



**UNIVERSIDAD DE JAÉN**  
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

# **La comunicación: Importancia, necesidad y procedimiento metodológico**

**Alumno: Raúl Galiano Carrión**

Tutor: Prof. D. Manuel Morales Cuesta

Dpto: Lengua Española

## ÍNDICE

Prólogo.....	4
Resumen. Palabras clave .....	4
Introducción.....	5
Capítulo 1: Nociones básicas.....	6
1.1. Objetivos.....	6
1.2. Concepto, necesidad, origen y evolución.....	6
1.2.1. Concepto.....	6
1.2.2. Necesidad.....	6
1.2.3. Origen.....	6
1.2.4. Evolución.....	7
1.2.4.1. La comunicación es propia de los seres vivos.....	7
1.2.4.2. Evolución en los seres humanos.....	7
1.2.4.3. Evolución de la comunicación a distancia.....	7
Capítulo 2: Proceso comunicativo.....	8
2.1. Elementos.....	8
2.2. Habilidades.....	9
2.3. Degradación del proceso.....	9
2.4. Importancia de la inteligencia.....	10
Capítulo 3: Principales vías de comunicación verbal.....	11
3.1. Comunicación telefónica.....	11
3.1.1. Rasgos principales.....	11
3.1.2. Elementos.....	11
3.1.3. Exigencias.....	11
3.1.4. Práctica.....	12
3.2. Comunicación escrita.....	12
3.2.1. Definición.....	12
3.2.2. Elementos.....	12
3.2.3. Instrucciones.....	12
3.2.4. La redacción.....	13
3.3. Ortografía y puntuación.....	13
3.3.1. Ortografía.....	13
3.3.2. Signos de puntuación.....	13
3.3.3. Práctica.....	13
Capítulo 4: La comunicación oral.....	14
4.1. Elementos.....	14
4.2. Cualidades.....	14
4.3. La oratoria.....	15
4.3.1. Breve historia.....	15
4.3.2. Requisitos para un buen orador.....	16
4.3.3. Otras técnicas de entrenamiento.....	16
4.3.4. Prácticas.....	17
Capítulo 5: Solución a algunos problemas surgidos en el proceso. Análisis Pormenorizado de sus elementos.....	18
5.1. Fuente o emisor.....	19
5.1.1. Habilidades básicas.....	19
5.2. El mensaje.....	19
5.2.1. Signos y símbolos.....	20
5.3. El canal.....	21

5.3.1. Lenguaje subliminal.....	22
5.4. El receptor.....	23
5.4.1. Sensación y percepción.....	24
5.4.2. Percepción visual.....	24
5.4.3. El juego de la gallina.....	25
5.5. Retroalimentación o feedback.....	25
Capítulo 6: La escucha activa.....	26
6.1. Estereotipos y prejuicios.....	27
6.2. Prácticas y ejercicios.....	27
Capítulo 7: La atención.....	28
7.1. Prácticas.....	29
Capítulo 8: La memoria.....	29
8.1. Prácticas.....	30
Capítulo 9: La lectura.....	30
9.1. Prácticas.....	31
Capítulo 10: Lenguaje no verbal.....	32
10.1. Prácticas.....	33
10.1.1. Ejercicios finales.....	33
10.1.2. Ejercicio de los rectángulos.....	33
Conclusión.....	34
Bibliografía.....	35
Anexos.....	37

## **PRÓLOGO**

A lo largo de mi vida como buen amante de la Literatura, circunstancia que me impulsó a estudiar Filología Hispánica, me ha gustado confeccionar mis pequeñas poesías y algunos relatos breves. Sin embargo, nunca ni obligatoriamente, ni por devoción, había afrontado un trabajo como el actual, con una extensión considerable, y sobretodo en torno a un tema, tal vez manido, algo rutinario, pero cuyo concepto encierra una cantidad enorme de transversalidades, que de su sencillez entresacan una gran complejidad, y hacen de la comunicación, un concepto en constante estudio, análisis, revisión e investigación por las diferentes ciencias humanas (Sociología, Psicología, Filología, etc.)

Una vez finalizado, podría haber solicitado a cualquier amigo o compañero de mi antigua Licenciatura, que hubiese prologado este proyecto, bien con cuanto yo mismo le dijera, o por su propia cuenta, aún sin leerlo, sabiendo que su tarea no es otra, sino ensalzar el trabajo, no por el contenido del mismo, sino llevado por su amistad personal con el autor.

Podría habérselo pedido a mi padre, por su gran experiencia en el tema al haber sido ponente de varios cursos sociales y políticos durante su larga vida laboral, cuyo eje fue precisamente el concepto central que ocupa estas páginas.

Pero, no. Prefiero que no haya un prólogo ajeno, sino simplemente expresar con estas líneas y humilde sinceridad, que desconozco si este esfuerzo habrá merecido la pena o no.

Yo me conformo con que los niños, mis potenciales alumnos en un futuro próximo, obtengan rendimiento positivo, y mi aula sea dinamizada con la aplicación teórica y práctica de cuanto a continuación expongo.

## **RESUMEN**

Con este trabajo he pretendido simplemente mostrar la importancia de la comunicación para cada uno de los seres humanos con la finalidad de insertarse adecuadamente en su entorno social. Es probable que la parte correspondiente a la teoría pudiera resultar algo elevada para edades menores de Educación Primaria, sin embargo, no he querido encorsetarlo en una edad determinada, si bien, entiendo que debe de iniciarse a partir de 6º curso e ir evolucionando en conceptos y contenidos en un orden secuencialmente progresivo, por lo que puede servir perfectamente para otros cursos superiores, lógicamente adecuando el contenido a los niveles culturales de cada uno. De tal forma que el contexto educativo en el que voy a moverme, determinados aspectos de la exposición deberán ser repetidos e incluso vueltos a transmitir con el lenguaje más asequible para ellos.

Por el contrario, los ejercicios y prácticas demostrativos de cada uno de los conceptos analizados, si que se adecúan perfectamente a cualquier edad y nivel cultural, siendo labor del profesor el conseguir esta adecuación.

**PALABRAS CLAVE:** proceso comunicativo; elementos; comunicación verbal; lenguaje no verbal; agilidad mental; atención; memoria; lectura

## **INTRODUCCIÓN**

A punto de finalizar los estudios de Magisterio y previamente a la obtención del título, se hace necesario la presentación de una Memoria del Trabajo de Fin de Grado, en adelante TFG.

De acuerdo con mi tutor hemos decidido que un tema archiconocido, mas siempre de palpitante actualidad, por su constante evolución al compás de la rápida dinámica social, podría ser, como lo va a ser de hecho, el concepto de comunicación, su importancia, necesidad, evolución, definición, clases, etc.

El concepto de comunicación debe ser eje transversal para todas las asignaturas de Educación Primaria sin excepción. Se ha de insistir en que la base de sustentación de una sociedad moderna es el diálogo, y en él se apoyarán la solidaridad, la paz y la justicia, conceptos claves para que estos niños de hoy, sean capaces de dirigir las estrategias de la sociedad del mañana.

Al mismo tiempo, esta comunicación, cuya base fundamental es el lenguaje, hoy depauperado por los nuevos sistemas comunicativos (internet, whatsapp...), sirven de estímulo para, con la aplicación correcta de la Gramática, mejorar igualmente la capacidad de razonamiento y permiten aprender discurriendo, como explica el profesor Marcos Bautista López, del IES Pablo Neruda de Huelva, según artículo publicado en el *Diario Viva Jaén* (2014)

En suma, a partir del capítulo primero, lo que pretendo con este trabajo es dar forma escrita a la manera en que yo explicaría este tema a mis alumnos de Primaria, siguiendo un orden secuencial y progresivo, mezcla de teoría y práctica, acompañado en cada fase por los correspondientes ejercicios, prácticas y juegos, que permitan al final de la exposición tener una idea clara sobre la necesidad de un buen proceso comunicativo para lograr válidas interrelaciones personales, y con ellas, en definitiva, mejorar el contexto social en el cual estamos inmersos.

## **CAPÍTULO 1: NOCIONES BÁSICAS**

### **1.1. OBJETIVOS**

Conocer el proceso comunicativo, sus elementos, posibles distorsiones y posibles soluciones a los problemas que se plantean.

Conocer las facultades y potencialidades del alumno considerado como núcleo del proceso.

Conocer técnicas para el perfeccionamiento del lenguaje, ya sea oral o escrito.

Mostrar que las informaciones obtenidas en comunicaciones grupales son siempre mejores que las exclusivamente interindividuales.

Aprender la gran importancia de la comunicación no verbal o gestual bien como sistema independiente o como complemento ineludible de la comunicación oral.

Mostrar como las investigaciones modernas van encaminadas a lograr una buena comunicación entre o para personas que tengan cierta discapacidad, especialmente audiovisual o auditiva.

