

La importancia de la comunicación en las relaciones sociales



En esta unidad aprenderemos a:

- Caracterizar las distintas etapas de un proceso comunicativo.
- Identificar los diferentes estilos de comunicación, sus ventajas y limitaciones.
- Valorar la importancia del uso de la comunicación tanto verbal como no verbal en las relaciones interpersonales.
- Establecer una eficaz comunicación para asignar tareas, recibir instrucciones o intercambiar información.
- Demostrar una actitud positiva hacia el cambio y a aprender de todo lo que sucede.

Y estudiaremos:

- La comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Barreras y filtros en el proceso de comunicación.
- La importancia de la comunicación en las relaciones sociales.
- Técnicas de comunicación eficaz.

1. La comunicación

Todas las personas tenemos la necesidad de comunicarnos ya sea a través de textos, de discursos o del lenguaje corporal.

Una de las capacidades más importantes que poseemos es la de poder comunicarnos con los demás. Esta capacidad es una facultad adaptable al medio y, por tanto, educable.

La **comunicación** constituye una característica y una necesidad de las personas y de las sociedades.

A lo largo de esta unidad vamos a estudiar qué es la comunicación, los distintos tipos que existen y su importancia en las relaciones interpersonales. Para ello, nos centraremos en todo momento en el campo que nos atañe, el de Educación Infantil.

1.1. Definición de comunicación

Podemos definir *comunicación* de modos distintos:

- Según la Real Academia de la Lengua, consiste en la transmisión de señales mediante un código común entre el emisor y el receptor.
- Es un fenómeno de carácter social en el que las personas nos comunicamos con nuestros semejantes para transmitir e intercambiar información.
- Es un proceso que implica dar y recibir información.

A. Educación y comunicación

En los últimos años se ha dado mucha importancia a la relación que existe entre la educación y la comunicación. Según Paulo Freire, la educación es *comunicación* porque educación no es solo la transferencia de saber sino un encuentro de sujetos que buscan la significación de los significados.

Para Freire, la comunicación y la educación son la misma cosa, es decir, no puede existir una sin la otra pues, para él, el **proceso educativo** es un **proceso comunicativo** donde el educador/a y el alumno/a participan activamente en la solución de tareas y en la adquisición de nuevos conocimientos. Por tanto, aprenden unos y otros durante todo el proceso.

B. Educación y entendimiento

En los últimos años se le está dando una especial relevancia al término **entendimiento** cuando se habla de comunicación, es decir, si hay comunicación entre las personas es porque hay entendimiento entre las mismas.

A partir de aquí ha surgido un nuevo concepto, el *círculo del habla*. En el **círculo del habla** hay un **intercambio de roles**, es decir, la persona que habla primero, después se convierte en oyente y la que había escuchado le responde.

Lo importante es que la **comunicación se produce en la medida en que el receptor entiende el mensaje y este responde**. Todo ello lo estudiaremos en los siguientes apartados de esta unidad.



Fig. 1.1. En esta imagen puedes observar cómo una educadora infantil establece la comunicación con su grupo de alumnos/as. La comunicación nace del deseo de ambos de comunicarse.



¿Sabías que...?

Todo o casi todo lo que hacemos, lo que guía nuestra práctica diaria se considera **comunicación**: la sonrisa, la pintura, la música, la disposición del mobiliario, etc. Todo es comunicativo, por lo cual es transmisor de significado.



Vocabulario

Entendimiento

Aquella facultad humana orientada a comprender, comparar o juzgar las cosas.

Argot expresivo

Son los primeros sonidos que emiten los niños/as con intención comunicativa.



Actividades

- Busca en diccionarios o a través de Internet diversas definiciones de *comunicación*. Elabora tu propia definición sin olvidar los aspectos más relevantes de la misma.

1.2. El proceso de la comunicación

El proceso de la comunicación está formado por una serie de elementos interrelacionados, que detallamos a continuación (Fig. 1.2 y Tabla 1.1).

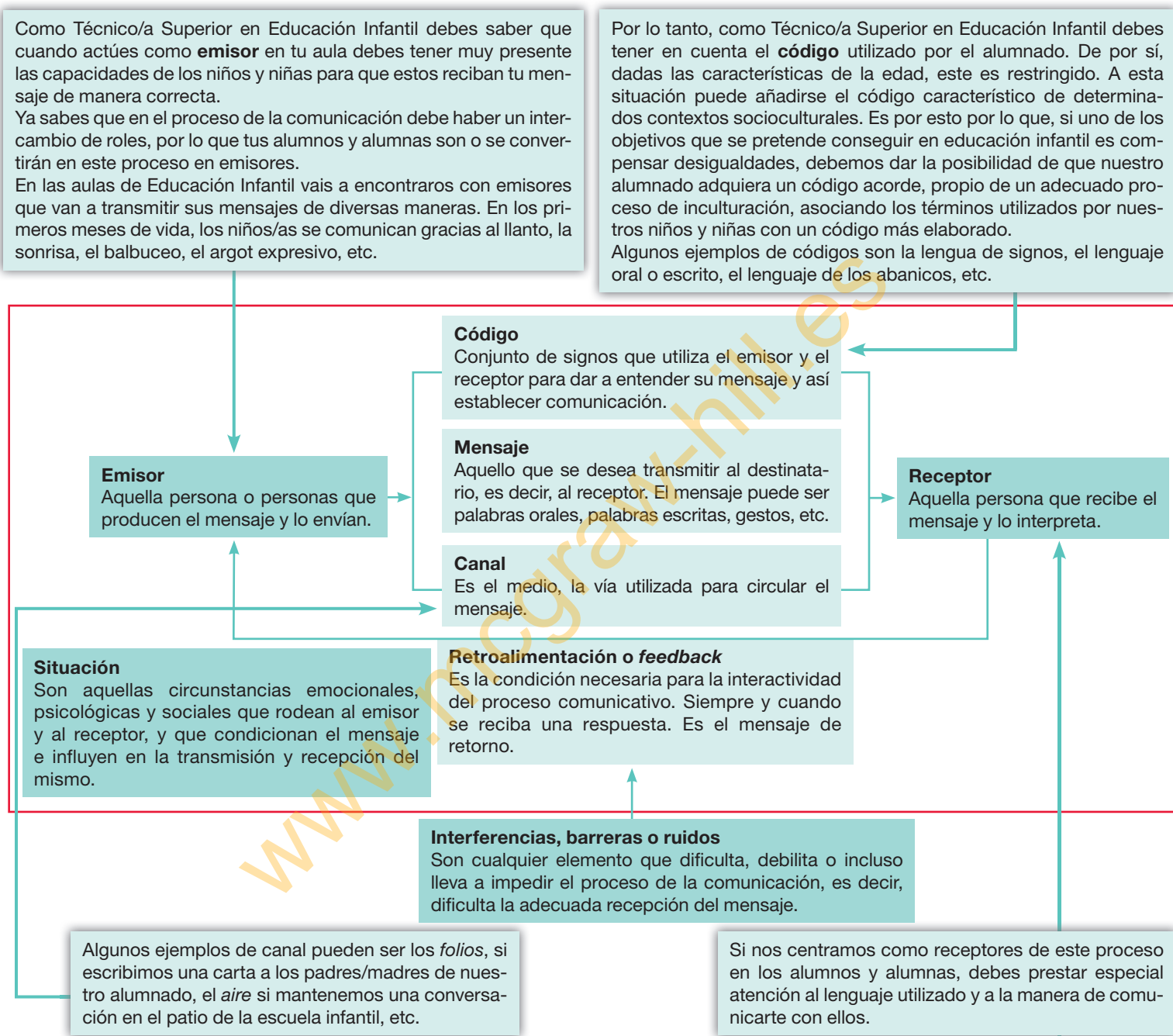


Fig. 1.2. Proceso de la comunicación.

Elementos de la comunicación	
¿Qué se transmite?	Mensaje
¿Quién lo expresa?	Emisor
¿Quién lo interpreta?	Receptor
¿Cómo lo hacen?	Mediante un código
¿A través de qué?	Un canal

Tabla 1.1. Elementos de la comunicación.



Caso práctico 1

A

Vocabulario

Role playing

Hace referencia a una técnica en la que se simulan situaciones de la vida real. Se basa en la interpretación, el diálogo y la imaginación.

Desarrollo de un *role playing*

Como Técnico/a Superior en Educación Infantil trabajas en una escuela infantil denominada «Los pequeñines». Es tu primera reunión con las familias de tus alumnos y alumnas y debes prepararla bien. Como ya has estudiado en la unidad, existen una serie de elementos que influyen directamente en el proceso de la comunicación.

Realiza en grupos de cuatro un *role playing* donde escenifiques esta reunión sin olvidar de atender todos los elementos del proceso de la comunicación para que esta sea eficaz.

A la hora de preparar un *role playing* debes tener en cuenta una serie de aspectos:

Preparación de un *role playing*

- ✓ Preparar con precisión el problema o situación que se va a escenificar.
- ✓ Asignar un rol a cada participante.
- ✓ Elegir y preparar el escenario (ambiente y mobiliario) en relación con la dramatización.



