



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 7 – JUNIO DE 2008

## “LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL”

AUTORIA <b>ANTONIA MARÍA ANTÚNEZ VELASCO</b>
TEMÁTICA <b>LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL: COMUNICACIÓN VERBAL, COMUNICACIÓN NO VERBAL</b>
ETAPA <b>BACHILLER, UNIVERSIDAD</b>

### Resumen

Este trabajo tiene como objetivo acercar a los docentes herramientas básicas de comunicación para facilitar su desenvolvimiento en sus tareas cotidianas, y poder afrontar con éxito los futuros problemas que les pueden aparecer en sus prácticas docentes.

### Palabras clave

- Habilidades de comunicación.
- Comunicación verbal.
- Comunicación no verbal.

### 1. INTRODUCCIÓN:

Este trabajo trata sobre la comunicación interpersonal, ésta se define como una interacción recíproca e interdependiente entre varios interlocutores, cuyos comportamientos están orientados por sentimientos y/u objetivos, que intercambian recíprocamente información, que es procesada, guiada e incentivada por mecanismos de Fee-back o retroalimentación.

### 2. LA COMUNICACIÓN

#### 2.1. La comunicación

En el sentido que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas Somos primordialmente seres “sociales”. Por tanto, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.

La comunicación es un proceso básico para la supervivencia de cualquier organismo. Todos los seres, en sus aspectos biológico y social, dependen de los procesos de intercambio de información con su medio para sobrevivir. Estos intercambios están regulados por ciertas “leyes” que nos permiten aprender. Sin la comunicación no habría aprendizaje ni desarrollo personal. A través de los procesos



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 7 – JUNIO DE 2008

básicos de la comunicación podemos saber si lo que hacemos o decimos es o no efectivo para lograr lo que pretendemos. Podemos también desarrollar recursos personales para afrontar las dificultades y problemas de la vida diaria.

La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.

- Emisor: La persona (o personas) que emite un mensaje. Percibe, piensa y siente esta situación y sus reglas, procesa la información recogida y establece el objetivo.
- Receptor: La persona (o personas) que recibe el mensaje.

Éstos son los dos elementos funcionales básicos en la comunicación.

- Actúa y se comporta (elabora mensajes). Inicia movimientos de acercamiento. Estos movimientos y actuación serán diferentes dependiendo de la historia, información y entrenamiento que posean. Serán diferentes si únicamente están propulsados por los sentimientos y sensaciones (a), por sus objetivos o por ambos (b).
- Mensaje: Contenido de la información que se envía.
- Canal: Medio por el que se envía el mensaje.
- Código: Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.
- Contexto: Situación en la que se produce la comunicación.

Hablamos de comunicación eficaz entre dos personas cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor.

## 2.2. Las habilidades sociales

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y resolviendo de inmediato los problemas surgidos en una situación determinada minimizando la probabilidad de futuros problemas.

Las habilidades sociales son esenciales para obtener 2 tipos de objetivos:

- Objetivos afectivos: consiguiendo relaciones satisfactorias con los parientes y con los demás, estableciendo amistades y relaciones amorosas.
- Objetivos instrumentales: permitiendo actividades con éxito en la comunidad incluyendo comprar, vender, la utilización de instituciones sociales y prestaciones, entrevistas de trabajo y trabajar.

## 3. DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 7 – JUNIO DE 2008

Los objetivos guían y orientan nuestras acciones. Cuando no se tienen claros, existe el riesgo de no saber andar el camino y terminar en otro lugar al que se pretendía llegar.

En las relaciones interpersonales ocurre algo parecido: a menudo existen varios objetivos y reglas que varían de unas situaciones a otras. Así, un educador puede tener un problema con un joven que reiteradamente en las reuniones de grupo se pone a fumar infringiendo una norma establecida por el propio grupo. El educador se plantea un objetivo: Desearía que se respetase la norma y no fumase el joven. Sin embargo, el educador puede tener en esta situación varios objetivos:

- ❖ Que comprenda la norma de no fumar.
- ❖ Que respete esta norma.
- ❖ Que acepte de buen grado la sugerencia de no fumar.
- ❖ Que no se deteriore la relación con el joven.