Dar una importancia fundamental a la lectura como medio primordial para captar informaciones de todo tipo. Mostrando técnicas adecuadas para conseguir una mejor y mayor capacidad lectora.

Mostrar como los estereotipos y prejuicios tienen una influencia considerable en cualquier proceso comunicativo.

### **1.2. CONCEPTO, NECESIDAD, ORIGEN Y EVOLUCIÓN**

#### **1.2.1. Concepto**

Proceso por el cual dos o más personas, con capacidad de entenderse, intercambian información. Implica, por tanto, una relación interpersonal, que intenta transmitir un mensaje, con la finalidad de que sea comprendido, asumido y contestado. Desde esta perspectiva, la misión de la comunicación, no es otra, sino unir, vincular, compartir y al ceñirla a personas la estamos cargando de una característica: la racionalidad.

#### **1.2.2. Necesidad**

Todo ser vivo tiene y siente la necesidad de comunicarse y ser comunicado. Hay necesidad de transmitir y compartir emociones, pensamientos, sentimientos y deseos.

Por tanto, la comunicación es inherente a la condición humana.

#### **1.2.3. Origen**

Desde el mismo tiempo en que el hombre aparece sobre la tierra. Para sobrevivir necesitamos comprender a los demás y hacernos comprender. La red de comunicaciones ha ido evolucionando al compás de los tiempos, formando a nuestro alrededor una tela de araña de la que no podemos escapar.

## **1.2.4. Evolución**

### **1.2.4.1. La comunicación es propia de los seres vivos**

Todos los seres creados transmiten información. La materia inerte informa; por ejemplo, a través de un descubrimiento arqueológico o manuscrito conocemos muchas circunstancias del pasado histórico y con sus aportaciones hemos ido construyendo parte importante de nuestra historia. Ahora bien, solo en los seres vivos esta información es bidireccional, es auténticamente comunicación.

Por ejemplo, un perro, con sus ladridos, se comunica con sus iguales, e incluso con el ser humano, y este sabe, según sea el ladrido lo que su perro le está pidiendo.

También hay unos monos africanos que emiten tres tipos distintos de sonidos de alarma, según el peligro provenga de un águila, de un felino o de una serpiente, permitiendo a los demás elegir los mecanismos más útiles para su defensa.

Conocido es el baile o vuelo en círculo de las abejas para indicar a las demás que han encontrado una fuente de aprovisionamiento.

### **1.2.4.2. Evolución en los seres humanos**

Ya un recién nacido se comunica con su madre a través del llanto, y esta puede dar respuesta a sus deseos, según sea la intensidad, frecuencia del lloro, porque sabe si le está pidiendo alimento, si tiene sueño, dolor de estómago, etc.

El hombre primitivo se comunicaba con los demás a través de sus gruñidos, y esta comunicación se ha ido perfeccionando en el lenguaje y las distintas lenguas habladas por un determinado grupo social. De ahí, que para ampliar la comunicación sea necesario el estudio de otras lenguas.

### **1.2.4.3. Evolución de la comunicación a distancia**

Conocidos a través del cine especialmente, tenemos formas arcaicas, pero muy útiles en su momento concreto: las señales de humo de los indios Sioux, el tan-tan de los tambores africanos y la transmisión de comunicación escrita, por diferentes medios: mediante corredores que la llevaban de un punto geográfico a otro, como si de una carrera de relevos se tratara.

Más adelante, el corredor de a pie fue sustituido por el jinete con su caballo; hasta la segunda mitad del siglo XIX existió la conocida Poney Exprés, cuyos jinetes transportaban el correo norteamericano desde el río Misisipi hasta las mismas costas del Pacífico. Más adelante, el jinete es sustituido por la diligencia.

Luego aparecerán los barcos de vela, ferrocarril, barcos motorizados, avión, telégrafo...

Hoy día, ya con los más modernos avances científicos, la comunicación es prácticamente inmediata en el tiempo, tanto oral como escrita, a través de teléfono, internet, etc.

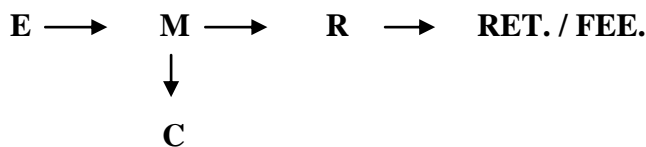
Se han conseguido también avances muy notables para sustituir dificultades producidas por anomalías sensoriales, por ejemplo: el lenguaje Braille para los ciegos y el lenguaje de signos para los sordos.

## CAPÍTULO 2: PROCESO COMUNICATIVO

### 2.1. ELEMENTOS

**Anexo 1** → siempre que se citen anexos, se entregará una fotocopia del mismo a cada uno de mis alumnos.

Vais a ver – les diré- como el proceso comunicativo tiene cinco elementos claves (se los presento también de formas más simple en la pizarra) que son:



Fuente o emisor → mensaje → canal → receptor → retroalimentación o feedback.

Observamos que se trata de un proceso, cuyo inicio es la fuente o **emisor** que transmite el mensaje.

El **receptor** será la persona que recibe el mensaje a través del canal y lo interpreta para poder dar una respuesta a la información recibida. Detectamos fácilmente que se trata de una relación interpersonal.

Aquello que transmitimos es el **mensaje** y el medio de transición es el **canal**, siendo su vehículo principal el lenguaje, ya sea verbal o escrito. Por ello emisor y receptor deben hablar el mismo lenguaje.

Cuando el receptor asume el mensaje, hay una especie de respuesta hacia el emisor (**retroalimentación** o feedback), informándole de que ha sido comprendido, o no; en este caso, el receptor puede solicitar al emisor que reformule el mensaje con nuevos códigos más comprensibles.

Por tanto, la comunicación no es un proceso lineal, sino zigzagueante en el sentido de que hay un proceso inverso de asunción o no del mensaje por el receptor, tal y como los niños podrían comprobar en el anexo que tendrían entre las manos.

Cuando finalizado un proceso, el receptor se transforma en emisor para transmitir el mismo mensaje a otros nuevos receptores (receptor o receptores varios), y en la medida en que se va

ampliando y sucediéndose el proceso, se producen distorsiones en cuanto al verdadero contenido del mensaje inicial.

Posteriormente, ofrecería a mis alumnos una fotocopia del **anexo 2**, y se elige a un grupo de alumnos para que uno a uno lo vayan transmitiendo, concluyendo finalmente con que el mensaje recibido por los reclutas, no se parece en nada al mensaje inicial que dio el jefe.

## **2.2. HABILIDADES**

Reparto a mis alumnos el **anexo 3**, y se van exponiendo las habilidades, y mediante ejemplos y diálogo profesor-alumnos, se van analizando en qué medida cada una de ellas afecta a uno o varios de los componentes del proceso comunicativo.

**REFLEXIÓN:** corresponde fundamentalmente al emisor, que debe estructurar el contenido del mensaje adecuándolo a las circunstancias concretas del receptor, al entorno en el cual se desenvuelve el proceso, y buscando sobretodo el canal de transmisión más adecuado.

**HABLAR Y ESCRIBIR:** habilidades exclusivas del emisor, según qué mensaje se transmita oralmente o por escrito.

**INTERESES:** habilidad propia de ambos extremos. Debe haber interés por comunicar del emisor y por ser comunicado del receptor.

**NIVEL DE CONOCIMIENTOS:** igual que el anterior. Emisor y receptor deben tener unos conocimientos similares para producir el mensaje y que este sea entendido.

**SISTEMA SOCIOCULTURAL:** se extiende a ambos. Si emisor y receptor pertenecen a grupos sociales y culturas muy diferentes, puede haber complicaciones para entender el mensaje.

**PERSONALIDAD:** las características personales son importantes en ambos extremos. Emisor y receptor deben conocerse para ubicar el mensaje en su sentido exacto.

**LECTURA Y ESCUCHA:** habilidades propias del receptor para poder asimilar y comprender el mensaje, bien sea escrito u oral.

De esta apartado es importante resaltar a modo de conclusión la necesidad que todo ser humano tiene de saber escribir, escuchar, leer y hablar, a los cuales me referiré en otro capítulo de este breve proyecto.

## **2.3. DEGRADACIÓN DEL PROCESO**

Entrego a mis alumnos el **anexo 4**.

Si esta se produce, se debe a que emisor y/o receptor no han realizado bien sus correspondientes tareas para lograr un proceso comunicativo correcto.

Se les facilita a los alumnos, con ejemplos claros, como puede deteriorarse en cada uno de los momentos indicados, de los cuales los tres primeros pertenecen al emisor y los seis últimos al receptor. En medio de todos ellos está el mensaje que se quiere transmitir.

