

MANUAL DEL PARTICIPANTE

MODULO: COMUNICACIÓN Y
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

TEMA 1: TIPOS DE COMUNICACIÓN

DURACIÓN DE LA SESIÓN: 120 MINUTOS

TABLA DE CONTENIDOS

- I. Concepto teórico**

- II. Comunicación verbal**
 - a. Comunicación oral**

 - b. Comunicación escrita**

- III. Comunicación no verbal**
 - a. Las distancias zonales**

 - b. Técnicas que examinan el comportamiento humano**

 - c. Tipos de comunicación no verbal**

I. Concepto teórico

En este módulo hablaremos de las diferentes formas de comunicarse: "**Comunicación verbal**", "**Comunicación no verbal**", "**Comunicación escrita**", "**Comunicación asertiva**" y "**Escucha activa**".

Empezaremos definiendo, ¿qué es la comunicación? y los elementos que lo forman.

La **comunicación** es el proceso mediante el cual intercambiamos información y establecemos relaciones sociales con quienes nos rodean. A través de la comunicación podemos compartir tanto información como sentimientos, ideas, conocimientos y experiencias.

En este sentido, los elementos involucrados en la comunicación son los siguientes:

- **Emisor:** Es la persona que inicia la comunicación emitiendo un mensaje a través de señales de comunicación y codificando el mensaje para el receptor.
- **Receptor:** Es la persona que recibe e interpreta el mensaje decodificando los signos del mensaje recibido. Una vez interpretada la información, el receptor puede responder adquiriendo el lugar del emisor y desarrollando la acción comunicativa.
- **Código:** Consiste en signos que se utilizan para transmitir el mensaje, que puede ser tanto verbal como no verbal.
- **Mensaje:** Se refiere a que el contenido que se transmite puede ser informativo, idea, opinión o sentimiento. Está compuesto por símbolos, códigos lingüísticos e imágenes que son reconocidas tanto por el emisor como por el receptor.
- **Canal de comunicación:** El medio por el cual se envía el mensaje entre el remitente y el receptor, ejemplos: Aéreo, llamada telefónica, correo electrónico, WhatsApp.
- **Contexto:** Circunstancias en las que se desarrolla la acción comunicativa que pueden afectar o no al envío y a la recepción del mensaje.
- **Feedback:** Esta es la acción de enviar y recibir mensajes continuamente entre las partes.

Tipos de comunicación:

- **Comunicación verbal:** es aquella comunicación en la que utilizamos tanto la palabra escrita como oral, entre dos o más interlocutores, con el fin de transmitir información,

sentimientos, ideas u opiniones. Dentro de la comunicación verbal podemos definir la **comunicación oral** y la **comunicación escrita**.

- Comunicación no verbal: No usa signos lingüísticos, sino que usa el lenguaje corporal, el cual suele complementar la comunicación verbal.
- Comunicación asertiva: transmitir un mensaje de forma clara y sencilla, ya sea sobre lo que sentimos, pensamos o queremos.
- Escucha activa: escuchar de forma completa lo que el emisor intenta comunicar, no solo atender a las palabras que dice, sino también a los sentimientos, ideas o pensamientos que aporta a lo que está tratando de transmitir.

II. Comunicación verbal

La comunicación verbal es un tipo de comunicación en la que lo que transmitimos (mensaje) se hace mediante palabras, tanto de forma oral como escrita. El emisor puede expresar a través de estas palabras: sentimientos, opiniones, ideas o pensamientos a través de oraciones, debates, exposiciones o diálogos. La comunicación verbal se utiliza mediante el uso de diferentes sonidos y palabras para transmitir un mensaje en particular. Son los medios por los cuales podemos expresar ideas, conceptos o deseos vitales en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Algunos de los usos de la comunicación verbal que nos permite expresar tanto impresiones como emociones, como el estado de ánimo.

