COMUNICACIÓN NO VERBAL Y COMUNICACIÓN EFICAZ

ANA M.^a CESTERO MANCERA

Universidad de Alcalá

anam.cestero@uah.es

Resumen

En este artículo se presenta la comunicación no verbal, los signos y sistemas que la integran, y su funcionamiento, bajo la perspectiva de estudio que se interesa por los signos no verbales como unidades comunicativas que intervienen en cualquier acto de comunicación humana y conllevan una porción variable del aporte comunicativo. Los signos no verbales son determinantes para la eficacia comunicativa; como muestra de ello, explicamos e ilustramos la incidencia que tienen en la producción e interpretación de fenómenos pragmático-discursivos como la ironía y la atenuación, utilizados con el propósito básico de comunicar, y en la estructuración de la conversación y el desarrollo discursivo, empleados, así, con el propósito de regular.

PALABRAS CLAVE: Comunicación no verbal, ironía, atenuación, conversación, marcas discursivas

Abstract

This article presents non-verbal communication, the signs and symbols which integrate it and their functioning, from the theoretical framework that deals with non-verbal signs as communicative units that intervene in any human communication act and carry a varying portion of the communicative load. Non-verbal signs are a decisive factor for the communicative effectiveness of the message; in order to demonstrate such claim, the incidence of non-verbal signs on the production and interpretation of discourse-pragmatic phenomena such as irony or attenuation is explained and illustrated, when they are used with the basic aim of communicating; their structuring role and their use as discourse markers with the ultimate aim of regulating communication will be tackled as well.

KEYWORDS: Non-verbal communication, irony, attenuation, conversation, discourse markers.

1. Introducción: comunicación y comunicación no verbal¹

La comunicación humana es un proceso complejo, que supone mucho más que conocer y utilizar un sistema lingüístico, pues, para que pueda producirse de forma eficaz y apropiada, hemos de ser competentes comunicativamente, lo que implica no solo el uso de una lengua determinada, sino, también, la posesión y la utilización de información pragmática, social, situacional y geográfica, y de signos de los sistemas de comunicación no verbal.

¹ Los contenidos de la primera parte de este trabajo, dedicada a presentar la comunicación no verbal, han sido elaborados, fundamentalmente, a partir de los estudios de F. Poyatos (1972, 1975, 1976, 1983, 1993, 1994a, 1994b, 1996, 2000 y 2006) y de nuestra propia experiencia docente e investigadora (Cestero, 1996, 1998, 1999a, 1999b, 2000a, 2000b, 2004 y 2005).

Hace ya varias décadas, en el marco del aprendizaje de lenguas, Canale y Swain (1980) destacaron esta circunstancia y distinguieron cuatro componentes básicos de la competencia comunicativa (competencia gramatical, competencia sociolingüística, competencia discursiva y competencia estratégica), destacando la necesidad de dominar estrategias comunicativas, tanto de carácter verbal como no verbal, que permitan hacer más eficaz la comunicación y compensar deficiencias. Para nosotros, sin embargo, la comunicación no verbal es más que un conjunto de estrategias que potencian la eficacia comunicativa y compensan deficiencias y es más que «un componente fundamental para el desarrollo de la competencia estratégica y, por lo tanto, un elemento indispensable en el camino para alcanzar la competencia comunicativa» (de la Peña y Estévez, 1999: 1), pues los signos de los sistemas básicos que la integran están presentes necesariamente en cualquier acto de comunicación humana. Este hecho fue puesto de manifiesto por Merhabian en 1971, al afirmar que únicamente un 7% del aporte comunicativo de un acto de habla llega a través de los signos del sistema lingüístico y que el resto proviene de los signos paralingüísticos (38%) utilizados y, especialmente, de los quinésicos (55%)², lo que parece indicar que, si bien el lenguaje verbal es el código más común y más habitual, y el que nos sirve para la comunicación subjetiva y abstracta, no está claro que sea el más eficaz en comunicación funcional (Aguado y Nevares, 1996: 141). A pesar de ello, a la comunicación no verbal no se le ha dado la importancia que se merece hasta recientemente y es un tema más estudiado por psicólogos y antropólogos que por especialistas en comunicación y lingüistas. Así, en la actualidad, es posible distinguir dos vías diferentes de atención a la comunicación no verbal:

- La que se centra en los signos no verbales que informan sobre el carácter, la personalidad o las emociones del ser humano y las acciones producto de ello. Es el estudio de la comunicación no verbal desde la psicología, especialmente la psicología social.
- La que se interesa por los signos no verbales como unidades comunicativas que intervienen en cualquier acto de comunicación humana y conllevan una porción variable del aporte comunicativo. Es el estudio de la comunicación no verbal desde la semiótica y la lingüística.

Nosotros nos acercamos a la comunicación no verbal y su estudio desde la segunda de las perspectivas, es decir, tratamos los signos no verbales como unidades funcionales que intervienen, junto con los signos verbales o independientemente de ellos, en cualquier acción comunicativa, de manera que concebimos la comunicación, tal y como ha apuntado F. Poyatos (1994a: 129-147), como triplemente estructurada. Cuando nos comunicamos con otra persona, lo habitual es emplear signos de tres sistemas de comunicación (a la vez,

² En la misma línea iban las ideas de Birdwhistell (1952), al afirmar que únicamente el 35% del lenguaje humano pasa por la palabra, un 38% estaría relacionado con la entonación y el resto, con el lenguaje corporal o quinésica, y van las de Pease (2011: 91), al mencionar que el impacto que los mensajes tienen sobre quienes los escuchan en las presentaciones cara a cara proviene, entre un 7% y un 10%, de las palabras, entre un 20% y un 30%, del paralenguaje y, entre un 60% y un 80%, de la quinésica o lenguaje corporal.

de manera alternativa o de forma independiente —en el caso de los no verbales—: lingüístico, paralingüístico y quinésico. Es imposible realizar actos exclusivamente de habla; obsérvese que la ausencia o intención de ausencia de signos no verbales también comunica. Sin embargo, sí podemos utilizar únicamente signos paralingüísticos y quinésicos para realizar actos de comunicación; ahora bien, es en la combinación y coestructuración de signos de los tres sistemas donde reside la mayor eficacia comunicativa, ya que, como señalan Aguado y Nevares (1996: 142), «los canales verbal y no verbal no son independientes uno de otro, sino, más bien, se complementan y son utilizados a un tiempo».

Para darle a la comunicación no verbal la importancia que tiene en la eficacia de todo acto de comunicación, es necesario conocer a qué nos referimos con comunicación no verbal, qué signos y sistemas la integran y cómo funcionan. A ello dedicaremos la primera parte de este trabajo, en la que realizamos una revisión actualizada sobre el tema y proponemos una tipología de funciones básicas, más sencilla y acorde con lo que acontece en la interacción comunicativa natural, que servirá de marco teórico para tratar, en la segunda parte, algunos casos concretos de signos no verbales que presentan una incidencia destacada o esencial en la eficacia comunicativa en determinados fenómenos pragmático-discursivos y estructurales. Nuestra pretensión general es llamar la atención, una vez más, sobre la importancia de los signos no verbales en la comunicación humana. De manera específica, queremos mostrar, a modo de ejemplo, cómo determinados signos no verbales de uso frecuente, empleados con el propósito fundamental de comunicar, en fenómenos pragmático-discursivos como la ironía o la atenuación y, con el propósito fundamental de regular, en la estructuración de la conversación o en la persuasión, resultan relevantes en la consecución de la eficacia comunicativa.

2. La comunicación no verbal y sus signos y sistemas

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. Se trata de un ámbito muy amplio que incluye, por un lado, los hábitos, las costumbres y las creencias culturales y, por otro, los denominados sistemas de comunicación no verbal, esto es, el conjunto de signos que constituyen los dos sistemas de comunicación no verbal básicos, a saber, el sistema paralingüístico y el sistema quinésico, y los dos secundarios o culturales, es decir, los sistemas proxémico y cronémico.

Nos vamos a centrar en los sistemas de comunicación no verbal únicamente, pues la cultura, sus signos y sistemas, es un tema que se trabaja en lo que hoy en día se conoce como cultura, folclore e *interculturalidad*; además, los signos culturales comunican, normalmente, de manera pasiva y su incidencia en la eficacia comunicativa es menor o distinta.

2.1. Los sistemas de comunicación no verbal básicos: el paralenguaje y la quinésica

Los llamados sistemas primarios o básicos de comunicación no verbal, el paralenguaje y la quinésica, son parte integrante de la triple estructura básica de comunicación humana.

Se utilizan de forma simultánea con los elementos del sistema verbal, alternando con ellos o, incluso, de manera independiente, pero es en la combinación de los significados de todos los signos (verbales y no verbales) emitidos donde se encuentra el contenido o sentido de cada acto comunicativo.

2.1.1. *Los signos no verbales paralingüísticos*

El sistema paralingüístico está formado por las cualidades y modificadores fónicos, los indicadores sonoros de reacciones fisiológicas y emocionales, los elementos cuasi-léxicos y las pausas y silencios que, a partir de su significado o de alguno de sus componentes inferenciales, comunican o matizan el sentido de los enunciados verbales (Poyatos, 1993 y 1994b).

Se consideran *cualidades físicas* del sonido, que constituyen signos no verbales específicos de comunicación no verbal, el tono, el timbre, la cantidad y la intensidad, entre otros, cuando, además de cumplir su función primaria como constituyentes físicos del sonido³, aportan componentes inferenciales que, convencionalmente, pueden determinar la información o matizar el contenido de un enunciado o acto de comunicación. Así, por ejemplo, la interjección ¡Ay! servirá para expresar entendimiento, dolor o sorpresa y un elemento lingüístico como *Bueno* significara aceptación, aceptación con reservas o negación dependiendo del tono o volumen con el que se emitan o de la duración de algunos de sus sonidos.