Efectivamente, el receptor quiere decir, pero hay que saber decirlo y por último que es lo que dice, es decir, cual es el contenido exacto del mensaje que se transmite. Cuando este llega a su destino, el receptor lo oye, seguidamente lo escucha, para después comprender su significado. Una vez aprendido, qué parte de él acepta y de esta cuanto retiene, finalizando con una retroalimentación o por el contrario poniendo en práctica lo aceptado, comprendido y retenido.

#### **2.4. IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA**

Es la facultad que diferencia a los seres humanos del resto de los animales. Es el instinto razonado, o sea el instinto pasado por el tamiz de la razón. Nos permite relacionar pensamientos, unos con otros, para obtener pensamientos nuevos.

La inteligencia nace y se hace; depende de la herencia y del ambiente.

No me entretendré demasiado en este tema, solo lo imprescindible para mostrar cómo esta facultad ocupa un papel decisivo en el proceso comunicativo.

Me gustaría incidir en que la inteligencia, aún con su componente hereditario, puede mejorarse con un entrenamiento adecuado. Explicaré a mis alumnos el caso de los gemelos los cuales lógicamente tienen un coeficiente intelectual similar, pero que si se les separa durante cierto tiempo y se les ubica en ambientes distintos, aquel que crece en un ambiente más seleccionado, a la larga dará un mayor coeficiente intelectual en las pruebas psicotécnicas idénticas que a ambos hermanos les fueran aplicadas.

Cada vez más, nuestro entorno nos pide respuestas rápidas (un ladrón nos asalta por la calle, hecho que requiere una respuesta y/o reacción urgente), a este proceso de reacción improvisada se le conoce como intuición, o reacción simultánea ante un suceso imprevisto. Hoy, sin embargo, a este proceso se le da más comúnmente el nombre de agilidad mental.

Para distender el ambiente de la clase, les entrego el **anexo 5**, conteniendo diferentes ejercicios, para que con relajación y con amenidad, vayan respondiendo colectivamente a cada uno de ellos, aclarando cualquier error o falta de comprensión que pudiera producirse, utilizando en este caso, si fuera preciso, la pizarra, para que, con flechas, dibujos u operaciones matemáticas sencillas, comprueben el resultado.

Para terminar este apartado con una sonrisa mostraré mediante un juego, como nuestro cerebro envía a diferentes partes del cuerpo una orden, que si es contradictoria, las partes afectadas se niegan a cumplir. Se llama *La lateralidad*, y consiste en lo siguiente: se les pide

que muevan la pierna derecha en el sentido de las agujas del reloj, y simultáneamente que con la mano derecha dibujen imaginativamente un seis en el espacio. Comprobarán que resulta muy complicado, porque nuestro cerebro no puede dar a un miembro del cuerpo una orden y a otro, situado en el mismo eje, la orden contraria.

## **CAPÍTULO 3: PRINCIPALES VIAS DE COMUNICACIÓN VERBAL (TELEFÓNICA Y ESCRITA)**

### **3.1. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.**

#### **3.1.1. Rasgos principales**

Es uno de los grandes medios de comunicación oral.

No es presencial: emisor y receptor no están juntos, si bien, con las nuevas tecnologías, ya se están creando celulares que permiten a los interlocutores verse las caras, salvando la distancia y logrando una mayor empatía.

El canal de transmisión del mensaje es un aparato llamado teléfono o similar.

Muy usado en el marketing comercial.

De uso preferente en las grandes ciudades, donde la gente no anda sobrada de tiempo facilitando la resolución de muchas necesidades, sin necesidad de coger el coche o cualquier otro medio, público o privado.

Es una vía de comunicación en auge constante.

#### **3.1.2. Elementos**

**F → M → R** (retroalimentación)



**C** (teléfono)

#### **3.1.3. Exigencias**

El receptor ha de tener capacidad para comunicar y, en muchos casos, para persuadir.

El mensaje ha de transmitirse de forma clara, concisa y con orden.

La voz ha de ser clara y sugerente. Para ello conviene abrir bien la boca, pronunciando cada sílaba y articulando cada palabra.

No se deben utilizar muletillas que corten las frases.

La entonación es muy importante: una frase cambia de sentido según la entonación que le demos. Evitar la monotonía y matizar (no parecer nunca un contestador automático).

La emisión de voz ha de ir directa al micrófono del aparato telefónico, que debe tenerse a unos cuatro centímetros de distancia.

El estilo ha de ser dinámico y positivo, introduciendo en ambos extremos del proceso dialogante exposiciones de afirmación y conformidad tanto en lo que se dice, como en lo que se escucha.

El ritmo dará viveza a las frases, permitiendo hacer pausas convenientemente y pronunciando de vez en cuando el nombre del interlocutor.

La velocidad debe adaptarse a la facilidad o no de comprensión por parte del otro.

Los silencios breves son necesarios. Se corresponden con los puntos y comas de la comunicación escrita. Permiten controlar la respiración y facilitan la improvisación.

La sonrisa se transmite mediante la matización de la voz.

El volumen, o potencia que imprimimos a la voz, ha de ser el adecuado para una audición satisfactoria.

En suma, esta vía exige en definitiva naturalidad, a través de un lenguaje claro y preciso, evitando tecnicismos y ambigüedades.

#### **3.1.4. Práctica**

Me llevaré un aparato telefónico al aula, y durante unos minutos haremos varias simulaciones, corrigiendo aspectos negativos y potenciando los positivos, para lograr que los alumnos reconozcan la importancia de esta vía de comunicación.

### **3.2. COMUNICACIÓN ESCRITA**

#### **3.2.1. Definición**

Transmisión de un mensaje por medio de la escritura. Normalmente es una comunicación diferida, es decir, transcurre cierto tiempo entre la emisión y la recepción.

#### **3.2.2. Elementos**

Además de los propios de cualquier proceso, hay que añadir el papel y bolígrafo para fijar el mensaje.

#### **3.2.3. Instrucciones**

Pensar lo que vamos a escribir.

Exponer ideas de forma clara y breve.

Estilo adecuado al destinatario.

Cuidar la ortografía y puntuación.

Evitar términos imprecisos.

Cuidar la limpieza y el orden.

Exponer el máximo de ideas con el mínimo de palabras.

### **3.2.4. La redacción**

Lo escrito, escrito se queda. Por ello, cualquier mensaje debe cuidarse al máximo. Cualquier comunicación que vaya a realizarse, un libro, o más frecuentemente en nuestra sociedad actual, un discurso, que después vaya a ser leído, por ejemplo, deben ser previamente redactados con unas características concretas:

El principio y el final deben ser motivadores, con esto ya se tiene ganado un 50% de aceptación, el resto dependerá de su contenido.

Debe irse desarrollando con frases cortas.

Exponer claramente los objetivos.

Usar figuras retóricas, sin estridencias.

Utilización de sinónimos y antónimos, reglas de ortografía y puntuación.

No repetir palabras con demasiada frecuencia.

## **3.3. ORTOGRAFÍA Y PUNTUACIÓN**

### **3.3.1. Ortografía**

Dejaré claro a los alumnos que un escrito aromatizado con el buen uso de las reglas ortográficas, muestra el nivel cultural de quien lo escribe, y es como la tarjeta de presentación ante la sociedad.

Igualmente dedicaré el tiempo necesario en el aula para que aprendan esta parte de nuestra gramática, que aquí expongo sucintamente: el acento ortográfico (tilde), acento diacrítico, especial atención al acento de las palabras compuestas, diptongo, triptongo, hiato, uso de las mayúsculas, palabras con doble consonante al principio, uso de la “b” y “v”, uso de la “m” y uso de la “h”.

### **3.3.2. Signos de puntuación**

Signos auxiliares, utilizados en el lenguaje escrito, con el fin de plasmar, de la mejor forma posible, la exposición hablada: uso de la coma, punto y coma, dos puntos, punto y seguido, punto y aparte, puntos suspensivos, guión, raya u otros signos como el asterisco, interrogación, admiración, paréntesis, comillas...

### **3.3.3. Práctica**

Pediré a los alumnos que hagan una redacción sobre el sol. Cada uno dará a conocer a los demás el contenido de la suya. Después pediré a los demás que le hagan las correcciones y preguntas que consideren oportunas. Yo, en concreto, iré matizando ideas y afianzando el buen uso de la gramática.

## **CAPÍTULO 4: LA COMUNICACIÓN ORAL**

Hemos llegado, queridos alumnos, al proceso comunicativo por excelencia. Se produce de manera presencial, directa, inmediata, rápida y completa, puesto que la retroalimentación se produce simultáneamente y, en consecuencia, de no ser entendido el mensaje, el emisor puede interpretarlo y readaptarlo a las exigencias del receptor, hasta que definitivamente sea asimilado y comprendido, apoyándose incluso, para facilitar la tarea, en el lenguaje gestual, al que aludiré más adelante.