La comunicación escrita permite destacar las ideas que expresamos a través de los gestos, orienta los mensajes verbales para que puedan ser interpretados y regula la comunicación en las conversaciones.

Algunas características importantes de la comunicación verbal son que regula el proceso de comunicación ampliando o reduciendo el mensaje, dependiendo de la cultura, es momentánea y por eso puede ser inconsistente, y su sintaxis es elaborada y diversa.

Dentro de la comunicación verbal podemos encontrar dos tipos de comunicación: la oral y la escrita.

a. Comunicación oral

Los humanos, a diferencia de los animales, tenemos la capacidad de expresarnos a través de la palabra. En la sociedad actual se exige un alto nivel de dominio de la comunicación tanto oral como escrita, por lo que quienes no pueden expresarse con claridad y coherencia ven reducidas sus expectativas tanto profesionales como sociales.

La comunicación oral se transmite a través del canal auditivo, siendo ésta la forma de expresión más común del ser humano. Si queremos que el discurso que pronunciamos sea entendido de forma sencilla por nuestros interlocutores, debemos tener en cuenta una serie de principios:

- **Definición:** Debemos exponer brevemente el motivo de nuestra presentación antes de empezar, que es lo que pretendemos conseguir, razones que nos han llevado a intervenir, etc.
- **Estructura:** Debemos asegurarnos de que el mensaje que vamos a transmitir este ordenado y que sea coherente.

- **Énfasis:** Debemos intentar ensalzar aquellas palabras o frases que refuerzan el mensaje que emitimos, para ello podemos elevar un poco más el tono de voz o hacer pequeñas pausas.
- **Repetición** - es necesario destacar y repetir todas las palabras, y frases, que puedan ayudarnos a captar la atención de nuestro interlocutor, facilitando así la comprensión de nuestro mensaje.
- **Sencillez:** Intentaremos exponer nuestras ideas de forma clara y sencilla, utilizando el vocabulario más accesible para nuestro interlocutor.

Además de estos principios expuestos, debemos procurar que el mensaje que transmitimos tenga las siguientes características:

- **Claridad:** Hay que evitar expresiones técnicas que puedan dificultar la comprensión de nuestro interlocutor, por lo que hay que utilizar frases y párrafos cortos.
- **Brevedad:** Tenemos que centrarnos en el tema que estamos debatiendo.
- **La cortesía:** Hay que presentarse antes de empezar a hablar, mantener una actitud positiva durante la exposición, etc.
- **Proximidad:** Debemos utilizar expresiones en primera persona y, por tanto, evitar el tratamiento impersonal del receptor.

En resumen, la comunicación es la transmisión de un mensaje entre dos o más personas utilizando el lenguaje como código y la voz como portadora. Sin embargo, hoy en día, debido al avance de la tecnología, la comunicación oral puede ser transmitida por teléfono, audios de WhatsApp, videollamadas entre otros.

Características de la comunicación oral:

- **Capacidad natural:** La capacidad de comunicación del ser humano es natural porque para llevar a cabo la comunicación, existen cavidades y músculos que intervienen en la realización de la modulación ...
- **Bidireccional:** la comunicación oral requiere un emisor y un receptor que alternan sus funciones.
- **Momentáneo:** gracias a su temporalidad podemos realizar correcciones al transmitir el mensaje, dando explicaciones adicionales que permitan su correcta comprensión.
- **Diversa:** Hay diferentes formas de hablar incluso en un mismo país. Por eso la comunicación oral refleja la diversidad lingüística, social e incluso geográfica que existe en el mundo.

- **Proxémica y apoyo corporal:** La proximidad de la actitud corporal entre los interlocutores, el gesto e incluso la mirada pueden acompañar la transmisión oral del mensaje.