Los *modificadores fónicos*, llamados habitualmente tipos de voz, dependen, básicamente, de la configuración que adoptan los órganos fonadores y articulatorios y, como en el caso de las cualidades físicas del sonido, contienen componentes inferenciales que especifican o matizan el contenido de los enunciados. Obsérvese el cambio de sentido que le damos a un enunciado como *Es precioso* si lo producimos con labios redondeados, con estiramiento de boca hacia abajo, con encogimiento de boca, etc., modificando, así, el tipo de voz.

La risa, el llanto, el sollozo, el suspiro, el grito, la tos, el carraspeo y el bostezo son *sonidos que emitimos como reacción fisiológica o emocional*, pero que pueden ser utilizados, combinándolos o no con otros signos paralingüísticos, quinésicos o verbales, para comunicar. Se trata de signos sonoros o diferenciadores paralingüísticos (Poyatos, 1994b: capítulo 3) que se emiten consciente o inconscientemente y que tienen un gran rendimiento funcional. Piénsese, por ejemplo, en la risa, producto de una reacción emocional, que manifiesta fundamentalmente alegría, pero que también puede expresar tristeza y miedo; suele considerarse un signo paralingüístico universal, y no cabe duda de

³ Los indicadores a los que acabamos de aludir suelen considerarse de tipo no verbal, aunque ello entraña un problema de fondo o perspectiva con respecto al componente entonativo (acústico-melódico), que tradicionalmente se ha tratado como parte del sistema lingüístico, pero, en los estudios de comunicación no verbal, se considera como un signo no verbal paralingüístico siempre que incida, de forma determinante (y parece hacerlo cuando varía de forma ostensible con respecto a los parámetros normales de uso —presentando, entonces, distintas funciones expresivas, actitudinales, situacionales...—), en el significado o sentido de las expresiones verbales (Poyatos, 1994b: capítulo 1).

que existe en todas las culturas conocidas o estudiadas, sin embargo, se han documentado funciones de este elemento específicas de algunas culturas, como es el caso de la risa que utilizan los orientales cuando están en una situación comprometida (cuando a un oriental se le recrimina, por ejemplo, por un trabajo mal hecho, su reacción es reír —una risa de vergüenza o angustia—, produciéndose, con ello, un choque cultural)⁴.

Se denomina *elementos cuasi-léxicos* a las vocalizaciones y consonantizaciones convencionales de escaso contenido léxico pero con gran valor funcional, expresivo, referencial o regulador interactivo, es decir, a las interjecciones no léxicas (*¡Oh! ¡Uy! ¡Aja!*), a las onomatopeyas (*Pi-piii, Zas, Chu Chu, Ki-quiriqui, Guau*), a emisiones sonoras que tienen nombre (chistar, sisear, lamer, roncar, resoplar, gemir...) y a otros muchos sonidos (*Puaj, Uff, HMmm, Hm, Iaj, Pssss, Psi-Psa, Ffu...*) que, sin tener un nombre o una grafía establecidos, se utilizan convencionalmente con un valor comunicativo similar al de determinados signos lingüísticos o quinésicos, de ahí que se conozcan como alternantes paralingüísticos (Poyatos, 1994b: capítulo 4).

Por último, no debemos olvidar que la *ausencia de sonido* también comunica (Poyatos, 1994b: 165-169; Camargo y Méndez, 2013). A este respecto hemos de distinguir, al menos, entre pausas, definidas como ausencia de habla durante un periodo de tiempo comprendido entre 0 y 1 segundos aproximadamente, y silencios o ausencia de habla durante más de un segundo.

2.1.2. Los signos no verbales quinésicos

Los movimientos y las posturas corporales que comunican o matizan el significado de los enunciados verbales se conocen comúnmente como quinésica (Birdwhistell, 1952 y 1970; Poyatos, 1994b: capítulos 5-6). Se trata de un sistema estructurado, compuesto por unidades de distinto tipo: quinemas y aloquines (Birdwhistell, 1952), unidades mínimas distintivas o movimientos simples (*aislados* para Aguado y Heredia, 1996), y quinemorfos (Birdwhistell, 1952), unidades mínimas significativas, formadas, habitualmente, por más de un movimiento simple que, en su unión, resultan comunicativos (*conjunto* para Aguado y Heredia, 1996). Parece que los quinemas son comunes a las diferentes culturas, pero no los quinemorfos o las uniones de quinemas significativas.

El sistema quinésico está constituido por tres categorías básicas: los gestos o movimientos faciales y corporales, las maneras o formas convencionales de realizar las acciones o los movimientos y las posturas o posiciones estáticas comunicativas, resultantes o no de la realización de ciertos movimientos (Poyatos, 1994b: capítulo 5). A pesar de que

⁴ En conversación en lengua española, producen más risas las mujeres que los hombres y los jóvenes que los adultos, y estos, a su vez, más que los mayores; aparece frecuentemente como calificadora de enunciados, en momentos de comunicación con contenido personal; es, fundamentalmente, un recurso de apoyo conversacional, que muestra acuerdo, entendimiento y seguimiento con el interlocutor, si bien, en muchas ocasiones, se utiliza para quitar importancia o debilitar enunciados, en actos que expresan desacuerdo o críticas, o pueden resultar comprometidos, es decir, para atenuar; no falta la risa de reconocimiento de personas y lugares o de disimulo de impropiedades y fallos conversacionales, aunque es menos frecuente. Además, la risa puede ser usada como señal de acción conversacional: para finalizar un turno, iniciarlo o marcar su continuación, con objeto de requerir un apoyo o apoyar, etc. (Cestero, 1996).

existe una relación de interdependencia entre las tres categorías, pues para describir un gesto es necesario mencionar la manera de realizarlo y la posición que adoptan los órganos, solo la primera ha sido tratada con cierta profundidad.

Se denomina *gestos* a los movimientos psicomusculares que tienen valor comunicativo convencional, es decir, que son utilizados, consciente o inconscientemente, de acuerdo con convenciones socio-culturales, para producir un acto de comunicación.

Las posibilidades de movimiento que ofrece el cuerpo humano son muchísimas, pero, para simplificar, clasificamos los gestos en dos tipos básicos que, generalmente, están interrelacionados, aunque pueden especializarse funcionalmente: gestos faciales y gestos corporales. Es difícil encontrar gestos simples realizados con una única parte del cuerpo, lo usual es poner en funcionamiento, en combinación y coestructuración, varios órganos a la vez. Así, cuando hacemos un simple guiño, al mismo tiempo elevamos, aunque sea ligeramente, la mejilla y una comisura de la boca, y utilizamos, en muchas ocasiones, una expresión facial no determinante cuando realizamos actos de comunicación a través de signos no verbales quinésicos corporales, como indicar locura llevando el dedo índice a la sien derecha y realizando un movimiento giratorio hacia delante o hacia delante y hacia atrás, en España.

Las *maneras* son, como su propio nombre indica, las formas de hacer movimientos, tomar posturas y, en general, realizar actos no verbales comunicativos. Hacen referencia, por tanto, a las formas en que, convencionalmente, realizamos gestos y posturas, por un lado, y a los hábitos de comportamiento culturales, por otro.

Por último, llamamos *posturas* a las posiciones estáticas que adopta el cuerpo humano y que comunican, activa o pasivamente. Constituyen la categoría quinésica menos estudiada, aunque su importancia es grande, ya que, como en el caso de las maneras, son signos no verbales que, por un lado, forman parte de los gestos mismos, pues su significado puede variar dependiendo de la postura final que adoptan los órganos implicados, y, por otro, funcionan como signos comunicativos independientes, como es el caso de estar, por ejemplo, sentados con las piernas cruzadas o con la piernas estiradas y separadas, con los brazos cruzados en el pecho o estirados, con las manos unidas en el regazo o en la nuca, etc.

2.2. Los sistemas de comunicación no verbal culturales: la proxémica y la cronémica

Los sistemas de comunicación no verbales que llamamos culturales o secundarios son el proxémico y el cronémico y los denominamos así, separándolos de los sistemas principales, porque sus signos pueden actuar modificando o reforzando el significado de los elementos de los sistemas básicos, es decir, en interrelación con el paralenguaje, la quinésica o los elementos verbales, o de forma independiente, comunicando y aportando información social o cultural, siendo así signos no verbales comunicativos o hábitos de comportamiento, ambientales o mentales.

2.2.1. Los signos proxémicos

La proxémica se ha definido como la concepción, la estructuración y el uso que del espacio hace el ser humano (Hall, 1963 y 1966; Knapp, 1980; Poyatos, 1975 y 1976;

Watson, 1970). Entran dentro del sistema proxémico, por tanto, los hábitos relativos al comportamiento y ambientales, y las creencias de una comunidad que tienen que ver con la concepción, el uso y la distribución del espacio y de las distancias culturales que mantienen los seres humanos en interacción.

De la misma manera que el sistema cronémico, del que hablaremos más adelante, el proxémico ha sido estudiado sobre todo por antropólogos y se trata de un sistema de comunicación no verbal cultural o secundario que carece de unas líneas metodológicas claras que permitan avanzar rápidamente en su investigación. No obstante, podemos enfocar su estudio haciendo una primera clasificación de signos en tres categorías generales⁵: proxémica conceptual, proxémica social y proxémica interaccional.

La *proxémica conceptual* comprende temas de estudio y tratamiento didáctico tales como los hábitos de comportamiento y ambientales, y las creencias relacionados con el concepto que tiene del espacio una comunidad o cultura, con la distribución que hace del espacio y con la incidencia que todo ello tiene en la acción humana. Además, dentro del espacio conceptual se trabaja el valor cultural de conceptos como *cerca/lejos*, *acercarse/alejarse*, *llegar/marcharse*, *aquí/ahí/allí* o *ir/venir*. Dentro de la *proxémica social* se incluyen los signos culturales que muestran el uso del espacio en las relaciones sociales (utilización de los espacios exteriores e interiores, públicos o privados, para la interacción social), así como el comportamiento de las personas ante la violación de la territorialidad. Por último, la *proxémica interaccional* tiene que ver con el establecimiento cultural de las distancias a las que las personas realizan las distintas actividades comunicativas interactivas y con las funciones que cumplen una serie de signos no verbales en coestructuración con signos de otros sistemas de comunicación o en alternancia con ellos.