Consiste, como ya habéis comprendido en la transmisión de un mensaje por medio de la palabra hablada, siendo el canal un lenguaje común de los participantes en el proceso.

### **4.1. ELEMENTOS**

Vamos a analizar los elementos que ya conocemos, aplicados a un ámbito concreto, nuestra aula.

Nosotros en este mismo momento estamos participando de un proceso comunicativo que consta de (lo voy dibujando en la pizarra):

FUENTE → en este caso soy yo.



MENSAJE → quiero que conozcáis la necesidad de comunicaros oralmente.



CANAL → la lengua española, que vosotros y yo conocemos perfectamente.



RECEPTORES → sois vosotros, los alumnos.



RETROALIMENTACIÓN → cuando yo os transmite este mensaje, una vez escuchado por vosotros, me haréis preguntas para que yo aclare las dudas que os hayan surgido, hasta que finalmente os oiga decir: *“lo hemos comprendido, profesor”*

### **4.2. CUALIDADES**

Dicción: hablar bien. Colocar los órganos de manera adecuada para pronunciar perfectamente cada sílaba y cada palabra, de manera que se nos entienda.

Naturalidad: implica evitar soniquetes y redichos (por ejemplo, pronunciar excesivamente b, v, y, ll). Consiste en decir, y ser bien entendido por quien escucha.

Una voz melosa, por ejemplo, indica pedantería; una voz chillona resulta molesta, etc.

Entonación: modulación de la voz, que provoca actitudes distintas, aún con las mismas frases.

A esta distinta entonación se le llama valor fonológico y puede ser ascendente, descendente u horizontal, según que el tono suba, baje o se mantenga estable.

Retórica: es el arte del bien decir, o de dar al lenguaje la eficacia necesaria para deleitar, persuadir o conmover.

Conlleva, por un lado, evitar vulgarismos o formas de hablar poco cultas; por otro lado, el uso de las llamadas figuras retóricas, de las cuales destaco, a modo de ejemplo, algunas de ellas:

Polisíndeton: empleo repetido de conjunciones para dar energía a la expresión de los conceptos: *lo vi y lo besé y lo abracé y le dije cuanto le amaba*.

Asíndeton: omisión de conjunciones para conseguir el mismo efecto anterior: *llegué, vi, vencí*.

Pleonasmo: repetición de palabras o ideas, no necesaria, que significan lo mismo: *lo he visto con mis propios ojos*.

Hipérbole: ponderación exagerada: *te lo he dicho un millón de veces*.

Ironía: introducir un contenido burlesco en un enunciado caracterizado por su aparente seriedad: *¡Qué tristes están los niños, míralos!* (están jugando)

### **4.3. LA ORATORIA**

Es el arte de convencer por medio de un discurso, memorizado o leído, a través de su contenido, entonación y acentuación oportuna.

Las ciencias del lenguaje ofrecen técnicas de entonación, respiración y modelos de discurso porque es algo que se puede aprender, partiendo del carisma del emisor, y siendo decisiva también la gesticulación, en especial la fuerza expresiva de la mirada.

En efecto, a hablar se aprende hablando, como a nadar se aprende nadando. En suma y siguiendo el hilo conductor de este trabajo, podemos definirla como: la mejor manera en que el emisor transmite un mensaje con el canal adecuado para que produzca en el receptor el efecto deseado.

#### **4.3.1. Breve historia**

Podemos cifrar su origen en la filosofía griega, aunque ya se conocía la importancia del hablar acertado.

En un libro del Antiguo Testamento, concretamente el de los “Proverbios”, dice literalmente: *“la lengua ejerce su poder sobre la muerte y la vida; aquel, que sepa dominarla, gozará de sus frutos”*.

Sócrates, gran filósofo griego, nos aconseja que la lengua esté siempre al servicio de la verdad; la tarea del orador ha de consistir en convencer y no en persuadir.

De uno de los oradores más brillantes, Isócrates, se cuenta una curiosa anécdota: un joven fue a su escuela para aprender a hablar. Él le pidió el doble de honorarios que a los demás. Ante la pregunta airada del joven *¿por qué?* Isócrates tranquilamente le respondió: *“porque además de enseñarte a hablar, también tengo que enseñarte a cerrar la boca”*.

Platón expresa en su obra “*Diálogos*” que el mejor soporte para un buen orador es una actitud ética y moral recta.

Demóstenes llegó a ser un gran orador mediante un duro entrenamiento para corregir sus deficiencias en pronunciación y entonación (ceceo, voz quebrada), disminuyendo el miedo que le producía un auditorio: se metía un canto rodado en la boca y lograba que su voz se elevara sobre el ruido producido por el estrepitoso embate de las olas.

Fueron los antiguos los que señalaron las cinco pautas básicas que un orador, emisor de un mensaje, debe tener en cuenta: recopilación de material, estructuración del mensaje, formulación, memorización y pronunciación.

El saber griego se fue extendiendo a los romanos, destacando, entre otros Marco Tulio Cicerón que nos dice: “*dos son las cosas que conceden al hombre el mayor de los prestigios: sus dotes para la guerra y sus dotes como orador*”.

En la Edad Media las escuelas monarcales imprimieron su sello al arte de la oratoria, pues la palabra debía contribuir eficazmente a la propagación del cristianismo.

La Revolución Francesa vio nacer oradores como Danton o Napoleón I y durante la Revolución Rusa sobresalieron Lenin o Stalin, que con sus discursos vibrantes enfervorizaban al pueblo.

#### **4.3.2. Requisitos para un buen orador**

1. Dominio de la materia: conoce el tema, la estructura y a los oyentes.
2. Facilidad de palabra: sabe expresarse, tiene amplio vocabulario y conoce refranes.
3. Poder de convicción: motiva y despierta interés.

Como veis, he hecho referencia a las palabras, el vocabulario y los refranes, luego estos son muy útiles para ampliar nuestra capacidad de expresión, yo voy a decir la mitad de un refrán y vosotros contestaréis rápido cual es la segunda mitad:

*La letra con...sangre entra.*

*Tanto va el cántaro a la fuente...que al final se rompe.*

*Más vale pájaro en mano...que ciento volando.*

#### **4.3.3. Otras técnicas de entrenamiento**

Pensad que muchos de vosotros el día de mañana, como actividad de vuestra profesión, tendréis que pronunciar conferencias, tal vez, alguno nos salga político y tenga que pronunciar discursos frecuentemente, y esta tarea incluye una gran dosis de entrenamiento para ser capaces de transmitir a vuestros potenciales receptores aquello que realmente queréis transmitir, siendo el caso más claro el del profesor respecto a sus alumnos.

Como buenas prácticas para manejar vuestra oratoria trabajaremos, por ejemplo:

a) Repetir trabalenguas

a.1. *Donde digo, digo, no digo digo, sino que digo Diego.*

a.2. *Tres tristes tigres comían trigo en un trigal.*

a.3. *El cielo está enladrillado, quién lo desenladrillará, el señor que lo desenladrillare, buen desenladrillador será.*

a.4. *Por el río abajito bajan tres tablas intarabicuadriquinadas, el señor que las intarabicuadriquinó, buen intarabicuadricuadinador será.*

b) Leer un artículo de prensa breve, y que un alumno lo resuma utilizando sus propias palabras.

c) Contar entre varios un chiste, historieta o cuento, asignando voces diferentes para cada participante.

d) Un alumno empieza a cantar una historia, yo lo detengo y pido a otro que la continúe y así sucesivamente hasta completarla, ya sea real o imaginada.

Este es un ejercicio muy importante, pues además mejora la capacidad de prestar atención, la imaginación, la creatividad, la fluidez verbal, la timidez...

#### **4.3.4. Prácticas**

a) Les voy indicando frases y refranes y posteriormente preguntaré cual es el significado:

*A veces hay que callarse para que a uno le presten atención (Jerzylec).*

*Buenas razones cautivan los corazones (refrán).*

*Cuando hablas, tus palabras han de ser mejores que tu silencio (proverbio árabe).*

*Dos personas pueden contar a la vez, pero no hablar a la vez (anónimo).*

*Empezar es fácil, proseguir es un arte (anónimo).*

*La lengua es la vestimenta de los pensamientos (Jhonson).*

*La lengua es lo mejor y lo peor del hombre (anónimo).*

*La pintura es el lenguaje para los ojos; el lenguaje pintura para los oídos (Youbert).*

*Los peces se pescan con redes; los hombres con palabras (anónimo).*

*Orador no convencido, a nadie ha persuadido (refrán).*

*Orador que pensar no hace, no me place (refrán).*

*Oradores vanos, mucha paja y poco grano (refrán).*

*Palabra que se escapó, escapada se quedó (refrán).*

*Por la boca muere el pez (refrán).*

b) Indicad el significado de las siguientes frases.

A manos llenas → abundantemente.

De armas tomar → violento.