Actividades

2. Elabora, en grupos de cuatro, un mural donde queden recogidos todos los elementos de la comunicación.
3. ¿Crees que el proceso de la comunicación finaliza cuando el receptor recibe el mensaje? Justifica tu respuesta.
4. Intenta transmitir un mensaje a un compañero/a que tengas cerca. ¿Qué señales te proporciona para saber si le ha llegado el mensaje y te ha entendido?
5. Explica, mediante ejemplos relacionados con un aula de educación infantil, los diversos elementos del proceso de la comunicación.
6. Busca en Internet o graba en un DVD, o en cualquier otro soporte, un fragmento de una película o serie de televisión donde se establezca un proceso de comunicación e indica los distintos elementos de la misma.

Solución:

Deberás elaborar un listado con todos los elementos que van a influir directamente en el proceso comunicativo y qué aspectos has de controlar para mejorar la comunicación en la reunión.

A continuación, te proponemos la siguiente tabla que puedes usar como modelo para cumplimentarla antes de aplicar la técnica de *role playing*. A modo de ejemplo, te ofrecemos unas posibles soluciones.

Elementos de la comunicación	Aspectos a controlar
Emisor	Lenguaje claro para que el mensaje llegue correctamente.
Receptor	Que se produzca un circuito del habla.
Canal	El medio en el que se va a producir el mensaje.
Código	No usar un lenguaje técnico para que se produzca un entendimiento.
Situación	No realizar la reunión en horas inadecuadas. Por ejemplo, justo después de comer.
Interferencias, barreras o ruidos	Buscar un espacio que dé tranquilidad y esté aislado de posibles interferencias.
Retroalimentación o <i>feedback</i>	Procurar que los receptores transmitan un mensaje de retorno, ya sea con comunicación verbal o no verbal.

2. Tipos de comunicación

Como ya has estudiado en esta unidad, la comunicación es un acto que todas las personas realizamos con la finalidad de dar a entender un mensaje que logre producir una respuesta a la intención o necesidad que inició el proceso de comunicación.

La comunicación humana interpersonal («cara a cara») está formada por dos tipos de comunicación: *comunicación verbal* y *comunicación no verbal*.

2.1. Comunicación verbal

La **comunicación verbal** es aquella que se refiere al uso del *lenguaje*. Entendiendo por **lenguaje** un sistema de códigos con los cuales se designan objetos del mundo exterior.

La *comunicación verbal* es aquella que se basa en la palabra, mientras que la *comunicación escrita* o *gráfica* consiste en la representación gráfica del sistema de signos con los que interpretamos el mundo.

Componentes de la comunicación verbal

Entre los elementos de la comunicación verbal podemos diferenciar entre los *lingüísticos* y los *paralingüísticos* (Fig. 1.3):

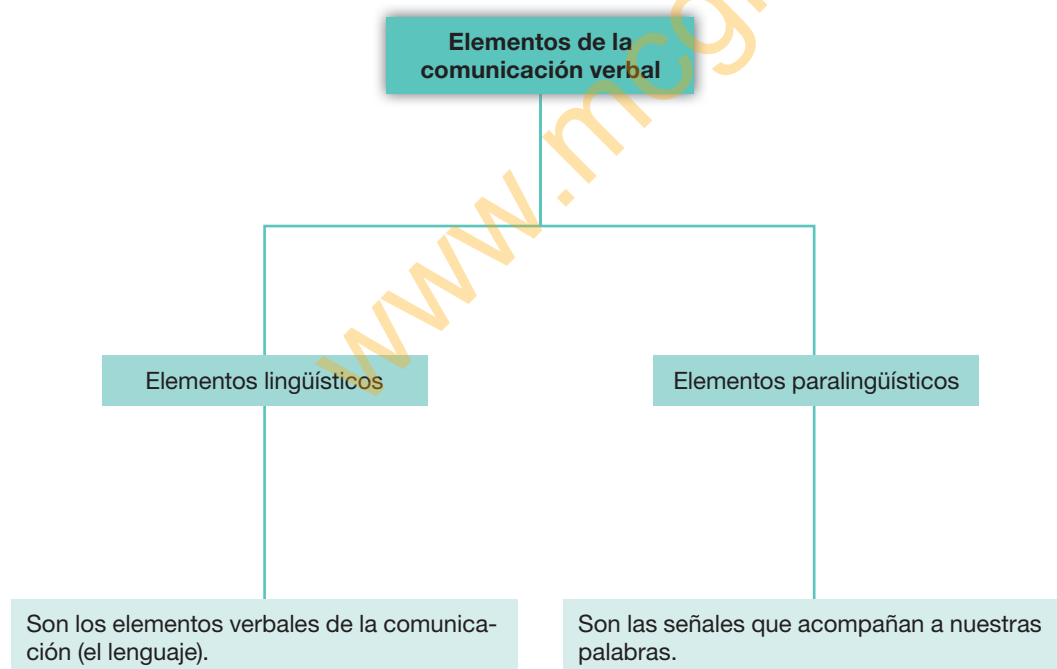


Fig. 1.3. Componentes de la comunicación verbal.

Los elementos **paralingüísticos** son un conjunto de señales vocales no verbales que acompañan a la comunicación verbal. Hacen referencia a «cómo se dice algo» y no al contenido («cómo se dice»).

A continuación vamos a analizar los elementos **paralingüísticos** más importantes relacionados en la Tabla 1.2 de la página siguiente:

A

Vocabulario

Código

Un sistema de signos y de reglas que permiten formular y comprender un mensaje.

Paralingüística

Parte del estudio de la comunicación humana que se interesa por los elementos que acompañan a la comunicación oral.

El volumen

- Si utilizamos un volumen alto, esto puede mostrar dominio, seguridad en lo que estamos hablando, pero debes tener cuidado porque puede llegar a resultar molesto.
- Por el contrario, si nuestro volumen es bajo puede que no llegue el mensaje que queramos transmitir, que haya malentendidos o que transmitamos poca seguridad de lo que estamos hablando o de nosotros mismos.

Lo ideal será que vayas cambiando el volumen de la voz a lo largo de tu comunicación.

Tono o timbre

Las personas con voces finas son percibidas, por lo general, de forma más negativa que aquellas otras personas que presentan unas voces más resonantes. Según Knapp, a los hombres con voces guturales se les considera como más realistas y maduros, mientras que a las mujeres con voces guturales se las juzga como masculinas y toscas.

Velocidad

Según Knapp, la velocidad normal de habla de una persona es entre 125 y 190 palabras por minuto y que la comprensión empieza a disminuir cuando la velocidad se encuentra entre 275 y 300 palabras por minuto.

La velocidad del habla puede indicar:

- **Habla lenta:** tristeza, afecto o aburrimiento.
- **Habla rápida:** alegría, sorpresa o nerviosismo.

Perturbaciones del habla

Según Caballo, podemos diferenciar tres clases de perturbaciones del habla:

1. Presencia de periodos de silencios mientras te comunicas.
2. Empleo excesivo de palabras para rellenar el discurso, como por ejemplo, la palabra *vale*, la onomatopeya *uhm*, etc., que pueden provocar sensaciones de ansiedad o aburrimiento.
3. Repeticiones, tartamudeos, palabras sin sentido, omisiones, pronunciaciones erróneas, etc.

Volumen



Este componente es utilizado con la finalidad de que nuestro mensaje llegue al receptor o receptores, es decir, para que nuestros sonidos se escuchen. El volumen también es utilizado para enfatizar algunas partes de nuestros mensajes.

Entonación



Con la entonación establecerás matices en la comunicación. La finalidad de usar una adecuada entonación es poder distinguir la intención como emisor.

Claridad



Es la vocalización del habla. La claridad va muy unida a la velocidad del habla.

Fluidez



Para comunicarte correctamente es necesario que tengas fluidez verbal. La fluidez verbal es la capacidad de expresar con agilidad ideas de una manera clara y entendible en el entorno lingüístico que le da sentido y significado a lo comunicado.

Tiempo del habla



Con la duración del habla nos referimos al tiempo que mantenemos cuando hablamos con otra persona. Según Caballo, el tiempo de conversación de una persona puede ser deficitario por ambos extremos, es decir, tanto si apenas habla como si habla demasiado. Lo más adecuado es un intercambio recíproco de información.

Pausas/Silencios



Estos componentes se refieren al tiempo que tardamos a la hora de empezar a hablar una vez que el interlocutor ha terminado, así como los silencios que usamos con el objetivo de remarcar los diferentes signos de puntuación.

Tono o timbre



Es la calidad vocal o resonancia de la voz. Nos podemos encontrar con personas que tienen voces muy finas, nasales, voces resonantes, etc. Al igual que el volumen, el cambio del tono te puede ayudar a enfatizar o resaltar elementos de la conversación así como a mantener la atención del receptor o receptores.

Velocidad



A la hora de comunicarte con las demás personas es muy importante que tengas presente este elemento de la comunicación. Si hablas muy despacio puede que provokes al receptor aburrimiento e impaciencia, pero, si por el contrario, hablas demasiado rápido, es muy normal que no se te llegue a entender.