2.2.2. Los signos cronémicos

El tiempo también comunica, bien pasivamente, ofreciendo información cultural, bien activamente, modificando o reforzando el significado de los elementos del resto de sistemas de comunicación humana. Su estudio se ha denominado cronémica, que se define como la concepción, la estructuración y el uso que hace del tiempo el ser humano (Bruneau, 1980; Hall 1959 y 1966; Poyatos, 1972, 1975 y 1976), y se ha abordado distinguiendo, como indica F. Poyatos (1975: 15), entre distintos tipos de tiempo: el tiempo conceptual, el tiempo social y el tiempo interactivo.

Forman parte del llamado *tiempo conceptual* los hábitos de comportamiento y las creencias relacionados con el concepto que tienen del tiempo las distintas culturas, así como los hábitos relacionados con la distribución del tiempo que hacen las distintas comunidades y con la incidencia del tiempo en la acción humana (la planificación del tiempo o la realización usual de una o varias actividades a la vez, que divide las culturas en monocrónicas y policrónicas); por último, se atiende en el tiempo conceptual al valor cultural que tienen distintos conceptos como puntualidad e impuntualidad; prontitud y tardanza; un momento, un rato, mucho tiempo y una eternidad, y actividad e inactividad.

⁵ Para ello hacemos extensible a la proxémica la distinción entre tiempo conceptual, tiempo social y tiempo interactivo que apunta F. Poyatos (1975: 15) con respecto a la cronémica.

El *tiempo social* está constituido por los signos culturales que muestran el manejo del tiempo en las relaciones sociales. Finalmente, denominamos *tiempo interactivo* a la duración de signos de otros sistemas de comunicación que tiene valor informativo, bien porque refuerza el significado de sus elementos o bien porque especifica o cambia su sentido. Son signos cronémicos, por ejemplo, la mayor o menor duración de las sílabas o de las pausas con las connotaciones que conllevan; la mayor duración de un abrazo o un beso que comunica al destinatario el cariño especial que por él se siente, etc.

2.3. Características de los signos y sistemas de comunicación no verbal

Como acabamos de explicar, los sistemas de comunicación no verbal son el paralingüístico, el quinésico, el proxémico y el cronémico. Cada uno de ellos presenta una caracterización específica, pero podemos resaltar seis aspectos fundamentales, considerados, de forma general, características básicas de los signos no verbales, que nos informan acerca de su funcionamiento y de su utilización:

1) Los signos no verbales pueden comunicar activa o pasivamente, es decir, podemos utilizarlos para comunicar, pero también pueden comunicar sin que nosotros lo provoquemos.

Relacionada con ello está la utilización consciente e inconsciente de los signos no verbales. Es posible y frecuente que utilicemos de forma inconsciente signos no verbales que realicen actos de comunicación imperceptibles para el emisor, pero no para el receptor, que les dará más crédito por tratarse, precisamente, de actos involuntarios. Son ejemplo claro de ello los clics, las aspiraciones o los cambios posturales que realizamos cuando deseamos hablar y nuestro interlocutor no nos cede la palabra y que suelen ser involuntarios o tan espontáneos que el emisor no se da cuenta de su producción, pero para el interlocutor constituyen una señal inequívoca de petición de palabra; lo mismo ocurre con los gestos manuales que hacemos cuando estamos nerviosos, con la desviación de la mirada cuando no estamos interesados en un tema, con la aproximación corporal a la persona que nos agrada, con la postura rígida cuando estamos tensos...

Además, la mayoría de los signos no verbales se aprenden por imitación y, una vez adquiridos, se utilizan de manera casi automática, rozando la inconsciencia, lo que los convierte en herramientas muy productivas en la comunicación, que favorecen el mayor aporte comunicativo con un coste bajo de procesamiento.

2) La comunicación que se produce a través de los signos no verbales es básicamente funcional. Los utilizamos para realizar actos de comunicación, bien relacionados con la interacción social, tales como saludar, presentar, felicitar, agradecer, prometer, bautizar, etc.; bien relacionados con la estructuración y el control de la comunicación misma, como pedir la palabra, comenzar un turno de habla, terminar un turno de habla, relacionar partes y elementos del discurso, subsanar deficiencias, etc., o bien relacionados con prácticas habituales en la comunicación interactiva humana como identificar, describir, pedir, opinar, aconsejar y exteriorizar (vivencias, sensaciones, sentimientos y deseos).

Son muchos los investigadores que afirman que utilizamos el lenguaje no verbal, fundamentalmente, para realizar actos expresivos, es decir, para compartir o mostrar sentimientos, emociones, estados de ánimo, etc. (Aguado y Nevares, 1996: 147). En los

mensajes no verbales predomina la función expresiva o emotiva sobre la referencial; sin embargo, no podemos concluir que esa sea su incidencia fundamental en la interacción comunicativa humana; de hecho, con el lenguaje verbal transmitimos ideas, pensamientos, informaciones..., pero es la comunicación no verbal que acompaña al acto comunicativo, la forma de «decir», la que proporciona su verdadero sentido y permite la interpretación adecuada.

3) Es conveniente tener en cuenta, además, que gran parte de los signos no verbales son plurifuncionales. Así, una risa puede regular la interacción, puede indicar sorpresa, entusiasmo y alegría a la vez o puede convertir en sarcástico un enunciado. Los elementos no verbales, como recuerda Pease (2011: 93), son como los lingüísticos y no pueden interpretarse nunca de manera aislada, sino que siempre ha de hacerse en contexto y en combinación con el resto de signos usados en el acto comunicativo: un signo no verbal puede tener varios significados y solo cuando se usa en un contexto, junto a otros signos comunicativos, se puede conocer el sentido pretendido.

4) Los signos no verbales, igual que los verbales, pueden variar, dependiendo de la caracterización social de las personas y de las situaciones en que se usen. Así, aunque muchos elementos paralingüísticos, quinésicos, proxémicos y cronémicos son utilizados en cualquier contexto y por todos los miembros de una comunidad, otros muchos son específicos de las mujeres o de los hombres, de los jóvenes o de los mayores, de las personas sin instrucción o con instrucción superior, o se usan en unas situaciones específicas (en casa, en un bar...) pero no en otras (en una clase, en una entrevista de trabajo).

5) Los signos no verbales pueden utilizarse para comunicar en combinación o alternando con los signos verbales o de forma independiente, haciendo uso de signos de un solo sistema o de varios.

Como hemos destacado en varias ocasiones, resulta primordial la relación de dependencia que existe entre el sistema verbal y los sistemas no verbales, tanto es así, que es imposible comunicar verbalmente sin emitir, a la vez, signos no verbales, consciente o inconscientemente; téngase en cuenta que incluso la ausencia aparente de signos no verbales comunica. No ocurre lo mismo con la comunicación exclusivamente no verbal, que puede alternar en algunos casos con la verbal o utilizarse en lugar de ella, siendo en muchas ocasiones más significativa: es lo que Fernando Poyatos ha denominado «la estructura triple básica de la comunicación humana» (1994a: capítulo 4). Podemos emitir un enunciado verbal sencillo como ¡Hola!, pero, al producirlo, necesariamente debemos hacerlo con un tono, un timbre, un volumen... determinados y con varios movimientos faciales (/abertura considerable de ojos/, /sonrisa/...); sin embargo, podemos realizar el mismo acto de comunicación con un signo paralingüístico (¡Hey!...) o con un gesto (/levantamiento de mano/ /levantamiento de cabeza y barbilla/...).

6) Por último, se ha de tener en cuenta que los signos de los sistemas de comunicación no verbal pueden usarse, en cualquier momento de la interacción, con uno de los siguientes *propósitos fundamentales*:

1.- Comunicar

Los signos no verbales pueden emplearse con un aporte comunicativo específico o determinante, en combinación o coestructuración con signos de otros sistemas (lingüístico

y no verbales), es decir, constituyendo unidades no segmentables, o pueden utilizarse, como unidades segmentables⁶, en lugar de signos de otros sistemas o alternando con ellos para producir actos completos de comunicación. En el primero de los casos, los signos no verbales *añaden* información al contenido o sentido de signos de otros sistemas o lo *matizan*. Cuando cumplen esta función los elementos de los sistemas no verbales pueden:

- a) Especificar el contenido o sentido de signos o enunciados. Así, el tono con que se emite un *¡Vale!* le da el sentido de conformidad total, de conformidad por obligación e, incluso, de disconformidad, o un *Ya* acompañado de un gesto de /afirmación/ con considerable /abertura de ojos/ y /estiramiento de las comisuras de la boca hacia abajo/ puede comunicar temor, desconcierto, preocupación...
- b) Confirmar el contenido o sentido de signos o enunciados, por ejemplo, un /sí/ gestual que acompaña a un «Claro» verbal en respuesta a una invitación, un *Me alegro de que estés aquí* susurrado, etc.
- c) Reforzar el contenido o sentido de signos o enunciados, como un tono elevado o una voz gritona que acompaña a un *No quiero*, velocidad rápida de emisión al decir *No lo entiendo*, un fuerte abrazo a la vez que se dice *Me alegro de verte*, etc.
- d) Debilitar el contenido o sentido de signos o enunciados, por ejemplo, al expresar sonriente un enunciado del tipo *Este trabajo podría estar mejor* o al bajar el tono al decir *No es así, es...* cuando se corrige un error gramatical cometido por un extranjero.
- e) Contradecir el contenido o sentido de signos o enunciados, por ejemplo, al decir en tono alto, casi gritando, y con el /ceño fruncido/ *No estoy enfadado*.
- f) Camuflar el verdadero sentido de signos o enunciados, por ejemplo, al decir en tono bajo y en velocidad lenta de emisión un enunciado como *De todas formas no quería ver esa película*.

