

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES EN LAS RELACIONES DE AYUDA PROFESIONAL

ELEMENTOS Y TIPOS DE COMUNICACIÓN

Autoras:

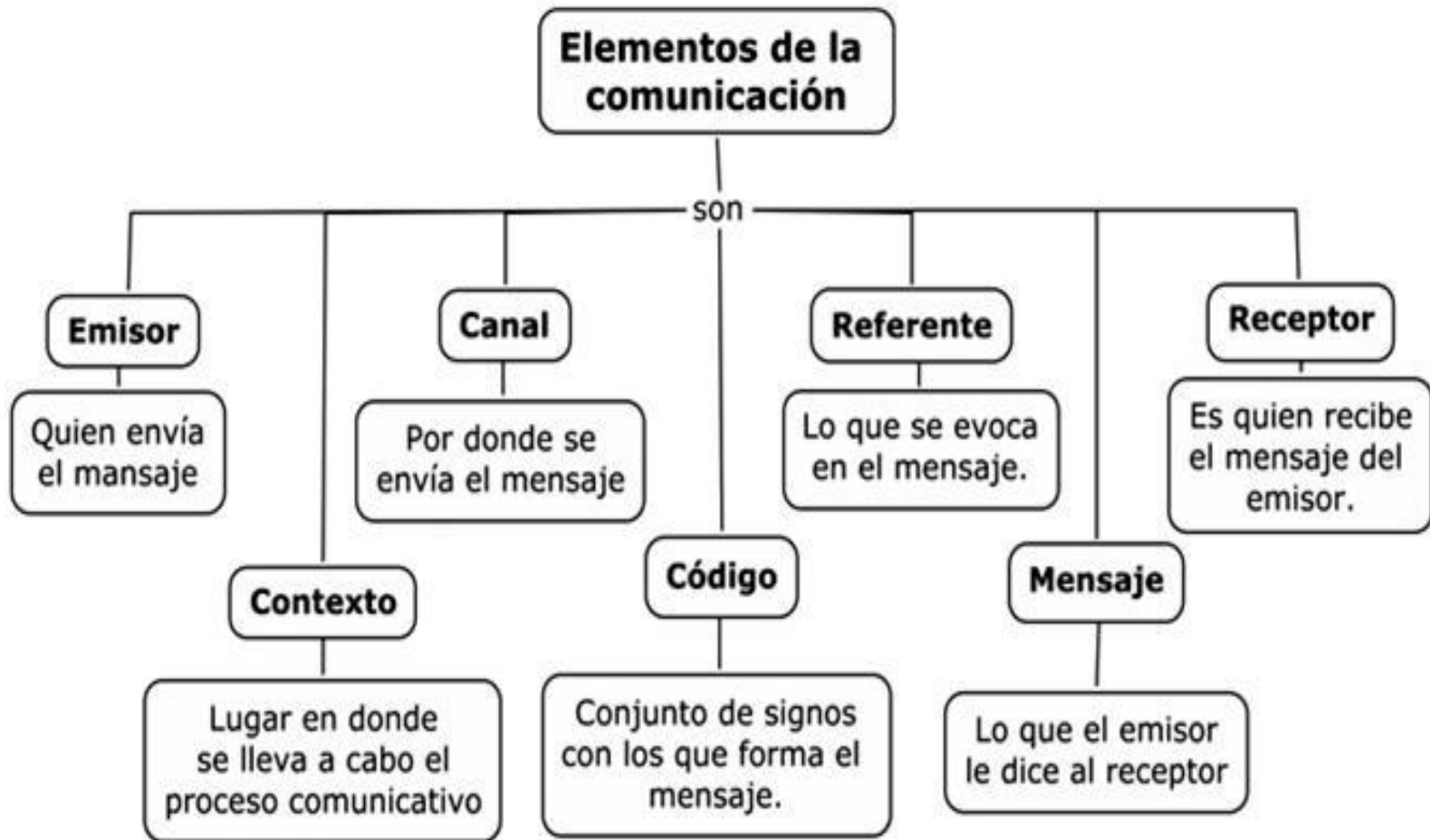
Berrio- Otxoa, Kontxesi

Inza, Amaia

Lledó, María del Mar

Telletxea, Saioa





LOS ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

- Se definen según la situación de interacción interpersonal, ya que han de ser coherentes a la misma.
- El mensaje va a estar determinado por los diferentes elementos y su enunciado va a ser el resultado de enunciados parciales heterogéneos e interdependientes.