Tipos de comunicación oral:

- **Espontánea:** Este tipo de comunicación es informal, se utiliza normalmente para comunicar situaciones cotidianas. También es personal, a través de ella se comparten sentimientos, opiniones y situaciones. Cuando no se hace de forma planificada, a veces puede parecer desordenada.
- **Planificada:** la comunicación que incluye temas prediseñados, así como modelos que ayudan a mantener la comunicación dentro de unos niveles. Podemos encontrar comunicaciones unidireccionales, en los que un solo emisor se dirige a un público (discursos), y multidireccionales, donde varios emisores se dirigen a un público (debates).

Ventajas e inconvenientes de la comunicación oral:

VENTAJAS	DESVENTAJAS
1. Interpersonal 2. Respuesta rápida y espontánea 3. Flexible 4. Eficaz en la resolución de problemas repentinos 5. Genera placer y bienestar	1. Fugaz 2. Malos entendidos

b. Comunicación escrita

Es la transmisión de un mensaje en la que tanto el emisor como el receptor comparten el mismo conocimiento del código utilizado, lo que hace que la comunicación sea efectiva. Aquí la comunicación en la que el emisor escribe y el receptor lee se realiza a través de medios físicos: Papel, tableta, smartphone, ordenador...

Características de la comunicación escrita:

- **No está sincronizado:** El mensaje no se recibe al instante.
- **Permanencia en el tiempo:** Impreso.
- **Respeto las reglas:** La gramática o la ortografía.

- **La distancia no es un obstáculo:** El cara a cara no es necesario para realizar esta comunicación.
- **Mensajes planificados:** El manejo debe tener cohesión y coherencia.

Tipos de comunicación escrita:

- **Libros:** Hojas de papel impresas o manuscritas, unidas por anillas o encuadernación, por una o ambas caras.
- **Cartas:** Normalmente más cortas que un libro, se envían del remitente al destinatario mediante un sobre y un sello con la dirección de ambos.
- **Correo electrónico:** Similar a una carta, pero no necesita sobre ni sello, se envía por Internet a una dirección de correo electrónico.
- **Folleto:** Escrito breve con información importante sobre un tema concreto.

Ventajas e inconvenientes de la comunicación escrita:

VENTAJAS	DESVENTAJAS
1. Facilita la organización	1. El lenguaje no verbal
2. Fomenta la reflexión	2. No se interpreta. No hay retroalimentación
3. Minimiza la pérdida de información	3. Lleva más tiempo

III. Comunicación no verbal

Se refiere a la comunicación que no utiliza el lenguaje como herramienta para expresarse. La comunicación no verbal está relacionada con los gestos, los sonidos y otros elementos paralingüísticos que a menudo apoyan al lenguaje para combinarlo y dirigirlo. Podemos enviar un mensaje contrario a lo que expresamos con palabras de forma no verbal.

Este tipo de comunicación se asocia a la inteligencia emocional. La comunicación no verbal es la que se ocupa no de lo que decimos, sino de cómo lo decimos. Según los expertos, el ochenta por ciento de lo que comunicamos se hace a través del lenguaje corporal. No es lo mismo hablar con alguien por teléfono que hablar con esa persona cara a cara.

Los gestos deben analizarse en el contexto en el que se producen. Hay que tener en cuenta que cada gesto remite a la parte de una frase y que, a diferencia del lenguaje oral, la comunicación gestual siempre dice la verdad sobre los sentimientos y actitudes de quienes los hacen, aunque lo quieran ocultar. Las personas están más que predisuestas con el mensaje no verbal, esto se debe a los numerosos estudios que demuestran que las señales no verbales influyen cinco veces más que las orales. Los gestos se vuelven más elaborados y menos obvios con la edad, por lo que es más difícil interpretar los gestos de una persona mayor que de una joven. Algunos ejemplos con los que expresamos ideas o sentimientos a través de la comunicación no verbal son:

MANOS: La comunicación que hacemos a través de las manos es muy utilizada por el ser humano y, aunque cada cultura posee sus propios movimientos, hay algunos universales descubiertos por *Paul Ekman*, estos movimientos universales se deben a las limitaciones del ser humano.

