

PROCESOS DE COMUNICACIÓN HUMANA

SESIÓN 2

1.4 Comunicación verbal y no verbal y sus implicaciones

1.5 Niveles en la comunicación

- Comunicación intrapersonal
- Comunicación interpersonal
- Comunicación grupal
- Comunicación de masas

OBJETIVOS.

Reconocer la expresión y la comunicación como procesos de interacción humana.

Identificar la comunicación verbal y no verbal así como sus implicaciones.

Identificar las características de la comunicación interpersonal, intrapersonal, grupal y de masa.

Identificar las habilidades comunicativas necesarias para obtener una comunicación eficiente que favorezca el crecimiento personal y propicie interacciones humanas satisfactorias.

COMUNICACIÓN VERBAL

La comunicación verbal es aquella que se da por el mensaje verbal, incluyendo el mensaje oral y escrito. Es el uso de las palabras para la interacción entre los seres humanos, el lenguaje propiamente dicho, expresado de manera hablada o escrita. Constituye un nivel primario de comunicación y se centra en "lo que se dice". La base de este tipo de comunicación está en la utilización de conceptos.

Formas de comunicación verbal

La comunicación verbal puede realizarse de dos formas: oral (a través de signos orales y palabras habladas); o escrita (por medio de la representación gráfica de signos).

Hay múltiples formas de comunicación oral: los gritos, silbidos, llanto y risa, los cuales pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias de la comunicación. La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que se comunican los seres humanos entre sí.

Las formas de comunicación escrita también son muy variadas y numerosas (ideogramas, jeroglíficos, alfabetos, siglas, graffiti, logotipos...). Desde la escritura primitiva ideográfica y jeroglífica, hasta la fonética silábica y alfabética, más conocida, hay una evolución importante.

Para interpretar correctamente los mensajes escritos es necesario conocer el código, que ha de ser común al emisor y al receptor del mensaje.

Características de la comunicación verbal

- Lo comunicado se vincula al objeto de modo claro.

- Lo que se transmite se hace mediante palabras inteligibles para el receptor.
- Utiliza conceptos.
- Los mensajes que envía son mensajes de contenido.
- Es un vínculo de transmisión de cultura.
- Cuando se transmite un sentimiento o una emoción se hace expresando el estado de ánimo con palabras.

Ventajas y desventajas del uso de la comunicación oral y escrita

Ventajas y desventajas del uso de la comunicación oral

Ventajas

- Es más rápida
- Existe retroalimentación
- Proporciona mayor cantidad de información en menos tiempo.

Desventajas

- Existe un elevado potencial de distorsión
- El riesgo de interpretación personal es mayor.

Ventajas y desventajas del uso de la comunicación escrita

Ventajas

- Existe un registro de la comunicación permanente, tangible y verificable.

- El contenido del mensaje es más riguroso y preciso, lógico y claro.

Desventajas

- Consume más tiempo
- Carece de retroalimentación inmediata.
- No existe seguridad de la recepción ni de la interpretación.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Es el lenguaje complementario a las palabras, está formado por los gestos, las posturas, las miradas...que utilizamos, consciente e inconscientemente, para expresar estados de ánimo o sentimientos de manera habitual.

Su importancia es tal que se considera que, en una comunicación cara a cara, el componente verbal es del 35% aproximadamente frente al 65 % que se corresponde con la comunicación no verbal. Por tanto, es la que transmite más información.

Es importante no confundir la comunicación no verbal con la comunicación que no es hablada (oral). La prueba está en que existen formas de comunicaciones no verbales, como la escrita o las lenguas de signos, que no son orales:

	VERBAL	NO VERBAL
ORAL	Lenguaje hablado	Paralingüística
NO ORAL	Lenguaje escrito	Kinesia y proxémica

Partes de la comunicación no verbal

Tres son las partes que se pueden distinguir claramente:

- a. La formada por los gestos, las manos, posturas, miradas.
- b. El tono de voz, velocidad al hablar.

- c. Distancia personal que necesitamos para sentirnos seguros. Dependerá de los interlocutores y las circunstancias en las que nos movamos.