Perturbaciones del habla



A la hora de establecer una conversación con otras personas es muy frecuente que tengamos falsos comienzos, que repitamos palabras e incluso vacilemos. Mientras que las pausas y silencios denotan poca habilidad.

Debes tener en cuenta que cuando esto te suceda de manera excesiva puedes transmitir una serie de mensajes erróneos, como pueden ser inseguridad, poco interés, etc.

Tabla 1.2. Distintos elementos paralingüísticos.



Actividades

7. Un grupo de seis personas salen fuera del aula. El educador o educadora leerá un texto (previamente preparado, con muchos datos en pocas líneas) al primer voluntario que ha permanecido en el aula. Este contará aquello que recuerde al segundo participante que, a su vez, tendrá que contárselo al tercero y así sucesivamente. Analiza los elementos paralingüísticos que han tenido lugar. ¿Crees que el proceso de la comunicación finaliza cuando el receptor recibe el mensaje? Justifica tu respuesta.

2.2. Comunicación no verbal

Con **comunicación no verbal** nos referimos a todos aquellos signos y sistemas de signos no lingüísticos que comunican o se utilizan para comunicar.

Se calcula que aproximadamente entre el 60 y 70 % de la información que recibimos proviene del lenguaje no verbal (gestos, posturas, miradas, prendas de vestir, etc.).

Una parte de la comunicación no verbal es innata, pero no olvides que hay muchos aspectos de este tipo de comunicación que se aprenden por imitación de códigos socialmente establecidos.

Las posturas, miradas, nuestra forma de vestir, etc., proporcionan información, es decir, transmiten un mensaje a la otra persona. Por ejemplo, si nos encontramos en nuestro lugar de trabajo y saludamos a alguien a quien apreciamos pero en ese momento nos sentimos tristes, seguramente en lugar de sonreír mostraremos una cara seria que acompaña a nuestro mensaje (saludo).

Algunas de las **funciones** de la comunicación no verbal son las siguientes:

- Expresar sentimientos y emociones.
- Acompañar a las expresiones verbales.
- Acentuar las expresiones verbales.
- Reafirmar las expresiones verbales.
- Validar o invalidar los mensajes verbales.
- Regular la interacción.

Dentro de la comunicación no verbal nos vamos a centrar en dos ámbitos de estudio (Fig. 1.4):

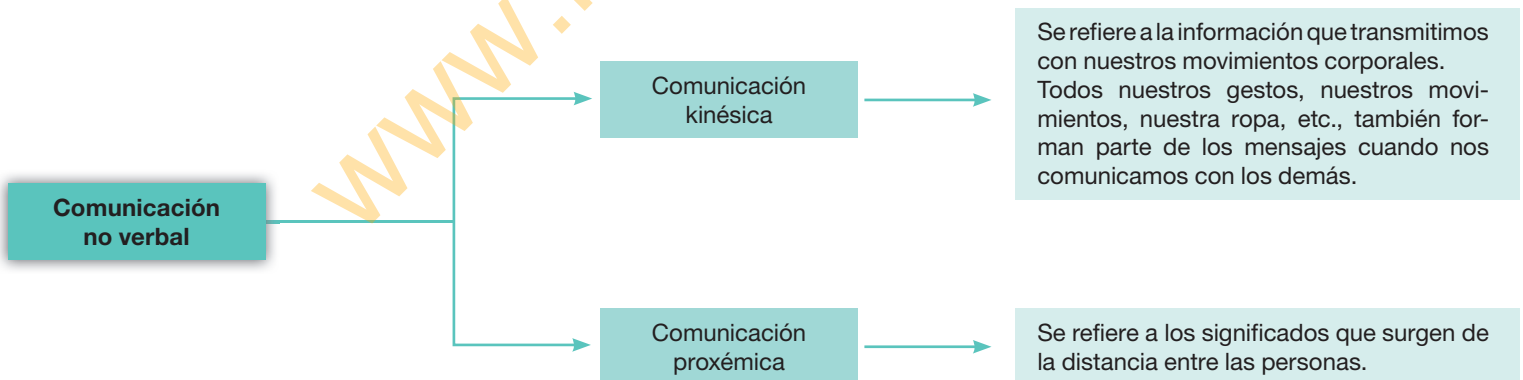


Fig. 1.4. Tipos de comunicación no verbal.



Actividades

8. Explica las diferencias entre el lenguaje verbal y no verbal. ¿Cuál de estos dos lenguajes es más importante? Justifica tu respuesta.
9. Busca en Internet diferentes lenguajes icónicos. Explica cada uno de ellos y su significado.

Otros componentes de la comunicación no verbal

A continuación vamos a analizar los principales componentes que condicionan la comunicación no verbal.

Comunicación kinésica

La mirada

La mirada es un componente de la comunicación no verbal de gran importancia pues expresa lo que siente la persona.



¿Sabías que...?

La **mirada** ha sido un elemento muy estudiado en habilidades sociales.

La **mirada** se puede definir como «el mirar a la otra persona o entre los ojos o en la mitad superior de la cara».

La **frecuencia de la mirada** puede ser indicador de interés, agrado o sinceridad. Debes tener en cuenta que, cuando te comuniques con otra persona, si desvías tu mirada puede reducir la credibilidad de tu mensaje e incluso denotar timidez.

En el estudio sobre la mirada también se presta atención al **número de veces que se parpadea** por minuto puesto que está estrechamente relacionado con la tranquilidad o el nerviosismo.

La **dirección de la mirada** puede tener diferentes significados (Tabla 1.3.):




Dirección de la mirada	Significado
Mirar hacia arriba y a la izquierda 	Imagen construida
Mirar hacia arriba y a la derecha 	Recuerdo visual
Ojos horizontales y a la izquierda 	Sonido construido
Ojos horizontales y a la derecha 	Recuerdo auditivo
Mirar hacia abajo y a la izquierda 	Sensación, sentimientos, etc.
Mirar hacia abajo y a la derecha 	Diálogo interno

Tabla 1.3. Significados de las distintas direcciones de la mirada.



Actividades

- En grupos de dos, entablad una conversación y analizad la mirada de vuestro compañero/a durante el transcurso de la misma. Podéis haceros preguntas, como por ejemplo, ¿cuál es tu cantante favorito?, ¿dónde te gustaría trabajar?, ¿qué deporte practicas?, etc. Apunta la dirección de la mirada en cada respuesta.
- Formad grupos de cuatro, elegid un refrán y a continuación realizad los siguientes ejercicios:
 - Representad mediante gestos el contenido del refrán elegido.
 - Exponed al resto de la clase el refrán.
 - Adivinad de qué refrán se trata.

Expresión facial

Las emociones afectan nuestra vida diaria e influyen en las decisiones que tomamos. Literalmente las sentimos en el cuerpo y las manifestamos en nuestras expresiones faciales.

A través de las expresiones de la cara podemos detectar diferentes emociones. Las seis **emociones básicas** son: alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira y asco o desprecio.



Fig. 1.5. En esta imagen puedes comprobar las diferentes emociones que podemos expresar con la cara.

Una de las actividades que puedes trabajar en las aulas de educación infantil es la elaboración de un **emocionómetro**. A partir de unas «caras» que expresan distintos estados «anímicos», los niños y niñas pueden expresar cómo se sienten; se puede utilizar en la clase, en la asamblea, etc. Esta actividad ayuda a hacer introspección y sacar a la luz el estado de nuestras emociones y a comprenderlo. También ayuda a conocernos por encima de lo meramente superficial.



Fig. 1.6. Emocionómetro.



Actividades

12. Realiza un mural con dibujos, recortes de personajes famosos, etc., donde se reflejen las diferentes emociones estudiadas.
13. Busca un cuento para trabajar en el aula de educación infantil cada una de las emociones básicas. Con esta actividad debes conseguir que el alumnado identifique las emociones básicas.
14. Elabora un emocionómetro para trabajar las diferentes emociones estudiadas en la unidad.
15. Piensa en un niño o niña de entre cero y tres años de edad y contesta a las siguientes preguntas:
 - a) ¿Cómo es su comunicación, verbal o no verbal?
 - b) ¿Cómo se comunica con los miembros de su familia?
 - c) ¿Cómo se comunica con su educador o educadora y sus iguales?
 - d) Haced una puesta en común.



¿Sabías que...?

Mediante estudios científicos se ha comprobado que los seres humanos comenzamos a sonreír en el útero materno.

La sonrisa

La sonrisa se utiliza normalmente para expresar simpatía, alegría o felicidad, pero también puede mostrar ansiedad, nerviosismo, etc.

