

## UNIDAD TEMÁTICA I COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

### Contenido

UNIDAD TEMÁTICA I COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL .....	1
1. COMUNICACIÓN VERBAL.....	2
1.1 CONCEPTO DE COMUNICACIÓN VERBAL.....	2
1.2 PROPÓSITOS DE LA COMUNICACIÓN .....	4
1.2.1 Informar (función representativa) .....	4
1.2.2 Entretener (función expresiva) .....	4
1.2.3 Persuadir (función apelativa).....	4
1.2.4 Actuar (función apelativa/directiva) .....	5
1.3 CUALIDADES DE LA VOZ Y VARIEDAD VOCAL.....	6
1.3.1 Tono .....	6
1.3.2 Dicción .....	6
1.3.3 Ritmo.....	6
1.3.4 Expresividad.....	7
1.3.5 Uso de pausas .....	7
1.3.6 Entonación .....	7
1.3.7 Interpretación .....	7
1.3.8 Volumen .....	8
2. COMUNICACIÓN NO VERBAL.....	11
2.1 CONCEPTO DE COMUNICACIÓN NO VERBAL.....	11
2.2 TIPOS DE COMUNICACIÓN NO VERBAL .....	13
2.2.1 Comunicación corporal (Kinésica).....	14
2.2.2 Comunicación paralingüística.....	16
2.2.3 Comunicación no verbal espacial (Proxémica) .....	17
2.2.4 Postura y movimientos.....	20
2.2.5 Gestos y expresiones de la cara .....	21
2.2.6 Contacto visual.....	21
2.2.7 Vestimenta y aspecto .....	22
Referencias bibliográficas:.....	25

# 1.COMUNICACIÓN VERBAL

Con mucha frecuencia le atribuimos a la comunicación el éxito o el fracaso de nuestra actuación en los diferentes papeles que asumimos en la vida diaria. El trabajo, los negocios, la sociedad, la política, los amigos, la familia y el estudio son algunos de los aspectos que nos obligan a emitir mensajes orales y escritos. El lenguaje es el instrumento que nos permite comunicarnos con los demás al enviar y recibir mensajes. Podemos decir que existen dos tipos de comunicación: la verbal y la no verbal.

Dentro de la primera situamos a la **comunicación oral y a la escrita** y en la segunda, todo lo referente a la **comunicación no verbal**, es decir, el lenguaje corporal, gestual y también el de algunas manifestaciones del arte como la pintura, la escultura, la danza y la arquitectura.

En una simple conversación tenemos comunicación. Cuando escuchamos un noticiero por la radio o cuando lo vemos por televisión, también nos enfrentamos a un acto de habla.

Saludar en la calle a las personas, agitar la mano en señal de despedida, detenernos ante un semáforo, saludar de mano a un conocido, encontrar a un amigo y preguntarle lo que hizo el día anterior, escuchar la clase, hacer preguntas al profesor, leer un periódico, responder un examen, hablar con nosotros mismos, etc., todos estos son interacciones que requieren de la comunicación verbal y no verbal para llevarse a cabo.

## 1.1 CONCEPTO DE COMUNICACIÓN VERBAL

- **La comunicación verbal también llamada comunicación oral, tiene la capacidad de utilizar la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras;** los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos del hablante forman parte de aquello que inconscientemente acompaña a nuestras palabras pero que son comunicación no verbal.

Hay comunicación oral donde quiera que se diga algo a través de la palabra hablada. **La expresión oral consiste en el empleo de la palabra (hablada) y del pensamiento, en forma correcta elegante y clara.**

Las principales características de la comunicación verbal son las siguientes:

- Es espontánea
- Se rectifica
- Utiliza modismos, dichos, etc.
- Hay acción corporal

## I. UNIDAD I Comunicación verbal y no verbal

- Se repiten palabras
- Es casi siempre informal
- Es dinámica
- Se amplía con explicaciones
- Rompe la sintaxis
- Utiliza nuevos significados

De acuerdo con la anterior definición, podemos hablar de 2 tipos de lenguaje: el LENGUAJE VERBAL y el LENGUAJE NO VERBAL. Ambos están compuestos por SIGNOS.

**LENGUAJE VERBAL:** corresponde al lenguaje construido por palabras. Los sonidos que emanan de nuestra boca, es decir, este tipo de lenguaje es un sinónimo de comunicación verbal.

- **Lenguaje escrito:** corresponde a la transcripción gráfica de los sonidos de las palabras, y podría considerarse como una manifestación del lenguaje verbal. Ya que es a partir de éste que aprendemos a dominar el lenguaje escrito, se trata de fijar nuestro pensamiento y palabras en papel.

Cuando hablamos de comunicación o lenguaje, estamos hablando de signos, porque es a través de éstos que se transmite y decodifica la información. Los signos están presentes tanto en la comunicación verbal como no verbal.

**SIGNO:** es cualquier cosa que evoca o representa la idea de otra. Es un estímulo perceptible que un grupo de individuos relaciona naturalmente. *“Es un hecho perceptible que nos da información sobre algo distinto del objeto, persona o situación en sí mismo”.*

**“El signo es cualquier manifestación (visual, auditiva, etc.) que representa algo o lo evoca, es decir, ocupa su lugar”.**

Ejemplos de signos: *las indicaciones que aparecen en las calles o carreteras para nombrar la circulación de los vehículos, o las palabras que empleamos para comunicarnos cuando hablamos o escribimos. Agitar la mano abierta mostrando la palma es un signo que usamos para despedirnos en lugar de la palabra “adiós”.*

Ahora bien, dentro de los signos producidos por el hombre, existen aquellos de naturaleza oral o verbal: los signos lingüísticos.

**SIGNOS LINGÜÍSTICOS:** su finalidad esencial es la de establecer la comunicación y son la base de la LENGUA. Los utilizamos todos los días al hablar y escribir. Es decir, los que conforman la voz y la escritura a través de las palabras.

El hombre crea sus propios derechos, que son producto de su inteligencia y capacidad para comunicarse, habilidades que le permiten organizarse para adaptarse e influir e si entorno, lo cual

## I. UNIDAD I Comunicación verbal y no verbal

se ha observado desde tiempos de los antiguos griegos. Isócrates, en su obra Nicocles, se refirió a ello y destacó la idea de qué es lo que distingue al hombre de los demás seres vivos:

*“En la mayor parte de nuestras habilidades no somos diferentes de los otros animales, somos menos fuertes y nos faltan cualidades que éstos tienen. Sin embargo, tenemos el poder de persuadirnos unos a otros, y por esto hemos podido evitar vivir como bestias. Porque nos hemos agrupado, hemos construido ciudades e impuesto leyes y creado las artes, y la palabra nos ha ayudado a obtener prácticamente todas las cosas...No hay nada que se haga con inteligencia, que no se haga con la palabra. Observamos que la habilidad de hablar eficazmente es el mejor signo de la inteligencia”.*

Por medio de la palabra –lo que los antiguos griegos llamaron logos: la habilidad de comunicarse, de argumentar y persuadir-, el hombre ha formado su mundo.