A priori → en principio.

Hacer de su capa un sayo → obrar con independencia.

In albis → en blanco.

París bien vale una misa → sacrificar una obra por otra.

c) Uno de mis alumnos se imaginará que es alcalde de un pueblo en el que se ha construido una piscina municipal y en la inauguración a la que asiste mucha gente, te piden que pronuncies un pequeño discurso.

### **CAPÍTULO 5: SOLUCIÓN A ALGUNOS PROBLEMAS SURGIDOS EN EL PROCESO. ANÁLISIS PORMENORIZADO DE SUS ELEMENTOS.**

Os voy a plantear algunos problemas que pueden surgir a lo largo del proceso, si bien de forma directa o indirecta, la mayoría tienen su origen en el emisor.

(Voy escribiendo en la pizarra y pido que vayan indicando cuales serían las soluciones, anotándolas al lado, haciendo un resumen de los mismos).

<b>PROBLEMAS</b>	<b>SOLUCIONES</b>
No dije todo lo que quería	Reformar el mensaje.
No oyó todo lo que dije	Saber volver atrás. Utilizar un tono más alto. Repetir. Evitar ruidos.
No escuchó nada de lo que dije	Cuidar la expresión oral. Hacer preguntas al hablar.
No comprendió lo que dije	Situarse al nivel de su lenguaje. Adaptarse a su nivel de conocimientos.
Lo comprendió y no lo acepta	Adaptarse a su personalidad. Superar estereotipos y prejuicios.
No retuvo todo lo que aceptó	Hacer resúmenes parciales. Hacer una síntesis escrita.

Existen lógicamente infinidad de más problemas, pero yo he tratado de resumir algunos de los que más frecuentemente pueden aparecer dentro de un aula.

Esta problemática nos conduce a revisar de forma breve pero clara, cada uno de los elementos del proceso.

## **5.1. LA FUENTE O EMISOR**

Sujeto que emite el mensaje; hablando de comunicación en sentido estricto, siempre debe ser una persona. Construye el mensaje y busca el canal más útil para transmitirlo.

Tiene a su alcance, si quiere, el lenguaje de los gestos, a los cuales me referiré más adelante.

### **5.1.1. Habilidades básicas**

REFLEXIONAR la mejor forma de llevar a cabo con éxito el proceso comunicativo.

SABER HABLAR Y ESCRIBIR correctamente.

APTITUD: predisposición interna, es decir, voluntad de llegar a comunicar lo que se pretende.

ACTITUD: estado de ánimo adecuado para comunicar. En un estado de ánimo triste, por ejemplo, no se puede transmitir un mensaje alegre.

NIVEL DE CONOCIMIENTO: no solo del mensaje a transmitir, sino también de los canales idóneos para elegir el más adecuado y conocer la propia mecánica del proceso, para una mayor eficacia.

SISTEMA SOCIOCULTURAL en el que va a producirse la comunicación.

PERSONALIDAD: que infunda seguridad, confianza y firmeza de los receptores o destinatarios. Cuando emisor y receptor son conocidos, el carisma del primero lleva por sí solo andado una buena parte del camino.

De ahí que la mejor cualidad de un profesor es su carisma. Cuando es respetado y querido por sus alumnos, sus explicaciones llegarán hasta ellos con más nitidez, porque de antemano tiene captada su atención.

## **5.2. EL MENSAJE**

El mensaje es el producto físico del emisor. Es el discurso cuando hablamos; lo escrito cuando escribimos; el cuadro cuando pintamos; las expresiones de nuestro cuerpo cuando gesticulamos.

El contenido es el objeto o materia a transmitir. Puede ser una idea, un juicio, una expresión, una inhibición, un sentimiento, etc.

Es el primero y más importante de los factores que condicionan el mensaje. En función de él se realizan las restantes operaciones.

El código es el conjunto de signos y símbolos que pueden ser interpretados de igual modo por los intervinientes en el proceso. Solo cuando hay un uso intencionado de ellos, como portadores de significados, y como tales son entendidos por los receptores, puede afirmarse que se ha iniciado la comunicación.

Los idiomas son códigos que constituyen un poderoso nexo de unión entre los que piensan y se expresan en una misma lengua.

Por tanto, siempre que se codifica, han de formarse determinadas decisiones: ¿qué código?, ¿qué elementos de ese código?, ¿qué modo de estructuración de sus elementos seguiremos?...

Por otra parte existen subcódigos, una simbología secundaria aplicada sobre el código elegido (gestos, tono de voz, dialectos...)

Cuanto más especializado es un lenguaje, más difícil se hace la comunicación, pues deja de llegar a la mayoría del público. Es el caso, por ejemplo, del lenguaje de técnicos y científicos, o de aquellos que contienen complejas figuras literarias como la sinécdoque, metáfora, etc.

El tratamiento es el conjunto de decisiones adoptadas por el emisor, para seleccionar y estructurar el código y el contenido del mensaje, así como la elección del canal más adecuado. Estas decisiones se forman mediante la aplicación de diversas técnicas para conseguir que el contenido llegue a los destinatarios en las mejores condiciones. Comprende varias operaciones:

Selección de contenidos entre los muchos que pueden existir.

Estudio y conocimiento del receptor que puede ser un sujeto determinado o un grupo, conocido o anónimo.

Relación entre contenido y canal elegido, pretendiendo la llegada a su destino del mensaje de la forma más eficaz, no de la más simple, o clara, sino la más efectiva que a veces suele no coincidir.

### 5.2.1. Signos y símbolos

SÍMBOLOS	SIGNOS
Expresan sentimientos (dolor, alegría, etc.)	Cosas que nos llegan y llevan al conocimiento de otras cosas.
No necesitan ser conocidos, se entienden por si mismos (risa, llanto, beso)	Han de ser conocidos (una palabra es un signo, pero si es de un idioma distinto no lo entendemos)
No son convencionales, son espontáneos.	Han de ser aprendidos (lengua de signos, señales de tráfico)
Nadie tiene que ponerse de acuerdo, aunque muchos tengan bastante de tradicionales y convencionales.	Son convencionales porque así lo decide una determinada cultura (el color negro expresa luto en algunos sitios pero en otros es el blanco)

Constantemente iré haciendo alusión, mediante oportunos ejemplos, al proceso comunicativo que se desarrolla en el aula diariamente, cuya finalidad es que los mensajes instructivos del profesor, sean aprendidos por los alumnos, de forma eficaz, amena, correcta e interesante, poniendo ejemplos, usando la pizarra y todos los medios a nuestro alcance.

### **5.3. EL CANAL**

Es el término más usado, y del que más se ha abusado en la teoría de comunicación. Es el medio físico a través del cual se transmite: cable en telefonía, papel en la escritura, aire para el sonido, incluso el espacio vacío para transmisión de ondas electromagnéticas de televisión o radio.

Si dos personas hablan, necesitan de un sistema que traduzca los impulsos nerviosos del emisor en alguna forma de mensaje físico y externo, y el receptor ha de estar capacitado para escucharlo.

La selección del medio estará supeditada a: lo que se pretende conseguir, cantidad a invertir, preferencias del emisor, canales captados por mayor número de destinatarios a menor coste, canales que consiguen mayor efecto...

En el caso de HABLA-AUDICIÓN el canal sería las facultades sensoriales o sentidos, de forma que si uno tiene una deficiencia, se produce automáticamente una incomunicación. En consecuencia, al comunicarnos hemos de optar por el canal que permita la transmisión más fácilmente, y debe codificarse de forma tal que pueda ser visto, oído, tocado, etc.

Se ha de hacer una breve referencia a los grandes medios de comunicación de masas (radio o televisión). Cada uno puede considerarse como un sistema de comunicación integral, si bien aquí los consideramos como vehículos que podemos utilizar para el transporte de nuestros mensajes.

Los canales comunicativos son, por tanto, los medios empleados para transportar nuestros mensajes. Lo importante es salvar inconvenientes (tiempo, distancia...): con la voz se consigue un alcance determinado, con la radio se consigue mayor alcance en el espacio.

Cuestión fundamental en el transporte, que influye negativamente, son los ruidos o perturbaciones que introducen ambigüedad dificultando la llegada de la señal. El ruido pues debe evitarse y si no fuera posible, es mejor que ese ruido sea constante, por ejemplo el producido por un aire acondicionado.

Haré una simulación con mis alumnos, de forma que dos de ellos estén situados al principio y final de la clase. Uno leerá un párrafo de cualquier libro, simultáneamente los demás darán golpes en la mesa. Se pedirá al oyente, por último, que exprese el mensaje recibido.

### **5.3.1. Lenguaje subliminal**

Es aquel que no es claro, sino eficaz. Es decir, la fuente no pretende enviar un mensaje perfectamente estructurado para que al receptor le llegue en perfectas condiciones y pueda ser aprendido, sino que muy sutilmente llame la atención, tenga una respuesta positiva y con ella un probable beneficio, generalmente de tipo económico.