Constituye un componente no verbal muy importante y significativo en las relaciones sociales. Existen distintos tipos de sonrisa con significados diversos como se relaciona en la Tabla 1.4:




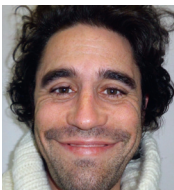



Sonrisa auténtica	Es una sonrisa sincera, no fingida ni forzada. La podemos notar porque nuestros labios retroceden, las mejillas se levantan y aparecen arrugas en la zona de los ojos.	
Sonrisa amortiguadora	Las personas manifestamos nuestros sentimientos positivos aunque procuramos disimular su verdadera intensidad.	
Sonrisa triste	Pone de manifiesto experiencias negativas.	
Sonrisa falsa	La finalidad de esta sonrisa es camuflar, convencer a la otra persona de que sentimos una impresión positiva. Es la única sonrisa mentirosa.	
Sonrisa burlona	En esta sonrisa nuestros labios se elevan en un ángulo muy pronunciado.	
Sonrisa desdeñosa	Contracción del músculo orbicular de los labios, protuberancia en torno a las comisuras y, a veces, hoyuelo. Se confunde con una auténtica.	
Sonrisa temerosa	No hay expresión positiva. El músculo risorio tira de los labios hacia las orejas y los labios quedan en posición rectangular.	

Tabla 1.4. Significados de los distintos tipos de sonrisa.

La postura corporal

La *postura* es la posición o actitud que alguien adopta en un determinado momento o respecto de algún asunto.

Según Albert Mehrabian, podemos diferenciar cuatro posturas corporales:

- 1. **Postura de acercamiento.** Es una postura atenta comunicada por una inclinación hacia delante del cuerpo.
- 2. **Retirada.** Es una postura negativa, de rechazo, echándose hacia atrás o volviéndose hacia otro lado.
- 3. **Expansión.** Es una postura orgullosa, engreída, arrogante o despreciativa, comunicada por la expansión del pecho, un tronco erecto o inclinado hacia atrás, cabeza erecta y hombros elevados.
- 4. **Contracción.** Postura depresiva, comunicada por el tronco inclinado hacia delante, cabeza hundida, hombros que cuelgan y pecho hundido.

Dentro de la postura corporal vamos a estudiar el significado de las posturas de las **piernas**. Por lo general, cuando las personas no nos conocemos y estamos conversando cruzamos las piernas demostrando una actitud negativa, cerrada o defensiva. A medida que vamos sintiéndonos cómodos comienza el proceso de apertura y adoptamos una postura más relajada y abierta.

El **cruce de tobillos** tiene el mismo significado que cuando cruzamos las piernas.

Gestos con las manos

La mayoría de las personas somos conscientes de los movimientos de nuestras manos. Debes tener presente que este movimiento de manos contribuye a esclarecer nuestros mensajes verbales.

En la Tabla 1.5 podemos ver el significado de nuestros gestos con las manos:






Palma de la mano	El gesto de exhibir las palmas de la manos se asocia a la verdad, a la honestidad y a la lealtad.	
Manos entrelazadas	Puede significar que la persona está nerviosa, triste o con ansiedad.	
Manos en ojiva	Actitud de seguridad.	
Tocarse las manos, los brazos y las muñecas	Si nos cogemos las manos por detrás de nuestro cuerpo es signo de autoridad, de supervisión. Por el contrario, si nos tomamos del brazo o muñeca, muestra frustración e intento de autocontrol.	
Pulgares en contacto	Significa dominio y superioridad.	

Tabla 1.5. Significado de distintas posiciones de las manos.



Claves y consejos

Desde el punto de la vida de la comunicación, la postura corporal más eficaz es la **postura de acercamiento**.



Fig. 1.7. En esta imagen puedes observar cómo el caballero adopta una actitud defensiva con su cruce de piernas.



Actividades

16. Fíjate en algunos presentadores de televisión y analiza los movimientos de sus manos. Anota lo observado y coméntalo al grupo de clase.
17. Realiza un mapa conceptual con todos los componentes de la comunicación verbal y no verbal estudiados en la unidad.
18. Visita el siguiente enlace: <http://www.youtube.com/watch?v=IEGamVBeeOc>. Con el audio apagado, observa la comunicación no verbal que realiza cada uno de los personajes y responde a las siguientes preguntas:
 - a) ¿Dónde están?
 - b) ¿Qué está pasando en el bar?
 - c) ¿Hay algún problema?
 - d) ¿La gente está contenta y tranquila?
 - e) ¿Qué te ayuda a comprender lo que ocurre?

Los brazos

Cuando las personas cruzamos un brazo o ambos brazos sobre el pecho formamos una barrera adoptando una actitud defensiva, negativa o nerviosa indicando que nos sentimos amenazados.

Comunicación proxémica

La **proxémica** es una disciplina creada por el antropólogo estadounidense Edward Hall. Se encarga de estudiar la manera en que las personas ocupamos el espacio y la distancia que guardamos entre nosotros al comunicarnos.

Hall distingue cuatro grados en la distancia interpersonal (Tabla 1.6):

Zona	Distancia	Situaciones
Íntima	Hasta 45 cm	Tienen lugar en encuentros amorosos, consuelo, protección o afecto.
Personal	Entre 46 cm y 120 cm	Es el espacio de cada uno, una especie de barrera protectora que guardamos entre nosotros y el resto de las personas. Estas distancias se dan en los trabajos, fiestas, etc.
Social	Entre 120 cm y 360 cm	Se usa con aquellas personas con las que no tenemos ninguna relación amistosa, como por ejemplo, un dependiente de un establecimiento.
Pública	Más de 360 cm	Es la distancia idónea para dirigirnos a un grupo de personas en conferencias, charlas, etc.

Tabla 1.6. Grados en la distancia interpersonal.



Caso práctico 2

Cambio de lenguaje

Una vez analizada y estudiada la comunicación no verbal vamos a realizar una dinámica para poner en práctica este tipo de comunicación.

El objetivo de esta práctica es transformar una noticia que está en lenguaje escrito a otro tipo de lenguaje, el corporal, sin perder la objetividad de la información.

1. Se dividirá a los componentes de la clase en varios grupos dependiendo de las noticias que se vayan a analizar.
2. Una vez realizados los grupos se procederá al reparto de noticias, una para cada grupo.
3. A continuación, cada grupo leerá cuidadosamente la noticia que le ha tocado y la comentará procurando extraer los elementos más importantes.
4. Deberán pensar cómo van a transmitir la noticia mediante la comunicación no verbal.
5. Finalmente, cada grupo representará la noticia solo con la comunicación no verbal.

Solución:

Una vez que todos los grupos hayan participado en la actividad se hará una asamblea para analizar todo lo observado.

Se anotarán en la pizarra todas las aportaciones de lo observado por el alumnado y finalmente se llegará a una conclusión sobre la importancia de la comunicación no verbal y sus posibles significados en un proceso comunicativo.

3. Barreras y filtros en el proceso de comunicación

Para el desarrollo de la competencia comunicativa en el niño/a es de suma importancia la interacción social. En este proceso comunicativo pueden aparecer elementos que entorpecen, limitan o evitan que la comunicación se produzca en óptimas condiciones, es decir, pueden aparecer elementos que hagan que la transmisión e interpretación de los mensajes no se corresponda con lo que las personas implicadas pretenden cuando comienza su interacción.

A estos elementos se les llama **barreras** o **filtros**. En este apartado vamos a hacer referencia a las barreras más comunes, haciendo hincapié en el efecto que produce la existencia de estos filtros de manera que desde lo que quiere decir el emisor hasta lo que interpreta realmente el receptor puede existir una gran diferencia.

En la Tabla 1.7 se clasifican las barreras en:

Barreras psicológicas	<p>Este tipo de barrera hace referencia a que cada persona es única, tiene unas características personales determinadas, unas capacidades, unas creencias, prejuicios, inseguridades, etc. concretas que son en la mayoría de los casos consecuencia, no solo de las propias capacidades sino también de las experiencias tenidas a lo largo de la vida.</p> <p>En el caso de la infancia, aunque este bagaje de vida sea menor, pueden darse marcadas diferencias entre niños y niñas que, a pesar de tener la misma edad, han vivido situaciones muy distintas como consecuencia de, por ejemplo, el contexto familiar en el que viven (manifestación –o no– de los afectos, estilo de educación familiar –autoritario, democrático, permisivo, negligente, etc.–).</p> <p>En función de esto, el mensaje puede llegar a ser interpretado de diferentes formas según quien lo reciba.</p>	
Barreras físicas	<p>Las interferencias del ambiente, el ruido, entorpecen el proceso comunicativo. Cuando hablamos de ruido nos referimos no solo a aquel que tiene que ver con el sentido del oído, sino también a las interferencias producidas por la intervención inadecuada de aspectos relativos al olor, tacto, visión, que distraen la atención de las personas implicadas en la situación.</p> <p>En este apartado podemos entender también como barreras todo aquello que se desprende de la distancia física entre interlocutores, condiciones ambientales (como, frío, humedad, etc.).</p>	
Barreras semánticas	<p>Conocer el significado de las palabras es imprescindible para que la comunicación sea eficaz. Cuando el receptor desconoce el significado de las palabras que utiliza el emisor se produce una limitación importante para decodificar el mensaje, por parte del receptor. Es por eso por lo que se torna imprescindible el conocimiento del código por ambas partes.</p> <p>Un ejemplo muy claro viene dado cuando intentamos comunicarnos en otro idioma que no dominamos, o nos introducimos en contextos profesionales ajenos a nuestro entorno habitual (la terminología utilizada por un médico para referirse a determinadas patologías normalmente no tiene mucho que ver con la terminología utilizada por personas ajenas a ese contexto para referirse al mismo concepto).</p> <p>También en el entorno del aula se pueden dar estas barreras (aulas donde hay mucho ruido o poca luz, por ejemplo).</p>	

Tabla 1.7. Tipos de barreras en la comunicación (continúa).