## 1.2 PROPÓSITOS DE LA COMUNICACIÓN

Los propósitos generales con que debe cumplir cualquier proceso comunicativo son los siguientes. En algunas ocasiones el acto de comunicación puede incluir más de un propósito:

### 1.2.1 Informar (función representativa)

Utiliza la función representativa del lenguaje, ya que con él se intenta explicar algún suceso o término, describir relaciones entre conceptos o bien instruir sobre algún proceso o conocimiento.

Algunos tipos de comunicación oral que se consideran informativos son: **instrucciones, informes, demostraciones, explicaciones sobre fundamentos de máquinas, etc.**

### 1.2.2 Entretener (función expresiva)

Usa la función expresiva del lenguaje, ya que con él se intenta lograr el encuentro y la comprensión entre hablante y oyente a través de la propia naturaleza social del lenguaje. Cumple el fin humano -origen de la comunicación-, que es precisamente acercarse a otros, compartir alguna idea, sólo para llegar a un entendimiento o identificación.

Algunos ejemplos de comunicación oral con este propósito son: **una charla de café, el humor característico de un comediante ante una audiencia, las confidencias de dos amigos, la narración de experiencias personales de un jefe a sus empleados durante una reunión, etc.**

### 1.2.3 Persuadir (función apelativa)

Usa la función apelativa del lenguaje, ya que la persona, al comunicarse, quiere influir, hacer un llamado al pensamiento del oyente para formar alguna idea, provocar un cambio de actitud o

## I. UNIDAD I Comunicación verbal y no verbal

reforzar creencias y valores. Este propósito se dirige al convencimiento racional y emotivo de las personas para que piensen de cierta forma.

Ejemplos que manifiestan este propósito de la comunicación oral son: **convencer a la gente de no utilizar productos que dañen nuestro planeta; participar en una discusión y expresar nuestro punto de vista a favor o en contra; hacer que un público crea en los beneficios de cuidar la salud, etc.**

### 1.2.4 Actuar (función apelativa/directiva)

Intenta dirigir o llevar al oyente a un grado de motivación que lo impulse a realizar alguna acción. Este propósito se considera también persuasivo, ya que procura influir en las creencias o actitudes de las personas, por medio de argumentos bien estructurados que atiendan las necesidades o expectativas del oyente; el comunicador tratará de “mover” el pensamiento de aquel para que decida actuar.

Ejemplos de este tipo de propósito en la comunicación oral son: **la cátedra de un maestro que motiva a sus alumnos para que estudien más sus materias; el entrenador que motiva a sus deportistas para que obtengan el triunfo; el jefe que promueve a sus empleados para que sean más productivos, etc.**

Pueden ser muchos los objetivos que la gente tenga para comunicarse en forma más específica, pero los propósitos generales representan las intenciones que tienen las personas al comunicarse oralmente.

#### EJERCICIO EN CLASE “LOS PROPÓSITOS DE LA COMUNICACIÓN”

Reúnanse en cuatro equipos y frente a grupo, cada uno de los equipos deberá dramatizar una situación en la que se represente cada uno de los propósitos de la comunicación. Los demás, que fungirán como público, deberán adivinar a qué propósito se refiere cada uno de los eventos actuados.

**Preguntas:** ¿Cómo se sintieron al representar una situación comunicativa frente al público?, ¿cuál fue la respuesta que obtuvieron del público?, ¿qué hicieron bien en cuanto la voz?, ¿qué se les dificultó hacer?, ¿cómo se sintieron?

#### EJERCICIO EN CLASE “DESCUBRIENDO MIS FRONTERAS COMUNICATIVAS”

Realiza las siguientes actividades:

1. Describe tres situaciones comunicativas cuyo propósito sea el de informar.
2. Describe tres situaciones comunicativas cuyo propósito sea el de entretener.
3. Describe tres situaciones comunicativas cuyo propósito sea el de persuadir.
4. Describe tres situaciones comunicativas cuyo propósito sea el de actuar.
5. Escribe una lista de diez cualidades que tengas y luego clasifica para qué propósito de comunicación te serviría utilizar cada una de ellas.
6. Escribe una lista de diez defectos que tengas y luego clasifica a qué propósito de comunicación afectaría cada uno de ellos.

## 1.3 CUALIDADES DE LA VOZ Y VARIEDAD VOCAL

### 1.3.1 Tono

- Corresponde a **los diversos timbres graves como el bajo y agudos como el soprano** que la voz humana produce.

Las vibraciones que la voz produce y que son originadas por las cuerdas vocales, deben emitir un tono adecuado al momento de la expresión oral. Escuchar a un orador con tono muy grave o agudo es desagradable al oído. Es conveniente moderar el tono hasta lograr el debido. Esto garantiza la aceptación y hasta el gusto del que escucha. Leer y hacerlo en voz alta afirma tanto a la voz ya su lector como al que escucha.

### 1.3.2 Dicción

- **Es pronunciar claramente.** Las palabras deben entenderse sin ninguna duda. Cada fonema obliga a articular debidamente; de tal manera que los que escuchan no sean obligados a hacer inútiles esfuerzos para comprender.

La falta de una buena dicción entorpecerá la captación de lo que se lea o se diga. La dicción hace clara y entendible la lectura y la expresión oral, permite que el mensaje llegue a los oídos receptivos.

La dicción se somete a varias reglas, de las cuales las principales son:

**Claridad:** articula perfectamente son omitir letras ni confundir sonidos, huyendo de la precipitación o la lentitud.

**Corrección:** limitarse a la pronunciación pura y genuina de la lengua, evitando tornillos amanerados. Las pausas de puntuación deben marcarse debidamente.

**Variedad melodiosa:** observar los tonos, la intensidad y los cambios que admiten los sonidos vocales en cada circunstancia peculiar.

### 1.3.3 Ritmo

- **Es la armonía y acentuación grata y cadenciosa del lenguaje** que resulta de la combinación y sucesión de voces y cláusulas escogidas convenientemente, diferenciadas por pausas y cortes.

El ritmo es la consecuencia sensible de la redacción escrupulosa. Cuanto más cuidado se tenga en la organización de palabras y frases, más armoniosa será la expresión.

### 1.3.4 Expresividad

Este aspecto se trasluce en la expresión vocal y actitudes corporales.

- **Hace referencia a la agitación pasajera** que sufre una persona cuando se impresiona con algo, ya sea alegría, sorpresa, medio, etc.

