



# *Comunicación Efectiva*

*Contenidos Declarativos*

**Manual Instruccional**

## Créditos:



### **Prof. Dr. Fernando Vera, MA & DEA (autor)**

Doctor en Ciencias de la Educación c/m en Evaluación y Acreditación; Magíster en Ciencias de la Educación c/m en Administración y Gestión Educacional; Magíster en Ciencias de la Educación c/m en Currículum y Evaluación; Licenciado en Educación; Profesor de Estado en Inglés; Diplomado en Aprendizaje Profundo; Diplomado en Liderazgo Educacional; Especialista CALL (*Computer-Assisted Language Learning*). Cuenta con pasantías en Edusot, Israel y Zhejiang Gongshang University (ZJSU), China.



### **Prof. Mg. Paola Araya (colaboradora)**

Profesora de Castellano, Licenciada en Lengua y Literatura Hispánica; Magíster en Literatura; Diplomada en Desarrollo Curricular.



### **Prof. Mg. Hernán Morán (colaborador)**

Profesor de Educación Básica, con acreditación de excelencia pedagógica por el programa de Asignación de Excelencia Pedagógica (AEP) del Ministerio de Educación de Chile (MINEDUC); Postítulo c/m en Lenguaje y Comunicación; Diplomado en Docencia Universitaria.



### **Lic. Mg. Sol Amador (revisora)**

Licenciada en Humanidades c/m en Lengua y Literatura Hispánica; Magíster Interdisciplinario en Estudios Humanísticos; Diplomada en Docencia Universitaria.

Manual instruccional elaborado para la Universidad de Aconcagua en el marco de la micro implementación de la habilidad laboral de Comunicación Efectiva, año 2014.

# Índice de contenidos

	Págs.
<b>Descripción del manual</b> .....	<b>4</b>
<b>Unidad temática 1. Lenguaje y comunicación</b> .....	<b>5</b>
- ¿Qué es la comunicación? .....	6
- Proceso de comunicación .....	8
- Niveles de la comunicación .....	11
- Funciones del lenguaje .....	13
- Lenguaje formal e informal .....	15
- Las barreras de la comunicación .....	20
<b>Unidad temática 2. Comunicación y acción.....</b>	<b>22</b>
- Diferencia entre la expresión oral y la escrita .....	23
- ¿Qué es la expresión oral? .....	25
- Situaciones de intercambio oral .....	27
- Adaptación verbal .....	30
- Capacidad de escuchar .....	32
- Comunicación y persuasión .....	35
- Imagen y comunicación .....	38
<b>Unidad temática 3. La expresión escrita</b> .....	<b>40</b>
- Las propiedades del texto.....	41
- Tipos de textos .....	44
- Organización de párrafos .....	47
- Proceso de escritura .....	50
- ¿Cómo atraer al lector? .....	53
<b>Unidad temática 4. El lenguaje corporal</b> .....	<b>56</b>
- El cuerpo es el mensaje .....	57
- La expresión del rostro .....	61
- La expresión de las manos .....	64
- El lenguaje corporal en una entrevista de trabajo .....	66
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	<b>69</b>



## *Descripción del Manual*

El presente Manual entrega un conjunto de contenidos declarativos, expuestos de manera simple y amena, que permiten mejorar la comunicación como medio para conseguir los objetivos de aprendizaje formulados en el curso de *Comunicación Efectiva*.

Del mismo modo, el material de esta obra busca cubrir la fase teórica de este curso, cuyo fin es familiarizar al estudiante en el uso de ciertas herramientas de comunicación para abordar las temáticas de su profesión y mejorar sus relaciones interpersonales con audiencias especializadas y no especializadas.

necesarias

Desde el punto de vista personal, comunicarse con los demás y hacerlo de manera adecuada, permite conocerse mejor a sí mismo, fortalecerse en las relaciones interpersonales y conseguir las metas y objetivos que nos planteamos en nuestra vida.

Desde la perspectiva profesional, una buena comunicación es básica para mejorar el clima laboral, disminuir los conflictos inherentes a las relaciones humanas y aumentar la eficacia. El resultado es un incremento del valor añadido a nuestra formación de manera permanente.

En este contexto, se estima que el desarrollo de las habilidades comunicativas es vital tanto para el desempeño personal y académico como para las futuras tareas propias de la actividad profesional del egresado, puesto que le proporcionará los recursos necesarios para alcanzar sus resultados con mayor efectividad.

Por tanto, los temas aquí planteados dan respuesta al desarrollo de las habilidades comunicativas consignadas en el perfil de egreso de todas las carreras de la Universidad de Aconcagua.

# Unidad Temática

## 1

## Lenguaje y comunicación

*Comunicarnos en forma sana con quienes convivimos diariamente, nos hace más felices.*

En esta unidad trabajaremos en torno a la comunicación humana y el lenguaje, como medios para mejorar nuestra convivencia personal y laboral, debido a que:

- Comunicarse en forma efectiva es clave para la inserción laboral y el éxito profesional.
- Las relaciones humanas se basan en una buena comunicación.

En esta unidad abordaremos los siguientes temas:

- Concepto de comunicación
- Desarrollo del proceso de comunicación
- Niveles de comunicación
- Funciones del lenguaje
- Lenguaje formal e informal
- Barreras de la comunicación

## Tema 1.1 ¿Qué es la comunicación?



Es una acción intencional o natural, que ocurre en distintos contextos de la vida privada o profesional, mediante la cual establecemos un vínculo con otro. Es, consecuentemente, el sistema que permite que el ser humano funde una sociedad, una cultura, una historia.

Nos comunicamos de manera efectiva cuando socializamos utilizando signos verbales (palabras) y no verbales (gestos, símbolos, imágenes, tonos, etc.), que nos permiten acceder al otro, persuadirlo y movilizarlo con nuestro mensaje.

Una buena comunicación nos abre puertas y facilita las relaciones. En cambio, pocas cosas son más frustrantes – y potencialmente destructivas – que la incapacidad de entender y hacernos entender. En este sentido, podemos afirmar que la comunicación es la puerta de entrada al éxito laboral, a las buenas relaciones y, en general, a todo lo que rodea nuestra vida. La habilidad de comunicarnos de diversas formas es privativa de los seres humanos. En este sentido, el lenguaje humano se materializa en un sistema de signos convencionales (la lengua o idioma) y que es anterior al pensamiento.

En otras palabras, el lenguaje es la base de la cognición (capacidad para percibir y procesar la información recibida), a partir de la cual se formaliza nuestro pensamiento, nuestra visión de la realidad, de los demás, de mí. Lo utilizamos para procesar la información, como si fuera un intérprete de todo; por ejemplo, pensamos en la felicidad, según el concepto que tenemos de ella, porque no todos la concebimos igual.

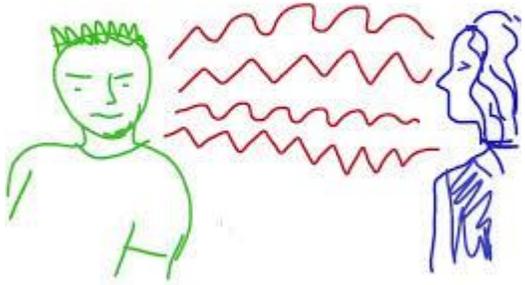
En nuestro medio, rara vez se enseña a comunicarse de manera efectiva. Sin embargo, esta habilidad constituye actualmente una necesidad creciente en las organizaciones modernas para llevar sus proyectos al más alto nivel de éxito.

## Consejos prácticos



1. Sé atento. Pon atención al Qué y al Cómo de tu interlocutor. Cuando el otro habla no es el momento de pensar en lo que Yo voy a decir; es tiempo de hacer una depurada decodificación (procesamiento de la información).
2. Sé empático. Construye tu mensaje, pensando en el “otro”, en cómo lo recepcionará, en cuáles son sus concepciones y sé capaz de ponerte en su lugar.
3. Sé respetuoso. Recuerda que tus ideas, se basan en concepciones personales, adquiridas por tu propia experiencia y que es probable que éstas no coincidan con los pensamientos de otras personas. No hay una sola verdad y la tuya es una entre tantas, no la única.
4. Promueve el consenso. Llega a acuerdos y transa. Es parte de ser un buen comunicador.

## Tema 1.2 Proceso de comunicación



En general, podemos decir que la comunicación es el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes. A través de este proceso un sistema transfiere información a otro sistema que es capaz de recibirla.

Los elementos o factores de la comunicación humana son: fuente, emisor o codificador, código (reglas del signo, símbolo), mensaje primario (bajo un código), receptor o decodificador, canal, ruido (barreras o interferencias) y retroalimentación.

- **Fuente:** Es el lugar de donde emana la información, los datos, el contenido que se enviará. En conclusión, de donde nace el mensaje primario.
- **Emisor o codificador:** Es el punto (persona, organización) que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje; vale decir, los codifica para poder llevarlo de manera entendible al receptor. En el emisor se inicia el proceso comunicativo.
- **Receptor o decodificador:** Es el punto (persona, organización) al que se destina el mensaje, realizando un proceso inverso al del emisor, ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer. Existen dos tipos de receptores: el pasivo, que es el que sólo recibe el mensaje, y el receptor activo o perceptor, que es la persona que no sólo recibe el mensaje, sino que lo percibe y almacena tal como el emisor quiso decir. En este tipo de receptor se realiza el *feed-back* o retroalimentación.
- **Código:** Es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utiliza para transmitir su mensaje, los cuales combina de manera arbitraria y adecuada para que sean captados por un receptor específico. Ejemplos de ello son: el código que utilizan los marinos para poder comunicarse, la gramática de algún idioma o los algoritmos en la informática. Ciertamente, todo lo que nos rodea son códigos.
- **Mensaje:** Es el contenido de la información (contenido enviado): el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor y que desea transmitir al receptor para que sean captados de la manera que requiere. El mensaje es la información.

- **Canal:** Es el medio a través del cual se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Mejor conocido como el soporte material o espacial por el que circula el mensaje. Ejemplos: el aire, en el caso de la voz; el hilo telefónico, en el caso de una conversación telefónica.
- **Interferencia o barrera:** Cualquier perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo, se puede dar en cualquiera de sus elementos. Ejemplo de ello son las distorsiones del sonido en la conversación o la distorsión de la imagen de la televisión; la alteración de la escritura en un viaje, la afonía del hablante, la sordera del oyente, la ortografía defectuosa, la distracción del receptor, el alumno que no atiende, aunque esté en silencio. También suele llamarse ruido.
- **Retroalimentación (mensaje de retorno):** Es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo, siempre y cuando se reciba una respuesta (actitud, conducta), sea deseada o no. Esto posibilita la interacción entre el emisor y el receptor. Puede ser positiva (cuando fomenta la comunicación) o negativa (cuando se busca cambiar el tema o terminar la comunicación). Si no hay retroalimentación, entonces sólo hay información, pero no comunicación.