Barreras fisiológicas	<p>Este tipo de barreras se derivan de la limitación que se produce como consecuencia de la percepción que se tiene de la situación. Nos referimos, pues, a aspectos relacionados con hándicaps de tipo auditivo, físico, etcétera.</p> <p>También al estado de salud. Un niño o una niña que asiste a clase después de haber pasado una noche de fiebre no estará en las condiciones idóneas como para participar de las rutinas y actividades propias de un aula de infantil. O bien, el niño o niña que se marea en el trayecto de autobús que lo lleva a una granja escuela no presentará, al menos al principio, las condiciones adecuadas como para disfrutar del acontecimiento.</p> <p>Hay que esforzarse en adaptar el registro al nivel de comprensión del receptor. Por ejemplo, si preguntamos a un niño/a de 4 años si tiene apetito, probablemente no nos dé una respuesta (por desconocimiento del término <i>apetito</i>), sino que, en el mejor de los casos, provocará una pregunta: «¿Qué es eso?».</p>	
Barreras socioculturales	<p>Vienen dadas por el contexto en el que la persona vive: contexto social, nivel cultural, etc.</p> <p>Para compensar los efectos que pueden producir estas barreras es conveniente que el/la Técnico/a Superior en Educación Infantil tenga en cuenta aspectos como los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer un uso adecuado de su propio lenguaje Ofreciendo así la referencia para que el niño/a pueda realizar sus propias construcciones lingüísticas, un lenguaje correcto, de complejidad creciente y adaptado a los intereses, motivación y necesidades del alumnado. Crear contextos y situaciones en los que se diversifiquen los usos de los términos, del lenguaje y de las expresiones lingüísticas. 2. Establecer unas relaciones personales Que favorezcan y estimulen la comunicación del adulto con los niños y niñas y de estos entre sí. 3. Enfatizar la relación con la familia De manera que el Técnico/a Superior en Educación Infantil sea capaz de poner en práctica las estrategias que utiliza esta con sus hijos/as y que a veces conlleva modificar la forma de expresarse (no olvidemos que la comunicación pretende que el mensaje llegue al receptor de manera que sufra la menor merma en su intención). Así, este subcódigo lingüístico sería comprendido por el niño/a mejor que si utilizáramos el código propio del adulto ajeno a este contexto. Algunas de las características de este código serían: <i>intensidad</i> de voz ligeramente más alta, <i>mayor expresividad</i>, <i>mayor referencia al contexto</i> (aquí y ahora), <i>mayor sencillez y corrección de las estructuras sintácticas</i>, etc. 4. Favorecer el lenguaje oral Creando situaciones de comunicación adaptadas a las posibilidades de cada nivel evolutivo. 	

Tabla 1.7. Tipos de barreras en la comunicación (continuación).



Actividades

19. Enumera las posibles barreras que puedan surgir en el proceso comunicativo durante el periodo de adaptación en un aula de 1 a 2 años de edad.

Como conclusión, debes darte cuenta de que en el **proceso comunicativo** se produce un **proceso de pérdida de información** que es consecuencia de los distintos filtros o barreras por los que esta pasa. Se trata de un continuo que empieza por lo que quiere decir el emisor, y continúa por lo que realmente dice, lo que oye el receptor, lo que escucha, lo que entiende y lo que interpreta.

4. Importancia de la comunicación en las relaciones sociales

A continuación vamos a ver de forma genérica la importancia que tiene la comunicación y después nos centraremos en niños y niñas de 0 a 6 años. La *comunicación* se ha definido como «el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales». Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor destinado, pero el receptor no necesita estar presente ni ser consciente del intento comunicativo por parte del emisor para que el acto de comunicación se realice.

4.1. ¿Por qué es importante la comunicación?

Desde el momento del nacimiento, incluso desde antes de nacer, los niños y niñas cuentan con una gran cantidad de mecanismos para comunicarse que le permiten ponerse en contacto con los demás a través de gestos, expresiones faciales, sonrisas, bostezos, llanto, movimientos corporales, y posteriormente a través del lenguaje, por lo que esto denota que existe cierta intencionalidad al querer transmitir algo. Estos elementos ponen de manifiesto actitudes, sentimientos, predisposiciones y motivaciones que permiten una comunicación interpersonal trascendente.

Es imprescindible y necesario que en nuestro día a día utilicemos cualquier medio o recurso que tengamos a nuestro alcance para comunicarnos. De hecho todo lo que nos rodea desde que nos levantamos hasta que nos acostamos implica un proceso comunicativo. Por ejemplo, el sonido de un despertador nos está anunciando que es hora de levantarse; el llanto de un bebé nos indica que puede tener hambre, sueño, dolor, etc. La comunicación está indiscutiblemente unida a la vida del ser humano, ya que somos seres sociales que vivimos para comunicarnos con los demás constantemente. Podríamos decir que es imposible la *no-comunicación*, ya que incluso el mismo silencio estará voluntariamente o involuntariamente comunicando algo.



Fig. 1.8. Mediante la sonrisa podemos comunicar un estado de bienestar.



Fig. 1.9. El adulto debe tratar de descifrar el llanto del bebé.



El bebé se comunica a través de

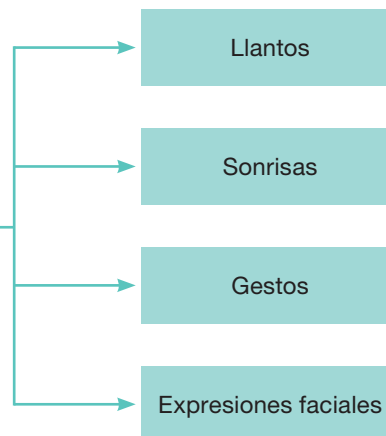


Fig. 1.10. Elementos comunicativos del bebé.

Desde los primeros momentos de vida el bebé capta la intensidad del afecto que se le está transmitiendo, así como aprecia si simplemente se le aguanta en brazos o se le abraza; también valora el tono afectivo de la mirada del adulto cuando le acerca un juguete. Todo esto ocurre igualmente entre las personas adultas y entre los miembros de una escuela infantil.



Claves y consejos

Ten en cuenta que el TSEI desarrollará su labor profesional en contextos educativos tanto formales como no formales.



Fig. 1.11. En esta imagen puedes observar el momento de la asamblea, donde la educadora infantil y los alumnos y alumnas se comunican.



Ten cuidado

Como educador o educadora debes establecer y mantener una comunicación fluida con los niños y niñas que debe estar basada en el afecto.

Tanto padres y madres como educadores y educadoras deben interpretar y descifrar los mensajes que los niños y niñas quieren transmitir. En un primer momento puede resultar complicado, pero es cuestión de poner intencionalidad por parte del adulto para conseguir descodificar el mensaje que el niño o niña emite.

Hay que tener presente que la **escuela** es un punto de referencia capital para el niño y la niña. En ella puede aprender a dialogar y, con esta capacidad, favorecer actitudes tan importantes como la tolerancia, la asertividad, la habilidad dialéctica, la capacidad de admitir los errores y de tolerar las frustraciones.

En la escuela infantil, uno de los momentos más significativos e importantes es el de la asamblea. Aquí los niños y niñas pueden comunicarse con libertad, este es su momento de protagonismo y se les proporciona la oportunidad de poder expresar y comunicar sus sentimientos, emociones, intereses. Todo esto debe llevarse a cabo en un clima de afecto y seguridad que propicie en los niños y niñas tranquilidad para que se sientan cómodos a fin de comunicarse con total libertad.

La comunicación está guiada por los sentimientos y por la información que transmitimos y comprendemos. La comunicación nos sirve:

- Para establecer contacto con las personas.
- Para expresar o comprender lo que pensamos.
- Para compartir o poner en común algo con alguien.
- Para vincularnos o unirnos por el afecto.
- Para dar o recibir información.
- Para transmitir nuestros sentimientos.
- Para conectar emocionalmente con otros.



Actividades

20. Busca en Internet un ejemplo de cada una de las barreras de comunicación que has estudiado a lo largo de la unidad.

21. Diseña un dossier de actividades para trabajar la comunicación entre iguales en niños o niñas de edades comprendidas entre 0 y 6 años. Ten en cuenta todos los aspectos que has estudiado a lo largo de la unidad:

- a) Comunicación verbal y no verbal.
- b) Barreras de la comunicación.

22. Céntrate en los siguientes fragmentos de cuentos populares e identifica en cada uno de ellos los elementos de la comunicación que hemos visto:

«¡Ábreme la puerta! ¡Ábreme la puerta o soplaré y tu casa tiraré!»

Los tres cerditos.

«— ¡Oh! ¡Abuelita! —exclamó Caperucita Roja—, ¡qué orejas más grandes tienes!