Lo deseable en una exposición académica es conservar la uniformidad comedida del habla en la conversación. La exposición oral que se haga, sobre todo delante de un grupo de compañeros, debe ser activa, acompañando lo dicho con ciertos movimientos de cuerpo para transmitir entusiasmo y bríos naturales.

### 1.3.5 Uso de pausas

- Nos ayudan a agrupar las palabras habladas en bloques o unidades que tienen significado en conjunto. Son como los puntos en un escrito.

Las pausas permiten respirar, dar variedad a la voz y cambiar el tono y ritmo. Si se hace buen uso de ellas, ayudan a mantener viva la atención de los receptores, propiciando breves cortes para reflexionar o pensar en el mensaje. Las pausas muy prolongadas son consideradas inapropiadas, como las “muletillas”, que son un sonido, una sílaba o una palabra que no tienen sentido en el mensaje pero que se repiten con frecuencia sólo para llenar un espacio entre las ideas que generamos, y tienen que ser expresadas una a una.

### 1.3.6 Entonación

- Corresponde a **poner énfasis o dar más fuerza a aquellas palabras o sílabas con las que queremos llamar la atención de los que escuchan.**

Es aplicar vitalidad a la voz para destacar aquellas frases que llevan lo esencial del mensaje, las ideas principales que deseamos que los escuchas recuerden.

Las técnicas de control de respiración constituyen una parte fundamental de cualquier programa de educación de la voz, como en el canto, el teatro, la oratoria. El tipo de respiración más eficaz requiere de una inspiración rápida y una espiración controlada, que poco a poco corresponda a las necesidades de aire para la voz.

### 1.3.7 Interpretación

- Se refiere al grado en que nos involucramos con la información que estamos expresando que sólo con la voz podemos expresar un sentimiento o sentir de algún personaje, incluso darle vida a un tema.

## I. UNIDAD I Comunicación verbal y no verbal

Una buena interpretación se logra teniendo pleno conocimiento del tema que estamos interpretando o haber interiorizado las características y sentir de un personaje en particular. Todo esto debe realizarse antes de expresar definitivamente la información, es decir, primero debemos estudiar, analizar, comprender e interiorizar a un personaje o tópico antes de expresarlo verbalmente de forma adecuada.

### 1.3.8 Volumen

- **Es la intensidad de la voz al escucharse.** Un bajo volumen no permite percibir la voz. Un volumen demasiado fuerte molesta cuando distorsiona las palabras.

El volumen adecuado se siente, ya sea al leer en voz alta o al expresarse oralmente, se comprueba por medio de los oídos, los rostros y las actitudes de los que nos escuchan. El volumen debe controlarse aumentarse o disminuirse de acuerdo a la intención que se quiera dar y a la manera como se espera sea recibido.

El volumen de la voz se controla mediante la respiración y la impostación de la voz, esto es, apoyar a los sonidos con el diafragma y no con la garganta. Aspirar profundamente antes de la emisión de la voz es necesario. De esta manera, el sonido tendrá un buen volumen y una mejor nitidez.

La gama de volúmenes es tan amplia como lo admite la extensión de la voz, pero basta distinguir tres clases: el medio, alto y bajo.

- El volumen medio lo empleamos en la plática familiar.
- El volumen alto se usa en los momentos de entusiasmo.
- El volumen bajo se usa en las expresiones de ira, terror, despecho y desesperación.

Una exposición o conferencia se pronuncia en volumen medio, dejando el tono alto para los pasajes de conmovido arrebatado, inspiración o apasionamiento. Un auditorio atosigado por los gritos del expositor se aturde y deja de prestar atención a lo que éste le diga.

**EJERCICIO EN CLASE “LAS CUALIDADES DE LA VOZ”**

- Interpretando un texto: investiga un texto (una noticia en el periódico, un párrafo de un artículo de revista, un texto de un libro, etc.) que te llame la atención y llévalo impreso a clase. Lee con detenimiento el contenido de manera natural. Luego, léelo nuevamente tres veces más, pero cada una expresando un sentimiento diferente. Posteriormente debes leerla incluyendo algunas vocalizaciones mientras lees (tosar, reír, carraspear, bostezar, etc.) Tus compañeros deberán adivinar cuál es tu sentir al expresar verbalmente el mensaje.

**Responde las siguientes preguntas:**

- ¿Qué impacto tienen las cualidades de la voz en la recepción de un mensaje?
- ¿Qué impacto causan las vocalizaciones en la recepción de un mensaje?
- ¿Cuál es la forma óptima para emitir un mensaje?

- Siguiendo instrucciones: Busca algún dibujo que te agrade (puede ser una pintura, una caricatura, una fotografía, etc.) y llévalo impreso a clase. En equipos deberán elegir a un compañero que dé instrucciones oralmente sobre cómo hacer el dibujo, pero sin verlos a la cara (de espaldas a los demás). Posteriormente, realizarán el mismo ejercicio pero ahora viéndolos a la cara. Los compañeros a dibujar podrán hacerle preguntas. Al terminar, analicen cuál dibujo fue más exacto y por qué.

**Responde las siguientes preguntas:**

- ¿Cómo se dio el proceso de comunicación en el primer ejercicio?
- ¿Cómo se dio el proceso de comunicación en el segundo ejercicio?
- ¿Hubo problemas para recibir la información?, ¿cuáles fueron esos problemas?, ¿cómo podemos solucionarlos?
- ¿Qué pasa cuando se interrumpe un proceso de comunicación?

- Interpretando un papel: elige algún personaje conocido (puede ser persona o personaje), recuerda aquellas características vocales que lo representen y luego imítalo verbalmente frente a tus compañeros de clase, ellos deberán adivinar de quién se trata.

**Responde las siguientes preguntas:**

- ¿Tus compañeros adivinaron cuál era tu persona o personaje representado?
- ¿Por qué lo adivinaron?, ¿por qué no lo pudieron adivinar?
- ¿De qué cualidades de la voz hiciste uso para hacer la representación?
- ¿Qué faltó para facilitarle a tus compañeros que adivinaran tu personaje?

## I. UNIDAD I Comunicación verbal y no verbal

**CASO PARA ESTUDIO Y ANÁLISIS “PROGRAMAS DE INTERCAMBIO ESCOLAR”**

En una universidad de la ciudad de México, un alumno fue seleccionado por su profesor para que en el evento El Día de la Información de las Carreras Profesionales, diera un mensaje a los alumnos de nuevo ingreso, para promover los programas de intercambio internacional de estudiantes. El joven elegido era un estudiante de origen extranjero de habla inglesa, quien había llegado un año antes a este país en uno de los programas de intercambio de la universidad.

El profesor le pidió que en su mensaje promoviera y exaltara ciertos valores como la tolerancia, el respeto a la diversidad cultural, el aprecio por el estudio de idiomas y el esfuerzo personal para destacar en otras sociedades y, así lograra presentar una visión global de nuestro entorno.

