

HABILIDADES SOCIALES

La comunicación

2



	3
/ 2. ¿Qué es la comunicación?	4
1. La comunicación verbal	4
2. La comunicación no verbal	5
3. El paralenguaje	5
4. La kinésica	5
5. La proxémica	6
/ 3. Otros lenguajes	6
1. Lenguaje icónico	6
2. Lenguaje audiovisual y las TIC	7
/ 4. Caso práctico 1: “Laura y sus compañeros”	7
/ 5. Caso práctico 2: “Andrea y la distancia personal y social”	8
/ 6. Resumen y resolución del caso práctico de la unidad	8
/ 7. Bibliografía	8



OBJETIVOS

Conocer el concepto de comunicación.

Conocer el proceso comunicativo a través de la comunicación verbal.

Conocer cómo nos comunicamos a través de la comunicación no verbal.

Abordar otras formas de lenguaje tales como el lenguaje icónico, el lenguaje audiovisual o las TIC.

/ 1. Introducción y contextualización práctica

A continuación, vamos a plantear un caso práctico a través del cual podremos aproximarnos de forma práctica a la teoría de este tema.

Escucha el siguiente audio donde planteamos el caso práctico que iremos resolviendo a lo largo de la unidad.



/ 2. ¿Qué es la comunicación?

La comunicación es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan a través de un intercambio de mensajes con códigos similares.

En la comunicación intervienen varios elementos:

- **El mensaje.** Está formado por las diferentes ideas o informaciones que se transmiten mediante códigos, claves, imágenes, etc., y cuyo significado interpretará el receptor.
- **Emisor.** Es quien inicia el acto comunicativo.
- **Receptor.** Es quien recibe el mensaje.
- **El código.** Es el conjunto de claves, imágenes, lenguaje, etc., que sirven para transmitir el mensaje.
- **El canal.** Es el medio a través del cual se emite el mensaje.
- **El contexto.** Se refiere a la situación concreta donde se desarrolla el proceso comunicativo.
- **Barreras.** Son todas las alteraciones de origen físico o psicológico que se producen durante la transmisión del mensaje.
- **El feedback o retroalimentación.** Es la información que devuelve el receptor al emisor sobre su propia comunicación, tanto en lo que se refiere a su contenido como a la interpretación del mismo o sus consecuencias en el comportamiento de los interlocutores.



Fig. 2. Elementos de la comunicación.

1. La comunicación verbal

La comunicación verbal puede adoptar dos formas: oral, a través de palabras habladas; y escrita, por medio de la representación gráfica de signos. En cualquiera de sus modalidades es sin duda el instrumento más valioso del que disponemos las personas para comunicarnos.

El **proceso comunicativo** es cuando menos complejo ya que este no es una mera transmisión de ideas, sino que en la elaboración del mensaje influyen diversos aspectos como las experiencias de cada persona, el entorno que le rodea, el nivel educativo, la formación, la intención con que se comunica, la personalidad, etc. En el otro extremo, el receptor tampoco se expone a una tarea fácil, ya que la interpretación del mensaje va a estar influenciada por las experiencias y las expectativas del oyente. En todo este proceso comunicativo, el éxito dependerá

de la medida en que la interpretación del mensaje por el receptor sea lo más similar a las intenciones del emisor. Para ello, es esencial disponer de un buen dominio léxico para organizar de forma correcta el discurso.

La **comunicación verbal** suele ir acompañada de elementos que veremos a continuación y que nos ayudan a comprender el mensaje que se pretende transmitir. En su forma oral estos elementos serían el tono, la fluidez, las pausas, etc. En su forma escrita estos elementos serían los puntos, las comas, los signos de interrogación, etc.

2. La comunicación no verbal

La comunicación no verbal es tan importante como la verbal en el proceso comunicativo. Nuestra cara y nuestro cuerpo pueden enfatizar el mensaje, pueden cambiar el sentido de lo que se comunica, o servir como único medio de transmisión cuando no es posible la comunicación verbal o incluso se carece de la misma.





La comunicación no verbal se manifiesta a través de gestos, movimientos, forma de vestir, etc. La mayoría de esta información la transmitimos de manera no consciente, de hecho, podemos controlar aquello que queremos expresar verbalmente, pero es mucho más difícil controlar lo que queremos no comunicar a través de los gestos.

Fig.3. Comunicación verbal y no verbal

Por ejemplo, si al ver a una amiga, silenciosa, con la mirada perdida y triste le preguntamos que le ocurre y su respuesta es “nada”, probablemente pensemos que nos está mintiendo ya que la información que nos transmite su lenguaje verbal no corresponde con lo que manifiesta su expresión no verbal.