— Son para escucharte mejor —dijo el lobo.

— Abuelita, ¡qué ojos más grandes tienes!

— Son para verte mejor, querida nieta.

— Abuelita, ¡qué dientes más grandes tienes!

— Son para comerte mejor —gritó el lobo saltando de la cama.»

Caperucita roja.

«Se fue el gallo y apareció un perro: "Ratita, ratita que bonita estás, ¿te quieres casar conmigo?"»

— Y la ratita le dijo: "No sé, no sé, ¿a ver cómo cantas?"

— "Guau, guau", dijo el perro.

— "Ay no, contigo no me casaré me asusto, me asusto".»

La ratita presumida.



Caso práctico 3

La Importancia de la comunicación

Daniel es un niño muy tímido al que le cuesta comunicarse tanto con sus padres como con su educador o educadora y compañeros/as, ya sea a nivel verbal como no verbal (gestos, sonrisas, expresión facial, etc.). En definitiva apenas comunica y expresa lo que siente.

¿Cómo actuarías como educador o educadora para que Daniel consiga comunicarse y expresar sus sentimientos?

Solución:

Como educador o educadora deberás facilitar el contexto en el que llevarás a cabo tu práctica educativa de manera que Daniel se sienta cómodo y vaya adquiriendo confianza.

Deberás mostrarle afecto, sonreírle, hacerle caricias, contarle cuentos, cantarle canciones, en definitiva, como defiende Albert Bandura, constituirte en ejemplo para Daniel en particular y los niños y niñas en general.

Es aconsejable mantener una interacción directa con Daniel y nunca ponerle a prueba, ni exigirle respuestas. A medida que se sienta seguro irá cogiendo confianza y aumentará su interés por comunicarse y expresarse.

Sería conveniente establecer las relaciones oportunas con la familia para que esta práctica tuviera coherencia en ambos contextos.

4.2. Facilitadores de la comunicación

Como ya has estudiado en otros módulos profesionales, el/la Técnico/a Superior en Educación Infantil forma parte de un equipo de trabajo multidisciplinar. Por ello, es fundamental que tengas presente siempre unas claves o consejos para mejorar tu comunicación (Tabla 1.8):



Importante

El entorno en el que se lleva a cabo el proceso de comunicación puede influir tanto positiva como negativamente.

• Dar información positiva.	• Al referirse a otra persona, hablar de lo que <i>hace</i> , no de lo que <i>es</i> .
• Recompensar.	• No acumules emociones negativas sin comunicarlas.
• Entrenarnos para mejorar nuestras habilidades de comunicación.	• No hables del pasado.
• Empatizar o ponernos en el lugar del otro.	• Sé específico, concreto y preciso.
• Dar mensajes consistentes y no contradictorios.	• Evita siempre las generalizaciones.
• Saber escuchar con atención.	• Sé breve.
• Expresar sentimientos.	• Cuida la comunicación no verbal.
• Crear un clima emocional que facilite la comunicación.	• Elige el lugar y el momento adecuados.
• Pedir el parecer a los demás.	• Discute los temas de uno en uno.

Tabla 1.8. Consejos para mejorar la comunicación.

4.3. Importancia de la comunicación familia-escuela

Primera reunión, con las familias de niños y niñas que se incorporan por primera vez al centro

Se trata de presentar y enseñar la escuela: abrir las puertas para conocer cada dependencia, espacio donde los niños jugarán, crecerán y se relacionarán con los educadores y educadoras, y especialmente con otros niños y niñas que serán sus amigos.

Entrevista personal con los padres

Esta entrevista se utiliza para recabar información de cada niño o niña puesto que es otra manera de conocerlos. Se recopilarán datos como el nombre del niño o niña, el de los padres, edad, horario que hará en la escuela, teléfonos de contacto, personas encargadas de entrega y recogida, información pediátrica. También recogeremos información relacionada con hábitos alimenticios, de sueño, etc.

Comienzo del periodo de adaptación

Los niños y niñas entrarán en la escuela en grupos reducidos para que el/la educador/a pueda atender todas las necesidades que surjan. Siempre es importante estar atento a las individualidades de cada pequeño, pero todavía más durante el periodo de adaptación.

La relación familia-escuela deberá ser uno de los pilares fundamentales de la comunicación en una escuela infantil. Ambas deberán caminar por las mismas directrices y deberán tener los mismos objetivos, ya que contamos con los niños y niñas (sus hijos e hijas) que son quienes forman parte de nuestras vidas y a quienes va dirigida nuestra intervención.

La familia ha dado el primer paso al elegir la escuela para su hijo o hija; por lo tanto, la escuela deberá estar abierta a las familias, darse a conocer, compartir su pedagogía, su filosofía, sus experiencias, etc. Sería conveniente que las familias, antes de tomar esta importante decisión, conozcan el proyecto educativo del centro, ya que tendrán que asumirlo como miembros de la comunidad educativa.

Los padres y madres deberán conocer el trabajo que se realiza en la escuela:

- De **manera oral** en el contacto a diario, asistiendo a las reuniones del centro y manteniendo entrevistas personales con el educador/a.
- Con **informaciones escritas** mediante folletos informativos, paneles de tareas pedagógicas e informaciones generales del centro, etc.
- Organizando unos días señalados para **dar unas fiestas** con el objetivo de reunirse y propiciar la interacción familia-escuela.

En la Figura 1.12 vemos cómo se organiza un comienzo de curso para una familia que acude por primera vez a una escuela infantil.



Actividades

23. Haz un recorrido por el siguiente enlace <http://www.waece.org/index.php> e investiga la relación que se establece entre las familias y el colectivo de educadores y educadoras infantiles artífices de la web.



Caso práctico 4

Errores educacionales

Con frecuencia, cuando se trabaja en la etapa educativa que nos ocupa, solemos escuchar comentarios de los padres y madres que, como especialistas de la educación infantil, identificamos como errores educacionales. Por ejemplo, cuando manifiestan que hablarle a un bebé «no es necesario porque no te entiende». ¿Cómo intervenirías ante situaciones similares? Identifica al menos tres conductas de este tipo.

Solución:

Como especialista de la educación infantil debes intervenir orientando a las familias sobre la forma correcta de tratar estos temas. Por ejemplo:

1. A través de un encuentro individual informal donde se les puede sugerir la posibilidad de ampliar la información específica sobre los aspectos psicoevolutivos del niño o niña.
2. A modo preventivo se podrán efectuar charlas formativas por parte de especialistas, atendiendo las demandas e inquietudes que pudieran sugerir las familias a colación de los diferentes aspectos manifestados.

Fig. 1.12. Modos de organización de la comunicación con las familias.



Caso práctico 5

La comunicación a través de las nuevas tecnologías

Teniendo en cuenta que las redes sociales forman parte de la cotidianeidad, diseña un recurso para establecer una comunicación adecuada con las familias usuarias del centro donde desarrollas tu labor profesional, utilizando aquella que más se ajuste a tu perfil en las mismas. Para ello, puedes utilizar Facebook, Twitter, blogs, etc.

En el diseño de este recurso, ten muy en cuenta el celo que debemos mostrar para salvaguardar la privacidad de los menores.

Solución:

En líneas generales, debe ser un perfil social que contemple aspectos que definan:

- Comunicación a los padres y madres sobre las actividades de organización y funcionamiento del centro educativo.
- Galería fotográfica.
- Espacio de intercambio de opiniones entre todos los miembros de la comunidad educativa.
- Recursos (cuentos, canciones, etc.).



Actividades

24. Imagina que diriges un centro infantil. Planifica una actividad que favorezca la comunicación familia-escuela al comienzo del curso escolar.
25. ¿Cómo organizarías la primera reunión con los padres que acuden por primera vez con sus hijos o hijas a una escuela infantil.
26. Diseña y planifica el periodo de adaptación en un aula de niños y niñas de 2 años.

5. Técnicas para una comunicación eficaz

Como ya has podido comprobar a lo largo de la unidad, para que exista comunicación debe haber entendimiento así como reciprocidad entre emisor y receptor, para ello es necesario que dispongas de algunas estrategias para que tu comunicación sea eficaz. A continuación, vamos a analizar la estrategia a emplear para conseguir una comunicación eficaz.

La escucha activa

Saber escuchar es una de las habilidades más importantes y más difíciles del proceso comunicativo. La **escucha activa** significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del otro, es decir, se refiere a la habilidad de escuchar no solo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que quiere transmitir. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

Los **elementos** o **fases** que facilitan una escucha activa se muestran en la Figura 1.13:

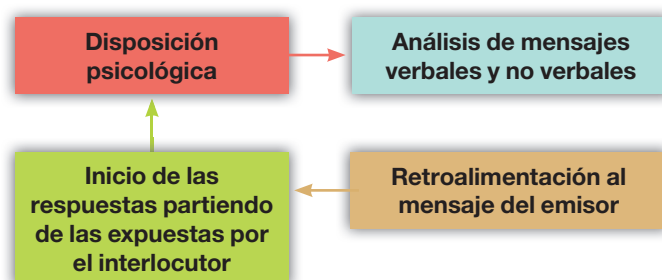


Fig. 1.13. Elementos de la escucha activa.