Si tú fueras el estudiante, ¿cómo darías tu mensaje?, ¿qué incluirías en él? Describe lo que harías.

A continuación se describe lo que el estudiante realizó.

Durante el evento, después de presentarse, el estudiante habló de los procesos que tuvo que enfrentar en su universidad de origen para llegar a la universidad en este país. Enseguida, estuvo narrando experiencias personales en el año de su estancia. Luego, en forma de lista, mencionó las cualidades que debían desarrollar los estudiantes para sentirse bien en un país extranjero, al mismo tiempo que un asistente entregaba algunos folletos impresos con información de los programas de estudio. Finalmente, destacó varios aspectos económicos que los alumnos tenían que considerar para cubrir sus estudios universitarios y su permanencia en el país donde vivirían temporalmente.

A causa de la deficiente dicción y del mal uso de algunas palabras en español, la exposición oral del estudiante no pudo ser comprendida a la perfección por sus compañeros; además que mostró gran intranquilidad y nerviosismo durante su mensaje oral. Así, los receptores sintiéndose defraudados, al salir opinaron que su actuación fue muy mala en el evento.

**Preguntas**

1. ¿Cuál es el problema que se presenta en este caso?
2. ¿Cuál es el propósito de comunicación del mensaje dado por el estudiante?
3. ¿Por qué no se logró establecer un proceso de comunicación efectivo?
4. ¿Qué aspectos influyeron para que los receptores de este mensaje se sintieran defraudados de lo que escucharon?
5. ¿Se logró el objetivo que tenía en mente el profesor?
6. ¿Cumplió el alumno con lo encomendado?

## 2. COMUNICACIÓN NO VERBAL

Reconocemos que algunas personas poseen ciertas cualidades naturales sobresalientes que influyen para tener éxito en su comunicación: una constitución física armoniosa, simpatía, una voz sonora, un carácter firme y honesto, etc. Existen también aptitudes como la entonación de la voz, la fluidez al hablar, la gracia de movimientos corporales, la expresión de los gestos, la dirección de las miradas, etc.; todas estas habilidades pueden ser aprendidas y desarrolladas hasta llegar a convertirse en verdaderos talentos.

### 2.1 CONCEPTO DE COMUNICACIÓN NO VERBAL

- La comunicación no verbal se refiere a **todas aquellas señas o señales relacionadas con la situación de comunicación que no son palabras escritas u orales**.

Estas señas o señales son gestos, movimientos de la cabeza o corporales, postura, expresión facial, la mirada, proximidad o cercanía, tacto o contacto corporal, orientación, tonalidad de voz y otros aspectos vocales, el vestuario y el arreglo personal.

La comunicación no verbal complementa la comunicación verbal para reforzarla, contradecirla, sustituirla, acentuarla y regularla o controlarla.

De acuerdo con el concepto de comunicación no verbal, podemos considerar como sinónimo, al lenguaje no verbal, porque ambos se refieren a aquello que se expresa a través de otros medios que no son las palabras.

**LENGUAJE NO VERBAL:** está compuesto por todos aquellos elementos que acompañan al lenguaje verbal y es una convención social más o menos uniforme y estable. La principal característica de este lenguaje es que los signos que lo conforman corresponden recíprocamente al número de significados, es decir, el número de signos es igual al número de cosas que requieren designarse. No se permite alguna otra interpretación y este lenguaje necesita ser visualizado y únicamente está compuesto por significantes.

#### EJEMPLOS:

**LAS LUCES DE UN SEMÁFORO SON CLARAS Y CONCRETAS: ROJO, DETENERSE; AMARILLO, PRECAUCIÓN; VERDE, AVANZAR.**

Cada cultura o grupo social puede llegar a establecer las relaciones entre los signos y significaciones que más necesiten.

#### EJEMPLO:

**PARA CIERTAS CULTURAS, MOSTRAR LOS DIENTES EN UNA SONRISA ES SIGNO DE RETO, MIENTRAS QUE PARA OTRAS ES UN SIGNO DE FRANQUEZA Y EMPATÍA.**

## I. UNIDAD I Comunicación verbal y no verbal

El lenguaje no verbal o comunicación no verbal utiliza signos no lingüísticos para transmitir y decodificar información.

**SIGNO NO LINGÜÍSTICO:** se refiere a “**todas aquellas señas o señales relacionadas con la situación de comunicación que no son palabras escritas u orales**”. Es aquel en el que se utiliza el lenguaje no verbal para expresarlos, es decir, no se recurre a la palabra para emitirlos y que los demás individuos comprendan a qué nos referimos cuando los empleamos; de hecho hacemos uso de algunos de estos signos de forma involuntaria, es decir, no nos damos cuenta de que estamos expresando algo porque no sabemos analizar lo que observamos y escuchamos.

**EJEMPLOS DE SIGNOS DE ESTE TIPO SON:**

**GESTOS, MIRADAS, POSTURAS, PROXIMIDAD FÍSICA, ACTITUDES, SEÑALES, SÍMBOLOS VISUALES Y AUDITIVOS, SIGNOS, ETC.**

Las personas comunican cierta información por medio de los gestos de las expresiones faciales y de la tensión o el relajamiento corporal. Desde hace tiempo los investigadores interesados en estudiar el lenguaje han señalado la importancia de la comunicación no verbal.

Ray Whistell, reconocido investigador de este tipo de comunicación, señala que **en una conversación entre dos personas, solo el 35 % del mensaje oral se transmite por medio de palabras, el restante 65% se comunica por medio de signos no lingüísticos**. Esto significa la forma en que habla, se mueven, gesticulan y manejan las relaciones espaciales.

**NOTAS**

**EL CONOCER LA COMUNICACIÓN NO VERBAL, ES IMPORTANTE PARA MUCHAS ACTIVIDADES COMO LA PSIQUIATRÍA, LA ENSEÑANZA DE LOS SORDOMUDOS, LA COMUNICACIÓN MÉDICO-ENFERMERA DURANTE LAS OPERACIONES, LA DETECCIÓN DE LA DECEPCIÓN Y LA MENTIRA, LA COMUNICACIÓN ENTRE EL ORADOR Y SU PÚBLICO, LA PUBLICIDAD, LA MÚSICA, EL ARTE, EL BAILE, LA FOTOGRAFÍA Y LA COMUNICACIÓN ENTRE PERSONAS DE DIFERENTES GRUPOS SOCIOCULTURALES.**

La comunicación no verbal no es un sistema aislado, sino que es parte del sistema verbal y sirve para apoyar este sistema en varias formas según la intención o el objetivo de la fuente o a pesar de su intención. Ekman ha señalado seis funciones de la comunicación no verbal que son las siguientes:

- **Repetir:** la fuente simplemente repite lo que se ha dicho. Por ejemplo, cuando se explica a una persona que la mejor manera de tomar una raqueta de tenis es imaginar que está saludando con la mano a alguien; demuestras tu observación con el gesto.