Uno de estos movimientos más potentes y menos perceptibles es el de la palma de la mano. Estas son las posiciones principales:

- Palmas arriba: es un gesto no amenazante que denota sumisión
- Palmas hacia abajo: es un gesto que demuestra que la persona adquiere autoridad
- Las palmas cerradas señalando con el dedo: es uno de los gestos que más puede indignar al interlocutor sobre todo si sigue el ritmo de las palabras
- Las palmas hacia fuera es un gesto que se asocia tanto a la honestidad como a la verdad.

La colocación de las manos durante una conversación dice mucho de la persona que la realiza, por ejemplo, los dedos entrelazados son sinónimo de un gesto de frustración, de la misma manera cuanto más alta es la mano más negativa es la actitud del contrario.

Si durante una conversación la persona muestra los dedos apoyados de una mano sobre la otra, de forma que se forme un arco, muestra que esa persona tiene una gran confianza en sí misma, denota superioridad y conocimiento sobre el tema que se está tratando. Por el contrario, la colocación de las manos en la cadera es un gesto muy agresivo.

Dar la mano, por ejemplo, es un gesto occidental corriente cuando se trata de saludar o despedirse. Son sumisos, dominantes y los que transmiten confianza e igualdad. Por ejemplo, el dominio se transmite cuando se lleva la mano con la palma hacia abajo y se toma la iniciativa en el saludo. Podemos observar la situación inversa cuando la persona ofrece su mano con la palma hacia arriba, lo que significa que se cede el poder al otro.

OJOS: Las personas también se comunican a través de los ojos. La respuesta con la mirada es innata en el ser humano y coincide con la de los animales.

Podemos encontrar:

- Mirada fija: El ser humano ante esta mirada retira la vista al sentirse amenazado.
- Guiños: Expresa complicidad o simpatía.

HOMBROS: El movimiento de levantar los hombros hacia arriba expresa duda o ignorancia sobre un tema.

CABEZA: El movimiento de la cabeza expresa una serie de ideas.

- Mover la cabeza de arriba a abajo: Indica estar de acuerdo con una idea
- Mover la cabeza de izquierda a derecha: Indica negación, duda

CEJAS: Los movimientos de las cejas pueden transmitir las siguientes sensaciones.

- Levantar una ceja: Duda
- Levantar las dos cejas: Sorpresa
- Bajar las dos cejas: Sospecha

a. Las distancias zonales

Dentro de la comunicación no verbal encontramos **LAS DISTANCIAS ZONALES**.

Para los humanos, el espacio personal es muy importante, según **Edward Hall**, tanto como la comida.

En todas las culturas podemos encontrar un determinado espacio alrededor del cuerpo como propio. Dependiendo de las circunstancias sociales en las que nos encontremos, nos situamos a una distancia u otra del interlocutor para que no se sienta intimidado.

- **Zona íntima:** (De 15 a 35 centímetros aprox.) es la distancia que mantenemos con las personas emocionalmente cercanas. Cuando nos encontramos a esta distancia con personas con las que no tenemos una relación íntima las percibimos como hostiles.
- **Zona personal:** (Entre 45 y 120 centímetros aprox.) es la distancia que mantenemos al trabajar con nuestros compañeros o en reuniones sociales.
- **Zona social:** (Entre 1,20 y 3,5 metros aprox.) es el espacio que mantenemos con desconocidos.

Las formas que tenemos de sentarnos frente a un escritorio son también formas de comunicarnos. **Mark Knapp** descubrió que existe una fórmula general en la posición que adoptan las personas al sentarse.