El alcance de estos usos de los signos no verbales apunta, sin lugar a dudas, a la existencia de la triple estructura básica a la que antes hacíamos referencia, y, concebido así el proceso de comunicación humana, cabe preguntarse si puede hablarse con propiedad de comunicación lingüística o si, por el contrario, lo que ha de investigarse, describirse y enseñarse es la expresión lingüística, paralingüística y kinésica conjuntamente, ya que, irremediablemente, en cualquier acto comunicativo se ponen en funcionamiento signos del sistema verbal y de los sistemas no verbales a la vez.

Los signos no verbales pueden comunicar, también, sustituyendo al lenguaje verbal o a otros signos no verbales o alternando con ellos: una risa que expresa entusiasmo o nerviosismo o que utilizamos para cooperar con otra persona, un *Uff* para indicar mucho tiempo o que algo está muy lejos, o un gesto manual para saludar a alguien, localizar algo, indicar que se tiene hambre, sed, calor, frío, etc.

2.- Regular la interacción o el discurso

Son muchos los elementos de los sistemas no verbales que sirven para regular la interacción u organizar el discurso, es más, generalmente, la conversación, forma más

⁶ Sobre el concepto de signos segmentables y no segmentables véanse los trabajos de Poyatos (1994a, 2002 y 2004).

natural de comunicación humana, se regula y estructura a través de ellos.

En este caso, también podemos establecer la distinción entre signos no verbales reguladores no segmentables, como los marcadiscursos que enfatizan momentos importantes del discurso o la actitud que se tiene hacia lo que se comunica, y como la bajada tonal que, a través de aportes inferenciales, permite predecir el final de turno, y signos no verbales reguladores segmentables, como un clic paralingüístico o levantamiento de dedo índice de toma o petición de palabra, una risa de final de turno, un gesto manual de cesión de palabra o un elemento paralingüístico que llena el vacío provocado por un titubeo o una duda (*eeh, mmm*).

Además, no podemos olvidar que la utilización de signos no verbales favorece la economía lingüística y las interacciones simultáneas, lo que redundaría en su eficacia comunicativa. Así, mediante el uso de signos no verbales, podemos realizar dos —o más— actos comunicativos a la vez, con los aportes comunicativos e inferenciales, y mantener más de una conversación de forma simultánea. Sirvan de ejemplo la producción de un enunciado como «Juan ya está aquí» con una amplia sonrisa o con un guiño que realiza un acto asertivo y otro expresivo al mismo tiempo, o esas conversaciones que tenemos con los que nos rodean a la vez que hablamos por teléfono, o el estar en dos conversaciones a la vez, escuchando al que habla y comentando lo que dice con el resto de interlocutores mediante señales hechas con los pies, las manos y la mirada.

En las páginas que preceden hemos explicado qué se considera comunicación no verbal, cuáles son los signos y sistemas que la integran y cómo funcionan, y hemos ofrecido ejemplos que permiten comprobar la plurifuncionalidad y la productividad comunicativa de los signos no verbales. Dedicaremos la segunda parte de este trabajo a explicar e ilustrar la incidencia fundamental de algunos signos no verbales en determinados fenómenos pragmáticos y sociopragmáticos —ironía y atenuación— o en la organización misma de la interacción y el discurso —estructuradores de la conversación y marcadiscursos—, con objeto de aportar datos concretos sobre el uso eficaz de la comunicación no verbal utilizada con un propósito básico comunicativo —primera de las funciones fundamentales comentadas— y empleada con el propósito de regular el discurso o la interacción —segunda de las funciones fundamentales apuntadas—.

3. Comunicación no verbal y comunicación eficaz

La comunicación humana se produce, de manera natural, poniendo en funcionamiento, a la vez, de forma simultánea, alternativa o independiente, signos de tres sistemas diferentes: lingüísticos, paralingüísticos y kinésicos, determinados o matizados, en ocasiones, por signos proxémicos y cronémicos. Como hemos apuntado previamente, es en la coestructuración de los signos de los tres sistemas primarios mencionados donde reside la mayor eficacia comunicativa, pero no podemos dejar de señalar que, en muchas ocasiones, la eficacia comunicativa se encuentra, de manera determinante, en el aporte de los signos no verbales, como es el caso de determinados fenómenos pragmático-discursivos o de la estructuración misma del discurso y la interacción, a los que dedicamos las páginas que siguen.

3.1. Signos no verbales en fenómenos pragmáticos y sociopragmáticos

La triple estructura básica de la comunicación se comprueba fácilmente en determinados fenómenos pragmáticos como la ironía, pues, sea cual sea su concepción⁷, en su producción, reconocimiento e interpretación están implicados signos no verbales, si bien en unas ocasiones su incidencia es más determinante que en otras.

Es de gran rendimiento funcional, también, en muchos casos, el uso de elementos paralingüísticos como recurso de atenuación. Su funcionamiento como atenuadores puede ser segmentable (una risa final) o no segmentable (un tono o volumen determinados o un aumento en la velocidad de emisión) y, como veremos más adelante, se produce de manera eficaz en combinación con uno o más recursos lingüísticos de atenuación o con otros signos no verbales.

La ironía y la atenuación son ejemplos claros de fenómenos pragmáticos y sociopragmáticos que se consiguen mediante una utilización adecuada, con el propósito básico de comunicar de manera eficaz, de la comunicación no verbal.

3.1.1. Marcas no verbales de la ironía

El reconocimiento de la incidencia de indicadores paralingüísticos o quinésicos en el sentido irónico de un enunciado no es novedoso, se ha mencionado desde la antigüedad hasta la actualidad, si bien su estudio no ha llegado aún al grado de profundidad deseado (Cestero, 2009). Hoy en día, parece estar fuera de duda que la ironía se consigue mediante la utilización e interpretación de *indicadores* lingüísticos, de *marcas* no verbales o de *indicios contextuales*, o de una combinación de elementos de los tres tipos, de manera que, en principio, cualquier enunciado puede ser irónico si el hablante lo pretende, y, para ello, únicamente tiene que apoyarse en indicios contextuales o utilizar indicadores o marcas de ironización verbales o no verbales. Con respecto a este último tipo de recurso, que es el que aquí nos ocupa, piénsese, por ejemplo, en un enunciado tan simple como *Se ha ido a tomar el aire*, que, emitido con determinada gesticulación facial, con una sonrisa específica o con signos paralingüísticos característicos —frecuencia fundamental por encima de la media, intensidad fuerte o alargamiento de algunos sonidos— puede presentar sentido irónico en una gran variedad de contextos diferentes.

Como avance del tipo de investigaciones que podrían aumentar nuestro conocimiento sobre el tema, entre 2006 y 2007 realizamos un estudio empírico que nos permitió constatar la existencia de marcas no verbales primarias de la ironía y conocer cuáles son las más habituales en el centro de España y cómo funcionan (Cestero, 2006 y 2009)⁸. En

⁷ En la bibliografía de corte pragmático encontramos distintas concepciones de la ironía y, consecuentemente, diferentes tratamientos. Para una mayor profundización en el tema, puede consultarse la primera parte del volumen editado por Ruiz Gurillo y Padilla García (2009).

⁸ Para llevar a cabo la investigación a la que hacemos mención, comenzamos visionando programas de televisión con objeto de identificar y documentar la utilización de signos no verbales en enunciados irónicos. Pasados dos meses, llegamos a la conclusión de que los escasos ejemplos encontrados eran insuficientes para proceder a un análisis significativo, por lo que ideamos una recogida de material

atención a la clasificación de signos y sistemas de comunicación no verbal que hemos presentado en las páginas anteriores, y teniendo en cuenta su funcionamiento, se puede afirmar que hay una gran cantidad y variedad de signos paralingüísticos, quinésicos, proxémicos y cronémicos que pueden ser utilizados como marcas de ironización; sin embargo, son un número reducido de signos no verbales los que pueden ser considerados, por su uso frecuente y repetido, marcas primarias de la ironía, fundamentales o complementarias, a saber:

1. Marcas quinésicas:

1.1 Gestos corporales:

- Negación con la cabeza
- Afirmación con la cabeza
- Cabezada
- Gestos manuales de señalamiento
- Encogimiento de hombros
- Elevación y bajada de tronco

1.2 Gestos faciales:

- Mantenimiento de mirada
- Desviación de mirada
- Sonrisa
- Cierre de ojos
- Cierre de boca
- Fruncimiento de entrecejo
- Arrugamiento de nariz

1.3 Ausencia de movimientos faciales y corporales⁹

2. Marcas proxémicas:

- Reorganización completa
- Reorganización hacia atrás
- Reorganización hacia adelante
- Contacto con interlocutor

3. Marcas paralingüísticas:

- Risa
- Elementos cuasi-léxicos, que funcionan como intensificadores (*Uff*, *Mmm*)

determinada: una encuesta grabada en vídeo. Sacamos enunciados irónicos —10 en total— de dos corpus de conversaciones (el corpus ACUAH, de la Universidad de Alcalá, y el corpus de conversaciones del grupo Val.Es.Co, de la Universidad de Valencia —Briz 1995—), los adaptamos para facilitar su lectura rápida y comprensión y les añadimos 10 enunciados sencillos inventados para la ocasión. Pedimos a 16 estudiantes del tercer curso de Filología Hispánica de la Universidad de Alcalá (14 chicas y 2 chicos) que emitieran los enunciados de la encuesta con sentido irónico, 2 veces cada uno, variando la forma de producción sin que se perdiera el carácter irónico del enunciado. De esta manera, obtuvimos un corpus con 640 emisiones irónicas, que nos permitió identificar los signos no verbales, supuestamente de uso más frecuente —especialmente los que aparecen en la primera realización de cada enunciado—, que utilizan los jóvenes españoles como marcas de ironización. El estudio completo se recoge en Cestero (2009).

⁹ La eliminación voluntaria de movimientos faciales y corporales funciona como signo no verbal plenamente comunicativo.

A las marcas paralingüísticas aquí mencionadas habría que añadir el llamado *tono irónico*, condicionante fundamental del proceso de ironización (Padilla, 2009 y 2011).