## I. UNIDAD I Comunicación verbal y no verbal

- **Sustituir:** cuando el orador levanta las manos para pedir silencio, este acto no verbal sustituye la petición verbal.
- **Contradecir:** cuando una persona dice “esto es de vital importancia; debemos estar muy interesados en ellos”, pero su postura y expresión facial u otras señales no verbales comunican que no tiene interés en el asunto, muestra mensajes conflictivos, pues son mensajes contradictorios.
- **Complementar:** es opuesta a contradecir, ya que ésta amplifica el mensaje. Por ejemplo, cuando una persona dice “me alegro de poder mostrar este producto” y todo su cuerpo refleja el orgullo que siente por lo que muestra.
- **Acentuar:** los actos no verbales sirven como puntos de exclamación, pues acentúan partes del mensaje verbal. Cuando una persona señala con el puño, truenos los dedos, golpea el podio o golpea el suelo con el pie, lo hace para poner énfasis en una idea.
- **Regular o controlar:** en las situaciones interpersonales, los actos no verbales pueden regular el flujo de la conversación. Un cambio en la posición del cuerpo, en el contacto visual, en la expresión facial u otro movimiento corporal o gesto son señas que pueden indicar que no se entiende el mensaje, que al receptor no le interesa el mensaje, que el receptor quiere hablar o que la fuente desea ceder la conversación a otra persona, etc.

## 2.2 TIPOS DE COMUNICACIÓN NO VERBAL

Reconocemos que algunas personas poseen ciertas cualidades naturales sobresalientes que influyen para tener éxito en su comunicación: una constitución física armoniosa, simpatía, una voz sonora, un carácter firme y honesto, etc. Existen también aptitudes, como la entonación de la voz, la fluidez al hablar, la gracia de movimientos corporales, la expresión de gestos, la dirección de las miradas, etc.; todas estas habilidades pueden ser aprendidas y desarrolladas hasta llegar a convertirse en verdaderos talentos.

La **variabilidad de circunstancias y el contexto** en que observamos la comunicación no verbal dan señales para interpretar el mensaje, pero es difícil hacerlo de manera correcta en un acto de comunicación no verbal, por consiguiente, no debemos cerrarnos a una o dos interpretaciones de los mensajes no verbales observados. Tenemos que estar conscientes de que puede haber numerosas razones para explicar determinada conducta no verbal de una persona en una situación particular.

Los siguientes tres elementos se denominan **visuales**, porque se relacionan con **la imagen física que los demás perciben de nosotros en el momento de la comunicación:** la forma de gesticular y la de movernos, los desplazamientos que hacemos, el arreglo personal o vestuario que usemos. La

## I. UNIDAD I Comunicación verbal y no verbal

aparición física está determinada por tipo de cara, compleción, estatura, color de ojos y cabello, la manera de vestir y los objetos o accesorios que se portan.

Como una habilidad ligada a los factores de personalidad físicos, manejamos estos elementos visuales como **estímulos que enviamos al receptor o público para provocar un impacto favorable en nuestra comunicación.**

A continuación se enlistan los elementos de la comunicación no verbal que utilizamos como complementos de la comunicación oral al emitir cualquier mensaje:

### 2.2.1 Comunicación corporal (Kinésica)

- La palabra **kinésica** se deriva del griego kinen que significa **“mover”**. Uno de los objetos de estudio de la kinésica han sido los movimientos y los gestos corporales.

Ciertos gestos, llamados **emblemas**, son sustitutos no verbales para la palabra o las frases específicas, como afirmar o negar algo con el movimiento de la cabeza.

#### EJEMPLOS DE EMBLEMAS (REALIZA LOS SIGUIENTES MOVIMIENTOS):

PEDIR LA CUENTA

PEDIR RAID

PEDIR SILENCIO

PARAR EL TRÁFICO (UN OFICIAL DE TRÁNSITO)

PEDIR QUE SE DÉ PRISA

Otras funciones de los gestos y movimientos corporales son **signos de ilustración, de afecto, de control y de adaptación.**

- **SIGNOS DE AFECTO:** son expresiones faciales que reflejan el estado emocional de la persona. Puede reforzar o contradecir el mensaje verbal.
- **SIGNOS DE CONTROL:** son movimientos corporales y gestos faciales que monitorean y controlan la comunicación verbal con la otra persona. Proveen la retroalimentación que se necesita para saber si entiende el mensaje, si se necesita aclararlo.
- **SIGNOS DE ADAPTACIÓN:** son movimientos y gestos faciales, sin intención de comunicar. Son esfuerzos para adaptarse a las necesidades físicas e inmediatas, como un grito de dolor.

## I. UNIDAD I Comunicación verbal y no verbal

En todo momento, el rostro humano presenta diversas emociones múltiples y no un estado emocional determinado, a esta combinación se le llama **fusiones afectivas**.

También se han descubierto aquellas emociones que se reflejan en los cambios de expresión que ocurren en cuestión de segundos, como pasar de una sonrisa a un gesto facial de enojo y luego a un gesto de asombro. A estas expresiones se les llama **micro momentáneas** y revelan los estados emocionales reales de la persona.

Hay siete presentaciones primarias de emociones que son comunes en diferentes culturas: **felicidad, enojo, miedo, sorpresa, tristeza, disgusto e interés**.

- **Mirada o conducta visual.** Es otro gesto visual que tiene varias funciones:
  - ✓ Regular o controlar la retroalimentación,
  - ✓ mantener el interés y/o atención del receptor,
  - ✓ señalar que el canal de comunicación está abierto y que se puede participar en la conversación,
  - ✓ señalar la naturaleza de la relación entre los participantes en una conversación,
  - ✓ compensar la distancia física,
  - ✓ evitar la mirada para expresar respeto por la privacidad del otro y,
  - ✓ bloquear el estímulo visual.
  
- **El tacto.** Tanto tocar como evitar tocar tienen significado. Los cinco principales significados que se comunican con el tacto son:
  - ✓ Emociones positivas: expresan una relación íntima, de amor, de aprecio, apoyo o interés sexual.
  - ✓ Travesura: comunica que no se desea tomar en serio una situación o idea.
  - ✓ Control: puede comunicar órdenes implícitas, dominación o poder.
  - ✓ Conducta ritual: saludarse, despedirse, bautizarse, etc.
  - ✓ Conducta relacionada con la tarea: puede comunicar una actitud de servicio, por ejemplo cuando el estilista indica el corte deseado del cliente tocándole el cabello mientras describe lo que piensa hacer.

Evitar el tacto está relacionado con el miedo a hablar en público.