## Consejos prácticos



1. Adopta la actitud correcta. Ésta no es la de ganar a través de un buen argumento o probar que la otra persona está errada. La meta es que ambas se escuchen y se entiendan con el fin de aclarar la situación.
2. Conserva el enfoque. Mantente en el tema. No saques a relucir cosas que pasaron hace seis meses o que no vienen al caso.
3. Escucha con verdadera atención. Esta es la parte más importante de la comunicación. No te limites a oír, preparando una respuesta mental mientras la otra persona habla. Escucha para entender. No interrumpas.
4. Exprésate en forma clara y directa. Elimina las malas palabras, el sarcasmo y las faltas de respeto que enturbian el mensaje y ponen a la otra persona a la defensiva. Expón tus puntos de vista de una manera ecuánime y respetuosa. No acuses, ni tampoco uses generalizaciones.
5. Acepta la crítica. No te pongas a la defensiva. Quizás no es fácil escuchar lo que te dicen, o incluso sientes que es injusto. Pero es importante que entiendas lo que siente o piensa la otra persona.
6. Acepta las diferencias. A veces, es preciso aceptar – y respetar – que la otra persona vea las cosas de una manera diferente a la nuestra.
7. Termina el diálogo en buenos términos, aún si no alcanzaron un acuerdo. Si desde el principio definieron su meta, lograron expresarse y llegaron a un entendimiento mutuo, agrádecele a la otra persona su tiempo y su interés en escucharte. Esta muestra de respeto y buena voluntad sienta las bases para una mejor relación.

## Tema 1.3 Niveles de la comunicación



La comunicación se manifiesta en distintos niveles, con diversas características y variantes. Si logramos conocerlos podremos comprender mejor el proceso comunicativo y, por ende, seremos capaces de comunicarnos de manera efectiva.

Así como hay situaciones de comunicación pública y privada, también existen diversos niveles de comunicación, los que se encuentran determinados por el número de participantes en el intercambio comunicativo.

En este contexto, podemos hablar de:

1. **Comunicación interpersonal:** existe una relación de proximidad entre los participantes del proceso comunicativo. Cada uno de ellos produce mensajes que son una respuesta a las emisiones que han sido elaboradas por cada interlocutor en el acto comunicativo.
2. **Comunicación intrapersonal:** corresponde al nivel mediante el que sostenemos un diálogo con nosotros mismos. Este tipo de comunicación tiene un carácter introspectivo y, por consiguiente, permite que aprendamos a conocernos, a elaborar la imagen de nosotros mismos.
3. **Comunicación grupal:** corresponde a la que se lleva a cabo cuando un conjunto de individuos conforman un grupo y realizan transacciones de mensajes para la interacción, convivencia y desarrollo del grupo en busca del cumplimiento de sus metas. En este sentido, el grupo es considerado como una entidad integral, que transmite la información unificada de todos los individuos que forman parte de él.
4. **Comunicación Intermedia:** es aquella que se ubica entre la interpersonal y la masiva, dado que si bien corresponde al intercambio comunicativo con una persona, este proceso no es directo, o sea, el sujeto utiliza algún medio para lograr establecer contacto con el receptor de su mensaje. Se vale de instrumentos como Internet, el diario mural, carteles, el teléfono, etc.

5. **Comunicación masiva:** es el proceso que se lleva a cabo entre un emisor único y un receptor masivo, anónimo y heterogéneo, vale decir, un intercambio comunicativo entre un grupo numeroso de sujetos y un único productor del mensaje. Bajo esta mirada, la comunicación masiva recurre a una serie de tecnologías para llegar a un gran grupo.

### Consejos prácticos



1. Reconoce la relación que tienes con tu interlocutor, vale decir, debes tener claridad si tu interacción es desde la cercanía o la distancia.
2. Identifica si tu mensaje va dirigido a una audiencia masiva o reducida, dado que esto te entregará pistas asociadas al tipo de lenguaje a utilizar.
3. Reconoce si a la audiencia a la que diriges el mensaje le interesa el tema que estás abordando durante el proceso de interacción comunicativa.
4. Reconoce las características del medio a través del cual te estás comunicando, esto es, identifica si el mecanismo que estás utilizando para comunicarte tiene ciertas normas o reglas a las que debes adecuarte y/o respetar.

## Tema 1.4 Funciones del lenguaje



Cada vez que utilizamos el lenguaje, si queremos alcanzar mayor efectividad, debemos considerar que éste puede cumplir diversas funciones según sean nuestras intenciones o finalidades al comunicarnos.

Por consiguiente, las funciones del lenguaje se refieren a los propósitos para los cuales utilizamos el lenguaje en la comunicación.

### ¿Cuáles son las funciones del lenguaje?

Éstas incluyen las siguientes:

- **Función representativa:** La utilizamos cuando informamos sobre una realidad externa, de manera objetiva. Por ejemplo, “*Mañana es martes*”.
- **Función expresiva:** La utilizamos cuando transmitimos nuestros sentimientos y emociones, de manera subjetiva. Por ejemplo, “*¡Qué día tan maravilloso!*”
- **Función fática:** La utilizamos cuando verificamos el estado del canal o abrimos o cerramos la comunicación con un mensaje. Por ejemplo “*¡Fantástico!, ¿me escuchas?*”
- **Función apelativa:** la utilizamos cuando llamamos la atención de nuestro interlocutor o intentamos influir en éste. Por ejemplo, “*Cierra la puerta, por favor*”.
- **Función metalingüística:** La utilizamos cuando queremos aclarar o preguntar sobre algún concepto o palabra. Por ejemplo, “*Ocaso significa puesta de sol*”.
- **Función poética:** La utilizamos cuando deseamos producir belleza en el lenguaje y así llamar la atención sobre la forma. Por ejemplo, “*La primavera ha venido; nadie sabe cómo ha sido*”.

## Consejos prácticos



1. Reconoce la relación que tienes con tu interlocutor, es decir, debes tener claridad si tu interacción es desde la cercanía o la distancia.
2. Identifica si tu mensaje va dirigido a una audiencia masiva o reducida, dado que esto te entregará pistas asociadas al tipo de lenguaje a utilizar.
3. Observa si a la audiencia a la que diriges el mensaje le interesa el tema que estás abordando durante el proceso de interacción comunicativa.
4. Considera las características del medio a través del cual te estás comunicando, esto es, identifica si el mecanismo que estás utilizando para comunicarte tiene ciertas normas o reglas a las que debes adecuarte y/o respetar.

## Tema 1.5 Lenguaje formal e informal



Cuando conversamos con nuestros amigos y familiares utilizamos un lenguaje relajado, amistoso y sin preocuparnos mucho de las palabras empleadas. Sin embargo, cuando hablamos con un profesor, una autoridad o un superior, lo hacemos de manera más estructurada, ocupando palabras distintas a las que usamos con nuestros cercanos.

Es bueno que sepas que existen diversos factores que influyen en el tipo de lenguaje que utilizamos, tales como:

- Lugar donde ocurre el acto comunicativo.
- Objetivo que caracteriza al acto comunicativo.
- Tema de que se habla.
- Relación entre los interlocutores.
- Canal utilizado (oral o escrito).

Entre los amigos empleamos un lenguaje informal. No obstante, cada hablante maneja su forma de expresarse, dependiendo de la situación comunicativa en que se encuentra, de lo que se quiere decir, a quién se dirige, para qué y con qué fin. Así, al hablar por teléfono con un amigo, usamos un lenguaje cotidiano, relajado y lleno de muletillas. Pero si debemos hablar en una situación más formal, nuestro lenguaje se vuelve más estructurado y dejamos las muletillas de lado.

De esta misma manera, no es lo mismo escribir una carta a un amigo contándole lo que hiciste en las vacaciones, que escribir una carta al diario.

Como ves, existen dos formas de comunicarse: la formal y la informal.



## El lenguaje formal

Este tipo de lenguaje es el que se utiliza en circunstancias más serias y formales, y donde los hablantes, generalmente, tienen una relación lejana. Se trata de un lenguaje diseñado para situaciones en las cuales no es adecuado el lenguaje natural que usamos a diario.

Por ejemplo, cuando preparamos un informe académico usamos un lenguaje formal, muy distinto a la manera relajada que empleamos en nuestras conversaciones diarias. Para lograrlo, podemos ocupar palabras sofisticadas o más formales en lugar de las expresiones coloquiales.

Este lenguaje es el que utilizamos en situaciones más formales y presenta las siguientes características:

- Presencia de signos de puntuación, organización de párrafos.
- Utilización de vocabulario más específico.
- No es redundante, se entrega la información de una sola vez.
- No hay repetición de palabras muy evidente.
- La información está bien estructurada y tiene un orden lógico.
- Existe un uso de oraciones más complejas y largas.
- El orden de las oraciones es más rígido.
- No hay omisiones de palabras.
- Las frases están completas
- No se utilizan modismos, muletillas.

Por otra parte, adquirir un buen manejo de esta norma de habla de alto valor social, depende de la educación familiar y el nivel educativo. Así, cada vez que nos enfrentamos a una situación comunicativa empleamos dos niveles del habla<sup>1</sup>: culto e inculto.

---

<sup>1</sup> Los especialistas normalmente emplean el concepto de “registro” para los niveles del habla.

## El lenguaje informal



Como se señaló, este tipo de lenguaje es utilizado cuando conversamos con nuestros pares y con gente con la cual tenemos mucha confianza, tales como, amigos, familiares, compañeros de curso, etc. Es el lenguaje que empleamos diariamente y se caracteriza por ser más

expresivo y emotivo; por ello, lo usamos con gente cercana a nosotros, lo que también nos permite utilizar otros elementos como los apodos, los diminutivos, etc.

## El nivel culto informal



Este nivel, centrado en la interacción personal, es el que se usa en situaciones comunicativas de carácter coloquial como en programas televisivos de entretenimiento (matinal, miscelánea, estelar), las cartas personales, los recados, etc.

## El nivel inculto formal

Este nivel está centrado en la transmisión de contenidos y, aunque el hablante distingue entre una situación comunicativa formal y una informal, su escaso manejo gramatical y de vocabulario le impide cumplir las reglas sintácticas y gramaticales para una adecuada construcción del discurso.



Este nivel se caracteriza por:

- Ser usado por personas que no han accedido a la norma culta en sus experiencias más cercanas y habituales. Por lo tanto, no se ciñe a las normas gramaticales.
- Léxico o vocabulario escaso y alteración fonética y morfológica de palabras.
- Usa palabras concretas y muchas veces jergales.
- No es valorado socialmente.

## Ejemplo:

*“Buenos días don doctor, vine a verlo porque anoche tuve terrible dolor de guata”.*

*“Buenas tardes, señor Víctor, me atrase porque había cualquier taco”.*



## El nivel inculto informal

Este nivel está centrado en la interacción personal y posee muchas de las características del nivel formal de esta norma:

- Es usado por personas que no han accedido a la norma culta en sus experiencias más cercanas y habituales, por lo que da cuenta de un léxico o vocabulario escaso con alteraciones fonéticas ('güeno' por 'bueno') y morfológica de palabras ('abnegados' por 'anegados', 'rebundante' por 'redundante').
- Sustituye palabras con gestos y términos o frases jergales (la 'cana' por la 'cárcel', el 'pañó' por la 'piel', el 'caracho' por el 'rostro').
- No es valorado socialmente. Las personas que no han accedido a la norma culta suelen ser discriminadas por el resto de la sociedad y son objeto de burlas por su forma de hablar y sus gestualizaciones.