Los actos no verbales

Los signos o señales que forman la comunicación no verbal varían según el contexto en el que nos movamos. Algunos estudiosos de la comunicación no verbal establecieron ***tres variables que influyen en los actos no verbales: el origen, los usos y la codificación.***

- a. ORIGEN. El origen puede ser *fisiológico*, esto es, que las impone nuestro sistema nervioso o ser fruto de nuestro *entorno*, que es la cultura, las creencias o los hábitos sociales (ej. llevarse las manos a la boca se relaciona con tener hambre).

- b. USOS. Los actos no verbales se pueden emplear para realzar, repetir o ilustrar un mensaje verbal. Pero, a veces, puede no tener relación con el mensaje oral o, incluso, contradecirlo. Por ejemplo, al hablar por teléfono es frecuente hacer gestos, de forma inconsciente, aunque nuestro interlocutor no nos esté viendo. Otro ejemplo sería, si en una conversación cruzamos los brazos puede deberse a que tengamos frío y no tener relación con la conversación que estemos manteniendo en ese momento.

- c. CODIFICACIÓN. La codificación es la relación entre el signo y su significado, esta puede ser:
 - 1. Arbitraria. Cuando el acto no verbal no se parece en nada a lo que ese acto significa. Ej. levantar el pulgar para desear suerte.

 - 2. Icónica. Cuando el acto no verbal se relaciona con su significado. Ej. cerrar el puño y levantarlo violentamente para amenazar con golpear a una persona.

Tipos de actos no verbales

Se pueden clasificar en: emblemas, ilustradores, reguladores y adaptadores.

A. EMBLEMAS. Equivalen a una palabra o a una frase corta admitida por todos los miembros de una colectividad. Suelen realizarse principalmente a través de las manos y de la cara. Ej. levantar el brazo con el puño cerrado en señal de victoria.

B. ILUSTRADORES. Son aquellos gestos que van unidos a la comunicación verbal y su función consiste en reforzar el significado de la información que estamos expresando verbalmente. Ejemplo. Poner la palma de la mano hacia arriba y dirigida hacia adelante, en señal de ofrecimiento. Cuando los ilustradores se difunden entre los miembros de una comunidad y adquieren cierto grado de formalización pueden acabar convirtiéndose en emblemas.

C. REGULADORES. Son los actos no verbales que tienen la función de organizar o dirigir la conversación que se esté llevando a cabo entre los interlocutores. Ejemplo. Aquellos gestos o expresiones con los que indicamos a nuestro interlocutor que es su turno, que continúe o avance, que repita algo que no hemos entendido, que hable más despacio, que nos preste atención.

Los reguladores más habituales son los gestos de asentimiento o de negación que hacemos con la cabeza y que equivalen al “sí” o al “no” verbales

D. ADAPTADORES. Consisten en esos movimientos, gestos o acciones que utilizamos de forma inconsciente para conducir nuestros sentimiento o controlar nuestras respuestas, es decir, con orientación adaptativa.

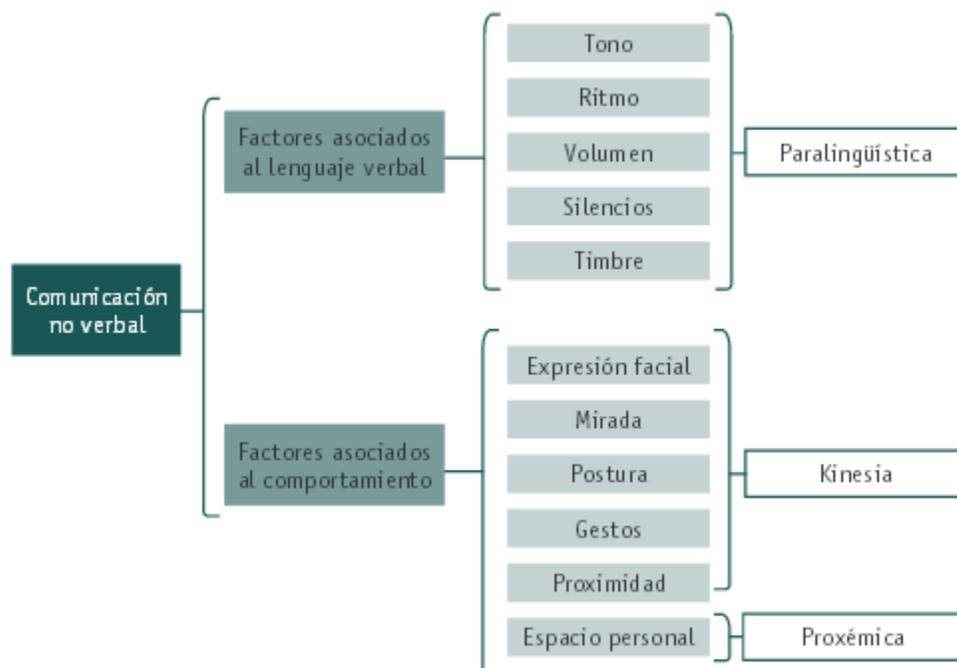
Pueden ser:

1. Adaptadores sociales. Que son los que se originan en las relaciones entre personas. Ejemplo. Dar la mano o hacer reverencia.
2. Adaptadores instrumentales. Son actos aprendidos para realizar una tarea. Ejemplo. El gesto de remangarse puede significar que estamos preparados para hacer algo o iniciar alguna tarea.
3. Adaptadores de subsistencia. Su origen se relaciona con la existencia de necesidades orgánicas como alimentarse, descansar, duda, tensión, etc.

Factores asociados al lenguaje no verbal

Dentro de la comunicación no verbal, además de los gestos, existen determinados factores que, a su vez, se engloban dentro de tres disciplinas: la paralingüística, la kinesia y la proxémica.

Dichos factores pueden ser, a su vez, factores asociados al lenguaje verbal y factores asociados al comportamiento.



- Paralingüística. Estudia aspectos no semánticos del lenguaje.
- Kinesia. Estudia el significado de los movimientos humanos (ej. cruzar las piernas, fruncir el ceño, entrelazar las manos, etc.)
- Proxémica. Hace referencia al análisis del espacio personal o espacio que nos circunda.

Paralingüística

Se compone de:

- a. TONO DE VOZ. Puede modularse mediante la tensión de las cuerdas vocales, es un factor que relaciona el sentimiento y la expresión que empleamos, es decir, lo que sentimos con lo que verbalizamos.
- b. RITMO. Es la fluidez verbal con la que se expresa una persona o, el número de palabras que dice por minuto. Para que nuestro mensaje sea entendible, debemos emplear un ritmo de entre 100 y 150 palabras por minuto. Por encima de las 200, se dice que una persona es *taquilálica* (habla muy rápido y eso nos produce problemas para comprenderla), mientras que por debajo de 100 es *bradilálica* (su ritmo es muy lento y puede aburrir).
- c. VOLUMEN. Se relaciona con la intensidad con la que hablamos. Lo empleamos para poner énfasis, regular e incluso alterar un proceso de comunicación. Generalmente un volumen bajo nos indicará timidez, sumisión o tristeza. Un volumen alto transmite autoridad, seguridad en uno mismo o dominio de una situación.
- d. SILENCIOS. Se pueden interpretar de forma positiva o negativa. Son diferentes a las pausas ya que estas últimas son paradas que efectuamos en la comunicación verbal mediante las cuales podemos invitar a nuestro interlocutor a que tome la palabra o enfatizar lo que estamos comunicando. Los *suspiros* si son una forma especial de silencio, expresan pena, alivio, fatiga, deseo.
- e. EL TIMBRE. Es el registro que nos permite distinguir a una persona de forma inmediata.

Kinesia

También conocida como kinesis. Analiza las posturas, gestos y movimientos del cuerpo humano.

- a. **GESTOS Y POSTURAS.** En los *gestos* se analizan los movimientos de la cara, las manos, los brazos y las piernas, la cabeza y el cuerpo en su conjunto. Los gestos transmiten información acerca de nuestro estado de ánimo o expresan una valoración sobre algo o acerca de alguien.

Las *posturas* son comportamientos que suelen ser más estables que los gestos, pueden durar desde minutos hasta horas. Suelen comunicar intensidades emocionales o expresar cual es nuestro estado afectivo en un momento determinado. Ejemplo. Cuando cruzamos los brazos, estamos indicando que no tenemos mucha predisposición a hacer algo o simplemente que tenemos frío.

- b. **OJOS.** Se suele hablar de *conducta ocular*. A través de los ojos transmitimos nuestro estado emocional o las intenciones que tenemos. Ejemplo. Mantener la mirada fija y sostenida es una señal de amenaza para el interlocutor.