Es el lenguaje utilizado por la mayoría de los políticos cuando llegan los períodos electorales: cualquier lenguaje será bueno, incluyendo pausas que están basadas en la realidad, pero que saben que no podrán ser cumplidas, sin embargo, las exponen con tal alto grado de veracidad que con ellas obtienen el voto, es decir, el beneficio que pretenden conseguir.

El más evidente de todos es el utilizado en el marketing comercial, en el cual mezclando comunicación verbal y no verbal (a la que aludiré en el último capítulo), está configurado por un conjunto de actividades orientadas a satisfacer las necesidades de los consumidores, mediante el intercambio de bienes y servicios, teniendo como fin último la obligación de beneficios.

El giro actual del marketing está basado en el abandono de las masas, para centrarlo en el individuo, con un tratamiento personalizado. Esta variante puede ser comprobada, por ejemplo en:

Bancos u oficinas de las distintas administraciones han quitado los típicos mostradores que han sido sustituidos por mesas y trabajadores que atienden a los clientes de forma singular y concreta, con una perfecta comunicación verbal, de tipo oral y presencial.

En el ámbito político los grandes mítines han ido perdiendo presencia, siendo sustituidos por políticos que pasean por plazas, calles y mercados, dialogando con los ciudadanos y repartiendo propaganda.

De aquí surgen dos conceptos, socialmente importantes:

**GUIAR:** mostrar el camino a alguien (profesor – alumnos), dirigirlos exclusivamente en su propio beneficio.

**MANIPULAR:** guiar a alguien, tal vez en su propio beneficio, más, sin duda, en beneficio del que guía.

Les pondré a mis alumnos una serie de ejemplos:

Tiendas de todo a un euro: este cartel llama la atención, nos induce a entrar y comprar alguna cosilla. Cuando entramos, comprobamos que por un euro solo podemos comprar minucias inútiles y que cuando vemos algo que realmente nos puede interesar, su valor no es de uno sino de diez, veinte o incluso más. Sin embargo, como ya estamos dentro, al final lo compramos.

Carteles llamativos en los escaparates. En unos leemos “*pantalones vaqueros de diversas marcas a 19’99 euros*”. El primer pensamiento que nos llega a la mente es: “*¡qué barato, no llega a 20 euros!*”; sin embargo, ese es realmente su valor, pues en muchas ocasiones, ese céntimo sobrante ni se devuelve.

Hace tiempo, en un cine se hizo un experimento: entre las distintas escenas de la película, que pasan ante nuestros ojos a una velocidad endiablada, figuraba un anuncio: “*en el descanso, bebe coca-cola*”. Los ojos no podían captarlo, mas nuestro sabio inconsciente lo iba asimilando. En el descanso de la película la venta de coca-cola alcanzó unos niveles de venta que normalmente no se habían conseguido.

Ahora, para finalizar, el ejemplo más sencillo y que vosotros podéis comprobar directamente, cuando vayáis con vuestros padres a un supermercado fijaros bien en estos detalles que yo os doy: los productos de primera necesidad como alimentos los encontramos al final del pasillo y probablemente en lugares altos, porque hay que comprarlos necesariamente y en consecuencia buscarlos.

Cuando hay gangas, las encontraremos en los pasillos centrales, fácilmente visibles, por ende hemos de pasar para conseguir los productos citados en el punto anterior.

Realizada la compra, nos acercamos a la caja para pagar y allí nos encontramos pequeños detalles que pueden haberse olvidado (cuchillas de afeitarse, pilas...) y sobretodo las chucherías, para que ante la pataleta del niño, los padres respondan comprándosela.

Al final cuando llegamos a casa y sacamos del carro la compra realizada, salen casi la mitad de cosas que no teníamos apuntadas en la lista de la compra.

#### **5.4. EL RECEPTOR**

Es el destinatario último del mensaje. Pueden ser uno o varios. Antes de que el receptor capte el mensaje, lo comprenda, lo asimile, lo acepte, deben darse una serie de operaciones previas: **RECEPCIÓN FÍSICA DE LA SEÑAL**, con estimulación de un sentido al menos. Las ventanas exteriores del cuerpo (los sentidos) reciben la sensación, que se convertirá en percepción o paso de lo sensorial a lo psíquico.

Sobreviene la **INTERPRETACIÓN** u operación realizada por el destinatario para elegir los posibles significados.

Procede a **ELEGIR** entre estos posibles el significado concreto que considera adecuado.

Se da por supuesto que ese significado nunca será exactamente el mismo que salido del emisor llega al receptor, pero se ha de buscar el mayor acercamiento posible. Cuando mayor sea la semejanza entre ambos contenidos, será también mayor el éxito de la comunicación.

Para ello, los códigos empleados deberán ser suficientemente conocidos en ambos extremos del proceso, deteriorándose en su caminar lo menos posible.

Este mensaje que ha llegado al receptor se independiza del emisor, y gracias a ello se puede almacenar.

Incidir nuevamente en la importancia de la reflexión, y de saber leer y escribir correctamente.

#### **5.4.1. Sensación y percepción**

La sensación es el efecto inmediato que se produce tras la estimulación de uno o varios sentidos. Estas son las ventanas de la comunicación. Pueden ser: (les voy señalando los òrganos), visuales, auditivos, táctiles, gustativos, olfativos.

La percepción sería la capacidad de los seres vivos (especialmente humanos) para obtener información sobre su entorno, a partir de los sistemas sensoriales. Es decir, la captura del mensaje, que ha sido enviado mediante los sentidos.

Mirad (les digo), ahora os voy a entregar una fotocopia (**anexo 6**), para que os deis cuenta de la importancia de estos conceptos.

En ella pone: *ceci n'est pas une pipe*. Está escrito en francés porque su autora es francesa, y quiere decir: *esto no es una pipa*. ¿Estáis de acuerdo con esta información? Dirán que no; (continúo) ¿Creéis realmente que esto es una pipa? Si, dirán. Pues no, responderé. Lleva razón la autora, porque no es realmente una pipa, sino una representación de la misma, por eso no es real, por eso no podemos tocarla, ni podríamos fumar con ella.

Los estímulos externos los recibimos fundamentalmente a través de los ojos (luz) y el oído (sonido).

#### **5.4.2. La percepción visual**

Cuando un elemento estimula el sentido de la vista, esta sensación llega finalmente a nuestro cerebro. El estímulo es luminoso. Puede llegar con distinta intensidad, distinta duración, delimitando contornos, etc.

A veces, se producen percepciones ilusorias, cuando lo percibido no responde exactamente a la sensación visual recibida.

Vamos a ver unos ejemplos, con los cuales podemos comprobar cómo frecuentemente tenemos percepciones ilusorias, es decir, lo que percibimos no responde exactamente a lo que vemos.

(Les entrego el **anexo 7** y vamos analizando detenidamente los diferentes apartados):

En el ejemplo nominado con A se pregunta: ¿Cuál de las dos líneas rectas es más grande? Responderán probablemente que la primera. A continuación, les pido que midan ambas con una regla para comprobar que tienen la misma longitud.

En el B les preguntaré también ¿Cuál de las dos líneas rectas es mayor? Aquí, tal vez, llevados por el fiasco de la anterior, haya respuestas en dos direcciones: la de arriba o iguales; de nuevo, las medirán para comprobar que, en efecto, su longitud es idéntica.

Procederemos a hacer lo mismo con el C.

Ahora voy a intentar estimular su imaginación: les digo, si uno de vosotros observa a través de la mirilla de la puerta una habitación vacía, y en ella al fondo hay un adulto, y mucho más cerca un niño, ¿a quién veréis mayor? Después de un diálogo les explicaré con claridad que la cercanía agranda la figura, razón por la cual habrán visto mayor al niño que al adulto.

Si nosotros vemos una casa vacía, y luego otra exactamente igual de superficie pero perfectamente amueblada, esta nos parecerá más grande, ¿verdad?

### **5.4.3. El juego de la gallina**

Terminaré haciendo con ellos un juego simpático para que vean prácticamente como la reacción ante un estímulo no es instantánea.

Le digo a un alumno que se sienta en una silla con las piernas entreabiertas, las palmas de la mano de canto apoyadas cada una en el muslo correspondiente; ahora yo voy a pasar mi cabeza entre tus manos, cuando veas que la tienes entre ambas palmas ciérralas e intenta aprisionar mi cabeza y no lo conseguirás. Después repetiremos esta experiencia ya con parejas de alumnos para poner un cierre entretenido a este punto que clarifica perfectamente la diferencia entre sensación y percepción.