## Consejos prácticos



1. Adapta tu forma de expresarte (estilo) a la situación y audiencia. Sin embargo, debes hacerlo de manera natural.
2. Incrementa tu vocabulario. Mientras más lees, más vocabulario aprenderás. Cuida de verificar el significado de las palabras nuevas y emplearlas cuando se dé la ocasión.
3. Utiliza siempre las palabras mágicas. Independiente de la situación, siempre debes recurrir a palabras, tales como, “por favor”, “gracias”, “disculpe”, etc.
4. Revisa la correcta pronunciación de las palabras que uses. El hecho de ser un hablante nativo no asegura una correcta pronunciación. Identifica las palabras que más te cuesta pronunciar bien y practícalas frente a un espejo.
5. Planifica lo que dirás en ocasiones importantes. Siempre planifica los temas que abordarás en situaciones como entrevistas, reuniones, negociaciones y presentaciones, que requieren un lenguaje más formal.

## Tema 1.6 Las barreras de la comunicación



Son las interferencias que dificultan u obstaculizan nuestra comunicación. Hay barreras personales, barreras físicas y barreras semánticas.

### *¿Cuáles son las barreras de comunicación más comunes?*

A continuación explicamos cada una de las barreras de comunicación más frecuentes:

**Barreras personales:** son las interferencias que parten de las características del individuo, de su percepción, emociones y valores, de sus deficiencias sensoriales y de sus malos hábitos de escucha o de

observación.

**Barreras físicas:** son las interferencias que ocurren en el ambiente físico en donde se desarrolla la comunicación. Pueden ser, el ruido, la distancia física o la estática cuando nos comunicamos a través de un celular.

**Barreras semánticas:** son aquellas que tienen que ver con el significado de las palabras. Al respecto, tenemos que considerar mucho el contexto en donde las utilizemos, porque es éste el que determina su significado.

Otra barrera que podríamos señalar es el *filtrado*, es decir, la manipulación de la información que hacemos para transmitir aquello que es visto de manera más favorable por el receptor.

En síntesis, independiente de cuál sea la barrera de comunicación, muchas pueden superarse con pequeñas acciones, e incluso discutiéndolo con las personas involucradas.

## Consejos prácticos



1. Evita cambiar abruptamente de tema. Esto desconcierta al interlocutor.
2. No llegues tarde a una cita, reunión, etc. Esta situación interrumpe la atención de los demás.
3. No te distraigas con tu celular. Si no puedes dejar tu celular en silencio, simplemente corta la llamada y devuélvela más tarde. A no ser que solicites permiso para contestar.
4. Cuando escribas, asegúrate de revisar bien la ortografía. Una palabra mal escrita puede producir malentendidos.
5. Utiliza términos que tu interlocutor conozca. De lo contrario, lo incomodarás.

# Unidad Temática

## Comunicación y acción

### 2

En esta unidad discutiremos sobre los diferentes desafíos que enfrentan las personas en los diversos ámbitos de su desempeño. En este sentido, la comunicación se vincula estrechamente con el accionar humano; es una de las claves que nos permite encarar cuestiones que van desde el desarrollo personal hasta la productividad del trabajo y del conocimiento.

A través de la palabra hacemos que ciertas cosas pasen y, por lo tanto, el lenguaje nos ayuda a construir nuestro mundo.

En esta unidad abordaremos los siguientes temas:

- Diferencia entre expresión oral y escrita
- Concepto de expresión oral
- Situaciones de intercambio oral
- Adaptación verbal
- Capacidad de escuchar
- Comunicación y persuasión
- Imagen y comunicación

*Las palabras nos permiten crear un mundo distinto.*

## Tema 2.1 Diferencia entre la expresión oral y la escrita



Lo primero que debes comprender es que la expresión escrita no es la transcripción de la expresión oral. Tampoco ocurre lo mismo a la inversa. Ambas expresiones se construyen de manera distinta, es decir, con determinadas reglas.

El mensaje escrito es para que alguien lo lea. Son excepciones a esta premisa los guiones teatrales o los discursos públicos. Por esta razón, cuando alguna persona expone de manera oral un mensaje que ha sido escrito, éste siempre se percibe como estático, monótono y, la mayoría de las veces, no logra ser efectivo, no persuade al receptor.

*¿En qué se diferencian ambas expresiones?*

<i>La comunicación escrita es...</i>	<i>La comunicación oral es...</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>○ elaborada. Podemos corregir y rehacer el texto, sin dejar huellas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ espontánea. Podemos rectificar lo que hemos dicho, pero no borrarlo.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>○ duradera. Podemos dejarla como evidencia en un medio físico.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ efímera. Podemos retenerla sólo cuando se emite el mensaje.</li></ul>

*Además,...*

<i>La comunicación escrita</i>	<i>La comunicación oral es...</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>○ utiliza poco los códigos no verbales, pues se apoya en soportes físicos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ utiliza muchos códigos no verbales, tales como, fisonomía, vestido, movimientos y paralenguaje (calidades de la voz y vocalizaciones como la risa y el llanto).</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>○ no demanda interacción, es decir, no podemos conocer la reacción del lector.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ exige interacción, es decir, cuando hablamos interactuamos con el oyente y vemos su reacción para así modificar nuestro discurso.</li></ul>

### Consejos prácticos



Si quieres transformar un escrito en un texto oral, puedes seguir estos pasos:

1. Haz un resumen de lo leído.
2. Selecciona las ideas que te interesa incluir en tu discurso.
3. Expone, explica y ejemplifica cada idea.
4. Organiza tus ideas en una estructura, que incluya introducción, desarrollo y conclusión.
5. Determina los conectores que emplearás para enlazar las ideas. De esta forma, evitarás recurrir al uso de muletillas o dejar espacios en blanco en tu exposición.

## Tema 2.2 *¿Qué es la expresión oral?*



En términos simples, la expresión oral es la capacidad que tenemos para expresar ideas cuando hablamos de manera que los demás entiendan nuestro mensaje.

Podemos decir que es el conjunto de técnicas y pautas que usamos para comunicarnos verbalmente en determinadas circunstancias. Recuerda que la expresión oral NO es leer en voz alta ni tampoco leer fluidamente.

Por cierto, cuando hablamos, no sólo compartimos información con los demás, también expresamos emociones y sentimientos.

### *¿Cómo mejorar la expresión oral?*

En primer lugar, debemos tener el firme propósito de mejorar nuestra expresión oral. Este objetivo es el primer paso para lograr comunicarnos en forma clara, pues una buena comunicación evita los malentendidos. Una persona que habla bien inspira confianza y tiene mayores posibilidades de lograr sus metas profesionales.

Finalmente, para que las personas se sientan a gusto con tu compañía, cuando te expreses oralmente, debes ser honesto, respetuoso, creíble, empático y directo. En otras palabras, tienes que ser asertivo.

## Consejos prácticos



1. Piensa antes de hablar. Si necesitas hacer una pausa para ordenar tus ideas, hazlo.
2. Utiliza palabras que sepas definir y puedas pronunciar correctamente.
3. Usa un volumen, tono y ritmo de voz adecuados a la situación. Con ello lograrás captar la atención.
4. Emplea gestos, posturas o una expresión facial que te ayuden a enriquecer tu mensaje.
5. Exprésate en forma espontánea y natural.
6. Ajusta tu forma de hablar a la situación o contexto (charla con un amigo, disertación, entrevista de trabajo, etc.).

## *Tema 2.3 Situaciones de intercambio oral*



El ejercicio de la oralidad para comunicarnos con otros puede realizarse en diferentes contextos o situaciones (más o menos formales) tanto en ámbitos cotidianos y familiares, como académicos y laborales.

El diálogo, la conversación el debate y la entrevista, entre otras, son tipos de interacción verbal oral que se dan en situaciones diferentes, con intenciones variables y que suponen diversas exigencias con respecto al

grado de planificación y niveles del habla a utilizar.

A continuación, describimos las principales situaciones en las que podrías tener que interactuar, y las formas primordiales de expresión oral.

### *Diferencia entre conversación y diálogo*

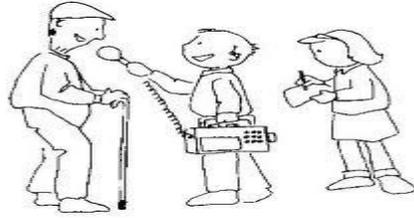
A pesar de que diálogo y conversación son términos que a menudo se intercambian, sin embargo, no pueden considerarse sinónimos.

La conversación es un tipo de intercambio oral espontáneo entre dos o más personas, de tipo familiar y/o coloquial, donde no existe un tema previamente acordado y que puede ir variando en el transcurso de la interacción. Por lo general, las personas que conversan, utilizan un nivel de habla de tipo coloquial y alternan libremente el uso de la palabra. Es la forma de comunicación oral más frecuente y natural que se da entre las personas.

El diálogo, en cambio, es más cerrado y mantiene una unidad temática (normalmente acordada con anticipación), su tono es más formal y existe mayor normatividad en su desarrollo.

## Otras formas de intercambio oral

Aparte de los intercambios anteriores, existen otros que a continuación explicamos brevemente:



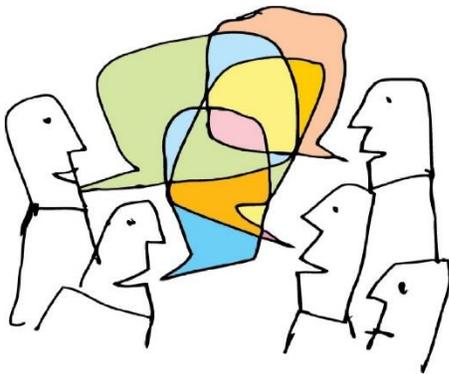
- **Coloquio:** Reunión o encuentro más o menos formal entre personas que se reúnen para hablar o debatir sobre un tema específico y estructurado ante un auditorio. Los coloquios pueden desarrollarse en diversos formatos de interacción, tales como mesas redondas, conferencias, foros o paneles.
- **Dramatización:** Representación de una acción en un espacio (que funciona como escenario) en la que un hablante asume el rol de una persona o personaje diferente a sí mismo. Este tipo de situación puede implicar tanto monólogos como diálogos.
- **Narración oral:** Intercambio que implica “contar” a otros una historia, anécdota o experiencia ocurrida a la misma persona que narra o a terceros, de manera espontánea o preparada. Se usa en ámbitos laborales y académicos, aunque se utiliza preferentemente en contextos familiares.
- **Discusión:** Intercambio oral de carácter controversial (polémico) que supone un estado de desacuerdo entre dos o más personas sobre un tema determinado. Puede ser más o menos formal y no necesariamente ocurre ante un público.
- **Debate:** Intercambio oral formal y organizado en que se enfrentan dos posiciones opuestas (proponentes y oponentes) sobre un tema determinado, ante un público. Es dirigido por un moderador que ordena el intercambio bajo ciertas reglas explícitas. Cada postura expone su tesis (opinión), la cual es sustentada por medio de argumentos y contraargumentos sólidos y claros.
- **Exposición oral:** Intercambio en el que una persona o un grupo de ellas, transmiten un mensaje relativamente extenso ante un auditorio determinado. Una exposición implica informarse a fondo sobre el tema a desarrollar (consultando diversas fuentes). El discurso debe estructurarse en introducción, desarrollo y conclusión.
- **Entrevista personal:** Diálogo entre dos personas; el entrevistador (que interroga) y el entrevistado (que responde). Se trata de una forma de interacción oral empleada en diversas situaciones y con múltiples motivos.

