

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

apariciencia física está determinada por tipo de cara, complexión, 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 llegan 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, pelease 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 sonríen 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
• El cabello debe estar limpio y bien arreglado. • Los zapatos tienen que lucir limpios y en buen estado. • No usar joyería de manera llamativa • Algunas personas sufren reacciones alérgicas a los perfumes y polvos aromáticos; hay que evitar su uso excesivo,	• Debe evitarse el uso de saco ajustado. • Extender la corbata justo arriba del cinturón. • Los colores más aceptables para un traje de negocios son gris y azul. • Una camisa blanca es preferible, • El cuello de la camisa debe ser amplio como para abrocharse cómodamente y usarse con corbata. • Evitar el uso de los trajes 100% poliéster.	• Las blusas deben ser de seda o algodón. • Los colores aceptables son blanco o pasteles. • Evitar el uso de vestidos o trajes inapropiados para el ambiente de trabajo: faldas ajustadas, escotes bajos, blusas transparentes, etc. • Usar maquillaje discreto, evitar los colores vibrantes o fuertes. • Recogerse el cabello o si lo lleva suelto que luzca peinado.

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
• Mantenerse callado • Hablar sobre el mismo tema • Siempre manifestar acuerdo • Interrumpir • Criticar • Regañar • Enojarse • Cambiar el tema antes de que se haya terminado de tratar • Hacer comentarios fuera del tema frecuentemente • No responder cuando le dirijan la palabra • Responder con pocas palabras	• Manifestar aburrimiento (por los gestos faciales y la posición decaída del cuerpo) • Evitar la mirada del otro • Distraerse al momento que le están hablando (al mirar para otro lado o fijarse en cualquier otra cosa) • Gritar o hablar con voz muy fuerte • Reír constantemente • Responder con poco entusiasmo

I. UNIDAD I Comunicación verbal y no verbal

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

Verbal	No verbal
• Responde a las preguntas y observaciones con comentarios valiosos • Puede hablar de varios temas • Aporta nuevas ideas • Pregunta sobre el tema que se está tratando • Da consejos cuando se los piden • Habla con seguridad • No titubea • Controla las reacciones emocionales • Dice las palabras adecuadas en el momento oportuno	• Responder con entusiasmo • Habla con tono de voz moderado • Refleja interés con la mirada • Escucha con atención • Demuestra aceptación de las ideas contrarias a las suyas (con gestos faciales y otras manifestaciones no verbales)

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.