Elementos de la Comunicación

comunicantes: personas(usuario/a, familiar, vecino/a, técnicos/as, políticos/as, empresarios/as), grupos, asociaciones, organizaciones, instituciones, medios de comunicación...

canales: oral, escrito, imagen, radio, prensa, televisión, correo ordinario y electrónico, teléfono, intranet, internet...

mensajes: informativos, formativos, afirmativos, interrogativos, persuasivos, disuasorios, de mando, de instrucción, emocionales, demostrativos, motivadores, organizadores, terapéuticos...

código: idioma o lengua (castellano, euskera, etc.),
no verbal
gestos, posturas, expresiones faciales, movimientos corporales (quinésicas)
entonación de voz (paralingüísticos y prosódicos)
relaciones espaciales (proxemia)
visual (gráficos explicativos, etc.)

contexto: institucional o político (administración)
ecológico residencial (donde la gente vive, el barrio, vivienda)
laboral (donde se trabaja)
educativo (donde se forma)
sanitario (donde se cura o muere)
recreativo (donde se divierte) y
social (donde se encuentra).

El/la emisor/a

Es la fuente de la INFORMACIÓN.

Tiene que tener habilidad para emitir el mensaje, entre otras cuestiones, recursos cognitivos y afectivos.

El/la emisor/a ha de tener en cuenta al /a la receptor/a, ya que uno de sus objetivos comunicativos tendrá que ser el evitar la posible resistencia en el/la receptor/a a recibir el mensaje.

Pensar en lo que otro/a dice, atender, tratar de aclarar, establecer una relación saludable y de confianza, disminuye la ansiedad y tensión de toda relación interpersonal, y aumentan la credibilidad y productividad.

El mensaje

Es importante definir con precisión lo que se quiere decir.

Para una comunicación eficaz, el mensaje es mejor que sea:

- creíble
- útil
- claro
- adecuado al contexto
- adecuado al/la receptor/a

El canal

El vehículo o medio que transporta los mensajes: cartas, teléfono, radio, periódicos, películas, revistas, conferencias, juntas, etc.

- **Informales:** Surgen espontáneamente. No son planeados, se dan por simpatía, cercanía. Incluyen rumores, chismes, etc.
- **Formales:** Se planean y estructuran. A más comunicación formal, menor informal. Estos canales pueden ser:

Diferentes **canales**:

- Palabra
- Mímica; gestos, posturas
- Encuadre o contextual
- Sexo, edad, vestimenta, aspecto, distancia corporal

Pueden ser:

Verticales descendentes (órdenes, circulares, boletines)

Verticales ascendentes (informes, reportajes, quejas, sugerencias).

Horizontales o de coordinación (dentro de un mismo nivel jerárquico, información sin deformación, ideas, puntos de vista, conocimientos, experiencias, etc.)

Receptor/a

Recibe e interpreta la información que envía el/la emisor/a.

La interpretación que haga va a estar en función de su cultura y su situación social, su status, sus experiencias, su conducta.

Ha de tener la capacidad de escuchar, leer y pensar.

Responde al/a emisor/a, es decir, “retroalimenta” la comunicación.

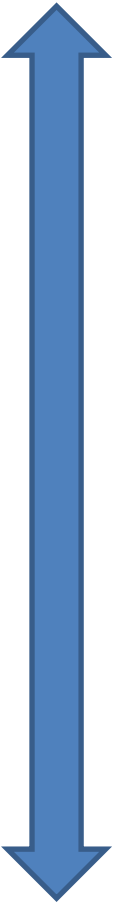
No hay que suponer que el mensaje enunciado está destinado al/a la locutora que lo escucha.

Distinguir entre auditor/a y alocutor/a-destinatario/a.

Se puede emitir intencionadamente a un tercero presente o virtual.

- **CÓDIGO: Conjunto de signos y reglas** que conocen el/la emisor/a y el/la receptor/a.
- **CONTEXTO: Conjunto de términos** que facilitan la comprensión del mensaje, circunstancias que rodean el acto de comunicación
- Circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el hecho o acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje.