El funcionamiento de las marcas no verbales en el fenómeno pragmático que tratamos es el general que hemos presentado en la primera parte de este trabajo. El propósito con el que se usan las marcas de ironización es comunicar; podemos utilizar signos no verbales para conferir carácter irónico a un enunciado verbal (o no verbal) o para producir mensajes irónicos. Por otro lado, de las subfunciones que pueden cumplir los signos no verbales cuando se utilizan para añadir información al contenido o sentido de un enunciado verbal (o no verbal) o matizarlo, cuatro, al menos, parecen estar directamente relacionadas con la ironía: especificar el contenido o sentido de un enunciado verbal, confirmar el contenido o sentido de un enunciado verbal, reforzar el contenido o sentido de un enunciado verbal y contradecir el contenido o sentido de un enunciado verbal. En la primera y la última (especificar y contradecir el contenido o sentido de un enunciado), los signos no verbales juegan un papel determinante en la producción e interpretación del enunciado o acto de comunicación irónico, mientras que, en la segunda y tercera (confirmar o reforzar), su incidencia es secundaria o complementaria, pues pueden no resultar imprescindibles para la creación e interpretación del sentido irónico de un enunciado o acto de comunicación, restándole, así, eficacia comunicativa.

Por último, hemos de mencionar que no todos los signos identificados se combinan con el enunciado verbal de la misma manera. Prácticamente durante toda la emisión irónica se producen movimientos de cabeza (afirmación, negación y cabezadas) y movimientos manuales de señalización que, por tanto, acompañan a todo el enunciado verbal confiriéndole carácter irónico, en la mayoría de los casos, o contradiciendo el significado literal para marcarlo como irónico, en algunas ocasiones¹⁰. Sin embargo, el resto de signos no verbales recogidos en la clasificación se produce en momentos concretos de la emisión: al comienzo, al final, en pausas fónicas efectuadas en el interior o a la vez que determinados signos léxicos que resultan, así, resaltados.

3.1.2. Recursos paralingüísticos de atenuación¹¹

La atenuación se ha tratado, habitualmente, como un fenómeno pragmático relacionado con la cortesía, principio básico de la interacción comunicativa humana, junto con la cooperación. En palabras de Briz (2007: 11-12), podemos definir la atenuación como «una categoría pragmalingüística cuya función consiste en minimizar la fuerza ilocutiva de los actos de habla y el papel de los participantes de la enunciación con el fin de lograr la

¹⁰ La utilización de movimientos de negación con la cabeza o con la mano no está directamente relacionada con el carácter afirmativo o negativo del enunciado verbal.

¹¹ Estamos convencidos de que el empleo de signos no verbales gestuales, especialmente faciales, es otro recurso de atenuación en diferentes culturas, entre ellas la española. No obstante, no conocemos ningún estudio sobre el tema y en las investigaciones sobre la atenuación que estamos llevando a cabo en estos momentos se trabaja sobre material sonoro únicamente, por lo que no se puede abordar su estudio de manera inmediata.

meta prevista, el *acuerdo* (o en minorar en su caso el *desacuerdo*), que es el fin último o primero, según se mire, de toda conversación». Sin embargo, contrariamente a como se ha enfocado el fenómeno hasta ahora, la atenuación no siempre tiene que ver con la imagen cortés y, a veces, incluso, ni con la imagen (Briz, 2007), por lo que la cortesía no explica completamente su uso, de manera que es necesario estudiar este fenómeno estratégico desde una perspectiva más amplia que no lo circunscriba a un ámbito exclusivo y que nos permita conocerlo y entenderlo en su complejidad y forma de utilización. Este es el propósito de la investigación diseñada por Marta Albelda y Ana M. Cestero en el marco del proyecto *PRESEEA*, que estudia la atenuación verbal desde un enfoque sociolingüístico, pragmático y discursivo, atendiendo tanto a su forma de producción como a su función, a través del análisis pormenorizado de todas las dimensiones variables que inciden en su uso (Albelda, 2011a y 2011b; Albelda y Cestero, 2011; Cestero, 2011a, 2011b y 2012, y Cestero y Albelda, 2012)¹².

En una primera aproximación al funcionamiento de la atenuación lingüística en el habla del barrio de Vallecas de Madrid, considerado habitualmente como de clase media y media-baja, y su comparación con lo que acontece en otra comunidad de habla enmarcada en el *PRESEEA*, Valencia, se ha constatado que, de 25 tipos diferentes de estrategias de atenuación con los que hemos trabajado, los elementos paralingüísticos (risa, tono, vacilación, alargamientos de sonidos y elementos cuasi-léxicos) son los recursos que se usan más frecuentemente en Madrid y los terceros en frecuencia de aparición en Valencia.

Los signos paralingüísticos que hemos identificado en el corpus de Madrid como recursos de atenuación son los siguientes, por orden de frecuencia de uso: alargamiento de sonidos o arrastre de sílabas (143 casos, el 35,1%); titubeo y vacilación (89 casos, el 21,9%), en ocasiones mostrada a través de signos cuasi-léxicos como *mmm* (27 casos, el 6,6%) o *eeh* (16 casos, el 3,9%)¹³; risa (100 casos, 24,6%); bajada considerable y significativa del tono y el volumen (20 casos, 4,9%); uso de signos cuasi-léxicos determinados como *pff*, *buah* o chasquido lingual (2, 1 y 7 casos, respectivamente, 2%), silencios (2 casos, 0,5%), aumento de velocidad de emisión (1 caso, 0,2%) y carraspeo (1 caso, 0,2%). Como puede apreciarse, los tres primeros tipos de signos paralingüísticos, cualidades fónicas (alargamientos y

¹² Para llevar a cabo la investigación que presentamos aquí, analizamos cualitativa y cuantitativamente los actos de habla con atenuación que aparecen en un subcorpus compuesto por 18 entrevistas semidirigidas (nueve horas de grabación) del corpus *PRESEEA*-Madrid (barrio de Vallecas), considerado habitualmente como de clase media y media-baja, seleccionadas a partir de la estratificación de la población en función de los tres factores señalados en la metodología común del macroproyecto *PRESEEA*: sexo, edad y nivel de estudios. Trabajamos con la entrevista de un hombre y una mujer de cada grupo de edad establecido (generación 1: de 20 a 34 años; generación 2: de 35 a 54 años, y generación 3: de más de 55 años) y de cada uno de los niveles de instrucción marcados (nivel 1: Enseñanza Primaria; nivel 2: Enseñanza Secundaria, y nivel 3: Enseñanza Superior). Cada entrevista se estructuró a partir de módulos temáticos, tal y como está establecido en *PRESEEA*: el tiempo, lugar donde se vive, familia y amistad, costumbres, peligro de muerte, anécdotas importantes en la vida, deseo de mejora económica. Véase <http://preseea.linguas.net>. Los resultados que ofrecemos aquí para la variable «signos paralingüísticos de atenuación» se han obtenido de análisis efectuados de manera específica para este trabajo.

¹³ En total, 132 casos de vacilaciones y titubeos con o sin elementos cuasi-léxicos, lo que constituye el 32,4%.

vacilación), reacción emocional (risa) y signos cuasi-léxicos (*mmm, eeh*), son de uso frecuente; el resto de signos paralingüísticos de atenuación presenta escaso rendimiento funcional.

Como hemos mencionado en algunos trabajos publicados (Cestero, 2012; Cestero y Albelda, 2012), la estrategia de atenuación de hombres y mujeres es diferente, así como la de jóvenes, adultos y mayores y la de personas con nivel de instrucción básico, medio o superior, lo que convierte el fenómeno sociopragmático que nos ocupa en un fenómeno variable. A este respecto cabe mencionar que, en el corpus de Madrid analizado, el recurso más utilizado, empleo de elementos paralingüísticos como mecanismo de atenuación, se da en 274 ocasiones, de 538 actos con atenuación encontrados en el corpus, lo que supone que, en más de la mitad de los actos de habla en los que se atenúa, se utilizan como recursos signos no verbales paralingüísticos, bien de manera determinante, como único recurso de atenuación, así es en el 12,5% de los casos —ya se trate del empleo de uno (6,8%) o más signos paralingüísticos en el mismo acto de habla atenuado (5,6%)—, o bien con objeto de aumentar la eficacia comunicativa del conjunto de signos de manera estratégica, es decir, en combinación con recursos de atenuación lingüísticos (87,5%), ya se emplee un único recurso paralingüístico de atenuación (29,6%) o varios en combinación (57,5%). Lo más habitual para atenuar en Madrid es usar, en combinación con otros recursos lingüísticos, alargamiento y vacilación, o alargamiento y risa¹⁴.

En el corpus de Madrid estudiado, los signos paralingüísticos son más empleados por los hombres que por las mujeres como recursos de atenuación, si bien las mujeres los usan en mayor proporción y son las que han utilizado un mayor número de signos paralingüísticos para atenuar en nuestro corpus (208 frente a 199). Además, también proporcionalmente, son más frecuentes en el habla de los mayores (que prefieren los alargamientos), que en la de los jóvenes (que prefieren la risa) y en la de los adultos (que prefieren los alargamientos), y, por último, las personas con un nivel de instrucción medio o bajo los usan de forma prioritaria (haciendo mayor uso de los alargamientos como recursos paralingüísticos), frente a los informantes de nivel de instrucción alto, que atenúan más con impersonalizaciones o modificación morfológica externa y que prefieren, como signo paralingüístico de atenuación, la risa.

3.2. Reguladores no verbales de la interacción y del discurso

Los signos no verbales pueden utilizarse con el propósito básico de comunicar, lo hemos ejemplificado en el subapartado anterior, o de regular la interacción y el discurso, esto es, de manera funcional y sin aporte básico semántico, realizando acciones que permiten, de manera eficaz, la construcción y el desarrollo de la actividad comunicativa misma, tal y como pretendemos ilustrar en este apartado.