- c. **CONTACTO CORPORAL.** Implica el establecimiento de una relación física entre dos o más personas. A través de él se transmite una fuerte carga emocional.

Al estudiar la expresión facial, la *sonrisa* es un elemento muy importante. Tipos de sonrisas:

- **Sonrisa sencilla.** No se ven los dientes.
 - De baja intensidad. Es habitual en la adolescencia. Transmite inseguridad.
 - De alta intensidad. Se emplea para saludar a personas desconocidas. Transmite confianza.

- **Sonrisa superior.** Se ven los dientes superiores. Transmite alegría. Se usa ante personas de confianza o si se es extrovertido.

Proxémica

Todos tenemos un espacio vital mínimo, una distancia invisible alrededor de nosotros mismos que consideramos propia y que, salvo en las ocasiones de intimidad con otra persona, no nos agrada que alguien traspase.

Esta distancia depende de varios factores:

- El grado de intimidad que el emisor tiene con el receptor. La distancia será más próxima cuanto más íntima sea la reacción.
- El motivo del encuentro. Si es formal, como por motivos de trabajo, la distancia será mayor que cuando se trata de una reunión amistosa.
- La personalidad. Así los extrovertidos mantienen una distancia menor que los introvertidos.
- La edad. Los jóvenes suelen situarse entre sí más cerca que las personas mayores, salvo cuando hablan con personas mayores.
- La cultura o la raza. Es una situación cultural.

Zonas de distancia:

- Distancia íntima (hasta 45 cm). Es la distancia para la conversación íntima. Con la excepción de médicos o dentistas, esta zona es para familiares y amigos íntimos.
- Distancia personal (de 45 a 120 cm). Es la que se mantiene con personas conocidas sin que sean encuentros personales (vecinos, compañeros, etc.). cuando alguien invade esta zona, procuramos separarnos inconscientemente, para mantener la seguridad.
- Distancia social (de 120 a 360 cm). El contacto físico en esta zona es casi imposible. Se utiliza en encuentros formales, laborales, y con desconocidos.
- Distancia pública (más de 360 cm). Es la que se emplea para los discursos y las conferencias.

Es preciso *guardar distancia física* respetando el espacio vital de cada persona, ya que de no tener en cuenta este aspecto puede llevar a que nuestro interlocutor se sienta agredido si invadimos su espacio o, por el contrario,

interprete que hay desinterés por nuestra parte si el espacio que mantenemos es demasiado amplio.

Funciones de la comunicación no verbal

- Enfatizar el lenguaje verbal. Ejemplo cuando señalamos la dirección que alguien debe tomar mientras se la explicamos.
- Expresar sentimientos y emociones.
- Sustituir palabras.
- Orientar la forma en la que el mensaje verbal debe ser interpretado. Un mismo contenido podrá interpretarse de diferentes maneras según el volumen y el tono de voz o los gestos. Ejemplo. Si decimos “Ven” con un tono fuerte y un volumen alto, estaremos dando una orden, pero si lo decimos en un tono dulce y un volumen bajo, estaremos invitando al interlocutor a acercarse a nosotros.
- Posibilidad de contradecir la comunicación verbal.
- Regular la comunicación.

NIVELES EN LA COMUNICACIÓN

Existen algunos niveles de la comunicación que conviene destacar para su fácil comprensión:

- ***Nivel intrapersonal:*** es aquella comunicación que llevamos con nosotros mismos, intervienen solamente el pensamiento y el lenguaje, como por ejemplo, cuando nos levantamos y nos decimos a nosotros mismos "¿cómo me voy a vestir para ir a mi trabajo?", o bien, cuando tenemos algún problema con alguien y nos decimos "¡pero le voy a decir tal cosa!" etc.

- ***Nivel interpersonal:*** no es otra cosa que aquel acto comunicativo que se pone en práctica entre dos a más personas.
- ***Nivel grupal:*** se refiere a grupos más o menos considerables de quince a veinte personas como máximo.
- ***Nivel masivo:*** es como su nombre lo dice la que se da en grandes masas, muestra de ello la que circula a través de los medios electrónicos de comunicación.

BIBLIOGRAFÍA

Ellis, R. Teoría y práctica de la comunicación humana. Paidós

De la Mora, M.G. Te comunica. Explicación y análisis. UNAM