De este ejemplo se deduce que uno de los objetivos fundamentales es la predisposición por parte de los jóvenes para estar receptivo a recibir los distintos mensajes. La importancia de los objetivos, así como su gran variedad, nos plantea a los educadores la necesidad de conducirnos con mucho cuidado y habilidad en cada una de las situaciones que nos encontramos en nuestro camino.

De esta forma, en cada una de ellas se determinan ciertas reglas que van a conducirnos en dicha situación para lograr los objetivos. De esta forma, cabe mencionar la existencia de reglas que pueden tener una dimensión universal o, al menos, muy generalizada, por ejemplo (“debería mirar a la otra persona a los ojos durante la conversación”...), otras, tienen una dimensión más particular y restringida según los grupos específicos que configuran los escenarios de comunicación interpersonal. Conocer las reglas de los variados escenarios nos van a permitir ajustar mejor nuestros objetivos y afrontarlos con mayor efectividad. Así, el educador debe de desarrollar y mantener su capacidad para hacer compatible el logro que pretenda de un objetivo con el logro de los restantes.

En nuestra tarea educativa tanto como padres como educadores a menudo tenemos el objetivo de influir en nuestros niños/as y jóvenes. Pretendemos que nuestra influencia sean más fuertes que otras que existen en el entorno. El cómo lo logramos puede ser decisivo para entrar o no en contradicción con el resto de objetivos.

A la hora de influir sobre nuestro alumnado en la acción educativa mediante la comunicación interpersonal, es requisito indispensable comprometer al joven con el escenario de comunicación. El comportamiento interpersonal ha de pretender la efectividad en el mantenimiento y mejora de la relación interpersonal y ha de pretender también la efectividad en mantener la autoestima de cada una de las personas que interactúan en una relación.

#### **4. TIPOS DE COMUNICACIÓN**

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal:



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 7 – JUNIO DE 2008

- La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz.
- La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

#### 4.1. Comportamientos verbales

Éstos son usados para comunicar ideas o dar información acerca de hechos personales o no, opiniones y actitudes, describir o expresar sentimientos, acuerdos o desacuerdos, hacer preguntas, pedir y demandar información, razonar, argumentar. Las palabras que se utilizan dependen del tema de discusión, de la situación, del papel de los interlocutores en la situación y de los objetivos que se pretende alcanzar.

Dentro de los comportamientos verbales distinguimos los componentes para lingüísticos y componentes verbales.

##### 4.1.1. Componentes paralingüísticos

- *El volumen de la voz:* La función más básica del volumen consiste en hacer que un mensaje llegue hasta un oyente potencial. El volumen alto de voz puede indicar seguridad y dominio. Sin embargo, hablar demasiado alto (que sugiere agresividad, ira o tosquedad) puede tener también consecuencias negativas - la gente podría marcharse o evitar futuros encuentros -. Los cambios en el volumen de voz pueden emplearse en una conversación para enfatizar puntos. Una voz que varía poco de volumen no será muy interesante de escuchar.
- *La entonación:* La entonación sirve para comunicar sentimientos y emociones. Unas palabras pueden expresar esperanza, afecto, sarcasmo, ira, excitación o desinterés, dependiendo de la variación de la entonación del que habla. Una escasa entonación, con un volumen bajo, indica aburrimiento o tristeza. Un tono que no varía puede ser aburrido o monótono. Se percibe a las personas como más dinámicas y extrovertidas cuando cambian la entonación de sus voces a menudo durante una conversación. Las variaciones en la entonación pueden servir también para ceder la palabra. En general, una entonación que sube es evaluada positivamente (es decir, como alegría); una entonación que decae, negativamente (como tristeza); una nota fija, como neutral. Muchas veces la entonación que se da a las palabras es más importante que el mensaje verbal que se quiere transmitir.
- *La fluidez:* Las vacilaciones, falsos comienzos y repeticiones son bastante normales en las conversaciones diarias. Sin embargo, las perturbaciones excesivas del habla pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad. Demasiados períodos de silencio podrían interpretarse negativamente, especialmente como ansiedad, enfado o incluso, una señal de desprecio. Expresiones con un exceso de palabras de relleno durante las pausas ( por ejemplo, "ya sabes", "bueno") o sonidos como "ah" y "eh" provocan percepciones de ansiedad o aburrimiento. Otro tipo de perturbación incluye repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 7 – JUNIO DE 2008