Con respecto al uso de signos no verbales con el propósito fundamental de regular, hemos de distinguir, por un lado, los reguladores estructurales de la interacción, es decir,

¹⁴ La risa es el signo paralingüístico que se usa en más ocasiones como recurso único de atenuación (21 actos de habla de un total de 538) y como recurso único paralingüístico en combinación con recursos lingüísticos (49 actos de habla).

signos que se emplean para organizar la interacción y producir la alternancia en la posesión de la palabra o del turno, y, por otro, los marcadiscursos, a saber, signos no verbales que acompañan el discurso y enfatizan y destacan partes del mismo, a la vez que, en algunos casos, como muestra de la plurifuncionalidad que caracteriza la comunicación no verbal, aportan significados diversos que tienen una incidencia importante en la eficacia comunicativa. Dedicaremos la última parte de este artículo a ilustrar el funcionamiento de reguladores en dos actividades comunicativas diferentes: la conversación y el discurso público.

3.2.1. *Reguladores no verbales de la conversación*

La conversación es una unidad de interacción social, construida a través de una serie ordenada de turnos, formulados, de manera alternativa, por los participantes, que resulta muy diferente de otros tipos de interacción, como las transacciones (entrevistas, encuentros entre médicos y pacientes, o profesores y estudiantes, actividades de compra-venta, gestiones en un banco o en una administración pública, etc.) y las interacciones institucionalizadas (debates, mesas redondas, coloquios, juicios...) ¹⁵.

Durante mucho tiempo, se ha considerado como una forma libre de comunicación humana (Levinson, 1989). Es cierto que se trata de la manera espontánea y natural que tenemos los seres humanos de comunicarnos, pero ello no significa que no esté sujeta a determinadas reglas, cuyo cometido es posibilitar y garantizar un funcionamiento y una forma de producción adecuados. La conversación es, en primer lugar, un texto, en segundo lugar, una interacción y, finalmente, un tipo específico de actividad interactiva y, como tal, está sujeta a las reglas textuales básicas (se ha de mantener la coherencia y procurar cohesión interna y adecuación), a los principios de interacción (principios de cooperación y de cortesía) y a las reglas, principios y mecanismos que rigen su propia estructuración. Con respecto a estos últimos, es necesario subrayar que toda conversación tiene una organización interna característica que determina su producción, en la que están implicados mecanismos, elementos y fenómenos estructurales básicos que la distinguen de otras actividades interactivas y obligan a cumplir con los preceptos de estructuración normalizados de cada lengua y cultura.

En líneas generales, podemos decir que la conversación está organizada en dos niveles estructurales: un nivel local o pormenorizado, que conforma su microestructura, en el que se atiende a todos los fenómenos relacionados con los turnos, los intercambios y las secuencias, y un nivel global, que conforma su macroestructura, que tiene que ver con su organización general, incluyendo en ella los cambios de tema. Podemos destacar un gran número de fenómenos estructurales de la conversación en los que están implicados, de

¹⁵ Véase Cestero (2000a y 2005) y Gallardo (1993 y 1996). Los datos que presentamos aquí, especialmente los relativos a signos paralingüísticos, han sido constatados en las investigaciones realizadas por Cestero sobre el corpus ACUAH (Análisis de la Conversación de la Universidad de Alcalá), que está compuesto por 18 conversaciones orales, 9 de hombres y 9 de mujeres, 3 por cada grupo de edad preestablecido (20-34 años, 35-54 y más de 55), mantenidas por alcaláinos, con control temático (se habla sobre Alcalá de Henares y los cambios sufridos con el paso del tiempo, etc.), y grabadas con conocimiento y consentimiento.

manera determinante o aportando eficacia comunicativa, signos no verbales, tales como el inicio de un turno, la continuación del turno, el mecanismo de alternancia de turnos, la toma de turno interruptiva, los turnos de apoyo, los intercambios y sus tipos, las secuencias y sus tipos, la estructura general de la conversación y el cambio de tema. Listamos, a continuación, los signos de los diferentes sistemas de comunicación no verbal que habitualmente funcionan como reguladores interactivos en los fenómenos estructurales mencionados:

1) Reguladores paralingüísticos

1.a) Cualidades fónicas

- Bajada tonal o formante fundamental por debajo de la media: constituye una marca primaria de final de turno y funciona siempre de manera no segmentable, como componente inferencial, lo que redundará en la economía lingüística.
- Alargamiento de sonidos finales: se utiliza como marca secundaria de finalización de turno y funciona siempre de manera no segmentable.
- Tono y volumen bajos, y velocidad rápida de emisión: indicadores de turno breve y no disruptivo (pertinente o cooperativo); constituyen, en muchas ocasiones, una estrategia muy efectiva para «disimular» una toma de turno interruptiva.

1.b) Reacciones sonoras fisiológicas o emocionales

- Risa: constituye una táctica de finalización de turno o una forma frecuente de turno de apoyo.

1.c) Elementos cuasi-léxicos

- Titubeos y signos varios del tipo de *mhm*: tácticas de conclusión de turno.
- Continuadores o retardatarios como *eeh* y *mmm*: marcadores de continuación o, utilizados al comienzo de la segunda parte de un par adyacente, marcadores de producción de una respuesta no prioritaria.
- Chasquidos o clics linguales y aspiraciones (*ts*, *tz*, *hh*), usados habitualmente como indicadores de toma de turno.
- *Hm*, *Aha*: turnos de apoyos no verbales de uso frecuente, especialmente el primero de los mencionados.
- *Ey*, *EEh*, *Schss*: iniciadores de secuencia de apertura, empleados como llamadas de atención.

1.d) Silencios y pausas

Las pausas funcionan, básicamente, como reguladoras de cambio de turno, indicando el final de uno y el posible comienzo de otro, aunque el español es una lengua bastante peculiar a este respecto y no hace mucho uso de ellas. También pueden funcionar como presentadoras de distintas clases de actos comunicativos verbales (preguntas, narraciones, peticiones de apoyos...) y, además, pueden ser reflexivas o fisiológicas, con las connotaciones que ello conlleva.

Los silencios, poco frecuentes en español, pueden venir motivados por un fallo en los mecanismos interactivos, tales como el de cambio de hablante, el de corrección y el de respuesta a pregunta, o por un fallo comunicativo, como en los casos de titubeos, dudas, reflexiones, etc. Además, pueden ser utilizados como presentadores de actos comunicativos (preguntas, narraciones, etc.) o como enfatizadores del contenido de los enunciados

emitidos o que se van a emitir. Y, por supuesto, no podemos olvidar el carácter confirmador del llamado silencio significativo (Cestero, 2000a; Camargo y Méndez, 2013).

2) Reguladores quínésicos

- Gestos manuales de petición de turno o para dirigirse a alguien
- Gestos manuales de cesión de turno
- Gestos manuales de finalización de turno
- Dirección de la mirada hacia el interlocutor: táctica de conclusión de turno
- Gestos manuales de mantenimiento de turno
- Gestos manuales y faciales para señalar que no se ha entendido algo de lo emitido y pedir su repetición
- Gestos faciales para comprobar que se está siguiendo la comunicación
- Sonrisa para indicar seguimiento y participación, es decir, como turno de apoyo
- Asentimientos y negaciones con la cabeza como turnos de apoyo
- Gestos manuales de contacto con otra persona para pedir una toma de turno interruptiva o disculpas por una interrupción.

Incluso podemos hablar de reguladores proxémicos, como es la reorganización postural y la aproximación hacia el interlocutor cuando se utiliza como táctica de conclusión de turno y de cesión de palabra, o la reorganización postural y el alejamiento como táctica de toma y mantenimiento de palabra.

3.2.2. *Marcadiscursos no verbales*

Por último, como segundo ejemplo del empleo de la comunicación no verbal con el propósito fundamental de regular el discurso o la interacción, vamos a tratar el uso de determinados signos que, siendo reguladores o estructuradores discursivos, básicamente, pueden tener una incidencia determinante en fenómenos pragmáticos como la persuasión: los denominados *marcadiscursos* (Poyatos, 1994a).

En principio, un *marcadiscurso* es un elemento funcional, de estructuración o metadiscursivo, que, como su nombre indica, marca momentos o puntos relevantes del acto de comunicación, enfatizándolos o guiando el desarrollo discursivo; no obstante, en algunos contextos y en muchas ocasiones, como es habitual con los signos no verbales, son plurifuncionales y pueden aportar inferencias que provoquen reacciones diversas en relación al convencimiento o no, esto es, a la persuasión. Este es el caso, creemos, de los marcadores no verbales que se utilizaron en los discursos de presentación de distintas sedes para las Olimpiadas de 2020; de ellos, trataremos aquí, como ejemplos ilustrativos, los ya famosos discursos principales de presentación de la candidatura de Madrid para la celebración de las Olimpiadas de 2020 ante el Comité Olímpico Internacional, pronunciados, en 2013, por Ana Botella (alcaldesa de Madrid), Mariano Rajoy (presidente del gobierno español) y Felipe de Borbón (príncipe de Asturias). El objetivo de los tres discursos no era otro que convencer de la idoneidad de Madrid como sede olímpica y, consecuentemente, obtener votos. No nos vamos a fijar en la comunicación transmitida a través de las palabras, sino en los signos no verbales más eficaces que acompañan la producción lingüística y que funcionan como *marcadiscursos*, a la vez que llevan a extraer inferencias quizás no siempre pretendidas, por tratarse de un contexto *intercultural*.

En el discurso de la alcaldesa de Madrid¹⁶ es posible identificar diversos marcadisursos, paralingüísticos y, especialmente, quinésicos, utilizados como reguladores y, además, con la función básica de añadir información —estructural y, en ocasiones, no estructural— al contenido o sentido de lo que se está diciendo. Los que mayor eficacia comunicativa presentan son los siguientes:

- 1) Cualidades y modificadores fónicos: elevaciones de tono y volumen, que resultan excesivas en momentos determinados del discurso.