ELEMENTOS CRÍTICOS DE LA COMUNICACIÓN



La persona que habla debe articular una idea y lanzarla al mundo. Entender que las palabras no tienen un significado universal.

A través del lenguaje, escoge las palabras más apropiadas y más claras, articula las ideas.

El emisor ha de tener credibilidad.

El mensaje ha de codificarse para poder ser enviado.

El canal elegido ha de ser el apropiado.

El receptor ha de descodificar el mensaje.

El mensaje llega al lugar adecuado.

La atmósfera en la que tiene lugar ha de ser adecuada (no tormentosa, etc.).

Es necesaria la disposición para aprender unos/as de otros/as, para compartir ideas para mejorarlas.

**SI EL MENSAJE PASA
POR LAS DIFERENTES
ETAPAS CRITICAS SIN
INTERRUPCIÓN, LA
COMUNICACIÓN
TRIUNFA.**

OCW-2016 Comunicación interpersonal y
habilidades sociales en las relaciones de ayuda
profesional

Tipos de comunicación

Según el código del mensaje, se distingue:

- **Comunicación verbal:**

- Mediante el uso de palabras se transmite un mensaje.
- Principal forma de comunicación utilizada
- Oral o escrita.
- Efectiva: precisa, clara y bidireccional.
- Incluye: la comunicación por carta, por email...