## Consejos prácticos



1. Identifica la situación comunicativa (formal o informal), lo que determinará el nivel de habla más apropiado al contexto.
2. Respeta los turnos de habla. Escucha con atención a otros interlocutores y espera que terminen de expresar sus ideas antes de exponer tus puntos de vista. De ser necesario, pide la palabra.
3. Sé claro y pertinente. Cuando debas intervenir, evita las ambigüedades, exprésate de manera ordenada y aporta información relacionada con el tema del que se habla.
4. Sé cordial y cortés. Si la situación lo amerita: preséntate, saluda, da la bienvenida, agradece, pide disculpas y/o despídete.
5. Respeta las reglas del intercambio comunicativo. En determinadas situaciones, el moderador explicita una serie de reglas que debes respetar, como el tiempo para exponer y el orden de intervención, entre otras.
6. Infórmate y prepárate. Para que tu participación contribuya y enriquezca el intercambio comunicativo debes consultar diversas fuentes. Del mismo modo, averigua quienes serán los otros interlocutores. También ensaya tus intervenciones y anticipa posibles preguntas.
7. Cuida tu lenguaje no verbal. Preocúpate de tu aspecto personal, mira de frente y a los ojos, evita movimientos corporales distractores o expresiones faciales que puedan ser interpretados como ofensivos.
8. Cuida tu paralenguaje. Cada vez que debas intervenir o asumir la palabra, hazlo con un volumen adecuado, no hables ni muy rápido ni muy lento (ritmo), utiliza una entonación acorde al contenido y articula nítidamente tu discurso.

## *Tema 2.4 Adaptación verbal*



La adaptación verbal pueda ser entendida como el conjunto de rasgos que se evidencian en una interacción, los que son coherentes con las características propias del contexto en el que se lleva a cabo el proceso de comunicación. Es decir, tiene que ver con cómo nos adecuamos a una situación comunicativa determinada, lo que supone adaptar nuestro discurso a una audiencia específica.

Al hablar o al escribir, o sea, al emitir un mensaje, conviene que tengas clara la situación comunicativa, vale decir, a quién te diriges (receptor), dónde se realiza el acto comunicativo, con qué finalidad, etc. y ajustes tu mensaje a dicha situación. Por ejemplo, no es lo mismo hablar con tu abuela que con una señora de la misma edad a la que no conoces.

### *Adecuación del mensaje*

Adecuar el mensaje a la situación comunicativa, esto es, que sea el apropiado, significa saber escoger de entre todas las soluciones lingüísticas que te da la lengua, la más conveniente a la situación en la que se va a producir la comunicación. Para adecuar un mensaje a la circunstancia hay que tener presente:

- Quién es el emisor y a quién se dirige.
- La intención que tiene el emisor: informar, preguntar, provocar la risa, responder a una pregunta, pedir un favor, etc.
- La relación entre el emisor y el receptor: igualdad, superioridad, inferioridad, relación institucional, relación meramente social, etc.
- Los convencionalismos sociales: educación, buenas maneras, tono, etc.
- El tema del que se va a hablar: no es lo mismo hablar de un concierto de tu cantante preferido que de la célula.
- El canal de transmisión y recepción del mensaje: no se da igual una noticia en una carta que en un mensaje de texto a través de un celular.
- Lugar en el que se desarrolla el acto comunicativo: un aula, una discoteca, la calle, etc.

- En la lengua escrita: la presentación (márgenes, tipografía, títulos, subtítulos, etc.).
- El tipo de nivel de habla (formal-informal) más apropiado al contexto comunicativo, así como el vocabulario pertinente a la situación y al tema del que se trata.

## Consejos prácticos



1. Reconoce las características del contexto comunicativo en el que estás inserto y también las de tu interlocutor.
2. Utiliza términos que no permitan la doble interpretación, es decir, sé preciso y claro en la construcción del mensaje que deseas transmitir.
3. Escucha atentamente a tu interlocutor, dado que el mensaje que él te otorgue te dará los patrones sobre cómo proceder.
4. Identifica la relación que tienes con tu interlocutor (horizontal o vertical), puesto que esto te entregará la información respecto de cómo adecuar tu intercambio comunicativo.
5. Analiza cada uno de los elementos que componen el contexto del intercambio comunicativo (características del espacio físico como rasgos de tu interlocutor), debido a que cada uno de ellos te otorgará información relevante respecto de cómo emitir y estructurar tu mensaje y, por ende, comunicarte efectivamente.

## *Tema 2.5 Capacidad de escuchar*



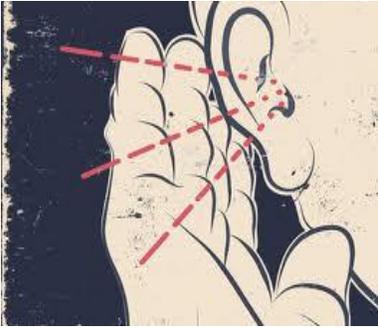
### *Una aproximación conceptual*

Como todos sabemos, el éxito social se basa en las buenas relaciones y para ello debe existir una comunicación afectiva, lo cual nos obliga a escuchar con empatía y concentración a nuestro interlocutor. Esta es una cualidad primordial en las relaciones de las personas.

Partamos de una norma esencial: a todos los seres humanos nos gusta ser escuchados en el momento en que estamos transmitiendo algo. Cuando no es así, tenemos tendencia a sentirnos frustrados. Las personas que se sienten escuchadas dan lugar a un estado de relajación y se abren a la posibilidad de crear un vínculo. Por esta razón, la capacidad de escuchar es clave para una comunicación efectiva, y sin esta disposición podrían ocurrir malentendidos.

Por otra parte, la mayoría de los profesionales exitosos deben su notoriedad a su capacidad de escucha efectiva. Al escuchar a los demás nos beneficiamos tanto en nuestra vida personal como profesional. Por ejemplo, podríamos incrementar nuestro número de amigos, acrecentar nuestra autoestima y confianza, así como mejorar nuestro rendimiento académico y laboral.

Sin embargo, por obvio que parezca decirlo, los problemas de comunicación, debido precisamente a la incapacidad de escuchar a los demás, son comunes en cualquier grupo u organización, más allá de su fin, con lo cual se afectan las relaciones entre compañeros de trabajo, entre subordinados y jefes, etc.



## *La importancia de escuchar a los demás*

La escucha es una de las habilidades más importantes que tenemos los seres humanos. Una buena capacidad de escucha tiene un impacto positivo en la efectividad académica y laboral, y en la calidad de las relaciones con los demás, por las siguientes razones:

- Escuchamos para obtener información.
- Escuchamos para ser entendidos.
- Escuchamos para disfrutar.
- Escuchamos para aprender.

### *Técnica de escuchar y responder activamente*



Esta técnica de la comunicación efectiva se basa en:

1. **TÚ HABLAS:** yo no interrumpo; no reacciono de forma prematura; no preparo mi respuesta... **YO ESCUCHO.**
2. **YO HABLO:** tú no interrumpes; no reaccionas prematuramente; no preparas tu respuesta... **TÚ ESCUCHAS.**

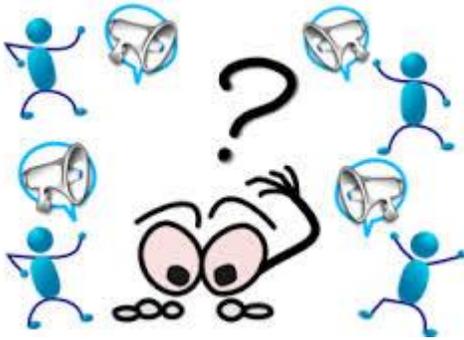
Al tratarse de actitudes personales en el proceso de escuchar y responder, su aplicación exige de una disciplina mental que se consigue mediante el ejercicio continuo de dicha técnica.

## Consejos prácticos



1. Prepárate para escuchar. Esto implica que debes relajarte, y concentrarte en lo que dice tu interlocutor.
2. Mira a tu interlocutor a los ojos. Esto debes hacer con intermitencia para así no incomodarlo o asustarlo.
3. Evita las distracciones cuando el otro te habla. No juegues con cosas (lápiz, papel, celular, etc.); no mires hacia otro lado.
4. No interrumpas, si no es necesario. En una conversación, se aprecia cuando uno es capaz de aportar argumentos o un punto de vista distinto, pero siempre es importante dejar que la otra persona complete la idea que expone.
5. Presta atención al propio lenguaje corporal. Mucha de la comunicación se produce de forma no verbal.
6. Analiza el lenguaje corporal del interlocutor. Esta es una herramienta poderosa para mejorar tu capacidad de escuchar.
7. No emitas juicios valorativos. Esto supone no juzgar lo que tu interlocutor está transmitiendo, a no ser que éste expresamente te lo solicite.
8. Retroalimenta. Responde a las preguntas y afirmaciones de tu interlocutor, usando palabras o expresiones cortas (“entiendo”, “claro”, “como dices...”, etc.) o pequeños gestos de cabeza y/o manos.

## Tema 2.6 Comunicación y persuasión



### ¿Qué es la persuasión?

En la vida cotidiana nos influenciamos constantemente, pero sólo algunas veces nos persuadimos. La diferencia entre ambos términos estriba en la voluntad aplicada. Influimos sin querer: por cómo nos comportamos, por las cosas que tenemos y suscitan envidia o por lo que somos. Sin embargo, quien influye no pretende cambiar actitudes de tal o cual persona. En cambio, quien persuade, sí lo hace y se esfuerza en ello.

En este sentido, persuadir consiste en mover deliberadamente a otros a cambiar sus actitudes para así aceptar de manera voluntaria nuestros puntos de vista. En consecuencia, un mensaje es persuasivo si éste moviliza emociones o cogniciones capaces de transformar una actitud.

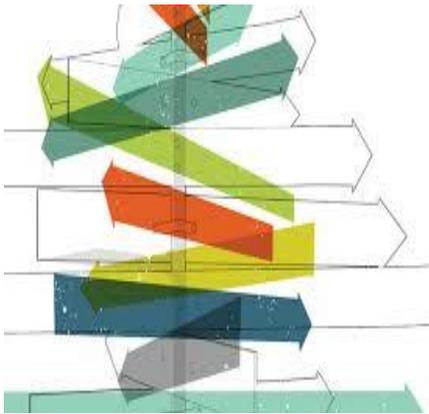
Somos más persuasivos cuando combinamos canales. Un mismo mensaje repetido por diferentes canales activa en mayor medida la atención de los demás, sobre todo si éste tiene continuidad en el tiempo. Otras maneras de incrementar la persuasión es aportando estadísticas, datos y evidencia objetiva.