### NOTAS

**LAS PERSONAS DE MAYOR EDAD TIENDEN A EVITAR EL TACTO MÁS QUE LAS JÓVENES. LOS HOMBRES TIENDEN A EVITAR MÁS EL TACTO ENTRE ELLOS, A DIFERENCIA DE LAS MUJERES, QUIENES CON FRECUENCIA SE COMUNICAN CON EL TACTO; ASIMISMO, LAS MUJERES EVITAN EL CONTACTO CON LOS HOMBRES, A DIFERENCIA DE ÉSTOS QUIENES NO MANTIENEN ESTA MISMA REGLA CON RESPECTO A LAS MUJERES.**

**EJERCICIO EN CLASE**

Escenifica frente a tus compañeros de clase algunos movimientos corporales que tengan significado universal. Tus compañeros deberán adivinar el significado de dichos movimientos.

Después realiza otros movimientos que sólo en tu grupo de amigos o familia conozcan el significado y luego explícalo a tus compañeros.

Observen el comportamiento de algunos de sus compañeros al realizar alguna actividad frente a los demás e identifiquen qué tipo de signos están expresando.

Realizar ejercicios para estimular el tacto y la mirada de forma positiva.

**2.2.2 Comunicación paralingüística**

- La **paralingüística** es el “estudio de la expresión de los mensajes no verbales producidos por la voz”.

Todos tendemos a interpretar y hacer juicios con base en las **señales vocales**. Las cuales corresponden a fenómenos acústicos específicos muy variados consistentes en elementos de calidad de voz, vocalizaciones y pausas. Los componentes del paralenguaje son los siguientes:

- ✓ **Cualidades de la voz:** involucran la amplitud y el control del tono, ritmo y articulación, así como la resonancia del labio vocal.
- ✓ **Vocalizaciones:** reír, llorar, gemir, bostezar, eructar, tragar, inhalar o exhalar profundamente, toser, hipar, quejarse, gritar, silbar, atarear, suspirar, carcajearse, sollozar, murmurar, chiflar, carraspear, jadear, susurrar, estornudar, etc. (caracterizaciones vocales). Volumen de muy alto a muy bajo y velocidad de muy lenta a muy rápida (calificativos vocales). Vocalizaciones como uh, um, mm, oh, etc. (segregados vocales).

Todos estos son fenómenos acústicos muy variados que percibimos al escuchar la voz humana. Con base en ellos, los receptores hacen juicios principalmente acerca de cuatro tipos de información:

- ✓ **Las características personales del emisor:** aspecto físico, edad, ocupación, clase social, sexo, nivel de educación y región geográfica.
- ✓ **Actitud hacia el receptor**
- ✓ **Personalidad**
- ✓ **Estado emocional**

**EJERCICIO EN CLASE**

Escenifica frente a tus compañeros de clase algunos signos vocales para expresar ciertas actividades o actitudes. Ellos deberán hallar el significado de dichas vocalizaciones.

Después, elige algún personaje en particular y habla sobre algún tópico de tu interés y tus compañeros deberán expresar la información que les estas transmitiendo con tu voz, referente a tus características personales, tu actitud, personalidad y estado emocional.

**2.2.3 Comunicación no verbal espacial (Proxémica)**

- **Proxémica.** Con esta área de conocimiento se investiga sobre cómo las personas utilizan el espacio para comunicar mensajes. Se refiere al estudio de la manera en que el hombre percibe, estructura, utiliza sus espacios personales y sociales.

Algunos estudios contienen testimonios de la influencia de la arquitectura y los objetos sobre la naturaleza de la interacción humana, es decir, la influencia del entorno visual-estético sobre las habilidades mentales de las personas, tanto de su capacidad de memoria como para resolver problemas.

- **Espacio interpersonal.** Es la rama de la proxémica que estudia las distancias o espacios entre las personas y cómo éstos definen su relación interpersonal. Es como una burbuja que protege al individuo y que se expande o contrae dependiendo de varios factores, entre ellos, el de la relación que se permite entre la persona y los demás.

El antropólogo Edward T. Hall ha identificado cuatro distancias interpersonales que definen las relaciones entre las personas:

- ✓ **Distancia íntima:** de 0 a 0.5 mts. Permite que las personas se acerquen de manera que lleguen a compartir el calor y el olor de los cuerpos; también permite tocarse con las manos o piernas.
- ✓ **Distancia personal:** de 0.5 mts a 1.5 mts. Permite tocar a los demás si extendemos nuestros brazos, se perciben los perfumes, los olores fuertes y los colores. En la fase lejana, una persona todavía puede tocar si las dos extienden sus brazos.
- ✓ **Distancia social:** de 1.5 mts a 3.5 mts. Se usa cuando interactuamos de manera informal con compañeros de clase y amigos en una reunión social. Transacciones de negocios y conversaciones formales entran en esta fase. La mirada mutua es importante y necesaria. Las mesas en un restaurante y en la oficina se mantienen a esta distancia.
- ✓ **Distancia pública:** de 3.5 mts en adelante. No es posible captar los detalles de las caras y los ojos de los demás, pero se puede ver y oír sin esfuerzo. En su etapa lejana hay que

## I. UNIDAD I Comunicación verbal y no verbal

hablar más fuerte, hacer gestos más amplios, etc. Esta distancia es necesaria para acomodar a las grandes audiencias que desean escuchar y ver presentaciones teatrales.

- **Territorialidad.** Se refiere a la identificación de una persona o grupo con determinado espacio o territorio, de tal forma que señala su titularidad sobre ese territorio y su disposición a defenderlo. Se reconocen tres tipos de territorialidad:
  - ✓ **Territorios primarios:** objetos, áreas, eventos, ideas, que el individuo posee. Artículos posesivos (mi, mis, tu, tus, su, sus).
  - ✓ **Territorios secundarios:** objetos o áreas que no son de la propiedad del individuo pero que ha usado o se le han asociado. Por ejemplo, el sitio donde acostumbras estacionar tu auto, la cancha que siempre ocupas para jugar, etc.
  - ✓ **Territorios públicos:** áreas que son accesibles para la mayoría de las personas como un parque, el zoológico o la plaza, etc.

En el estudio de la territorialidad existen **indicadores**, los cuales son las formas en que los individuos ponen señales en cierto espacio o territorio que les pertenece de alguna manera.

Los tipos de indicadores son los siguientes:

- ✓ **Indicadores céntricos:** objetos que las personas usan para indicar que cierto espacio les pertenece. Por ejemplo, la mochila de un alumno sobre su silla, etc.
- ✓ **Indicadores periféricos:** son formas de delimitar un territorio y separarlo de otras personas o grupos. Por ejemplo, las bardas de las casas, las cercas de alambre o madera, el ícono de no fumar, etc.
- ✓ **Indicadores de sello:** son sellos o marcadores puestos en un objeto o territorio que indican la titularidad de éste. Por ejemplo, las iniciales en la ropa de una persona, en su portafolio, anillo o el nombre del ejecutivo en su puerta o escritorio, etc.