De manera general, dentro de la comunicación no verbal se contempla el paralenguaje, la kinésica y la proxémica.

3. El paralenguaje

El paralenguaje hace referencia a la manera en las que palabras son expresadas, es decir, la cualidad de la voz y sus modificadores (acento, ritmo, timbre, entonación, pausa, silencio, etc.).

4. La kinésica

La kinésica se refiere al estudio del lenguaje corporal, es decir, aquella información que transmitimos a través de nuestros gestos. Por lo tanto, al hablar de kinésica nos estamos refiriendo a elementos de la comunicación no verbal. Los movimientos y gestos pueden dar información muy valiosa sobre nuestros pensamientos y/o sentimientos. Tanto es así, que, en ocasiones, estos nos aportan una información mucho más certera de lo que pueden hacerlo las palabras.

A. Pease (1993)¹ estudió numerosos gestos y sus significados. Algunos de los elementos corporales con los que transmitimos información son:

- **La cabeza:** Con movimientos de cabeza puede regularse la comunicación para que alguien a
- **La expresión facial:** Nuestro rostro suele informar sobre distintas emociones. La frente/ceja la parte inferior de la cara nos aportan información sobre el estado emocional, alegría, sorpresa, tristeza, miedo o rechazo.
- **La sonrisa:** D. Goleman (2006)² identifica hasta 18 tipos de sonrisa. Por citar algunas, la sonrisa postiza (se interpreta como una sonrisa pegada a un rostro triste) o la sonrisa cruel (de una persona que disfruta haciendodaño).
- **La mirada:** El contacto ocular es fundamental a la hora de transmitir un mensaje. Dependiendo de cómo sea estapodemos captar la atención del interlocutor o bien provocar desinterés en nuestro mensaje.
- **Las manos:** Una palmada en el hombro o un apretón de manos flojo pueden cambiar el sentido de lo que se dice.
- **Las piernas/pies:** Los movimientos de las piernas y pies dicen cosas de nosotros, suelen ser señales de inquietud, aburrimiento, deseo de huir, etc.
- **La postura:** A través de la postura de manera consciente o no, reflejamos estados emocionales y actitudes. Existen dos dimensiones: (acercamiento / retirada) y (expansión / contracción).

1. Pease, A. (1993). El lenguaje del cuerpo. Bogotá: Planeta.

2. Goleman, D. (2006). Inteligencia social. La nueva ciencia de las relaciones humanas. Barcelona: Kairós

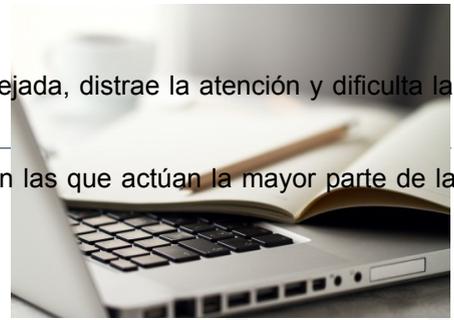
5. La proxémica

Con este término E. Hall (1989)³ abarcó todos los aspectos relacionados con el estudio del espacio social y personal. A la hora de comunicarnos todas las personas establecemos una distancia con la que nos sentimos cómodas y seguras en esa interacción; ahora bien, cuando esta zona o espacio es invadida la persona lo vive como una intrusión en su territorio la cual afecta al éxito de la comunicación ya que el oyente adopta una actitud defensiva.

Por otro lado, si la distancia entre emisor y receptor es demasiado alejada, distrae la atención y dificulta la comunicación.

En sus estudios sobre proxémica, el autor estableció cuatro zonas en las que actúan la mayor parte de las personas:

- **Zona íntima (15-45 cm).** En esta zona se sitúan las personas amadas y familiares.
- **Zona personal (entre 46 cm y 1,22 m).** Es la distancia que solemos mantener de forma general, en el trabajo, en las fiestas, reuniones etc.
- **Zona social (entre 1,23 y 3,6 m).** Distancia para el trabajo en equipo con personas que no se conocen bien.
- **Zona pública (más de 3,6 m).** Distancia para dirigirse a desconocidos. Por ejemplo, personas que nos encontramos por la calle.



/ 3. Otros lenguajes

3.1. LENGUAJE icónico

R.COLLE(1989/1998)⁴ define el lenguaje icónico como una representación la cual un objeto representa o significa otro. Los

símbolos icónicos son casi universales, un ejemplo de ello es la paloma de la paz. Otros iconos, sin embargo, adoptan un significado u otro según qué cultura. Por último, otros adquieren un significado individual, adquiriendo un sentido para la persona que lo utiliza.