Veamos ahora algunos de los resultados de una acción persuasiva:

- **Conversión inaparente:** nuestro interlocutor no está aparentemente convencido, pero al cabo de cierto tiempo lo encontramos defendiendo nuestros argumentos.
- **Conformidad simulada:** nuestro interlocutor nos da la razón y aparenta estar convencido, pero, en el fondo, no lo está en absoluto.
- **Conformidad comprada:** nuestro interlocutor accede a cambiar su actitud siempre y cuando reciba algún tipo de compensación (monetaria, afectiva, prestigio o de cualquier otro tipo).
- **Conversión episódica:** nuestro interlocutor actúa y siente como si estuviera convencido, por un tiempo, pero a la postre vuelve a aflorar su actitud inicial.

- **Conversión contextual:** en determinadas situaciones nuestro interlocutor se comporta como si estuviera convencido, en determinadas situaciones. Sin embargo, en otras situaciones o contextos se comporta como si no lo estuviera.
- **Conversión firme:** nuestro interlocutor adopta una nueva actitud como parte estable de su manera de ser.
- **Falta de conversión:** nuestro interlocutor actúa como si nuestros argumentos no le hubieran convencido en absoluto.



### ***Reglas del mensaje firme***

La persuasión es una habilidad que se puede adquirir a través del conocimiento del método y la práctica. Lo más importante en un mensaje persuasivo es que seas específico y capaz de establecer tus ideas de una forma sencilla y clara. A continuación te presentamos las reglas del mensaje firme:

- Sintetiza los datos y los hechos relacionados con la situación.
- Expresa pensamientos y sentimientos.
- Indica claramente tus deseos y necesidades, considerando la opinión de la otra parte, de manera que ésta se sienta dispuesta a hacer lo que sugieres.

## Consejos prácticos



1. Sonríe. Una manera simple de gustarle a los demás es sonriendo.
2. Aplica las reglas del mensaje firme. Sintetiza tu mensaje; expresa pensamientos y sentimientos e indica claramente lo que deseas, considerando la opinión de los otros.
3. Integra las preguntas en tu discurso. Una pregunta insertada efectivamente en el momento adecuado, puede cambiar la situación.
4. Sé sincero. A nadie le gusta transar con personas falsas. Si no eres capaz de hacerle a alguien un comentario sincero, entonces simplemente no te molestes en hacerlo.
5. Sé portador de buenas noticias. A todos nos gusta escuchar buenas noticias. Trata de dar noticias positivas con mayor frecuencia.
6. Sé una persona positiva. A nadie le gustar estar alrededor de personas que siempre hablan de cosas negativas.
7. Exponete más. Mientras alguien más te vea o se comunique contigo, más simpatizará contigo.
8. Comparte tus secretos. Comparte tus emociones, sentimientos y tus secretos, si es posible. Tendemos a confiar en personas que nos comunican sus secretos.

## *Tema 2.7 Imagen y comunicación*

### *¿Qué es la imagen personal?*



La gente exitosa cree que sus logros son atribuibles a un patrón adecuado de relaciones interpersonales, lo cual es mutuamente beneficioso. Por eso es importante que consideres que la forma en que te comunicas y la imagen que proyectas crea la primera impresión – la impresión que más perdura en la gente que conoces.

Se dice que cuando tratamos de comunicarnos con los demás, el mensaje se transmite principalmente de manera no verbal, a través de la voz y de la expresión facial. En este sentido, la imagen personal es nuestra carta de presentación, pues refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los otros.

La imagen personal no sólo incluye la vestimenta, sino también la postura, los movimientos, los rasgos físicos, la manera de caminar, la mirada, la risa, el tono de voz, la higiene, la cortesía, la educación, etc. Es decir, es un estilo de vida, una forma de ser y actuar congruente, que es particular de cada persona.

### *¿Qué imagen transmitimos a los demás?*

La imagen que otros se crean es en gran parte por tu comunicación no verbal que corresponde al 93% de la comunicación total. Tu cuerpo, gestos, ademanes, postura dicen más de ti que tus palabras, que son sólo el 7%. Además, debes recordar que las palabras siempre se las lleva el viento. Como ves, tu comportamiento refleja cómo quieres que los demás te traten y el lugar que te mereces. La regla de oro es: Comportate de acuerdo al lugar en donde estés.

En consecuencia, es muy importante cuidar nuestra imagen personal, porque es lo primero que los demás ven en nosotros y, aún sin pronunciar palabra, podemos transmitir datos y proyectar nuestra personalidad a través de la imagen que ofrecemos al exterior.

En otras palabras, es necesario mantener una coherencia entre los diversos canales que utilizamos cuando transmitimos cualquier mensaje: apariencia exterior, tono y modulación de la voz, gestos e indumentaria. Cuando alguno de los elementos no armonizan con el resto, el oyente se encuentra ante la disyuntiva de si debe creer o no lo que escucha o lo que ve.

## Consejos prácticos



1. Saluda a todos en forma amable. Esto denota cortesía y buenos modales.
2. Mantén un buen dominio de ti mismo. El dominio de sí mismo y de nuestro temperamento influyen considerablemente en el modo de exteriorizar los sentimientos.
3. Sé apacible y sosegado cuando te comunicas con los demás. Una imagen de paz mental y espiritual demuestra un gran equilibrio de la persona. Transmitir mensajes con serenidad en situaciones complicadas puede contribuir a encontrar mejores soluciones.
4. Escucha con atención. De esta manera podrás debatir o replicar, demostrando así un gran interés por la persona con la cual estás conversando.
5. Sé discreto en las preguntas que hagas. Debes evitar preguntas que denoten un afán de curiosidad innecesaria o impertinente.

# Unidad Temática

## 3

### *La expresión escrita*

En esta unidad aprenderemos sobre el texto y sus distintas propiedades y características.

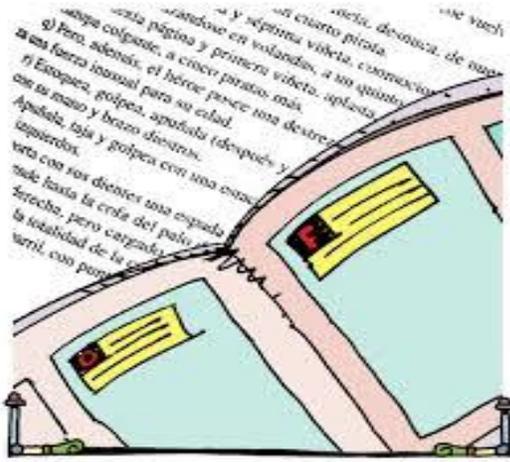
La expresión escrita es una parte crucial de la comunicación y del pensamiento crítico. El desarrollo de la habilidad escrita nos ayuda a enfrentar no sólo los desafíos académicos, sino también prepararnos para nuestro futuro profesional.

En esta unidad abordaremos los siguientes temas:

- El texto y sus propiedades
- Tipos de textos
- Organización de párrafos
- Proceso de escritura
- ¿Cómo atraer al lector?

*La expresión  
escrita no es la  
transcripción de la  
expresión oral.*

## Tema 3.1 El texto y sus propiedades



### ¿Qué es el texto?

Es cualquier manifestación verbal y completa que se produzca en un intercambio comunicativo. En este sentido, son textos los escritos desarrollados por estudiantes, las exposiciones de los profesores, las conversaciones entre amigos, etc. Existen una serie de ideas fundamentales en torno al texto destacadas por Bernárdez (1982):

- **El texto tiene un carácter comunicativo:** es una acción o actividad que se realiza con una finalidad comunicativa. Es decir, el procesamiento del texto es una actividad como puede ser, por ejemplo, hacer gimnasia, pero también es un proceso de comunicación como ver una película.
- **El texto tiene un carácter pragmático:** los textos se insertan en una situación determinada, con interlocutores, objetivos y referencias constantes al mundo circundante, y no tienen sentido fuera de ese contexto.
- **El texto tiene una estructura:** los textos también tienen una organización interna bien precisa con reglas de gramática, puntuación y coherencia, que garantizan el significado del mensaje y el éxito en la comunicación.



## *Las propiedades del texto*

Son todos los requisitos que ha de cumplir cualquier manifestación verbal para poder considerarla un texto. Las propiedades textuales son: adecuación, coherencia y cohesión.

- a. **Adecuación:** está relacionada con las variaciones del escrito según el grupo social, la situación de comunicación, la interrelación entre los hablantes, etc. Recuerda que ser adecuado significa saber escoger de entre todos los elementos que nos ofrece el lenguaje, el más apropiado para cada situación de comunicación.
  
- b. **Coherencia:** establece cuál es la información más pertinente para comunicar y cómo se ha de hacer (en qué orden, con qué grado de detalle, con qué estructura, etc.). Para que un texto sea estructuralmente coherente se deben considerar las siguientes reglas:
  - o **Regla de repetición:** es necesario que la mayor parte de las proposiciones se encadenen tomando como base la repetición o alusión a algunos elementos considerados como centrales.
  - o **Regla de progresión:** es necesario que el desarrollo se produzca con una aportación constante de información nueva.
  - o **Regla de no-contradicción:** es necesario que no se introduzca ningún elemento semántico que contradiga un contenido establecido previamente (de forma implícita o explícita).
  - o **Regla de relación:** es necesario que los hechos referidos estén relacionados en el mundo representado.
  
- c. **Cohesión:** las relaciones que se establecen entre los diversos elementos de una oración están vinculadas o conectadas con medios gramaticales diversos, tales como puntuación, conjunciones, artículos, pronombres, sinónimos, etc.

## Consejos prácticos



1. No debes perder de vista el tema de tu texto, de tal manera que todas las ideas que vayas incorporando apunten a éste y permitan la construcción de una idea global del escrito desarrollado.
2. Ten claridad de la relación que deseas establecer entre las distintas oraciones y/o frases que componen el texto que estás produciendo.
3. No pierdas de vista las características del contexto en que se desarrolla el proceso comunicativo que estás llevando a cabo.
4. No reiteres información, procura ir incorporando nuevas ideas durante todo el avance del texto.
5. Emplea diversos mecanismos de cohesión, a fin de que el texto no tienda a ser reiterativo.

## Tema 3.2 Tipos de textos



### *¿Cuáles son los tipos de textos?*

Existe una gran cantidad de tipos de textos que usamos a diario, por ejemplo, cuando queremos informarnos, comprar algún producto o simplemente entretenernos. Hay diversas clasificaciones que tienen relación con su intención comunicativa, es decir, con lo que el emisor quiere provocar en el receptor.

Veamos algunos ejemplos:

- **Textos literarios:** su principal característica es que estos son una creación del espíritu humano. Pertenecen al género literario los textos narrativos (cuento, leyenda, novela, fábula), los líricos (poemas, odas, epigramas, caligramas, juegos de palabras) y los dramáticos (comedia, tragedia, tragicomedia y drama).
- **Textos argumentativos:** su principal énfasis está en que defienden ideas y expresan opiniones, dando razones y argumentos para convencer a quien recibe el mensaje.
- **Textos publicitarios:** son textos que tienen como finalidad convencer al receptor. Aquí se trabaja el afiche principalmente. Es importante mencionar la propaganda radial, la televisión e Internet (mensajes subliminales).
- **Textos normativos:** corresponden a los textos que entregan normas, reglas o pasos a seguir para un procedimiento. Por ejemplo, los estudiantes trabajan las normas o reglamentos del colegio o de su curso, revisan guías telefónicas, leen y preparan recetas o leen instrucciones.
- **Textos informativos:** su finalidad es dar a conocer hechos de manera objetiva. Existen dos tipos: el periodístico (noticia, entrevista, reportaje, editorial, columna de opinión) y el expositivo (informe).