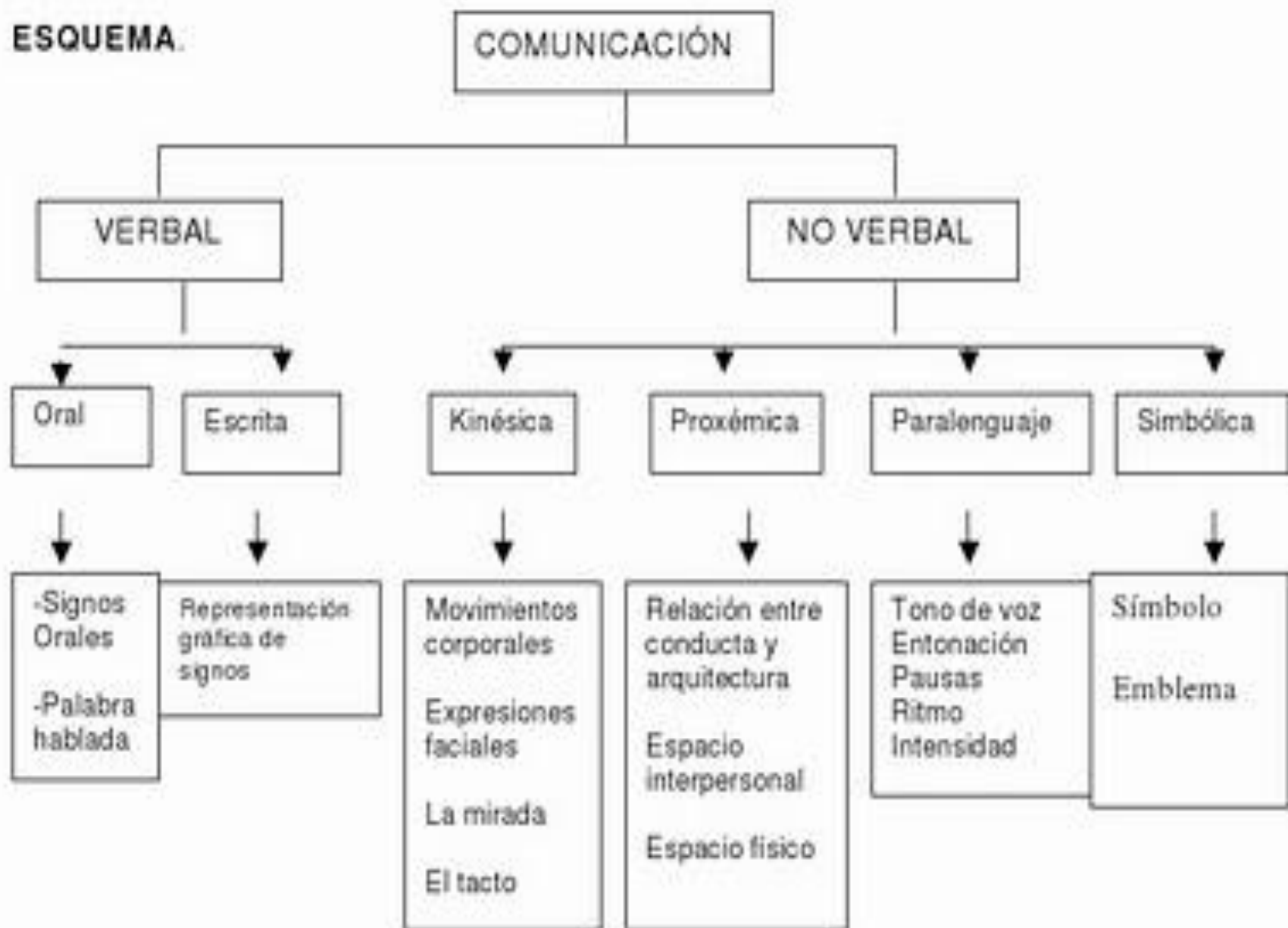
- **Comunicación gráfica:**

- Complemento de la comunicación verbal,
- Apoyos gráficos utilizados para apoyar un mensaje y/o transmitir una idea completa. (iconos, señales, cuadros)

- **Comunicación No verbal:**

- Se transmite por medio de acciones, tanto a través de las que se realizan como de las que no se realizan.
- Incluye: expresiones faciales, tono de voz, patrones de contacto, movimientos, diferencias culturales etc...

ESQUEMA.



Tipos de comunicación

Formal

En función del nivel jerárquico de los/as comunicantes y del contexto, de los protocolos que tenga establecidos.

A este nivel, se transmiten órdenes, instrucciones, etc.

Informal

En algunas relaciones afectivas o de simpatía.

Teniendo en cuenta la dirección del mensaje:

- **Vertical:** Entre personas de distinto nivel o estatus (superiores o subordinados o, profesoras y alumnas).
- **Horizontal:** Entre personas del mismo nivel o estatus.
 - Coordinar trabajo, planificar actividades e interacción entre personas de un mismo nivel.

Teniendo en cuenta la interlocución:

interpersonal, intrapersonal y grupo

Comunicación verbal y no verbal

En el acto de la comunicación intervienen:

Lenguaje Verbal : basado en la palabra (oral o escrita)

Lenguaje No Verbal: **no** basado en la palabra, sino en imágenes, gestos, sonidos, etc.

Existe una relación de **complementariedad** entre ambos, ya que uno amplía la información dada por el otro.

Es preciso que las señales no verbales sean congruentes con el contenido verbal para que un mensaje socialmente habilidoso sea transmitido de forma precisa.

Comunicación no verbal

La comunicación no verbal es más importante que la verbal ya que el 80% de lo que comunicamos, lo hacemos a través de ella.

Los mensajes no verbales son interpretados como más fiables que los verbales.

Cuando son **AMBIGUOS, PUEDEN MALINTERPRETARSE.**

Si el/la interlocutor/a capta incongruencia, creerá más al no verbal.

Vehículo de emociones.

Funciones de los componentes no verbales

Reemplazar a las palabras

Repetirlas

Enfatizar un mensaje verbal

Regular la interacción

Contradecir al mensaje verbal

Comunicación no verbal

El lenguaje corporal:

Gestos, movimientos, tono de voz, ropa, olor corporal, otros.

El lenguaje icónico:

En él se engloban formas de comunicación no verbal:

- **Códigos universales** (sirenas, Morse, Braille, lenguaje de los sordomudos),
- **Códigos semiuniversales** (el beso, signos de luto o duelo),
- **Códigos particulares o secretos** (señales de los árbitros deportivos).

Comunicación no verbal corporal

Se lleva a cabo mediante gestos, movimientos, miradas,...

Se relaciona con la transmisión de emociones, a diferencia del lenguaje verbal asociado a la transferencia de información.

Una parte importante de las habilidades sociales consiste en captar e interpretar adecuadamente las señales no verbales.

Provocan conductas no verbales recíprocas.

Normalmente no consciente.

Su significado se deduce del conjunto señales-entorno-situación-contexto.