### **5.5. RETROALIMENTACIÓN O FEEDBACK**

Es la reacción que todo mensaje provoca en el receptor el cual se convierte a su vez en emisor, que elabora un mensaje hacia el emisor bien de forma implícita o explícita. Puede ocurrir que, como consecuencia de esa respuesta, el emisor se vea obligado a rectificar su código o tratamiento del mensaje para provocar una reinterpretación por el receptor que continuará enviando mensajes al emisor en forma de preguntas hasta que logre una comprensión completa del mensaje.

Cuando lo transmitido se hace en lenguaje subliminal, indudablemente la distorsión será enorme y nos recordaría a aquel ejercicio que ya hemos realizado llamado “eclipse de sol”.

Vamos a comprobar seguidamente como a pesar de las buenas intenciones del emisor para transmitir el mensaje, y de los buenos deseos del receptor para recibirlo correctamente, sin embargo se ha producido una seria distorsión.

Les entrego el **anexo 8** que consta de ocho folios. Vamos a ir analizando paso a paso los buenos deseos del emisor y receptor, con gran minuciosidad, y sin embargo, el final resulta impactante y sorprendente.

Finalmente les cuento el chiste del vagón del tren con el cual les demuestro que si no existe retroalimentación, cada receptor puede interpretar el mensaje a su manera, no correspondiendo su comprensión con la realidad:

*“En un departamento del vagón de un tren viajan una mujer mayor, una chica joven, un sacerdote, un estudiante y un soldado. Al pasar por un túnel, el tren se queda totalmente a oscuras y se oyen un beso y una torta. ¿Qué pensaba cada uno de los ocupantes?: la señora mayor decía: alguno de estos aprovechándose de la oscuridad, le ha dado un beso a mi nieta y esta le ha dado una torta.*

*La chica joven, sonriente pensaba: alguno aprovechando la oscuridad, me ha querido dar un beso a mí, se ha confundido, y se lo ha dado a mi abuela, y esta le ha respondido con una torta.*

*El sacerdote pensaba: ¡bien hecho! alguno de estos aprovechándose de la oscuridad le ha dado un beso a la joven y esta le ha respondido como se merece.*

*El soldado se decía para sus adentros: alguno de estos, en la oscuridad, le ha dado un beso a la joven, esta se ha confundido y la torta me la ha dado a mí.*

*El estudiante, con astucia se regocijaba y se decía: cuando pasemos por otro túnel vuelvo a hacer lo mismo, me doy un beso en la mano y le doy una torta al soldado”*

## **CAPÍTULO 6: LA ESCUCHA ACTIVA**

En este y próximos capítulos voy a tratar de exponer brevemente algunas facultades del ser humano, las cuales son necesarias para el desarrollo y culminación de un proceso comunicativo correcto, cuya actividad iría encaminada a lograr lo que hoy se denomina como escucha activa.

Oímos decir con frecuencia: *oigo, pero no escucho o a palabras necias, oídos sordos* (pediré a mis alumnos que expliquen el significado)

Podemos definirla como la capacidad de atender al mensaje, verbal y no verbal, al mismo tiempo. Por ello se necesita:

Saber a quién tenemos delante.

Si la persona que está ante nosotros tiene un cierto carisma personal y social, la escucha se activa por sí sola.

El destinatario ha de estar abierto y receptivo ante el emisor que nos envía un mensaje y que en este momento es más importante que todo lo demás, aceptándole con sus virtudes y defectos.

Sucede con frecuencia en reuniones de amigos, a vosotros os habrá pasado alguna vez, que estamos más pendientes del chiste que vamos a contar que de escuchar el que nos están contando; nos reímos tras él, por compromiso, como los demás harán cuando cuente el mío.

### **6.1. ESTEREOTIPOS Y PREJUICIOS**

Un estereotipo es una imagen o ideas aceptadas por un grupo, con respecto a otros, caracterizados por su fuerte carga emotiva y por el hecho de que no corresponden a ninguna experiencia concreta.

Recordad que al hablar de los signos y símbolos indicábamos uno, de todos conocidos: el color negro representa el luto.

Pueden servir como orientación de la persona que tenemos delante, pero pueden llevarnos a equivocaciones graves, porque no hablamos con un grupo, sino con una persona.

Dentro de este apartado, podemos poner como ejemplo: considerar que una raza humana es superior a otra o que un sexo es inferior a otro. Estereotipos que han originado legislaciones concretas en distintos países para declarar la igualdad ante la ley.

Un prejuicio es un sentimiento falso sobre lo que puedan opinar otras personas ante una determinada actuación: ¿qué pensarán de mi si me visto de luto tras la muerte de un ser cercano? Mas no se refieren a razas o grupos sino a personas concretas, individualmente consideradas.

Podemos definirlo como un juicio previo (pre-juicio) que hacemos de una persona, antes de haber contactado con su realidad inmediata.

Decimos: la primera impresión es la que cuenta (pero esto no es verdad). Las personas justas evitan la formulación de un juicio hasta que toman buen contacto con la persona.

Ambos, estereotipos y prejuicios, pueden ser positivos o negativos, más, en muchos casos, nos alejan de la verdadera realidad del otro, siendo origen de distorsiones y de incomunicación.

Fomentaré un debate con mis alumnos donde trataremos estos dos conceptos dentro de nuestra sociedad actual.

### **6.2. PRÁCTICAS Y EJERCICIOS**

Historia de un cocodrilo (**anexo 9**). Les indico que lo vayan leyendo en silencio.

Abrimos un coloquio, cuya finalidad ha de ser: mostrar que no hay escucha activa; que pensamos más en lo que vamos a decir, que en lo que vamos a contestar y escuchar: el médico, ya de antemano, lo ha clasificado como loco (prejuicio) y no lo escucha.

Prueba contra-reloj (**anexo 10**). Simplemente les doy como instrucción para que realicen lo que aquí se indica.

La conclusión ha de ser que no han leído correctamente, pues no han cumplido lo que en él se expresa.

Poesía (**anexos 11.1 y 11.2**). Reparto a la mitad de la clase una poesía que he elegido de la red. La primera la firmo con un nombre sencillo y desconocido. Al otro grupo, les entrego la misma, sin embargo esta vez va firmada por Antonio Machado. Elijo a este autor porque pienso, que en 6° de Primaria, puede ser uno de los autores que más pueda sonar a mis alumnos. Les pido que la puntúen individualmente del 1 al 10.

Doy a la poesía una estructura un poco loca moviendo los versos, quitando todos los signos de puntuación, descolocando los márgenes, etc.

Utilizando la pizarra, iremos anotando las puntuaciones dadas por el primer grupo a un lado; y las del segundo, al otro. Les demostraré que el segundo grupo la ha puntuado mucho mejor, porque en realidad no han tenido en cuenta el contenido, sino al autor.

## **CAPÍTULO 7: LA ATENCIÓN**

Es una parte importante de la arquitectura cognitiva, distinta de los sistemas o procesos implicados en las diferentes formas del procesamiento del mensaje que nos llega. Su misión es controlar y orientar la actividad consciente del organismo, de acuerdo con un objetivo determinado.

Es necesaria para que las acciones se lleven siempre a cabo tal y como se plantean originariamente.

Cuando la atención se desvía, voluntaria o involuntariamente, de la acción que la requiere, se produce el lapsus.

Una tarea tan simple como preparar una taza de café puede desarrollarse equivocadamente, si ponemos en el frigorífico la taza de café en lugar de la botella de leche. Hecho que ocurre cuando nos distraemos o atendemos una cosa distinta (al emisor, por ejemplo, se le olvida o escapa una frase del mensaje, que la distorsiona, porque está más pendiente del receptor que de su mensaje a transmitir).

Dos grande autores, llamados Pearson y Norman han clasificado estos lapsus o pequeños errores, destacando los siguientes:

**Sustitución** de objetos o lugares para acciones concretas, por otros inapropiados: por ejemplo, querer sacar dinero del cajero y en vez de meter la tarjeta bancaria, hemos introducido la del Carrefour.

**Anticipación** o ejecución de tareas fuera de la secuencia correcta: por ejemplo, poner la cafetera en el fuego, antes de echarle el café.

Captura durante la ejecución de una tarea, un elemento capta nuestra atención y desencadena inintencionadamente una acción inapropiada: por ejemplo, pulsar el botón de la luz en pleno día.

**Perseveración:** las acciones se repiten a pesar de que el objetivo ya se ha cumplido. Por ejemplo, seguir echando café cuando la cafetera está llena.

**Interferencia:** cuando realizamos dos tareas simultáneas y se mezclan acciones inapropiadas en cada tarea. Por ejemplo, preparar café y planchar al mismo tiempo, y llevamos a la mesa la plancha, en vez del café.

**Activación:** cuando se introduce una acción ante un elemento inadecuado: entramos a cerrar una ventana y recogemos un papel del suelo.