La territorialidad se refleja en la conducta de todos los seres vivos, los cuales toman posesión de espacios o territorios que defienden en contra de intentos de trasgresión por parte de otros. Lyman y Scott identifican **tres tipos de trasgresión territorial** y cuatro tipos de reacciones o respuestas a la trasgresión territorial, los cuales se describen enseguida:

- **Contaminación:** se ensucia o contamina un territorio. Por ejemplo: cuando alguien deja sucio un lugar público o cuando se hace ruido en una iglesia o biblioteca.
- **Violación:** usar alguna propiedad u objeto sin permiso. Por ejemplo: estacionarse en las líneas del siguiente cajón, tomar una prenda de otro sin pedirla.

## I. UNIDAD I Comunicación verbal y no verbal

- **Invasión:** entrar al territorio de otro, cambiándolo para objetivos propios, de manera que se modifica su significado o estructura original; por ejemplo, interrumpir a un maestro o compañero en su presentación, modificar los archivos de computadora de otra persona.

Como respuesta a las trasgresiones territoriales, **las personas reaccionan** de diversas maneras:

- **Defender el territorio:** luchar contra los invasores o protegerse de ellos. Por ejemplo: llamar a la policía cuando hay un intento de robo, pelearse o negociar.
- **Aislarse:** levantar barreras, como colocar rejas en las ventanas, establecer aranceles o reglas y cuotas de inmigración.
- **Confabulación lingüística:** usar lenguaje secreto o emplear códigos orales como el lenguaje de la policía, el ejército o palabras específicas de algún deporte.
- **Retirarse:** cuando el invasor es más fuerte que el invadido, cuando el asunto no tiene importancia o cuando un grupo invadido quiere conservarse unido. También cuando el invadido tiene o crea otras opciones más atractivas, cederá el territorio, retirándose o cuando un compañero cede su asiento preferido en una clase a otro.

**EJERCICIO EN CLASE**

Escenifica frente a tus compañeros de clase los tipos de distancias y ejemplifica acciones en las que has usado estas.

Analiza lo que has hecho esta semana y escribe en tu libreta ejemplos de los territorios, así como de los indicadores.

**FÓRMULA V-V-V****Equilibrio y consistencia entre los tres elementos****INFLUENCIA EN LA COMUNICACIÓN ORAL****55%****38%****7%**

### 2.2.4 Postura y movimientos

- **Postura:** posición física del cuerpo.

La postura siempre influye en la percepción que los otros tengan de nosotros, pues ésta se relaciona con la condición mental o el estado de ánimo y es un reflejo de ellos.

Por ello debemos aprender a pararnos erguidos y movernos con naturalidad. La mala postura y los movimientos inadecuados se consideran malos hábitos que hemos ido adquiriendo en nuestra vida.

Algunas recomendaciones para manejar efectivamente la postura y los movimientos al hablar son:

- **Mantenerse erguido con naturalidad.** Esto refleja seguridad, encorvarse o relajarse demasiado hacen pensar en individuos tímidos o de poca autoestima.
- **No descuidar la parte inferior del cuerpo.** Pararse con las piernas abiertas, muy juntas o entrelazadas no es recomendable. Es mejor mantenerse en una posición ligeramente abierta, con un pie más adelante que el otro, evitando hacer movimientos o balancearse en forma continua.
- **Moverse sin exageración.** Ello imprime dinamismo y vitalidad. Hay que moverse moderadamente, acercarse o alejarse de quienes escuchan. Gesticular sin exageración, pero apoyando con expresividad facial las ideas. Usar movimientos moderados con las manos que refuercen el contenido del mensaje.
- **Usar un estilo propio.** Los movimientos naturales que denoten entusiasmo o espontaneidad pueden ser efectivos para proyectar más de nosotros.
- **Dar significado y congruencia a los movimientos.** Cada movimiento, gesto o desplazamiento debe apoyar el significado específico de cada idea comunicada. El comunicador debe guardar concordancia entre lo que expresa y lo que hace.
- **Observarse.** Vernos en un espejo o grabarnos en video mientras hablamos, puede servirnos para conocer qué comunicamos con el cuerpo.

Un comunicador para ser eficaz, debe guardar concordancia entre lo que expresa verbalmente y lo que hace con su cuerpo.

### 2.2.5 Gestos y expresiones de la cara

Los movimientos de la cara o gestos son los elementos visuales de mayor impacto, y es en ellos donde el comunicador debe desarrollar más habilidad para apoyar su mensaje efectivamente.

A continuación se describen algunas recomendaciones al respecto:

- **Tener vitalidad, reflejar energía.** Hay que controlar los sentimientos negativos que llevan a gestos desagradables y tratar siempre de mostrar una expresión cordial y alejar los pensamientos que se reflejen en gestos de nerviosismo o intranquilidad.
- **Conocer los gestos nerviosos.** Observar qué gestos acostumbramos hacer cuando nos sentimos intranquilos o nerviosos y tratar de controlarlos.
- **No exagerar.** La exageración de gestos tiene más influencia negativa que positiva, así que seamos moderados cuando queramos ser muy expresivos.
- **Mantener una expresión cordial y sonreír.** Con la seriedad el público puede percibir hostilidad o distanciamiento. En cambio, quienes sonrían y expresan cordialidad tienen ventaja clara en comparación con otros, pues son percibidos como abiertos o amigables y sus ideas son aceptadas con mayor facilidad.
- **No sonreír falsamente.** Debemos evitar actuar falsamente ni demostrar sentimientos que no experimentamos, porque tarde o temprano lo falso se notará y hará disminuir nuestra credibilidad. Una expresión sencilla pero honesta nos ayudará a lograr una identificación; una sonrisa verdadera puede ayudarnos a ganar amigos.

### 2.2.6 Contacto visual

En una situación de comunicación, la primera habilidad física y de movimiento que debemos practicar es tratar de mantener el **contacto visual** con el receptor o los receptores.

Los ojos son la única parte del organismo que tiene contacto directo con otra persona mientras hablamos o escuchamos. Este contacto, más que una simple mirada, es una señal para el emisor de que mientras él habla nuestra mente trata de procesar el mensaje verbal, al mismo tiempo que está siendo atendido y comprendido por el receptor.

Por medio de la mirada podemos reflejar entusiasmo, naturalidad y convicción de ideas, pues ver con seguridad a los demás denota verdad e inspira confianza, además de que hace que el público dé credibilidad al mensaje.