- *La claridad:* La claridad a la hora de hablar es importante. Si se habla arrastrando las palabras, a borbotones, con un acento o vocalización excesivos, uno se puede hacer más pesado a los demás.
- *La velocidad:* Hablar lentamente puede hacer que los demás se impacienten o se aburran. Por el contrario, si se hace con demasiada rapidez, uno puede no ser entendido.
- *El tiempo de habla:* Este elemento se refiere al tiempo que se mantiene hablando el individuo. El tiempo de conversación de una persona puede ser problemático por ambos extremos, es decir, tanto si apenas habla como si habla demasiado. Lo más adecuado es un intercambio recíproco de información.

#### 4.1.2. Componentes verbales

- *El contenido:* El hablar se emplea para una variedad de propósitos como, por ejemplo, comunicar ideas, describir sentimientos, razonar y argumentar. Las palabras empleadas dependerán de la situación en que se encuentre una persona, su papel en esa situación y lo que está intentando lograr. El tema o contenido del habla puede variar en gran medida. Puede ser íntimo o impersonal, sencillo o abstracto, informal o técnico. Algunos elementos verbales que se han encontrado importantes en la conducta socialmente habilidosa han sido, por ejemplo, las expresiones de atención personal, los comentarios positivos, el hacer preguntas, los refuerzos verbales, el empleo del humor, la variedad de los temas, las expresiones en primera persona, etc.

#### 4.2. Comportamientos no verbales

- *La expresión facial:* Parece ser que la cara es el principal sistema de señales para mostrar las emociones. Hay 6 emociones principales y 3 áreas de la cara responsables de su expresión. Las emociones son: alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira y asco o desprecio. Las tres regiones faciales implicadas son: la frente/cejas, los ojos/párpados, la parte inferior de la cara. Una conducta socialmente habilidosa requiere una expresión facial que esté de acuerdo con el mensaje. Si una persona muestra una expresión facial de miedo o de enfado mientras intenta iniciar una conversación con alguien, es probable que no tenga éxito.
- *La mirada:* Se define objetivamente como "el mirar a otra persona a los ojos, o de forma más general, a la mitad superior de la cara". La mirada mutua implica que se ha establecido "contacto ocular" con otra persona. Casi todas las interacciones de los seres humanos dependen de miradas recíprocas. Los significados y funciones de las pautas de mirada son múltiples:
  - *Actitudes:* La gente que mira más es vista como más agradable, pero la forma extrema de mirada fija es vista como hostil y/o dominante. Ciertas secuencias de interacción tienen más significados: por ejemplo, ser el primero en dejar de mirar es señal de sumisión; la dilatación pupilar, señal de interés por el otro.
  - *Expresión de emociones:* Mirar más intensifica la expresión de algunas emociones, como la ira, mientras que mirar menos intensifica otras, como la vergüenza.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 7 – JUNIO DE 2008

- *Acompañamiento del habla*: La mirada se emplea, junto con la conversación, para sincronizar o comentar la palabra hablada. En general, si el oyente mira más, genera más respuesta por parte del que habla, y si el que habla más mira más, es visto como persuasivo y seguro.
- *La postura*: La posición del cuerpo y de los miembros, la forma en que se sienta la persona, como está de pie y cómo pasea, reflejan sus actitudes y sentimientos sobre sí misma y su relación con los otros. Los significados y funciones de la postura son múltiples:
  - *Actitudes*: Las posturas que reducen la distancia y aumentan la apertura hacia el otro son cálidas, amigables e íntimas. Las posiciones cálidas incluyen el inclinarse hacia delante, con los brazos y piernas abiertas, las manos extendidas hacia el otro, etc. A su vez, apoyarse hacia atrás o entrelazar las manos sosteniendo la parte posterior de la cabeza pueden ser reflejo de dominación o de sorpresa. La timidez puede expresarse por medio de los brazos colgando y con la cabeza hundida y hacia un lado. Por el contrario, las piernas separadas, los brazos en jarras y la inclinación lateral pueden expresar determinación.
  - *Emociones*: La postura puede reflejar emociones específicas. Así, la indiferencia puede expresarse por medio de los hombros encogidos, los brazos erguidos o las manos extendidas; la ira, por medio de los puños apretados, la inclinación hacia delante o los brazos extendidos; el coqueteo, por medio del cruzar o descruzar las piernas, etc.
  - *Acompañamiento del habla*: Los cambios importantes de la postura se emplean para marcar amplias unidades del habla, como cambiar de tema, dar énfasis y señalar el tomar o ceder la palabra.