Por lo tanto, estamos ante otra forma de comunicación. Por ejemplo, comunicamos a alguien que la amamos o apreciamos a través de un corazón, que aprobamos un determinado comportamiento levantando el dedo pulgar o que no podemos fumar cuando vemos un cigarro dibujado con un asa roja.



3.2. Lenguaje audiovisual y las TIC

El lenguaje audiovisual está formado por todo el sistema de símbolos y normas de utilización de estos que permiten la comunicación con otras personas. Se caracteriza porque en él median los sentidos del oído y la vista. Ejemplo de este, es la televisión o el móvil.

Por otro lado, las tecnologías de la información y la comunicación nos permiten acceder a un gran volumen de información. Los dispositivos electrónicos táctiles y los ordenadores son las herramientas más usadas para acceder de forma instantánea a la información.

Estamos ante otras formas de comunicarnos que también pueden poner de manifiesto habilidades sociales; un ejemplo de ello, son las amistades o relaciones sentimentales que pueden surgir como consecuencia de una interacción exitosa usando una aplicación para citas.



17 / 4. Caso práctico 1: “Laura y sus compañeros”

Planteamiento: Laura es una alumna de un ciclo superior de Deportes y debe exponer un trabajo en clase. Cuando comienza a hacer su presentación, hay varios compañeros que tienen la cabezada agachada y realizan otra actividad; otros están tumbados en la silla, con las piernas cruzadas y ojos cerrados; hay dos alumnas en primera fila que miran con atención a Laura y asienten con la cabeza. Laura se detiene en su exposición y se queja a la profesora por la actitud de los compañeros que parecen no prestarle atención, pero estos dicen que han oído perfectamente bien lo que Laura ha dicho.

Nudo: ¿Qué manifestaciones vemos del lenguaje no verbal? ¿Qué manifestaba el lenguaje no verbal de los alumnos? ¿Estaba Laura equivocada al transmitir su queja?

Desenlace: La cabeza agachada, piernas cruzadas, ojos cerrados o postura tumbada en la silla son manifestaciones del lenguaje no verbal que indican falta de interés por lo que comunica el emisor. Sin embargo, las dos compañeras que miran a Paula y asienten con la cabeza muestran interés. A pesar de que los compañeros niegan esa falta de interés, su lenguaje corporal o gestos están indicando a Paula la falta de atención en su mensaje.

/ 5. Caso práctico 2: “Andrea y la distancia personal y social”

Planteamiento: Andrea es una joven que está realizando prácticas en un centro deportivo. Recordando los conocimientos adquiridos durante el curso antes de iniciar las prácticas, recuerda la proxémica y decide hacer análisis de la distancia social y personal que establece con sus compañeros de trabajo, con la directora del centro, con su compañera de clase que también está haciendo prácticas y con los clientes.

Nudo: ¿Qué distancia social y personal crees que establecerá con cada una de las personas de su entorno? ¿Y con las personas que caminan por la calle?

Desenlace: Con sus compañeros al igual que con la directora del centro se establece una distancia personal. Con su amiga de clase lleva a cabo una distancia íntima y con las personas que caminan por la calle, la distancia pública.



Fig. 8. Caso práctico 2. “Andrea y la distancia personal y social”.

/ 6. Resumen y resolución del caso práctico de la unidad

En este tema hemos abordado los diferentes tipos de comunicación, como son la comunicación verbal, la no verbal y otras formas de comunicarnos, mediante el lenguaje icónico, el audiovisual y las TIC, y cómo estas adoptan la forma de herramienta valiosa para comunicarnos. Debemos destacar la importancia del lenguaje no verbal ya que gracias a este podemos transmitir una gran cantidad de información, así como detectar estados emocionales y sentimientos en las personas que nos rodean.

/ 7. Bibliografía

- Castillo, S. y Sánchez, M. (2009). *Habilidades sociales*. Barcelona: Altamar.
- Colle, R. (1989/1998). *El contenido de los mensajes icónicos*. Tenerife: Revista Latina de Comunicación Social. Goleman, D. (2006). *Inteligencia social. La nueva ciencia de las relaciones humanas*. Barcelona: Kairós.
- Hall, E. (1989). *El lenguaje silencioso*. Madrid: Alianza editorial.
- Pease, A. (1993). *El lenguaje del cuerpo*. Bogotá: Planeta.
- Peñañiel, E. y Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. Madrid: Edítex.