Diferencia cuatro posiciones básicas:

- **Posición de ángulo:** empleada por personas que mantienen conversaciones amistosas, permitiendo un contacto visual ilimitado y facilitando la observación de los gestos de ambos.
- **Posición de colaboración:** empleada por personas que van a realizar algún trabajo en común, con esta posición estratégica se pretende tener en cuenta lo que se dice.
- **Posición competitiva-defensiva:** Empleada por personas que compiten, la mesa se utiliza como barrera, aunque en la mayoría de los casos se suele dar en situaciones de relación de superior y subordinado. Cuando se intenta persuadir a una de las partes, este tipo de posición disminuye las posibilidades de éxito. La mesa se divide en dos mitades inconscientes, por ejemplo, en una negociación en la que una parte percibe el avance de la otra.
- **Posición independiente:** Empleada por personas que no quieren interactuar con el otro. Puede indicar hostilidad a evitar cuando buscamos una conversación sincera.

Por tanto, podemos decir que el lenguaje no verbal es mucho más complejo que el lenguaje verbal, porque tiene mucho más contenido en cuanto a lo que expresa tanto voluntaria como involuntariamente.

El contenido no sólo es mayor, sino también más fiable.

b. Técnicas que examinan el comportamiento humano

Detrás de ciertos movimientos hay técnicas rigurosas que examinan con detalle el comportamiento humano. Una de estas técnicas es la kinesis, esta técnica consiste en grabar a las personas en vídeo mientras mantienen una conversación, luego se examina con detalle y se descomponen las imágenes en unidades más pequeñas que se denominan "kines" y "kinemas". Para poder hacer la observación que existe entre los diferentes movimientos y el contexto en el que se mueven averiguando su significado.

Birdwhistell, después de años de investigación, llegó a la conclusión de que no hay gestos universales, sino que estos se adquieren con los años influenciados por la cultura.

¿Cómo podemos percibir la comunicación en nuestra vida cotidiana? Las señales emitidas son captadas por nuestro subconsciente, provocando una respuesta de la que, en muchos casos, no somos conscientes. **Birdwhistell** también menciona que nuestra apariencia física se adquiere a través de las personas que nos rodean. Esta teoría tiene su lógica porque dos personas que conviven acaban reflejándolo en sus cuerpos.

Albert Scheffen ha llegado a la conclusión de que las personas imitan las actitudes corporales de los demás. Otra característica que hace que las personas compartan la misma posición es que una de ellas quiere parecerse a la otra de alguna manera.

c. Tipos de comunicación no verbal

Kinésica: Se refiere a los gestos corporales y a las miradas. Ejemplo: Levantar las cejas, guiñar un ojo, hacer una figura con el cuerpo...

Proxémica: Se refiere a las diferentes distancias que una persona puede mantener con respecto a otra. Distancia íntima, distancia personal, distancia social, distancia pública.

Paralingüística: Este tipo de comunicación está ligada al lenguaje oral, a los aspectos no semánticos del lenguaje, y también a la asociación de sentimientos que se integra en la comunicación no verbal. Cuando hablamos de este tipo de comunicación nos referimos a: Tono de voz, ritmo, volumen, sordina, timbre...

Cronémica: Esta comunicación se refiere a cómo estructuramos y utilizamos el tiempo en una comunicación. Este tipo de comunicación varía según las diferentes culturas.

Tipos de comunicación cronémica:

- Conceptual: Se refiere a la importancia dada al ejemplo del tiempo: Oportunidad, puntualidad

- **Social:** Se refiere al concepto que tenemos del tiempo y se relaciona con nuestro entorno social, ejemplo: Viaje, llamada telefónica.
- **Interactivo:** Se refiere a la durabilidad de los signos que utilizamos para comunicarnos. Ejemplo: La mayor o menor duración de un saludo o despedida.

Ventajas e inconvenientes de la comunicación no verbal:

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ol style="list-style-type: none">1. Refuerzo de la comunicación verbal2. Disminución de los malentendidos entre emisor y receptor3. Facilita la transmisión de emociones	<ol style="list-style-type: none">1. A veces se puede contradecir el lenguaje hablado2. La expresión gestual puede llevar a la confusión3. La comunicación suele ser inconsciente