## *¿En qué se diferencian los textos argumentativos de los expositivos?*

En los textos argumentativos, el foco está en argumentar, es decir, entregar razones y fundamentos para convencer, persuadir o disuadir de algo a una audiencia. Por su parte, en los textos expositivos existe predominio de los mensajes principalmente descriptivos y explicativos, pues lo que se busca es dar a conocer y aclarar información, logrando que ésta sea comprendida por una audiencia con características particulares.

### *El informe*

El informe es un tipo de escrito frecuentemente utilizado en distintas áreas, por ejemplo, educación, ciencias, tecnología, salud, etc. A pesar de la diversidad, en estos trabajos se reconocen aspectos generales que obedecen a convenciones propias dentro de cada área del saber.



El informe se caracteriza por los siguientes aspectos:

- Se emplea para demostrar conocimientos o exponer los resultados de una investigación.
- Permite evaluar el desarrollo o la implementación de un proyecto o procedimiento.
- Puede ser elaborados por uno o varios individuos.
- Tiene como destinatario normalmente a un superior.
- Utiliza un lenguaje objetivo con un léxico preciso y específico.
- Sigue un formato que presenta generalmente la estructura: introducción-desarrollo-conclusión/cierre.

Para lograr desarrollar buenos informes es importante no perder de vista los siguientes aspectos:

1. El informe utiliza variados modos de organización de texto, sin embargo, siempre existirá uno que predomine.
2. Al momento de elaborar el informe debes tener en cuenta las características de la audiencia a la que diriges el producto escrito.
3. No debes olvidar cuál es el objetivo del informe, dado que dicha información te servirá para estructurar tu texto.

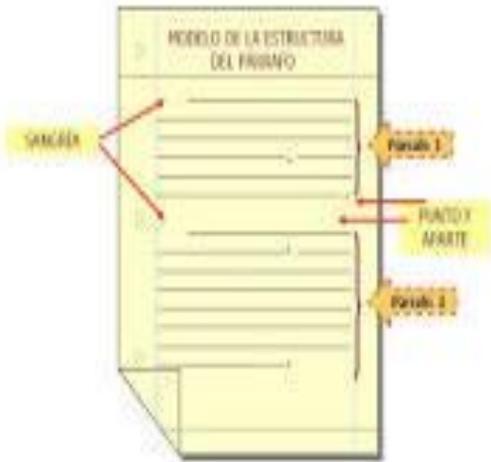
## Consejos prácticos

Para lograr desarrollar mejores textos de carácter expositivo, debes considerar los siguientes elementos:



1. Determina el dominio del tema que posee la audiencia.
2. Reconoce las características de la audiencia a la que está dirigido tu texto.
3. Evalúa tu conocimiento respecto del tema a abordar durante el desarrollo del texto.
4. Investiga con profundidad el tema sobre el cual tratarás en el texto a producir.

## Tema 3.3 Organización de párrafos



### Los párrafos

Los párrafos constituyen la estructura de la construcción textual. En este sentido, cada uno de ellos corresponde a un bloque de ideas que forma la unidad del texto y presenta una unidad de información completa. Simplificando, imaginemos el texto conformado por tantos párrafos como ideas hemos incluido en nuestro esquema.

Los párrafos están separados entre sí por puntos y aparte, que evidencian la transición del uno al otro. Con frecuencia el párrafo coincide con el apartado, pero en el caso de unidades de información largas y complejas, un párrafo puede estar integrado por dos o tres apartados, e incluso más.

### Tipos de organización

Existen diferentes modos de organizar los párrafos tal como se especifica a continuación:

- a) **Enumeración descriptiva:** está constituido por una lista de propiedades que describen un mismo objeto, hecho o idea, y por una frase organizadora, que indica al lector la estructura del párrafo.

**Ejemplo:** La etiqueta de los envases de agua mineral incluye los tres elementos utilizados en las campañas publicitarias: un sol que representa la vida, una hoja de árbol que simboliza la naturaleza, y un cuerpo femenino estilizado que recuerda la importancia y el placer de sentirse ligeros.

- a) **Secuencia temporal:** El párrafo de secuencia es un caso particular del párrafo de enumeración: los elementos se presentan por separado, pero además se ordenan según un criterio explícito, por ejemplo, cronológico. Este tipo de párrafo se

encuentra con frecuencia en textos de tipo científico, y es típico de las instrucciones operativas para la resolución de un problema.

**Ejemplo:** Las uvas para la elaboración del vino, generalmente se estrujan y despalillan antes de fermentarlas en roble. Después, la pasta que resulta de esto (pulpa, hollejos y pepitas), se vierte en un depósito de fermentación.

- b) **Comparación-contraste:** El párrafo de comparación/contraste indica las semejanzas y diferencias entre dos o más objetos, situaciones, ideas o personas, comparándolos según cierto número de categorías.

**Ejemplo:** Con un sistema similar al utilizado por las niñas araña, dos jóvenes de 20 y 17 años, entraron a un condominio, escalando hasta una pieza para realizar el robo.

- c) **Problema-solución:** El párrafo de problema/solución emplea la forma retórica de plantear y posteriormente resolver un problema para desarrollar un tema dado. Se utiliza en escritos descriptivos y también en los de tipo científico.

**Ejemplo:** En primavera algunas personas padecen de fiebre de heno. Para disminuir las molestias pueden: a) evitar la exposición prolongada al aire libre; b) tomar fármacos (antihistamínicos).

- d) **Causa-efecto:** El párrafo organizado de causa/efecto presenta un acontecimiento o una situación seguidos por las razones que los han causado; se encuentra con frecuencia en textos argumentativos.

**Ejemplo:** Estudios recientes han demostrado que el alto grado de contaminación de las aguas ha venido provocando daños para la vida acuática y para la salud humana. A raíz de esto la Asociación Mundial de la Salud ha establecido la prohibición de bañarse en determinadas zonas residenciales.

## Consejos prácticos



Para lograr redactar cada uno de los párrafos de un texto, no debes olvidar:

1. Tener claridad de cuál es el objetivo para incluir dicho párrafo en el texto.
2. Reconocer la coherencia entre el tipo de párrafo a incluir y el propósito comunicativo del texto en su globalidad.
3. Identificar, previamente, la idea que se desea presentar a través de cada párrafo del texto.
4. Tener claridad acerca de cuál es el propósito comunicativo y la organización interna de cada párrafo del texto.

Finalmente, es necesario señalar que el tener claridad de estos aspectos te ayudará a obtener una mejor organización global del escrito que vayas a producir.

## Tema 3.4 Proceso de escritura



### ¿Qué es el proceso de escritura?

Consiste en una serie de pasos que normalmente se siguen para escribir un texto. Esto supone que un texto se va escribiendo, corrigiendo, revisando y reescribiendo, pues nunca se concluye un escrito perfecto al primer intento. En este sentido, se trata de una habilidad que se aprende y se entrena. Este proceso contempla dos grandes momentos: *la composición* (donde se sistematiza lo que escribiremos) y *la redacción* (la escritura ordenada de lo que anteriormente sistematizamos).

En este contexto, definiremos la escritura como un proceso donde se pueden distinguir cuatro etapas:

- **Acceso al Conocimiento:** El escritor debe interiorizarse del tema, buscar información, documentarse. Esta es una de las cualidades de la escritura, escribir con propiedad, es decir, con conocimiento. Preguntas que pueden orientar esta etapa: *¿Quién es el receptor? ¿Cuál es nuestro propósito comunicativo? ¿En qué contexto comunicativo será escrito? ¿Cuál es el tema del escrito?*
- **Planificación:** El escritor utiliza técnicas para sistematizar y materializar su pensamiento. Preguntas que pueden orientar esta etapa: *¿Cuál es la razón para escribir? ¿Para cumplir con una tarea o trabajo? ¿Para convencer a alguien? ¿Para responder a algo que se ha leído? ¿Para dar una opinión? ¿Para divertirse?*
- **Textualización (el borrador):** Es el proceso de producción de un texto, es decir, el momento preciso en el que se juntan las palabras para producir un sentido global. En esta etapa es mejor dejar fluir las ideas en un borrador, el cual se corregirá o mejorará luego. A veces se puede dejar así por un tiempo, antes de revisarlo.
- **Revisión:** El escritor corregirá su escrito, aplicando criterios de elaboración de índole gramatical y ortográfico. Preguntas que pueden orientar esta etapa: *¿Está el tema claro? ¿Tiene sentido lo que se ha escrito? ¿Es interesante? ¿Se han elegido las*

*palabras precisas para explicar bien? ¿Se ha adaptado el propósito de la escritura a la audiencia? ¿Se dan ideas generales y detalles? ¿Hay una buena progresión del relato (planteamiento - presentación, problema, solución)? ¿Están los contenidos ordenados?*



### ***¿Qué es la cohesión textual?***

La cohesión textual es la forma en que las palabras e ideas se enlazan para establecer relaciones lógicas de significado. Esto quiere decir que las ideas deben organizarse de acuerdo con una relación lógica que se ha elaborado en el plano del contenido para darles coherencia. Para ello se utilizan distintos recursos semánticos (relacionados con el significado de las palabras) y sintáctico-textuales (relacionados con la gramática y la estructura del texto). Estas características están presentes en todo texto bien escrito, que no presenta repeticiones innecesarias y que resulta claro para el lector.

Los principales recursos de cohesión son los siguientes:

- ***Recursos semánticos:*** se relacionan con los recursos de repetición de significados, sin reiterar las palabras. Esto se hace para evitar la monotonía del texto. Por ejemplo, podemos usar palabras con significado similar (sinónimos) y palabras para establecer contrastes (antónimos).
- ***Recursos sintáctico-textuales:*** se relacionan con el uso de recursos de sustitución tales como, pronombres personales (él, ella, etc.) y adverbios de espacio y tiempo (aquí, allí, entonces, etc.). También se incluyen los conectores lógicos o marcadores textuales (aunque, por otra parte, sin embargo, etc.).

La utilización de estos elementos te permitirá obtener escritos mucho más coherentes y cohesionados. Por ende, lograrás que los potenciales lectores alcancen una mayor comprensión del texto leído.

### **Consejos prácticos**



Algunos consejos que puedes seguir al escribir un texto:

1. No pierdas de vista el tema de tu texto, de tal manera que todas las ideas que vayas incorporando apunten a éste y permitan la construcción de una idea global del escrito desarrollado.
2. Ten claridad de la relación que deseas establecer entre las distintas ideas que componen el texto que estás produciendo.
3. No pierdas de vista las características del contexto en que se desarrolla el proceso comunicativo que estás llevando a cabo.
4. No reiteres información, procura ir incorporando nuevas ideas durante todo el desarrollo del texto.
5. Emplea diversos mecanismos de cohesión, a fin de que el texto no tienda a ser reiterativo.
6. Utiliza conectores lógicos, pronombres personales, y sinónimos para lograr un texto más cohesionado.