Para conseguir tener una escucha activa podemos trabajar una serie de **habilidades** como son:

- **Mostrar empatía.** Consiste en ponernos en el lugar de la otra persona. Es una destreza básica de la comunicación interpersonal y fundamental para comprender el mensaje del



Web

Visita el siguiente enlace: <http://www.escuchaactiva.com/ejercicios.htm>. Aquí podrás encontrar diferentes ejercicios para trabajar la escucha activa.

interlocutor y establecer un diálogo. Para demostrar empatía con la otra persona puedes usar expresiones como «entiendo», «noto que», etc.

- **Parafrasear.** Verificar o expresar con las propias palabras lo que el emisor acaba de decir. Un modo de parafrasear puede ser iniciar las frases con las expresiones «Lo que pasaba era que...», «¿Quieres decir que...?».
- **Tener sentido del tiempo.** Modular los tiempos para hablar y regular la propia participación, saber cuándo intervenir y cuándo mantenerse en silencio. Dar tiempo para que las personas expresen sus sentimientos, saber administrar los silencios puede ser muy conveniente para facilitar al otro la expresión de lo que quiere decir.
- **Resumir.** Es muy importante informar en cada momento a la otra persona de nuestro grado de comprensión. Por ejemplo, para resumir podrías emplear la frase: «Si no te he entendido mal...».
- **Emitir palabras de refuerzo o cumplidos.** Son verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso. Algunos ejemplos claros pueden ser: «Me encanta hablar contigo», «Esto es muy divertido», etc.



Caso práctico 6

Como ya has estudiado en esta unidad, saber escuchar es fundamental para establecer una comunicación eficaz. Con esta práctica se pretende que evalúes tu capacidad de escucha. A continuación te presentamos un breve cuestionario para comprobar dicha capacidad:

1	¿Recuerdas el color de los ojos de tu interlocutor?	Sí	No
2	¿Respondes al teléfono mientras otras personas te hablan?	Sí	No
3	¿Te concentras en el mensaje de tu interlocutor?	Sí	No
4	¿Piensas en la respuesta que darás, mientras tu interlocutor habla?	Sí	No
5	¿Prestas atención a los gestos de quien te habla?	Sí	No
6	¿Animas a la otra persona para que siga hablando?	Sí	No
7	En tu última entrevista, ¿interrumpiste a tu interlocutor?	Sí	No
8	¿Sueles resumir el mensaje principal de lo escuchado?	Sí	No
9	¿Terminas alguna frase de la persona que te habla sin esperar a que ella finalice?	Sí	No
10	¿Asientes con la cabeza mientras te hablan?	Sí	No
11	¿Escuchas parcialmente solo lo que te interesa del mensaje?	Sí	No
12	¿Prejuizas la forma de hablar o vestir de tu interlocutor?	Sí	No
13	¿Recuerdas el mensaje central de una entrevista que mantuviste el día anterior?	Sí	No
14	¿Intentas aprender algo de lo que te cuentan?	Sí	No
15	Mientras estás escuchando, ¿juegas con algún objeto?	Sí	No
16	¿Le pides a tu interlocutor que te aclare algún punto?	Sí	No
17	Cuándo te dicen algo con lo que no estás de acuerdo, ¿dejas de escuchar?	Sí	No
18	¿Interpretas el mensaje de tu interlocutor desde su punto de vista?	Sí	No

Solución:

a) Suma 1 punto a cada respuesta según:

Sí: preguntas 1, 3, 5, 6, 8, 10, 13, 14, 16 y 18

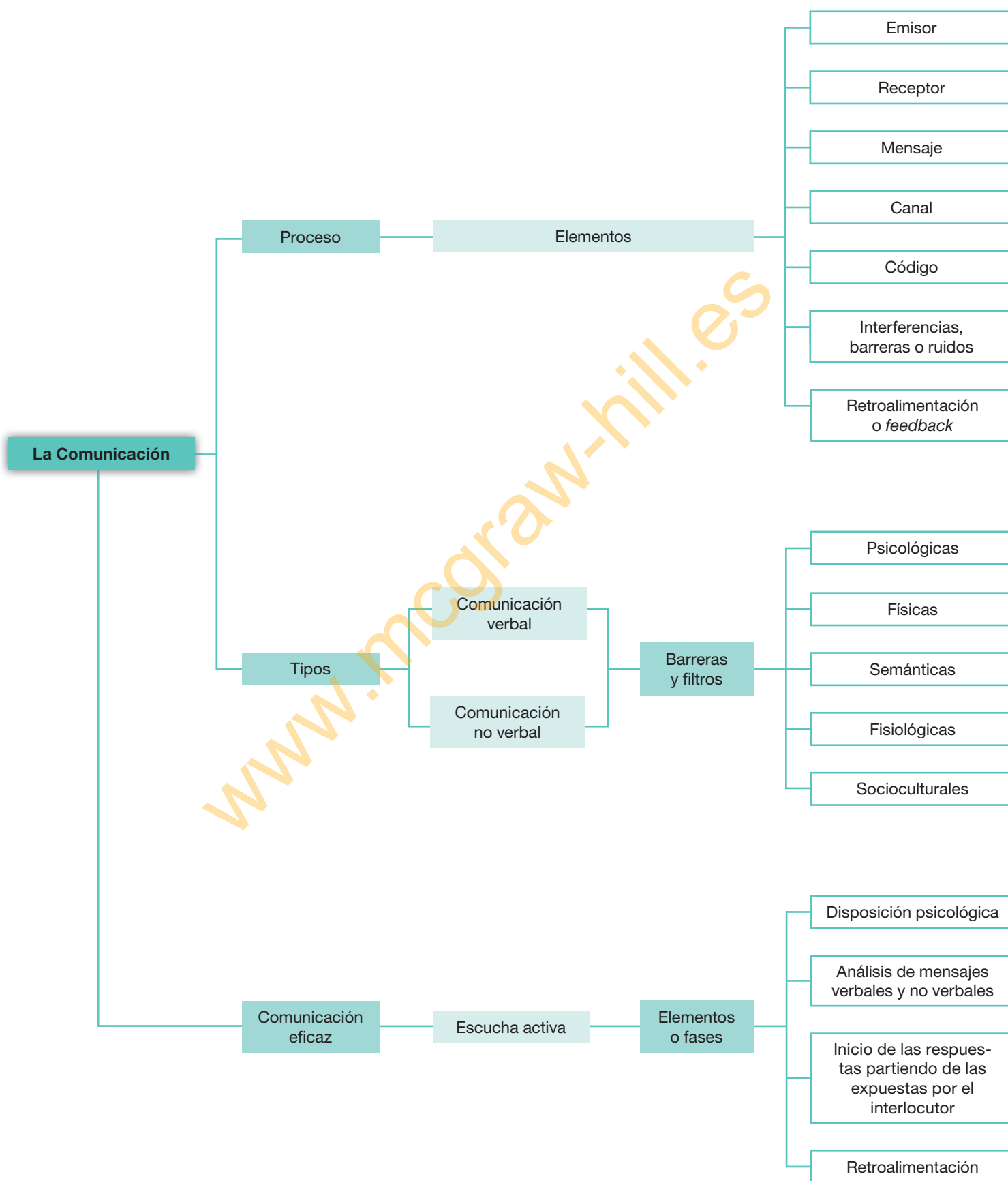
No: preguntas 2, 4, 7, 9, 11, 12, 15 y 17

b) Suma el total de los puntos.

- Entre 0 y 8 puntos: no te gusta escuchar, prestas poca atención a quienes te hablan.
- Entre 9 y 14 puntos: capacidad de escucha buena, nivel de comprensión de lo escuchado es aceptable.
- Entre 15 y 18 puntos: sabes escuchar de forma excelente.