Componentes:

Mirada

Dilatación y contracción de las pupilas

Expresión facial

Sonrisa

Movimientos de cabeza

Posición y orientación corporal

Gestos de las manos

Movimientos de piernas y pies

Proximidad o distancia

Contacto físico

Apariencia personal

Componentes no verbales del habla

Los componentes del lenguaje corporal, se estructuran de forma interconectada en:

La paralingüística: Son los códigos sonoros que acompañan la emisión del mensaje verbal (tono, volumen y timbre de voz, velocidad del discurso, etc.).

La kinésica: Son los gestos y movimientos del cuerpo que hacemos a lo largo del discurso.

La proxémica: Es el manejo del “espacio personal” y la distancia entre el hablante y sus interlocutores.

¿Cómo percibir y manifestar comodidad en la relación comunicativa?

Se manifiesta en tres ejes fundamentales sobre los que podemos proyectar el lenguaje no verbal de las personas para descifrar su sentido.

El primero pertenece a la **kinésica**,
el segundo, a la **proxémica**,
el tercero es transversal a los tres aspectos.

Cada eje sugiere algo distinto sobre la forma en que la persona está experimentando la relación con sus interlocutores/as.

Sin embargo, cuanto mayor es la intensidad emocional, más en paralelo suelen funcionar.

La mirada

Es uno de los principales componentes de la comunicación verbal.

Tiene un papel muy importante en la conversación.

Funciones: sincronizar, mostrar interés, captar mensajes no verbales, ayudar a abrir y cerrar la comunicación, regular los turnos de palabra.

La mayoría de las veces, la mirada refuerza la conducta de la otra persona.

El significado varía según la forma y el contexto.

La mirada

Contacto ocular directo: disponibilidad o deseo de comunicación. Atención.

Falta de contacto ocular sostenido: retraimiento o evitación de una conversación.

Bajar la vista o evitar la mirada: Preocupación

Mirada fija a un objeto: Preocupación o incomodidad.

Humedad en los ojos: tristeza o felicidad.

Parpadeos rápidos: Excitación o ansiedad.

Dilatación de pupilas: Alarma o interés favorable.

Dilatación y contracción de pupilas

Las pupilas se dilatan o contraen según la luz que les llega.

Además, cuando observamos algo que nos interesa las pupilas se dilatan más, y al observar algo que rechazamos, se contraen.

Las pupilas dilatadas hacen que la persona parezca más atractiva.

Las pupilas dilatadas tienen importantes repercusiones en nuestras emociones y en nuestra comunicación con los demás.

Expresión facial

Sonrisa: Acción positiva en el contenido de la conversación.

Labios tensos: Estrés, enfado u hostilidad.

Muerde o tiembla el labio inferior: Ansiedad o tristeza.

Boca abierta sin hablar: Sorpresa, fatiga.

Contacto acular con sonrisa: Comodidad.

Ojos tensos y surcos en las cejas con la boca cerrada: Enfado, preocupación o tristeza.

Cara roja: Ansiedad, incomodidad y vergüenza.

Mover la cabeza de arriba abajo: Confirmación, acuerdo o escucha.

Cabeza hacia el pecho: Tristeza.

Agitar la cabeza de izquierda a derecha: Desacuerdo.

Emociones como felicidad, sorpresa y disgusto se transmiten mediante la parte inferior del rostro por lo que se considera a la boca como una de las principales vías de comunicación de estas emociones.

El enfado y temor son expresados por la parte superior del rostro, véase las cejas y los ojos.

Expresión facial

La expresión facial, junto con la mirada y la dilatación de las pupilas constituye el principal sistema de señales que muestra las emociones.

El área en torno a la boca: agrado si está hacia arriba, desagrado si está hacia abajo.

Postura corporal

Encoge hombros: desconcierto o ambivalencia

Dirigidos hacia el frente: interés, atención.

Hombros encogidos o recogidos: tristeza.

Brazos cruzados frente al pecho: desagrado, evita intercambio personal.

Manos temblorosas: ansiedad.

Puños cerrados: ansiedad o enfado.

Brazos sueltos con los que gesticula: enfatiza la conversación.
Apertura hacia el intercambio interpersonal.

Pocos gestos, manos y brazos tensos: tensión o enfado.

Distancia y proximidad

Es el campo de la distancia permitida entre dos personas que hablan.

Establecidas dentro de cualquier cultura.

También dependen del tipo de relación.