## Tema 3.5 ¿Cómo atraer al lector?

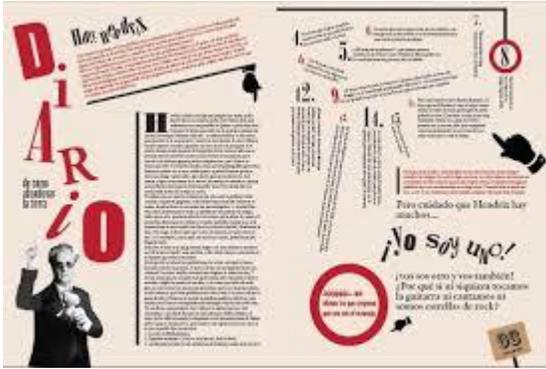


Si escribir es complejo, más aún lo es interesar al lector en nuestros escritos. Sin embargo, hay varios recursos que podemos utilizar para este propósito. Por ejemplo, podemos jugar con las palabras, insertar algunas frases célebres y diversos tipos de citas. También podemos recurrir a palabras rimbombantes, que todos puedan entender. Por cierto, podemos comenzar con una anécdota, una pregunta y hacer uso del humor; ello dependerá de nuestra audiencia.

Al revisar cualquier tipo de texto, encontrarás que los escritores utilizan diversos recursos para así hacer de la lectura una experiencia agradable y memorable. Como te habrás dado cuenta, tampoco es lo mismo escribir para un medio tradicional como puedan ser los libros, revistas y periódicos, que hacerlo para un blog. Entonces, si quieres hacer una escritura efectiva, lo primero y más importante de todo es conocer el perfil del lector y sus hábitos de lectura.

### *Recursos y directrices para facilitar la lectura*

- Estructuración del texto en bloques pequeños.
- Uso de encabezados que resumen el texto que le sigue.
- Empleo de listas numéricas o con viñetas.
- Uso de negritas para resaltar contenidos importantes y para dirigir la mirada del lector.
- Enriquecimiento con citas textuales (literales) y contextuales (paráfrasis).
- Utilización de un vocabulario fácil de comprender, es decir, adecuado al lector.
- Inserción de imágenes alusivas al tipo de texto y contenido.
- Uso de una letra fácil de leer. Esto se refiere a la tipografía y su tamaño.



## Recursos estilísticos

Los recursos estilísticos consisten en una desviación del uso normal del lenguaje con el fin de conseguir un efecto de estilo: reiteración o repetición de elementos, intensificación, embellecimiento del mensaje, etc. Son característicos de la función poética del lenguaje y propios de los textos literarios tanto en prosa como en verso, más abundantes en la poesía. Sin embargo, pueden aparecer también en otros tipos de textos como en el lenguaje publicitario, en ciertos textos periodísticos y en la lengua coloquial.

A continuación, te presentamos algunos de ellos:

Recurso estilístico	Descripción	Ejemplo
Exclamación retórica	Expresión de sentimientos por medio de exclamaciones con la finalidad de dar emotividad al mensaje.	¡Oh, qué clase tan entretenida!
Antítesis	Presentación de contenidos contrarios por medio de oraciones o palabras aisladas	Es tan corto el amor, y tan largo el olvido.
Ironía	Expresión de lo contrario a lo que se piensa de tal forma que por el contexto, el receptor puede reconocer la verdadera intención del emisor.	¿Y quién duda que tenemos libertad de expresión?
Interrogante retórica	Preguntas que no esperan respuestas, constituyen afirmaciones o desahogos emocionales.	Y si caigo, ¿qué es la vida?
Juegos de palabras	Diversificación de significados en algunas palabras a lo largo de la frase o verso.	Mora que en su pecho mora.

## Consejos prácticos



1. Investiga primero sobre lo cual vas a escribir. Así, te ganarás el respeto de tus lectores.
2. Escribe de forma breve, concisa y precisa. Mantén tus frases y palabras lo más cortas posibles. Son mucho más fáciles de leer.
3. Evita al máximo utilizar tecnicismos que resultan difíciles de entender. A veces resultará imposible evitar usar palabras extranjeras. Si es así, no olvides escribirlas en letra cursiva y dar alguna breve explicación.
4. Involucra a tus lectores desde el comienzo, con una anécdota, un dato estadístico, etc.
5. Incluye algún recurso estilístico, si es necesario.
6. Revisa bien la gramática y las palabras que decidiste emplear. Nunca está demás tener un diccionario a la mano.

# Unidad Temática

## 4

### *El lenguaje corporal*

En esta unidad aprenderemos que los movimientos corporales y gestos faciales que realizamos durante una conversación, transmiten mucha más información que la que podemos producir al hablar. De allí que sea importante prestar atención a los mensajes ocultos que emitimos a diario, sin darnos cuenta.

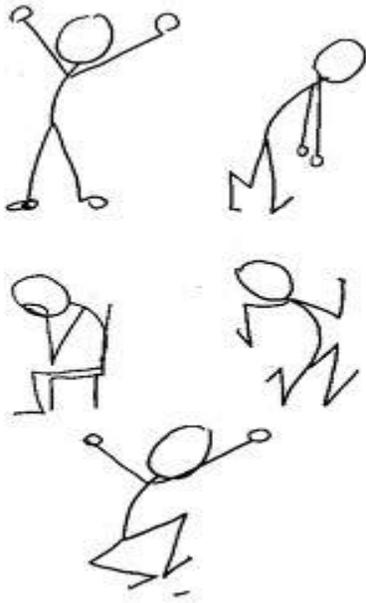
Muchos especialistas alrededor del mundo han publicado extensos trabajos acerca de la importancia del lenguaje corporal y de la forma en que podemos manipularlo.

En esta unidad abordaremos los siguientes temas:

- El cuerpo es el mensaje
- La expresión del rostro
- La expresión de las manos
- El lenguaje corporal en una entrevista de trabajo

*El cuerpo siempre dice la verdad sobre los sentimientos y actitudes.*

## Tema 4.1 El cuerpo es el mensaje



### *¿Qué dice nuestro cuerpo?*

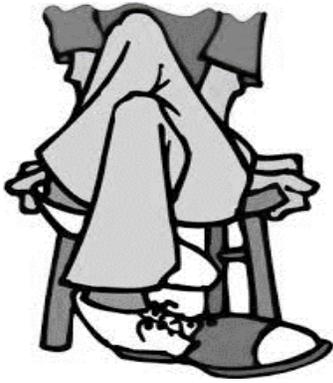
**H**ablamos constantemente, pero en ocasiones decimos más cosas con el cuerpo que con las palabras. El lenguaje corporal es el proceso de comunicar lo que sentimos o pensamos a través de los movimientos y gestos que hacemos con nuestro cuerpo. Constituye un poderoso recurso que nos ayuda a comunicarnos y relacionarnos con los demás.

El lenguaje corporal presenta los siguientes componentes: contacto corporal, orientación corporal, postura corporal, gestos o ademanes, expresión facial, contacto ocular (mirada), distancia y apariencia.

Por tanto, es muy importante para el liderazgo que podamos ejercer en nuestro trabajo. También lo es para las relaciones fuera del trabajo. Por ejemplo, con nuestros amigos, pareja y familia.

Es asombroso cómo el cuerpo se comunica por sí mismo, por la forma en que se mueve o por las posturas que adopta. Es más, normalmente, el lenguaje corporal muchas veces concuerda con las pautas culturales. Así, a medida que vamos desarrollando nuestro rol dentro de la sociedad, aumentan las acciones rutinarias que realizamos en todos los niveles de la expresión de nuestro cuerpo.

Seguro te ha pasado en algún momento que alguien te dice que está feliz, pero no observas una sonrisa, o su mirada demuestra lo contrario por estar retraído. Si prestas atención cuando hablas con alguien, te sorprenderás descubriendo que muchos, incluso nosotros mismos, enviamos un mensaje con el cuerpo totalmente contrario a lo que decimos.



El lenguaje corporal se destaca por lo siguiente:

- Revela nuestros sentimientos y significados que transmitimos a los demás.
- Revela los sentimientos y significados que los demás nos transmiten.

Como te darás cuenta, poner atención a las señales que los demás nos envían con su cuerpo es una poderosa habilidad social. Algunas personas pueden leer estas señales en forma natural, mientras que otras no se percatan de estos detalles. Afortunadamente, si pones mayor atención, aprenderás a comprender el lenguaje corporal, y con suficiente práctica, lo dominarás.

### *¿Cómo leer el lenguaje corporal?*

Observa los siguientes detalles que transmite nuestro cuerpo:

- Si alguien se ubica muy cerca de ti significa que te ve cercano como persona, es decir, le has caído bien y es receptivo a lo que dices.
- Si alguien mira a los lados significa que está nervioso, está mintiendo o está distraído.
- Si alguien mira al suelo, lo más probable es que sea una persona tímida.
- Si alguien mira a la distancia, esto normalmente indica que la persona está pensando en otra cosa o simplemente no te está poniendo atención.
- Si alguien cruza sus brazos quiere decir que se está cerrando a la influencia social. También podría indicar que la persona es reservada.
- Si alguien pone sus brazos sobre su nuca o cabeza significa que está dispuesto a escucharte o que acepta tu planteamiento.
- Si alguien juega con los anteojos que lleva puesto quiere decir que no está de acuerdo con lo que tú estás diciendo.

**Nota:** En algunas culturas se cree que mirar a alguien a los ojos es una señal de falta de respeto o que esto sólo se hace con los amigos íntimos o con la familia.



### *¿Sabes cómo una persona te evalúa?*

- 55% lenguaje corporal y apariencia
- 38% tono verbal
- 7% contenido verbal

#### **Características del mensaje no verbal que mejoran la comunicación**

- ***Contacto visual***  
Mantenerlo demuestra reconocimiento de la persona como interlocutor válido y el deseo de mantener la comunicación.
- ***Postura abierta***  
Da sensación de aceptación, puesto que una postura rígida sugiere escasa implicación.
- ***Apariencia relajada***  
Indica una actitud estable y profesional, demostrando que se es capaz, a la vez, de mantener el control sobre la situación.

En síntesis, las señales que nuestro cuerpo transmite y recibe ocurren en niveles conscientes e inconscientes. Sin embargo, debemos procurar que nuestras expresiones, voz y palabras estén en sintonía con el mensaje que queremos transmitir.

## Consejos prácticos



1. Para captar la atención de la audiencia, establece contacto ocular.
2. Para reflejar confianza, relaja el cuerpo y ponte erguido.
3. Para demostrar autoridad, mantén la calma y hace pequeños gestos, pero firmes.
4. Para convencer a tu audiencia, haz gestos positivos, como sonreír y asentir con la cabeza.

## *Tema 4.2 La expresión del rostro*



La expresión facial, junto con la mirada, es el medio más importante para expresar emociones y estados de ánimo. La cara es la zona más expresiva del cuerpo y también el área que queda más expuesta durante todas las interacciones sociales.