Se han señalado 4 categorías posturales:

1. *Acercamiento*: postura atenta comunicada por una inclinación hacia delante del cuerpo.
2. *Retirada*: postura negativa, de rechazo o de repulsa, que se expresa retrocediendo o volviéndose hacia otro lado.
3. *Expansión*: postura arrogante o despreciativa que se refleja en la expansión del pecho, el tronco recto o inclinado hacia atrás, la cabeza erguida y los hombros elevados.
  - *Contracción*: postura cabizbaja o de abatimiento que se caracteriza por un tronco inclinado hacia delante, una cabeza hundida, los hombros que cuelgan y el pecho hundido.
  - *Los gestos*: Un gesto es cualquier acción que envía un estímulo visual a un observador. Para llegar a ser un gesto, un acto tiene que ser visto por algún otro y tiene que comunicar alguna información. Los gestos son básicamente culturales. Las manos y, en menor grado, la cabeza y los pies, pueden producir una amplia variedad de gestos, que se emplean para una serie de propósitos diferentes. Los gestos se constituyen en un segundo canal de comunicación; aquellos que sean apropiados a las palabras que se dicen servirán para acentuar el mensaje añadiendo énfasis, franqueza y calor. Los movimientos desinhibidos pueden sugerir también franqueza, confianza en uno mismo (salvo que fuera un gesto nervioso) y espontaneidad por parte del que habla.





ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 7 – JUNIO DE 2008

- *La sonrisa:* Es un componente importante. Puede utilizarse como sonrisa defensiva, como gesto de pacificación. Puede servir para transmitir el hecho de que a una persona le gusta otra; puede suavizar un rechazo, comunicar una actitud amigable, y animar a los demás a que le devuelvan a uno una sonrisa.
- *La orientación:* El tipo de orientación espacial denota el grado de intimidad/formalidad de la relación. Cuanto más cara a cara es la orientación, más íntima es la relación y viceversa.
- *La distancia/el contacto físico:* El grado de proximidad expresa claramente la naturaleza de cualquier interacción y varía con el contexto social. Dentro del contacto corporal, existen diferentes grados de presión y distintos puntos de contacto que pueden señalar estados emocionales, como miedo, actitudes interpersonales o un deseo de intimidad.
- *La apariencia personal:* El desarrollo tecnológico actual permite modificar mucho el aspecto exterior de una persona (maquillaje, cirugía estética, peluquería, régimen de adelgazamiento, etc.). La ropa y los adornos desempeñan un papel importante en la impresión que los demás se forman de un individuo. Los componentes en los que se basan el atractivo y las percepciones del otro son el físico, la ropa, la cara, el pelo y las manos. El objeto de la modificación de la apariencia es la autopresentación ante los demás. El cambio de estilo del pelo es uno de los aspectos que más influyen en la apariencia personal. El atractivo físico puede ser un elemento importante en un primer momento, pero a la hora de establecer una relación más duradera son otros los elementos que tienen más peso.

## 5. EXPERIENCIA SOBRE LA NATURALEZA INTERACTIVA DE LA COMUNICACIÓN

Esta práctica consiste en coger a una persona con lo que haya algún problema e iniciar un acercamiento a ella o bien a una persona con la que no se tenga trato alguno. Yo he elegido a Olga, veintiséis años, una chica que ha llegado nueva a un curso que estoy realizando y a quién no conocía. Lo que me llama la atención de ella, y me induce a desarrollar esta experiencia es que siempre esta sola.

### REGISTRO DE LA PRIMERA SEMANA

Durante la primera semana de mi registro observé a Olga, aparentaba ser una chica tímida, iba de un lado para otro, pero no había trato alguno entre nosotras, tampoco lo tenía con el resto de la clase.

### REGISTRO DE LA SEGUNDA SEMANA

Durante la segunda semana, inicié un acercamiento hacia ella. Un lunes que llegué temprano, me senté en una fila detrás de ella, y tras observarla un poco decidí hablarle.