Tenemos una burbuja personal que cuando es invadida hace que respondamos con conductas agresivas o de desagrado.

Componentes paralingüísticos

Cómo se dice:

- con qué volumen,
- con qué entonación,
- qué ritmo tiene el discurso,
- cómo de fluida es la expresión,
- con qué pausas,
- cuándo los silencios...

Latencia:

Latencias largas se perciben como conducta pasiva, y las cortas o interrupciones como conducta agresiva.

Volumen:

Un volumen bajo puede indicar sumisión, tristeza, mientras que un alto volumen seguridad, dominio, persuasión.

Tono:

Poca entonación indica aburrimiento o tristeza y las variaciones regulan la cesión de la palabra

Perturbaciones del habla:

Denotan inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

Entre ellas son importantes:

- los largos periodos de silencio,
- empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas y
- las repeticiones,
- tartamudeos y
- palabras sin sentido.

Tiempo de habla:

Está relacionado con la asertividad, capacidad para enfrentarse a las situaciones y el nivel de ansiedad social. Este será deficitario por ambos extremos, es decir, tanto si apenas habla como si habla demasiado.

Se sugiere

Mantener contacto visual directo, pero no invasivo

Sonreír, o mostrar la emoción congruente con el contenido del mensaje.

Asentir o negar con la cabeza como signo de escucha.

Postura corporal orientada al interlocutor

Evitar movimientos repetitivos y automanipulaciones.

Tono de voz medio, modulando con la otra persona los turnos de palabra.

Realizar inflexiones de voz para resaltar aquellos aspectos del mensaje más relevantes.

Velocidad media de habla.

PROXÉMICA

ESPACIOS CREADOS EN UNA INTERACCIÓN



Tiene que ver con la cultura.

Edward T. Hall

(Bateson, 1984)

PROXÉMICA

- **Intima (0 a 50 cm): reservada sólo para relaciones íntimas sexuales.**
- **Familiar (50 cm a 1 m): amigos y familiares**
- **Social (1 a 3 metros): relaciones formales**
- **Pública (más de 3 metros)**

- **Distancia íntima:** La reservamos para personas de nuestra (íntima) confianza. Separados entre nosotros por menos de cincuenta centímetros es fácil utilizar varios recursos de comunicación: El habla, los gestos, y el tacto.
- **Distancia personal:** Para hablar con nuestros conocidos, nos separamos de ellos entre 50 centímetros y un metro. Es fácil medir la distancia personal, pues equivale a *grosso modo* a la longitud del brazo. Claro, *¡No es para que estén extendiendo el brazo a cada rato para “medirse”!*
- **Distancia social:** De uno a tres metros, es la distancia con la que nuestra mamá estaría cómoda al hablar con extraños. Con frecuencia esta es una afirmación un tanto exagerada, pues se supone que para poder conversar con una persona debemos acercarnos a ella un poco más.
- **Distancia pública:** Empieza a partir de poco más de tres metros, sin límites. Generalmente aplica para grupos de personas y requiere de un tono de voz más alto de lo normal (¡O un megáfono!)

Curiosidades

Entrecruzar los dedos: Respuesta negativa ante cualquier estímulo ..

Cruzarnos de brazos y piernas: Estamos a la defensiva; generalmente se lleva un espacio personal mayor con la persona con la que se ha discutido

Tragar saliva: Una de las formas más sencillas de determinar si una persona se siente nerviosa o profundamente incómoda, es el movimiento de su cuello al tragar saliva.

Sostenerse la cabeza por detrás:

Indica extrema relajación si se está sentado o también superioridad si se hace cuando se está hablando de un tema en particular

Las manos en los bolsillos:

Indican varias cosas, si una persona llega con los bolsillos en las manos indica que no quiere participar de la conversación, si se está hablando con las manos en los bolsillos puede significar que está mintiendo o inseguridad

Los brazos cruzados con los pulgares hacia arriba: es una postura que revela confianza en uno mismo, superioridad con respecto a los demás que están presentes.

Inclinación de la cabeza: si se ve a una persona que está inclinando la cabeza significa que está prestando mucha atención

El pie: Cuando estamos parados generalmente dejamos caer el peso de una pierna; la que queda recta indica a que le estamos prestando atención o a donde nos queremos dirigir

Posiciones iguales: Cuando dos personas están de acuerdo o comparten una misma idea por lo general sus posturas serán iguales.