## I. UNIDAD I Comunicación verbal y no verbal

Ekman, Friesen y Ellsworth mencionan varios errores que se cometen con frecuencia al aplicar el contacto visual, los cuales disminuyen la efectividad del mensaje:

- **Dejar vagar la mirada.** A veces nuestra mirada tiende a irse hacia arriba o bien miramos el piso porque no queremos ver a nadie. También nuestra mirada puede ir de un lado a otro; todo esto evita el contacto visual con quien escucha y hace que éste se sienta incómodo o ignorado.
- **Parpadear lentamente.** A veces cerramos los ojos por más de dos o tres segundos cuando hablamos. Esto puede interpretarse como un “no quiero verlos”, ello puede hacer que se pierda el interés en el mensaje.
- **Mantener el contacto visual menos de cinco segundos.** Esto indica al receptor que hay vaguedad de ideas, falta preparación sobre el tema y genera rechazo hacia la situación.
- **Concentrar el contacto visual en un solo sitio.** Es común al hablar en público o en grupo, fijar la mirada solamente en quien nos muestra aprobación; en este caso, los demás escuchas empiezan a sentirse olvidados. Por ello, debemos mirar a varios lados o lugares del auditorio o fijar el contacto en tres o cuatro puntos de referencia.

### 2.2.7 Vestimenta y aspecto

REGLAS PARA EL USO DE ROPA Y ACCESORIOS EN UNA ENTREVISTA DE EMPLEO		
Para hombres y mujeres	Para el hombre	Para la mujer
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cabello debe estar limpio y bien arreglado.</li> <li>• Los zapatos tienen que lucir limpios y en buen estado.</li> <li>• No usar joyería de manera llamativa</li> <li>• Algunas personas sufren reacciones alérgicas a los perfumes y polvos aromáticos; hay que evitar su uso excesivo,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe evitarse el uso de saco ajustado.</li> <li>• Extender la corbata justo arriba del cinturón.</li> <li>• Los colores más aceptables para un traje de negocios son gris y azul.</li> <li>• Una camisa blanca es preferible,</li> <li>• El cuello de la camisa debe ser amplio como para abrocharse cómodamente y usarse con corbata.</li> <li>• Evitar el uso de los trajes 100% poliéster.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las blusas deben ser de seda o algodón.</li> <li>• Los colores aceptables son blanco o pasteles.</li> <li>• Evitar el uso de vestidos o trajes inapropiados para el ambiente de trabajo: faldas ajustadas, escotes bajos, blusas transparentes, etc.</li> <li>• Usar maquillaje discreto, evitar los colores vibrantes o fuertes.</li> <li>• Recogerse el cabello o si lo lleva suelto que luzca peinado.</li> </ul>

## CÓMO SALVAR LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

- ✓ **RETROALIMENTE:** Mientras más compleja sea la información que se pueda enviar, más necesario se hace motivar a los receptores a aclarar dudas y señalar información que no quedó clara. Se puede preguntar, reafirmar o repetir la información.
- ✓ **COMUNÍQUESE CARA A CARA:** es la forma más eficiente de comunicarse con otros.
- ✓ **SEA SENSIBLE AL MUNDO DEL RECEPTOR:** los individuos somos diferentes en actitudes, valores, necesidades y expectativas. Si desarrollamos empatía (ponernos en la posición del receptor), esto hará que entendamos mejor a los demás y nos podamos comunicar más fácilmente.
- ✓ **USE LENGUAJE SENCILLO Y DIRECTO:** hay que hablar de manera que el receptor entienda lo que decimos.
- ✓ **SEA REDUNDANTE:** si alguna información es complicada o difícil, será necesario repetirla de distintas maneras para asegurar un correcto entendimiento del receptor.
- ✓ **NO SOLAMENTE HABLE; SEPA TAMBIÉN ESCUCHAR:** no podrá escuchar y entender si está hablando. Deje hablar a los demás.

## COMPORTAMIENTO DE COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL QUE SE DEBE EVITAR

Verbal	No verbal
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenerse callado</li> <li>• Hablar sobre el mismo tema</li> <li>• Siempre manifestar acuerdo</li> <li>• Interrumpir</li> <li>• Criticar</li> <li>• Regañar</li> <li>• Enojarse</li> <li>• Cambiar el tema antes de que se haya terminado de tratar</li> <li>• Hacer comentarios fuera del tema frecuentemente</li> <li>• No responder cuando le dirijan la palabra</li> <li>• Responder con pocas palabras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manifestar aburrimiento (por los gestos faciales y la posición decaída del cuerpo)</li> <li>• Evitar la mirada del otro</li> <li>• Distraerse al momento que le están hablando (al mirar para otro lado o fijarse en cualquier otra cosa)</li> <li>• Gritar o hablar con voz muy fuerte</li> <li>• Reír constantemente</li> <li>• Responder con poco entusiasmo</li> </ul>

## I. UNIDAD I Comunicación verbal y no verbal

## COMPORTAMIENTO DE COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL DE LA PERSONA QUE SABE CONVERSAR

Verbal	No verbal
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responde a las preguntas y observaciones con comentarios valiosos</li> <li>• Puede hablar de varios temas</li> <li>• Aporta nuevas ideas</li> <li>• Pregunta sobre el tema que se está tratando</li> <li>• Da consejos cuando se los piden</li> <li>• Habla con seguridad</li> <li>• No titubea</li> <li>• Controla las reacciones emocionales</li> <li>• Dice las palabras adecuadas en el momento oportuno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder con entusiasmo</li> <li>• Habla con tono de voz moderado</li> <li>• Refleja interés con la mirada</li> <li>• Escucha con atención</li> <li>• Demuestra aceptación de las ideas contrarias a las suyas (con gestos faciales y otras manifestaciones no verbales)</li> </ul>

**EJERCICIO EN CLASE**

Exponer algún tema de interés frente a tus compañeros utilizando los recursos visuales y auditivos que consideres necesarios. Además, deberás recordar y tratar de utilizar todos los tips que hemos visto en clase para exponer tu tema, al finalizar realizaremos una retroalimentación en la que tus compañeros realicen algunas recomendaciones para que mejores.

## Referencias bibliográficas:

- Ayala, L. (2005) *Lengua y comunicación oral y escrita*. Octava edición. México: Organización Editorial Nuevo Siglo.
- FONSECA Yerena, S. (2005) *Comunicación oral. Fundamentos y práctica estratégica*. Segunda edición. México: Pearson Educación.
- MARTÍNEZ DE VELAZCO, A.; NOSNIK, A. (2004) *Comunicación organizacional práctica, manual gerencial*. México: Trillas.
- McENTEE, E. (2004) *Comunicación oral*. Segunda edición. México: Mc Graw Hill
- MIRALLES, A. M. (Julio de 2001) *El debate latinoamericano sobre la comunicación*. Revista Documentos, volumen 3, No. 1, UPB, Medellín.
- Miller, K., (2005) *Communication Theories: Perspectives, processes, and contexts*. 2nd edition. New York: McGraw-Hill.
- OLIVAR ZÚÑIGA, A. (2006) *Fundamentos teóricos de la comunicación*. Monografías.com.