y relación. Agradar a los demás y pertenecer a determinados grupos sociales son los objetivos de toda persona y el ejemplo es un efectivo método para merecer y disfrutar del respeto que ofrecemos sin olvidar que el respeto dado se convierte en respeto debido y que para recoger frutos, primero debemos sembrar la simiente.

La sencillez, el respeto, la prudencia, la cortesía, la tolerancia, la amabilidad, la humildad, la naturalidad y el sentido del humor son los valores que optimizan la coexistencia y el entendimiento consustancial al ser humano, adecuado a los condicionantes de cada situación precisa y a la realidad social actual; una época presidida por nuevas escalas de valores, introducción masiva de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, convivencia entre diferentes culturas, consumismo desenfrenado y escasez de conciencia crítica.

Ser transigente; practicar la sonrisa desinteresada, dedicar una mirada de aprobación u ofrecer la mano en caso de necesidad; aprobar otras culturas, costumbres, tradiciones o credos; practicar la escucha efectiva; descartar de nuestra expresión verbal o gestual palabras o ademanes soeces; aceptar otras opiniones, costumbres o ideas; facilitar la integración de personas con discapacidades; tratar de forma justa a los demás meditando las consecuencias de nuestras acciones; interesarse por las personas de nuestro entorno; trabajar la actitud positiva; no alardear de méritos personales; potenciar el raciocinio; practicar la puntualidad; tratar con esmero a los animales, proteger las plantas y respetar el medio ambiente son sencillas pautas que imprimen un valor añadido a nuestro currículum personal y profesional.

El científico, político e investigador del siglo XVIII, Benjamin Franklin ofreció una recomendación que en pleno siglo XXI sigue gozando de lógica y actualidad: “*sea cortés con todos, sociable con muchos, familiar con pocos*”. Poniendo en práctica el saber ser, saber estar y saber hacer, siendo siempre uno mismo, con sus virtudes y defectos, se afianzan relaciones, se sellan confianzas, se posibilita el disfrute del trato entre las personas y se fortalecerán los vínculos que se establecen.

5. Bibliografía

- ARGYLE, Michael (1994). *Psicología del comportamiento interpersonal*. Madrid: Alianza Universidad
- BESTARD DE LA TORRE, Vizcondesa (1909). *La Elegancia en el trato social*. Madrid: Librería de Fernando Fé.
- CASTRO MAESTRE, María del Mar (2009a): *Protocolo social*. Madrid: Ediciones Protocolo.
- (2009b). *Protocolo social, una necesidad*, en Revista Protocolo. Disponible en: <http://www.revistaprotocolo.es/mar-castro/373-protocolo-social-una-necesidad.html>. [25-8-2013].

- (2010). *Técnicas para hablar en público. Guía para una comunicación eficaz*. Oviedo: Ediciones Protocolo.
- CUADRADO ESCLAPEZ, Carmen (2007). *Protocolo en las relaciones internacionales de la empresa y los negocios*. Madrid: FC Editorial.
- DAVIS, Flora (1997). *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza Editorial.
- DE ARMENTERAS, Antonio (1962). *Enciclopedia de la Cortesía y del Trato Social*. Barcelona: Editorial de Gassó Hnos.
- DE REMENTERÍA Y FICO, Mariano (1837). *El hombre fino. Manual Completo de Urbanidad, Cortesía y Buen Tono*. Madrid: Imprenta del Colegio de Sordo-Mudos.
- DE URBINA, José Antonio (2001). *El gran libro del protocolo*. Barcelona: Editorial Temas de Hoy.
- DUGGER, Jim (2006). *Escucha eficaz. La clave de la comunicación*. Madrid: FC Editorial.
- EL DUQUE DE CAMPOSOL (1930). *Código de etiqueta y distinción social*. Argentina: Editorial Estudio.
- FERNÁNDEZ, Fernando (2010): *Protocolo para todos. Práctica, secretos y anécdotas*. Madrid: Oberon, Grupo Anaya.
- FERNÁNDEZ PULPEIRO, Juan Carlos (2006). *Civilidad*. Servicio de publicaciones Diputación Provincial de Lugo.
- FINE, Debra (2008): *Saber qué decir. Guía para vencer la timidez en cualquier situación*. Barcelona: Ediciones Temas de hoy.
- GEOFF, Ribbens y THOMPSON, Richard (2002). *Aprender las claves del lenguaje corporal*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- GUARDIOLA, Antonio (1947). *Tratado moderno de Cortesía y Etiqueta Social*. Vigo: Editorial Cies.
- JAGOT, Paul (1936): *La educación del estilo*. Iberia-Joaquín Gil, Editor. Barcelona.
- KINSEY GOMAN, Carol (2008). *Sin palabras. La fuera de la comunicación no verbal en el trabajo*. RBA Libros. Barcelona.
- LÓPEZ, Camilo (1991). *El libro del Saber Estar. La urbanidad y los usos sociales*. Oviedo: Ediciones Nobel.
- LÓPEZ, Rafael M. (2009a): “Cómo utilizar los espacios en nuestro beneficio: el poder de la Proxemia”. En *Manager Business Magazine*, nº 30.
- (2009b). “Microexpresate”, en *Manager Business Magazine*, nº 33.
- MACHADO, Y (2011). “La comunicación no verbal en la comunicación de los estudiantes de español para no hispanohablantes en el proceso de aprendizaje”. En *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, Vol 3, nº 28.
- PEASE, Allan y Bárbara (2006). *El lenguaje del cuerpo. Cómo interpretar a los demás a través de sus gestos*. Barcelona: Editorial Amat.
- PÉREZ DE LAS HERAS, Mónica (2010). *¿Estás comunicando?* Madrid: LID Editorial Empresarial.
- SOLÉ, Montse (2003). *Saber ser. Saber estar. El manual de las buenas maneras y el protocolo*. Barcelona: Planeta Prácticos.

SOTO DÍEZ, Carmen (2006). *Las buenas maneras. Usos y costumbres sociales*. Madrid: Ediciones Palabra.

YENES, Antonio (1839). *Manual del Cortejo e Instrucción de Cortejantes*. Madrid: Imprenta de Yenes.

La autora

María del Mar Castro Maestre es Doctoranda en Comunicación de la Universidad de Vigo.