### Lunes



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 7 – JUNIO DE 2008

Toñi: ¡Hola!, soy Toñi.

Olga: Yo soy Olga.

Toñi: ¿Estás sola?

Olga: Sí, no conozco a nadie.

Toñi: Si no estás con nadie en grupo de trabajo, puedes ponerte con nosotras.

Olga: No, no tengo a nadie, gracias. Me voy a cambiar de sitio ¿Te importa que se me siente al lado tuya?

Toñi: No para nada.

### **Martes**

Esta fue la primera, las siguientes la voy a redactar, ya que son muchas. A partir de este día, siempre le guardaba un sitio al lado mío. Y entre clase y clase, yo intentaba un acercamiento a ella, le preguntaba de dónde era, si tenía novio, a qué se dedicaba...

### **Miércoles**

Otro día le pedí el móvil, le comenté que si algún día no podía asistir al curso la llamaría para que me informase acerca de lo que habrían hecho.

### **Jueves**

Este día no vino a clase, así que le mandé un mensaje para ver lo que le había pasado. Me dijo que a causa de la lluvia, como ella no era de Córdoba e iba y venía todos los días, pues no había podido asistir este día al curso.

### **Viernes, sábado y domingo**

Al no haber clases, estos días, no pude hablar con ella en clase, así que sólo le daba toques.

### **REGISTRO DE LA TERCERA SEMANA**

Durante esta semana, comencé a no estar tan pendiente de ella, es decir, a no ser yo la que siempre le hablara, le preguntara cosas... Así que, puesto que habíamos conectado bien en la semana anterior, pues creo que a ella no le costó ningún trabajo acercarse a mí. Así cuando llegó el lunes, se sentó a mi lado y me preguntó que había hecho durante el fin de semana.

Un día, que estábamos hablando para quedar, de pronto comenzó a llorar. Entonces, fuimos al servicio, y me estuvo contando que en su casa tenía muchos problemas y me los estuvo comentando.

Una tarde que quedamos para tomar un café, comenzó a enseñarme los mensajes que le escribía su novio, y a contarme que levaban siete años juntos, cómo se conocieron. Al día siguiente cuando llegó me dijo que la noche anterior se había llevado un susto de muerte porque vio un coche como el de su novio estrellado, y que el muchacho estaba muerto, pero afortunadamente no había sido él.





ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 7 – JUNIO DE 2008

El jueves hablando con otra compañera de que me iba a ir al camping de la Carlota, Olga que es de allí, me dijo que me llegara a su casa que le haría mucha ilusión.

Y a partir de esta tercera semana, puedo decir que tengo una relación muy buena con esta muchacha. Nos sentamos juntas, hablamos todo el tiempo, nos llamamos. He hecho una nueva amiga, es una chica muy simpática, extrovertida, alegre, divertida, aunque en un principio la veía muy seria.

## 6. CONCLUSIÓN

A través de este documento, pretendo acercar a los docentes al importante mundo de las habilidades de comunicación. Considero fundamental el dominio de éstas por parte de maestros/as ya que nos es de vital importancia para llevar a cabo nuestro trabajo día a día en el aula, así como dentro de toda la comunidad educativa. He podido observar a través del registro la importancia de las relaciones interpersonales, dependiendo de cómo actuemos, tendremos unas relaciones satisfactorias o no.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Álvarez, J. Y Ación, J. (1998). *Programa de enseñanza de habilidades y estrategias para la resolución de conflictos: nivel 1 y 2*. Madrid: Escuela española.
- ✓ Fernández, A; Hidalgo, R y González, J. (1996). *Las habilidades sociales: una propuesta para su desarrollo dentro y desde el aula. Cuaderno para el alumno y la alumna, primer nivel*. Córdoba: Conserjería de Educación y Ciencia.
- ✓ Goldthorpe, J. (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia: un programa de enseñanza*. Barcelona: Martínez Roca.
- ✓ Kelly, A. Y Viso, S. (1992). *Entrenamiento de las habilidades sociales: guía práctica para intervenciones*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

### Autoría

- 
- Antonia M<sup>a</sup> Antúnez Velasco
  - Palma del Río, Córdoba
  - anvea1981@hotmail.com