Sin duda, el objetivo del uso del volumen elevado es el realce y la enfatización en momentos destacados. No obstante, no podemos olvidar que el tipo de actividad comunicativa que se produce es un discurso público que pretende presentar una candidatura y, a la vez, convencer de su idoneidad, pronunciado en un ámbito internacional y, por tanto, *intercultural*. La elevación excesiva del volumen y del tono tiene, fuera de nuestras fronteras, una interpretación más relacionada con el enfado y la orden que con el resalte, por lo que puede ser tomada, por un «no español», como un indicio de imposición.

- 2) Gesticulación facial.

- Mirada en movimiento continuo, no fija en ningún momento, que se prolonga menos del tiempo habitual en el contexto, lo que impregna de nerviosismo el discurso y no le imprime seriedad y deseo de acuerdo¹⁷. En ocasiones, mirada de reojo, que, en España, puede invitar a la complicidad ante algo agradable o positivo, pero no tiene por qué tener la misma interpretación en un ámbito internacional y, menos aún, en un discurso formal, donde se espera claridad, no ambigüedad y actos mucho más directos.
- Sonrisa no continua ni abundante. Se usa la sonrisa para enfatizar contenido, en puntos del discurso estratégicos, generalmente. Resulta poco abundante, a pesar de que se trata de un signo de gran rendimiento funcional, que invita a la calma, pues sirve, según apunta Pease (2011), para demostrar a los demás que no se representa ninguna amenaza. Aquí se utiliza únicamente como signo estructural y resulta escaso su empleo.
- Abundante gesticulación facial, lo que distrae la atención del discurso para personas de cultura con menos marcadisursos y, a la vez, rebaja la formalidad del tipo de discurso que nos ocupa. En muchas culturas, se asocia la gesticulación excesiva con falta de honestidad y de sinceridad.

- 3) Gesticulación con la cabeza

¹⁶ Puede verse en el siguiente enlace: <http://www.abc.es/videos-espana/20130907/discurso-integro-botella-miembros-2656291619001.html>. Es conveniente mencionar aquí que el discurso fue pronunciado en inglés, lengua internacional, que no es la lengua materna de la alcaldesa de Madrid, y que los signos no verbales son culturales, por lo que puede producirse una situación extraña cuando se pronuncia un discurso en una lengua, pero los marcadisursos no verbales se utilizan de la manera habitual en que se hace en otra cultura.

¹⁷ El deseo de acuerdo, según Pease (2011), viene dado por la mirada serena, con duración más larga, que se mantiene en un triángulo imaginario en la frente de los interlocutores.

- Pocos asentimientos con la cabeza y, cuando se usan, parecen emplearse como enfatizadores, no como signos de empatía con los interlocutores; la cabeza suele colocarse en posición central o se eleva levemente y se dirige hacia adelante. Asentir con la cabeza, como indica Pease (2011), es una estrategia muy eficaz de persuasión: se interpreta como un movimiento de reverencia hacia el interlocutor, que invita al acuerdo y a la cooperación.

4) Gesticulación con las manos

- Como es normal por tratarse de una persona de cultura de contacto, la alcaldesa utiliza las manos continuamente para marcar el discurso, lo que puede resultar excesivo para una persona de cultura de no contacto e incomodar. Como indica Pease (2011), la eficacia comunicativa se encuentra en el uso comedido y proporcionado entre el gesto y la postura, de manera que no resulten excesivos ni escasos: una gesticulación manual y de brazos enérgica y excesiva restará convicción a las palabras del presentador.
- El marcadiscurso manual más habitual en la intervención se realiza con las manos abiertas, enfrentadas y paralelas, a la altura del pecho o algo más arriba, alternando con la posición de palmas hacia arriba y siempre con movimientos continuos arriba y abajo. Se intenta que el interlocutor infiera un ofrecimiento y, cuando las palmas están hacia arriba, no resulta un gesto amenazador; sin embargo, la interpretación es distinta cuando las palmas se enfrentan, pues se colocan a medio camino entre la no amenaza y la imposición que supone la palma de la mano hacia abajo, lo que llegará a confundir al interlocutor sobre las intenciones del comunicante. Por último, si, como es el caso, en ocasiones se utiliza el dedo índice para señalar, el marcadiscurso se vuelve completamente negativo y tiene efectos negativos inmediatos en las inferencias del interlocutor, ya que lo asocia con la imposición.

Algunos de los marcadiscursos empleados por Ana Botella fueron utilizados también por Mariano Rajoy en su turno de presentación de la candidatura de Madrid, ante el mismo Comité Internacional. El presidente del gobierno, en este caso, no modificó el comportamiento no verbal que caracteriza sus discursos y que estamos acostumbrados a ver los españoles –por ello no nos llama la atención, a pesar de tratarse de un ámbito internacional, tal y como puede apreciarse en el vídeo del discurso¹⁸.

Los signos no verbales que creemos conveniente apuntar por su relevancia en el discurso de Mariano Rajoy son los siguientes:

- a) Signos paralingüísticos: volumen y tono habitual del presidente, que resultan elevados con respecto al volumen y tono medio que se emplean en los discursos de presentación de otras culturas y que acerca el que nos ocupa más a la imposición que a la presentación.

¹⁸ Puede verse en el siguiente enlace: <http://www.publico.es/deportes/466821/rajoy-vende-ante-el-coi-una-ilusion-de-recuperacion-economica>. El discurso fue pronunciado en español.

b) Signos quinésicos:

- Gesticulación facial:

* Escasa variación en dirección de mirada. La mirada se mueve continuamente hacia abajo —el texto escrito— y hacia arriba, manteniéndola durante unos segundos con los interlocutores que están enfrente, pero no con todo el auditorio, lo que excluye a miembros de la interacción.

* Seriedad constante. No produce prácticamente ninguna sonrisa en toda la intervención, de manera que no utiliza el *poder de la sonrisa* para llegar al interlocutor (Pease, 2011) y, además, no permite que se elimine o neutralice la inferencia de amenaza que se produce, como veremos a continuación, con el uso de signos manuales.

* Escasa gesticulación facial, lo que podría indicar necesidad de ocultar sentimientos o sensaciones diversas.

- Gesticulación con la cabeza:

* Uso escaso de asentimientos con la cabeza que, en contexto internacional, como hemos mencionado antes, son una herramienta extraordinaria de persuasión, ya que invitan al acuerdo y la concordia (Pease, 2011). Cuando se usan los asentimientos, son únicamente enfatizadores del contenido discursivo.

- Gesticulación con las manos:

* Uso ocasional de marcadiscursos de ordenación manuales, pero lo que llama especialmente la atención por su relevancia es el uso continuo de un gesto manual, producido con la mano cerrada o con el dedo índice extendido y realizando movimientos hacia arriba y hacia abajo, de manera rítmica y enfatizadora, que lleva a inferir, sin lugar a dudas, orden o imposición, en entorno nacional e internacional, aunque los españoles estamos ya acostumbrados a él. La palma no abierta no deja inferir sinceridad ni honestidad y la palma cerrada en un puño, con el dedo señalando una dirección, es, simbólicamente, el golpeo al que escucha para someterlo; se trata de uno de los gestos más irritantes que se puede utilizar en una presentación, especialmente si sigue el ritmo del habla (Pease, 2011: 78).

El príncipe Felipe, sin duda muy acostumbrado a la pronunciación de discursos y producción de presentaciones, mostró una utilización más eficaz en contexto internacional e intercultural de sus marcadiscursos no verbales. Así, su discurso de presentación de la candidatura de Madrid ante el mismo Comité Internacional se caracterizó por la precisión y la serenidad, a la vez que por un intento de llegar, afablemente, a los interlocutores¹⁹.

Los signos no verbales que consideramos conveniente destacar en su intervención son los siguientes:

a) Signos paralingüísticos: volumen y tono medios, adecuados para el tipo de acto discursivo que se realiza y en el ámbito internacional en el que se produce el

¹⁹ Puede comprobarse en el enlace: <http://www.youtube.com/watch?v=A1cVhB0oFS4>. El discurso fue pronunciado en inglés.

discurso.

b) Signos quinésicos:

-Gesticulación facial:

* Mirada en movimiento. Mirada serena, que se dirige, con relativa tranquilidad y duración media, hacia el interlocutor, cubriendo todo el auditorio.

* Seriedad en rostro, modificada con leves sonrisas periódicas y en momentos importantes del discurso. Utiliza de manera adecuada el poder conciliador y aproximador de la sonrisa.

* Uso apropiado de la cantidad de gesticulación facial: ni excesiva ni pobre.

- Gesticulación con la cabeza:

* Uso conveniente de asentimientos con la cabeza y de inclinación de la cabeza y del cuerpo hacia adelante, lo que, en ámbito internacional, según Pease (2011: 64), es un signo muy positivo por el que el hablante se subordina al interlocutor consiguiendo, con ello, empatía.

- Gesticulación manual:

* Por último, hemos de destacar el uso preciso de los marcadiscursos manuales que se produce en el discurso del entonces príncipe de Asturias. El hablante realiza movimientos de elevación de manos enfrentadas o con la palma hacia arriba en determinadas ocasiones, no de manera continua, para enfatizar el discurso y provocando a la vez inferencias relacionadas con apertura y honestidad, pues se emplea de manera mayoritaria el gesto no amenazador (Pease, 2011: 77).

A la vista de los análisis que hemos ofrecido aquí, ¿se consiguió en los discursos de presentación de la candidatura de Madrid la eficacia comunicativa pretendida con los marcadiscursos utilizados?