Síntesis





Test de repaso

1. Entre los elementos de la comunicación podemos encontrar la *situación*. A qué nos referimos con este elemento:
 - a) Son aquellas circunstancias emocionales, psicológicas y sociales que rodean al emisor y al receptor.
 - b) Al conjunto de signos que utiliza el emisor y el receptor para dar a entender su mensaje y así establecer comunicación.
 - c) Es el medio por donde circula el mensaje.
 - d) Ninguna respuesta anterior es correcta.
2. ¿Qué ciencia es la encargada de estudiar el lenguaje?:
 - a) La proxémica.
 - b) La kinésica.
 - c) La fonología.
 - d) La lingüística.
3. ¿Qué son los elementos paralingüísticos?:
 - a) Son los elementos verbales de la comunicación.
 - b) Son las señales que acompañan a nuestras palabras.
 - c) Proporcionan información a través de «cómo se dice».
 - d) Las respuestas b) y c) son correctas.
4. ¿Cuál de los siguientes elementos son perturbaciones del habla?
 - a) Habla lenta.
 - b) Repeticiones, tartamudeos, etc.
 - c) Pausas sin rellenar.
 - d) Las respuestas b) y c) son correctas.
5. Con comunicación no verbal nos referimos a:
 - a) Todos aquellos signos y sistemas de signos no lingüísticos que comunican o se utilizan para comunicar.
 - b) Todos aquellos signos y sistemas de signos lingüísticos que comunican o se utilizan para comunicar.
 - c) Aquella que hace un uso exclusivo del lenguaje.
 - d) Ninguna opción anterior es correcta.
6. ¿Qué significa mirar hacia arriba y a la derecha?
 - a) Recuerdo visual.
 - b) Imagen construida.
 - c) Sonido construido.
 - d) Diálogo interno.
7. ¿Cómo se denomina a la postura orgullosa, engreída comunicada por la expansión de pecho, tronco erecto o inclinado hacia atrás, cabeza erecta y hombros elevados?:
 - a) Acercamiento.
 - b) Retirada.
 - c) Expansión.
 - d) Contracción.
8. ¿Cuál es la distancia aproximada de la zona social según Edward Hall?:
 - a) Entre 46 cm y 120 cm.
 - b) Entre 120 cm y 300 cm.
 - c) Entre 120 cm y 360 cm.
 - d) Ninguna opción anterior es correcta.
9. ¿Cuál de los siguientes elementos no pertenece a la comunicación kinésica?
 - a) La mirada.
 - b) La velocidad.
 - c) La sonrisa.
 - d) La postura corporal.
10. Entre las posibles barreras de comunicación podemos encontrar el frío. ¿A qué tipo de barrera nos referimos?
 - a) Barrera fisiológica.
 - b) Barrera psicológica.
 - c) Barrera física.
 - d) Barrera semántica.
11. Entre las habilidades para conseguir una escucha activa podemos encontrar:
 - a) Mostrar empatía.
 - b) Resumir.
 - c) Subrayado.
 - d) Las opciones a) y b) son correctas.
12. Para mejorar la comunicación puedes usar una serie de claves o consejos. Señala la opción correcta.
 - a) Generalizar.
 - b) No hablar del pasado.
 - c) Discutir varios temas a la vez.
 - d) Ninguna de las opciones anteriores es correcta.



Comprueba tu aprendizaje

Caracterizar las distintas etapas de un proceso comunicativo.

1. Identifica los distintos elementos de la comunicación que se dan en la siguiente imagen.



2. Uno de los elementos de la comunicación es el código. Define qué es y realiza una tabla en la que reflejes al menos cinco códigos distintos y qué grupo social los utiliza (o utilizaba).

Valorar la importancia del uso de la comunicación, tanto verbal como no verbal, en las relaciones interpersonales.

3. Realiza un cuadro comparativo donde se puedan identificar las ventajas e inconvenientes de la comunicación verbal y la comunicación no verbal.

	Ventajas	Inconvenientes
Comunicación verbal		
Comunicación no verbal		

4. Una de las formas de comunicación no verbal es la comunicación proxémica. Es muy importante conocer lo que comunican las distancias tanto en nuestro contexto cultural como en otros, ¿por qué? Justifica tu respuesta argumentándola con un ejemplo.
5. Otra de las formas de comunicación no verbal es la comunicación kinésica. Describe cómo afrontarías una entrevista de trabajo teniendo en cuenta los diferentes aspectos relativos a este tipo de comunicación.
6. Como puedes comprobar tras el estudio de la unidad, tan importante es lo que se dice, como el modo en que se dice. Así, podemos encontrar una serie de elementos paralingüísticos que contribuyen a que el receptor decodifique la información de una u otra manera.

- a) ¿Qué podría indicar un habla rápida?
- b) ¿Qué indica un volumen alto?
- c) ¿Qué son las perturbaciones del habla?

Establecer una eficaz comunicación para asignar tareas, recibir instrucciones e intercambiar ideas o información.

7. Observa la siguiente imagen. Analiza los elementos de la comunicación no verbal que puedes visualizar en ella y contesta a las siguientes preguntas:



- a) ¿Cuál de estas personas muestra una actitud de autoridad o supervisión?
 - b) ¿En qué imagen el caballero refleja una actitud defensiva, negativa o nerviosa?
8. Para que el proceso comunicativo se lleve a cabo con la máxima eficacia es conveniente controlar, si es posible, el tipo de barrera que lo dificulta. Explica qué son las barreras y ejemplifícalas situándote en un contexto de interacción con niños y niñas de 0 a 6 años.
 9. Un viejo proverbio dice: «Tenemos dos oídos y una sola boca para recordar que debemos escuchar el doble y hablar la mitad». Para comunicarnos, saber escuchar es primordial, así, la escucha activa se erige en uno de los pilares de la comunicación, pero, ¿en qué consiste? ¿Qué habilidades podemos trabajar para desarrollarla?

Demostrar una actitud positiva hacia el cambio y a aprender de todo lo que sucede.

10. En el proceso educativo es muy importante que se establezca buena comunicación entre la familia y la escuela. Para ello, deben establecerse cauces oportunos para que la familia conozca el trabajo que se realiza en la escuela. ¿A qué formas de comunicación nos referimos?
11. En la unidad se muestran una serie de consejos para mejorar la comunicación. Escoge tres de ellos y justifica su pertinencia llevándolos a un contexto real.



Práctica final

Video fórum

Visionad en clase la película *El milagro de Ana Sullivan*, de Arthur Penn. Película que muestra claramente la comunicación no verbal y cómo a través del lenguaje gestual una niña sordociega, Helen Keller, es capaz de comunicarse.

A lo largo de la película podemos visionar situaciones en las que diferentes personas intentan comunicarse con Helen. Describe alguna de estas escenas e identifica qué tipo de barreras dificultan una comunicación eficaz.

Sitúa en la película el momento en el que se produce «el milagro» (en lo que a comunicación se refiere) y razona su importancia.

Identifica una escena que ejemplifique cada una de las funciones de la comunicación no verbal que en la misma se reflejan.

La tabla es la siguiente:

●	Expresar sentimientos y emociones.
●	Acompañar a las expresiones verbales.
●	Acentuar las expresiones verbales.
●	Reafirmar las expresiones verbales.
●	Validar o invalidar los mensajes verbales.
●	Regular la interacción.

Expresión facial

Objetivo

Desarrollar nuestras habilidades de entonación y compenetración en la comunicación con el compañero o compañera.

Desarrollo

Hay miles de mensajes, que nos envían o que enviamos a nivel gestual, de los cuales **algunos no entendemos, distorsionamos, malinterpretamos o son involuntarios**, y ni siquiera somos conscientes de que estábamos mostrando ese gesto, esa sonrisa, esa mirada o ese arqueado de cejas.

Este **control y autoconocimiento de la expresión facial y emocional** lo puedes conseguir a través de diferentes actividades.

Delante de un espejo, de forma individual o con un compañero o compañera, expresa una misma frase de contenido neutro «*Tengo un burrito que come aritos*» desde distintos estados emocionales.

Después, analiza qué gestos de la cara, o cambios musculares, son los que llevas a cabo cuando exteriorizas: enfado, alegría, ironía, sorpresa, incredulidad, despotismo, desafío, cariño, etc.

Otra modalidad de este mismo juego es «**La exageración facial**». Consiste en repetir la misma frase, pero tensando mucho más la musculatura facial, de manera que se sobreactúe. ¿Consiguen entenderte, o el mensaje se desvirtúa?

Evaluación

La idea que subyace a esta actividad es **entrenar nuestras diferentes formas de expresarnos**.

Señalar que hacer un uso adecuado del lenguaje no verbal **no implica comunicarse con un estilo exagerado, ni teatralizar los gestos**.

Cada persona tiene que seleccionar, de entre todo este repertorio de expresiones, **aquel registro que sea más compatible con su personalidad, y que le conceda la posibilidad de enriquecer su discurso haciéndolo más creíble y claro**.

Comunicación no verbal

Objetivo

Comprender el proceso comunicativo no verbal a través de la representación de historias.

Desarrollo

Se distribuyen los alumnos en grupos de cinco. Cada grupo deberá redactar un cuento en el que cada miembro representará un personaje.

El cuento solo se puede representar mediante la comunicación no verbal, es decir, a través de gestos, movimientos corporales, etc.

Para que la escenificación de los distintos cuentos sea más real se podrán utilizar diferentes materiales o recursos para su escenificación, así como el montaje de decorados o imágenes proyectadas con el retroproyector.

Evaluación

Una vez que todos los grupos hayan escenificado su cuento, los observadores deben decir qué representaba el grupo que actuaba en ese momento.

Debatid en clase los pros y los contras de la comunicación no verbal, por qué es importante trabajarla y en qué situaciones nos puede jugar una mala pasada el no tener una comunicación no verbal adecuada al lenguaje verbal.

Telf. contacto: 902 656 439



<http://mghlibros.distriforma.es/>

**McGraw-Hill te facilita disponer de tus eBooks y libros
¡No esperes más para tenerlos!
Un sistema rápido y cómodo al recibirlo en tu domicilio
Contacta con MGHLibros**



www.mcgraw-hill.es / www.mhe.es



Distriforma y MGHLibros: Distribuidor de ebook y venta tradicional

McGraw-Hill y Distriforma colaboran gestionando la librería virtual

En esta página web puedes disponer de nuestro fondo actualmente activo