En otras palabras, podemos considerar al rostro como la fuente primaria de información acerca de las personas. La expresión del rostro nos entrega información para formarnos alguna idea sobre la personalidad de alguien, o sobre lo que está pensando, sintiendo o planeando hacer.

Aunque el rostro es capaz de realizar cientos de movimientos y de comunicar muchos estados emocionales, normalmente nos concentramos en la sorpresa, el miedo, la rabia, el disgusto, la felicidad y la tristeza. También podemos darnos cuenta si alguien manifiesta interés o vergüenza.

Es más, podemos cambiar nuestro estado anímico modificando la expresión facial. Es obvio que mientras se está con otras personas y se adopta una expresión agradable y sonriente, éstas van a ser mucho más amables. Recibir sonrisas contribuye a sentirse mejor.

Hay personas que suelen ponerse una especie de máscara cuando están ante los demás, es decir, adoptan expresiones faciales que impiden saber cuál es su verdadero estado anímico. Expresiones como carita de ángel, poner cara larga, tener cara de pocos amigos, cara de no haber roto nunca un plato, nos ofrecen una muestra de algunos mensajes que pueden ser transmitidos a través del rostro.



## *Las máscaras sociales*

Normalmente, las personas utilizan las máscaras sociales para ganar la aprobación de los demás y evitar, en gran medida, el rechazo. Sin embargo, éstas dificultan el establecimiento de relaciones significativas, sobre todo en las personas tímidas y poco seguras de sí mismas. El temor al rechazo, a hacer el ridículo o a ser malinterpretadas les lleva a adoptar una máscara social opuesta a sus verdaderos sentimientos. La expresión facial es uno de los primeros elementos de juicio con que contamos para darnos cuenta si otra persona es interactiva y recíproca.

### *¿Cómo controlar las expresiones del rostro?*

En general, si otra persona te encuentra atractivo/a, lo notarás más por los gestos de su cara que por sus palabras. Aparentemente, las mujeres interpretan mejor las expresiones de la cara que los hombres.

Si te das cuenta, las expresiones faciales expresan sentimientos genuinos. En todo caso, cualquier expresión facial, que ocurre en forma natural puede ser producida de forma artificial para propósitos sociales. Por ejemplo, la sonrisa o fruncir el ceño pueden ser dos expresiones espontáneas de felicidad o enfado; pero también pueden ser señales que hagamos en forma intencionada para expresar aprobación, acuerdo, duda, disgusto, etc.

A continuación te entregamos algunas pistas que te ayudarán a interpretar una sonrisa:

- Una sonrisa espontánea produce arrugas típicas en los ojos. Si estas arrugas no aparecen significa que la persona está forzando su sonrisa. Es decir, se trataría sólo de una sonrisa social por cortesía o educación.
- Una sonrisa forzada se produce en momentos socialmente inapropiados de la conversación, es decir, no en forma inmediata. Por ejemplo, unos segundos después de que hayas contado algo divertido.
- Una sonrisa fabricada tiende a mantenerse más en el tiempo.

En síntesis, afortunadamente, la mayoría de estas señales faciales son habituales y comunes. No obstante, si eres más consciente de las expresiones de tu cara podrás controlar sus efectos y hacer pequeños ajustes para atraer mejor la atención de otra persona o aumentar el nivel de intimidad.

## Consejos prácticos



1. Sé tú mismo. No trates de copiar la expresión facial de otros.
2. Practica frente a un espejo. Observa las expresiones que usas cuando hablas y estudia cómo controlarlas.
3. No sobreactúes. No trates de forzar una expresión facial o sonrisa que no te pertencen.
4. Piensa en lo que estás diciendo. Concéntrate en tu mensaje y la expresión facial aparecerá inmediatamente.
5. Sonríe antes de empezar. La sonrisa es una expresión no verbal internacional, que todos entienden.

## Tema 4.3 La expresión de las manos



### *El lenguaje de las manos*

Cuando nos comunicamos con otras personas no utilizamos solamente las palabras, también realizamos numerosos gestos, posturas, movimientos que envían información. Las manos, en una conversación, tienen un lenguaje propio. Incluso cuando damos la mano a un conocido o a una persona que nos presentan, estamos diciendo cómo somos o cómo queremos ser.

Como ves, cuando hablamos a menudo gesticulamos con nuestras manos. Aun cuando nuestro interlocutor no nos pueda ver, gesticulamos. Por ejemplo, cuando hablamos por teléfono. Los niños gesticulan mucho cuando están tratando de aprender o explicar una tarea o concepto.

Estos gestos no sólo comunican un mensaje a los demás, sino que también reflejan nuestros pensamientos. No importa de lo que estés hablando, siempre es importante prestar atención a los gestos de tus manos, ya sea cuando estés conversando con alguien o estés haciendo una presentación.

Ahora bien, si no usas las manos, esto podría ser percibido como indiferencia. Es decir, tu audiencia podría pensar que tú no estás preocupado de lo que estás hablando. Si los demás no pueden ver tus manos, será difícil que confíen en ti.

## ¿Qué dicen algunos gestos que hacemos con las manos?



Todos hablamos con las manos, aunque sea a veces. En algunos, los gestos de sus manos concuerdan con lo que dicen. Otros tienen la tendencia a gesticular demasiado. Y otros ni siquiera usan sus manos cuando hablan. No es importante en qué categorías te ubiques, lo valioso es que te preocupes de los gestos que haces con tus manos cuando estás comunicando o haciendo una presentación.

Presta atención a los siguientes detalles:

- *Tocarse el ojo o la oreja:* desconfianza.
- *Señalar con el dedo índice:* agresividad.
- *Tocar el reloj, el puño de la camisa:* nerviosismo.
- *Cruzar los dedos uniendo las dos manos:* gesto negativo.
- *Apoyar la cara en la palma de la mano:* aburrimiento.
- *Poner las palmas hacia arriba:* honestidad.
- *Frotarse las manos:* gesto positivo.
- *Ponerse los dedos en la boca:* inseguridad.

## *Tema 4.4 El lenguaje corporal en una entrevista de trabajo*



*¿Cómo nos vemos en una entrevista de trabajo?*

**S**in lugar a dudas, en una entrevista de trabajo no sólo es importante lo que dices, sino lo que transmites a través de tu lenguaje corporal.

Te guste o no, la primera impresión que das es visual. Esto significa que es importante poner atención a cada pequeño detalle, desde la cabeza hasta los pies.

La apariencia puede hacer la diferencia en obtener o no el trabajo. Una correcta apariencia puede ser una ventaja sobre cualquier otra persona.

Si das una sensación insegura o poco confiable, es difícil que seas tomado en cuenta para el empleo al que te postulas. Por ejemplo, si mantienes una buena postura, demostrarás que estás preparado, que eres profesional y que tienes confianza en ti mismo. Del mismo modo, si estableces un contacto visual adecuado podría irte muy bien.

En otras palabras, usar un correcto lenguaje corporal durante una entrevista de trabajo jugará un rol esencial en tu éxito. Ese lenguaje comunica mucha información acerca de ti, sin importar qué palabras salgan de tu boca. Por ejemplo, los empleadores prestan atención a cómo te vistes y a qué tipo de gestos haces para tener una mejor noción de cómo te desempeñarías en el puesto de trabajo ofrecido.

Como te darás cuenta, es bueno y posible que proyectemos un lenguaje corporal de confianza que permita destacar nuestras fortalezas y, a la vez, disimular el nerviosismo que normalmente nos acompaña durante una entrevista de trabajo.



## *¿Qué debes tener en cuenta en una entrevista?*

Sé optimista, con un lenguaje corporal positivo. Tú quieres que el entrevistador sepa que eres de criterio amplio, receptivo a la conversación, y dispuesto a aprender. El lenguaje corporal positivo mostrará al entrevistador estas claves eficaces:

- **Expresión facial:** una sonrisa placentera.
- **Manos:** quietas, relajadas, sobre la mesa o escritorio.
- **Ojos:** Mirada firme, manteniendo contacto visual frecuentemente.
- **Cabeza:** quieta, firme.
- **Postura:** Espalda recta pero relajada.
- **Forma de Sentarse:** simétricamente, algunas veces inclinada en forma relajada, pero firme.
- **Brazos:** evita cruzar los brazos, esto da una sensación de cerrar las emociones.



## *El Currículum Vitae*

**R**ecuerda traer copias adicionales de tu currículum vitae, aunque ellos tengan una copia en archivo. Éste debe estar en una carpeta o sobre grande - plano - no doblado. Debes estar preparado para discutir y explicar el contenido, pues debes vender tus mejores cualidades personales y profesionales.

## Consejos prácticos



1. Planea llegar algunos minutos antes. Debes considerar el tiempo para retrasos por tráfico. Si te das cuenta que estás llegando tarde, es muy importante llamar (incluso si estás en camino).
2. Da un apretón de manos firme. Comprenderás que un apretón de manos débil comunica inseguridad. También podría interpretarse como que eres una persona poco confiable.
3. Mantén una buena postura corporal. Siéntate derecho en tu silla y mantén la cabeza alta cuando caminas. Esto demostrará que estás preparado, que eres profesional y que además tienes confianza en ti mismo.
4. Controla tus tics. Por ejemplo, no pestañees mucho ni juegues con tu pelo, pues estas actitudes pueden demostrar que te tienes poco autoestima y que eres excesivamente nervioso.
5. Mantén un buen contacto visual. Siempre mira a los ojos a quien te entrevista. Si no lo haces puedes verte como poco confiables, que no entiendes o que te cuesta poner atención a lo que te dicen.
6. Evita hacer comentarios y preguntas superfluas. El nerviosismo es raíz de comentarios, observaciones e incluso chistes que pueden sobrar; trata de mantenerte en la “agenda” que te dicta el entrevistador y estarás mejor que si te pones a hacer indicaciones fuera de lugar.

# Referencias bibliográficas

- Bernárdez, E. (ed.) (1982). *Lingüística del texto*. Madrid: Espasa Calpe.
- Covey, S. (2012). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Buenos Aires: Paidós.
- Demory, B. (1999). *Convencer con la palabra. El arte de persuadir*. Barcelona: Ediciones Granica, S. A.
- Forshaw, C. (2010). *Skill development guide: preparing an oral presentacion. Work and Organisational Behaviour: Skill Development Guide*. Recuperado el 20 de octubre de 2013, de:  
<http://www.palgrave.com/business/brattonob2e/student/docs/oral.pdf>
- Mínguez, A. (1999). *La otra comunicación. Comunicación no verbal*. Madrid: Editorial ESIC.
- MTD Training (2010). *Effective communications skills*. MTD Traing & Ventus Publishing Aps. Recuperado el 10 octubre de 2013, de:  
<http://www.academy-british.co.uk/Library-eng/effective-communication-skills.pdf>
- Norman, D.; Levihn, U. & Hendenquist, J. (2001). *Communicative ideas. An approach with classroom activities*. Language Teaching Publications. Recuperado el 3 de enero de 2014, de:  
[http://www.thehills.org/images/images\\_A7848/EJS\\_Body%20language%20s peaks%20volumes.pdf](http://www.thehills.org/images/images_A7848/EJS_Body%20language%20s peaks%20volumes.pdf)