COMUNICACIÓN ORAL

Parte del proceso de la comunicación humana que se da por el mensaje verbal.

Incluye el lenguaje oral y escrito.

- ✓ A través de la comunicación oral, se crean significados en la mente del/la receptor/a.
- ✓ Implica la percepción e interpretación de alguna afirmación. Se vincula al objeto.
- ✓ Se utilizan palabras y un código preestablecido para hacerlas inteligibles.
- ✓ Los mensajes que envía son mensajes de contenido.
- ✓ A través de la comunicación oral, se transmite la cultura.

El lenguaje oral usa símbolos, por lo que es susceptible de tener muchos significados o interpretaciones.

El significado de una palabra o un mensaje verbal puede ser **denotativo o connotativo**.

Connotativo

Puede definirse en un rango que va desde un significado público (comunidad lingüística), hasta un significado privado o de menor acuerdo.

Denotativo

Es la definición que se le da a una palabra en el diccionario.

Lenguaje oral

Ventajas

Es más rápida su transmisión.

Existe retroalimentación.

Proporciona gran cantidad de información en menos tiempo.

Desventajas

Existe un elevado potencial de distorsión.

El riesgo de interpretación personal es mayor.

Lenguaje escrito

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 presencial o escrita o telefónica?

¿Cómo comunicar la denegación de una ayuda?

¿Cómo comunicar la expulsión de un programa por incumplimiento?

¿Cómo comunicar un malestar respecto a la actitud mantenida contigo?

¿Cómo comunicar el alta en un programa?

¿Cómo comunicar las normas de un programa?

¿Cómo comunicar las normas de la relación contigo?

E-mail

Teléfono

Carta

Presencial

Bibliografía

- Acinas (Ed.) (2007). *Habilidades de comunicación y estrategias asistenciales en el ámbito sanitario*. Parte I. Madrid: CEP.
- Bateson, G, Birdwhistell, R., Goffman, E., Hall, E.T., Watzlawick, P., Jackson, D., Schefflen, A., Sigman, J. (1984). *La nueva comunicación*. Barcelona: Kairós.
- Berjano, E. y Pinazo, S. (2001). *Interacción social y comunicación*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Brunet, J.J. y Negro, J.L. (1993). *Tutoría con adolescentes*. Madrid: SPX.
- Caballo, V.E. (2000). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: S.XXI.
- Costa, M. y López, E. (1997). *Los secretos de la dirección. Manual práctico para dirigir organizaciones y equipos*. Madrid: Pirámide.
- Cuadrado, I. y Fernández, I. (2007). *Psicología social*. Madrid: Sanz y Torres.
- Davis, F. (1998). *La Comunicación no verbal*. Madrid: Alianza.
- Haranburu, M. y Plazaola, M. (2000). *Komunikazioaren Psikologia*. Leioa: UPV/EHU.
- Hernández, M. (2003). "Comunicación y Trabajo Social", en Fernández García, T. y Alemán Bracho, C. (eds.). *Introducción al Trabajo social*, pp. 555-572.
- Knapp, M.L. (1995). *La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno*. Barcelona: Paidós.
- Moral, F. e Igartua, J.J. (2005). *Psicología social de la comunicación. Aspectos teóricos y prácticos*. Málaga: Aljibe.
- Mucchielli, A. (1998). *Psicología de la comunicación*. Barcelona: Paidós.
- Musitu, G., Borjano, E., Garcia, E., García, F., Martínez, J. y Estarellas, R. (1987). *Psicología de la comunicación*. Valencia: NAU-libres.
- Myers, D.G. (1999). *Psicología*. Madrid: Panamericana.
- Páez, D., Fernández, I., Ubillas, S. y Zubieta, E. (Eds.) (2004). *Psicología social, Cultura y Educación*. Madrid: Pearson-Prentice-Hall
- Pastor, Y. (2006). *Psicología social de la comunicación*. Madrid: Pirámide.
- Sanz Aparicio, M.T. (1988). *Psicología de la comunicación*. Madrid: UNED.
- Younis, J.A. (2006). "La comunicación intercultural", en Pastor Ruiz, Y. (Ed.). *Psicología social de la comunicación*. Madrid: Pirámide, pp. 83-100.