4. Conclusión

En este trabajo no se ha pretendido otra cosa que llamar la atención sobre la incidencia, en la eficacia comunicativa, de los signos de comunicación no verbal. A ello nos ha movido el convencimiento de que la comunicación no verbal tiene una importancia destacada en todo acto de comunicación humana, que se produce, sin lugar a dudas, mediante la coestructuración de signos lingüísticos, paralingüísticos y quinésicos, que pueden ser matizados o modificados, además, mediante el uso de signos proxémicos y cronémicos. Utilizamos signos no verbales para comunicar y aportar información significativa en fenómenos pragmáticos y sociopragmáticos, como la ironía o la atenuación, y son los signos no verbales los máximos responsables de la regulación de la interacción y del discurso, aportando inferencias y realizando acciones estructurales que permiten conversar con los demás, marcar partes importantes de los discursos, e, incluso, incidir en la percepción de la realidad y en el pensamiento de los interlocutores. Como ha repetido en multitud de ocasiones F. Poyatos (1994a), la triple estructura básica de la comunicación humana, lo que decimos o hacemos y el cómo lo decimos o hacemos, es la que permite que

la comunicación sea plena y eficaz; si falta uno de los elementos del engranaje tripartito, la comunicación queda empobrecida y, generalmente, no se consiguen los objetivos que con ella se pretenden.

Recibido: 17.12.2013

Aceptado: 20.06.2014

Referencias bibliográficas

- Aguado, A. M. y L. Nevares Herecia (1996): *La comunicación no verbal*. Valladolid, Universidad de Valladolid: http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2244137&orden=0 (07-10-2012)
- Albelda, M. (2011a): «Variación sociolingüística en las estrategias de atenuación del corpus PRESEEA-Valencia del sociolecto alto». En Cestero, A. M., Molina, I. y Paredes, F. (comp.): *Documentos para el XVI Congreso Internacional de la ALFAL*. Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Albelda, M. (2011b): «Estudio sociolingüístico (piloto) de la atenuación en el corpus PRESEEA de Valencia». En *Actas del IX Congreso Internacional de Lingüística General*. Valladolid, Universidad de Valladolid.
- Albelda, M. y A. M. Cestero (2011): «De nuevo, sobre los procedimientos de atenuación lingüística», *Español Actual*, 96, págs. 121-155.
- Birdwhistell, R. L. (1952): *Introduction to Kinesics: An Annotated System for Analysis of Body Motion and Gesture*. Washington D.C., Dept. of State, Foreign Service Institute.
- Briz, A. (2007): «Para un análisis semántico, pragmático y sociopragmático de la cortesía atenuadora en España y América», *Lingüística Española Actual*, 29.1, págs. 5-40.
- Bruneau, T. J. (1980): «Cronemics and the verbal-nonverbal interface». En M. Key (ed.): *The Relationship of Verbal and Nonverbal Communication*. The Hague, Mouton, págs. 101-118.
- Camargo, L. y B. Méndez (2013): «Los actos silenciosos en el habla de las jóvenes españolas. Estudio sociolingüístico», *Lingüística en la Red*, XI: http://www.linred.es/articulos_pdf/LR_articulo_25112013b.pdf (09-12-2013)
- Canale, M. y M. Swain (1980): «Theoretical basis of communicative approaches to second language teaching», *Applied Linguistics*, 1.1, págs.1-47.
- Cestero, A. M. (1996): «Funciones de la risa en la conversación en lengua española», *Lingüística Española Actual*, XVIII.2, págs. 279-289.
- Cestero, A. M. (coord.) (1998): *Estudios de comunicación no verbal*. Madrid, Edinumen.
- Cestero, A. M. (1999a): *Comunicación no verbal y enseñanza de lenguas extranjeras*. Madrid, Arco/Libros.
- Cestero, A. M. (1999b): *Repertorio básico de signos no verbales del español*, Madrid. Arco/Libros.
- Cestero, A. M. (2000a): *El intercambio de turnos de habla en la conversación*, Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Cestero, A. M. (2000b): «Comunicación no verbal y desarrollo de la expresión oral en la

- enseñanza y el aprendizaje de lenguas extranjeras», *Carabela* 47, págs. 69-86.
- Cestero, A. M. (2004): «La comunicación no verbal y el aprendizaje de lenguas extranjeras». En Sánchez Lobato, J. y Santos Gargallo, I. (dirs.): *Vademecum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua/lengua extranjera*. Madrid, SGEL, págs. 593-616.
- Cestero, A. M. (2005): *Conversación y enseñanza de lenguas extranjeras*. Madrid, Arco/Libros.
- Cestero, A. M. (2006): «La comunicación no verbal y el estudio de su incidencia en fenómenos discursivos como la ironía», *ELUA*, 20, págs. 57-77.
- Cestero, A. M. (2009): «Marcas paralingüísticas y quinésicas de la ironía». En Ruiz Gurillo, L. y Padilla García, X. A. (eds.), *Dime cómo ironizas y te diré quién eres. Una aproximación pragmática a la ironía*. Frankfurt am Main, Peter Lang (Internationaler Verlag der Wissenschaften), págs. 167-190.
- Cestero, A. M. (2011a): «Estudio sociolingüístico de la atenuación en el corpus PRESEEA-Madrid». En Cestero, A. M., Molina, I. y Paredes, F. (comp.): *Documentos para el XVI Congreso Internacional de la ALFAL*. Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones. (También en Cestero, A. M., Molina, I. y Paredes, F. (eds.) (2012): *La lengua, lugar de encuentro. Actas del XVI Congreso Internacional de la ALFAL*. Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones, págs. 1897-1906.)
- Cestero, A. M. (2011b): «Las estrategias de atenuación: estudio sociolingüístico». En *Actas del IX Congreso Internacional de Lingüística General*. Valladolid, Universidad de Valladolid.
- Cestero, A. M. (2012): «Recursos lingüísticos de atenuación en el habla de Madrid. Estudio sociopragmático». En Jiménez Juliá, T., López Meirama, B., Vázquez Rozas, V. y Veiga, A. (eds.): *Cum corde et in nova grammatica. Estudios ofrecidos a Guillermo Rojo*. Santiago de Compostela, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Santiago de Compostela, págs. 233-246.
- Cestero, A. M. y M. Albelda Marco (2012): «La atenuación lingüística como fenómeno variable», *Oralia*, 15, págs. 77-124.
- De la Peña, A. y M. Estévez (1999): «Hablar son palabras: La comunicación no verbal en la clase de ELE». En *Actas del X Congreso de ASELE*: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/10/10_0517.pdf (07-10-2013).
- Gallardo Paúls, B. (1993): *Lingüística perceptiva y conversación: secuencias*. Minneapolis-Valencia, University of Minnesota-Universitat de València. (*Lynx*, anexa 4).
- Gallardo Paúls, B. (1996): *Análisis conversacional y pragmática del receptor*. Valencia, Episteme.
- Hall, E. T. (1959): *The Silent Language*. Garden City, Doubleday and Company.
- Hall, E. T. (1963): «A system for the notation of proxemic behavior», *American Anthropologist*, 65.5, págs. 1003-1026.
- Hall, E. T. (1966): *The Hidden Dimension*. Garden City, Doubleday and Company.
- Knapp, M. L. (1980): *Essentials of Nonverbal Communication*. New York, Rinehart & Winston.
- Levinson, S. C. (1989): *Pragmática*. Barcelona, Teide.
- Mehrabian, Albert (1971): *Silent Messages*. Belmont, CA, Wadsworth.
- Padilla, X. A. (2009): «Marcas acústico-melódicas: el tono irónico». En Ruiz Gurillo, L. y Padilla García, X. A. (eds.), *Dime cómo ironizas y te diré quién eres. Una aproximación pragmática*

- a la ironía. Frankfurt am Main, Peter Lang (Internationaler Verlag der Wissenschaften), págs. 135-166.
- Padilla, X. A. (2011): «¿Existen rasgos prosódicos objetivos en los enunciados irónicos?», *Oralia* 14, págs. 203-226.
- Pease, A. (2011): *El arte de negociar y persuadir*. Barcelona, Amat editorial. (Edición original de 2000).
- Poyatos, F. (1972): «The communication system of the speaker-actor and his culture: A preliminary investigation», *Linguistics*, 83, págs. 64-86.
- Poyatos, F. (1975): «Cultura, comunicación e interacción: hacia el contexto total del lenguaje y el hombre hispánicos, III», *Yelmo*, 22, págs. 14-16.
- Poyatos, F. (1976): *Man beyond Words: Theory and Methodology of Nonverbal Communication*. New York, New York State English Council, (NYSEC Monographs, 15).
- Poyatos, F. (1983): «Language and nonverbal systems in the structure of face-to-face interaction», *Language and Communication*, 3.2, págs. 129-140.
- Poyatos, F. (1993): *Paralanguage: A Linguistic and Interdisciplinary Approach to Interactive Speech and Sounds*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- Poyatos, F. (1994a): *La comunicación no verbal. Cultura, lenguaje y conversación*. Madrid, Istmo.
- Poyatos, F. (1994b): *La comunicación no verbal. Paralenguaje, kinésica e interacción*. Madrid, Istmo.
- Poyatos, F. (1996): «La comunicación no verbal en el discurso y en el texto», *Analecta Malacitana*, XIX.1, págs. 67-85.
- Poyatos, F. (2000): «New perspectives on intercultural interaction through nonverbal communication studies», *Intercultural Communication Studies*, 12, págs. 1-41.
- Poyatos, F. (2002): *Nonverbal Communication Across Disciplines, Vol. I: Culture, Sensory Interaction, Speech, Conversation*. Amsterdam/Filadelfia, John Benjamins.
- Poyatos, F. (2004): «Nuevas perspectivas lingüísticas en comunicación no verbal». En Payrató, Ll., Alturo, N. y Payà, M. (eds.): *Les fronteres del llenguatge lingüística i comunicació no verbal*. Barcelona, Universitat de Barcelona, págs. 57-91.
- Poyatos, F. (2006): «La enseñanza del español a extranjeros a través de los estudios de comunicación no verbal». En Cestero, A. M. (ed.): *Lingüística aplicada a la enseñanza de español como lengua extranjera: desarrollos recientes*. Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, págs. 27-46.
- Ruiz Gurillo, L. y X. A. Padilla García (eds.) (2009): *Dime cómo ironizas y te diré quién eres. Una aproximación pragmática a la ironía*. Frankfurt am Main, Peter Lang.
- Watson, O. M. (1970): *Proxemic Behavior: A Cross Cultural Study*. The Hague, Mouton.