Un exceso de atención produce cansancio y fatiga, lo cual ha de ser tenido en cuenta por el profesor para no exigir a los alumnos más tiempo de atención del que ellos pueden prestar en función de la edad y de otras circunstancias concretas.

### **7.1. PRÁCTICAS**

La cara (**anexo 12**). Les doy tiempo suficiente para que vean las dos caras diferentes: una mujer mayor y otra joven. Siendo muy importante que se concentren y presten toda su atención en el dibujo.

El laberinto (**anexo 13**). Les dejo tiempo para que hagan el camino solicitado, siguiéndolo solo con la vista.

Detectar diferencias entre dos dibujos (**anexo 14**). Localizar diferencias entre dos dibujos aparentemente diferentes. Mediré el tiempo que cada uno tarda en realizar el ejercicio. Finalmente, indico las diferencias a todos para que las vayan observando.

Buscar las letras del alfabeto (**anexo 15**). Se les pide en primer lugar que sindicquen cual letra falta (es la D). Luego se le indica que busquen las letras en orden de la A la Z, anotando el tiempo que tardan los primeros. Se acaba repasándolo en voz alta todos juntos, haciendo la oportuna comprobación.

## **CAPÍTULO 8: LA MEMORIA**

Hemos hablado ya de la inteligencia y de la atención, como facultades humanas necesarias en el proceso comunicativo. Hemos de unir a estas otra más, la memoria, que podemos definir como la capacidad de asimilar el contenido de un mensaje.

Es una cosa tan sencilla, tan obvia aparentemente, que a veces no la vemos. Hablamos de memoria de los sentidos, de lo cual participan también los animales (lo podéis comprobar aquellos que disfrutáis de mascotas en casa).

Gracias a ella, hacemos presentes hechos y datos lejanos en el espacio y en el tiempo. Es como un pequeño ordenador, situado en algún lugar de nuestro cuerpo, que va almacenando todos los estímulos recibidos, para actualizarlos en cualquier momento que sea necesario, lo cual se conoce con el nombre de recuerdo. Cuando no interesa, se deja en el “trastero” por no ser considerada útil; es el olvido. A veces este olvido se produce inconscientemente, entonces se llama amnesia.

Los psicólogos y pedagogos nos dan unas cuantas instrucciones para su uso:

- Debemos usarla, pero no abusar de ella.
- Se olvidan antes las cosas cercanas, antes que las lejanas.
- Las letras se memorizan mejor que las cifras, las palabras mejor que las letras, las frases mejor que las palabras.

### **8.1. PRÁCTICAS**

Ejercicio con números: un alumno indica una cifra, el siguiente la repite y añade otra nueva, y así sucesivamente, hasta ver cuantos se memorizan. Como alternativa, la cifra la digo yo, el alumno la repite, añado otra más y así sucesivamente, hasta que otro compañero ya no sea capaz de repetirla completa (4-8-6-5-9-1-3-2-7...).

Ejercicio con letras: se practican de igual forma que el anterior, sustituyendo las cifras por palabras (sol, oscuridad, cielo, estrella, luz, mensaje, corazón...)

## **CAPÍTULO 9: LA LECTURA**

Recapitulando cuanto hemos estudiado hasta el momento, y puesto que el último punto analizado ha sido la memoria, podemos recordar cómo se reproduce un proceso comunicativo, cuáles son sus elementos, problemas que pueden surgir, como se lleva a cabo la comunicación verbal en sus tres versiones (telefónica, escrita y hablada) y cuáles son las facultades (memoria, atención, agilidad mental) que ayudan a las personas intervinientes en el éxito del proceso.

Como colofón, hemos de destacar la enorme importancia de la lectura, puesto que el mensaje frecuentemente es leído, tanto en el envío como en el destinatario, y para darle la interdependencia correcta ha de ser bien transmitido por el emisor (volumen, entonación, signos de puntuación, etc.) y para asimilar su contenido ha de ser bien leído.

En el colegio, aprendemos mucho de viva voz, siguiendo las explicaciones del profesor, más para un aprendizaje correcto necesitamos también libros de texto, apuntes, etc. Es pues, el medio de obtener información que más fácilmente está a nuestro alcance, y el que más usamos, aún cuando el porcentaje de retención sea mucho más pequeño que oyendo o viendo.

Por eso, hoy en la enseñanza tienen tanta importancia los medios audiovisuales, porque oímos y, además, vemos lo que oímos. Sin embargo, en este caso, necesitamos de otros; en la lectura, podemos bastarnos por nosotros mismos.

Recalco pues, la necesidad de leer bien y de aprender técnicas que mejoren nuestra capacidad de lectura.

Hay dos características importantes en un buen lector; las cuales están en relación inversa: velocidad y comprensión.

Si leemos a mucha velocidad, la comprensión baja, y si queremos comprender mucho, hemos de leer con mayor lentitud. Por eso, cuando se trata de conocer el resumen de un libro, lo importante es la velocidad en aras de una mejor y mayor comprensión.

Las técnicas de lectura tienen como finalidad no caer en vicios muy comunes: atascarse en una palabra, interrumpiendo el sentido global; mover los labios en lectura silenciosa; señalar con un dedo cada renglón; mover mucho los ojos; querer ver cada letra y cada palabra, etc.

Cuando leemos ante un público en voz alta, el buen lector sabe que los ojos van por delante de la pronunciación, por lo que, si lo deseas, parte de lo que lees puedes hacerlo mirando a los interlocutores, con lo cual logra de ellos una mayor atención.

### **9.1. PRÁCTICAS**

**Anexo 16.** Mediante este ejemplo pretendo que os deis cuenta de que al leer nos fijamos, innecesariamente, en la parte superior de las palabras.

**Anexo 17.** Vamos a comprobar, mediante este ejercicio, la diferencia de tiempo en leer unas líneas, moviendo los ojos mucho, o por el contrario, abarcar más con un solo golpe de vista.

Un alumno lee el párrafo, haciendo una parada en cada guión, es decir, una parada prácticamente en cada palabra y hacemos que lo exagere un poco. Medimos el tiempo.

Otro, lee el mismo párrafo, pero con menos paradas oculares y actuamos de la misma forma anterior.

Finalmente, un tercero lo lee con una mayor amplitud de intervalo y se les indica la diferencia de tiempo utilizado por el primero y el último. Con un solo golpe de vista hemos de abarcar la mayor cantidad de palabras posibles.

**Anexo 18.** Un estudioso de la lectura, y de la importancia de conseguir la mayor velocidad posible, llamado Zielke, nos ofrece los dos siguientes ejercicios:

Cuando leemos captamos perfectamente el significado de una frase, aún cuando falten letras en las palabras que la componen: un alumno lee la frase correcta.

Igualmente, si faltan palabras, también como en el caso anterior, podemos obtener el significado correcto de la frase: lo lee un alumno hasta que lo haga correctamente.

**Anexo 19.** Ejercicio consistente en una pirámide de palabras.

## **CAPÍTULO 10: LENGUAJE NO VERBAL**

El lenguaje verbal en sus diversas manifestaciones, es lo suficientemente válido para transmitir correctamente un mensaje. Sin embargo, existe un lenguaje no verbal, que está basado fundamentalmente en gestos que ayuda de modo primordial al lenguaje verbal para facilitar su emisión y la comprensión. Actualmente se le da tanta importancia que puede considerarse como un lenguaje independiente. Se le denomina también lenguaje gestual y/o postural.

La impresión inicial que produce un emisor, no solo dependerá de su palabra y de la forma de transmitirla, sino también de sus movimientos y atuendo que le den una presencia atractiva: mirada, mímica, gesticulación, posición del cuerpo, vestimenta, etc.

Muchos investigadores de este campo opinan que en una conversación normal, más de la mitad de la información se transmite por medio del cuerpo, es decir, un emisor no solo tiene receptores oyentes, sino también espectadores.

A modo de ejemplo, aunque más tarde lo veremos mediante imágenes concretas, el emisor debe tener en cuenta algunos rasgos que son fundamentales para que sea escuchado con mayor o menor agrado:

Gestos inconscientemente repetitivos irritan a los oyentes, tales como tocarse el pelo, las gafas, tocarse la nariz, jugar con objetos entre las manos (frecuentemente un bolígrafo).

La posición, sobretodo cuando los receptores son varios (una charla, una explicación del profesor...) es importante: mantener el cuerpo erguido, relajado; descansar el peso del cuerpo sobre ambas piernas, hombros sueltos, ni caídos ni excesivamente alzados; manos abiertas y visibles; no caer en una exagerada seriedad; cuidar la limpieza personal e indumentaria, etc.

También el lenguaje no verbal ha permitido transmitir mensajes a distancia (recordad que ya hemos hablado de las señales de humo o del tam tam de los tambores). Pero la comunicación es tan absolutamente necesaria para todo ser humano que se ha ido perfeccionando al compás de los tiempos, incluso permitiendo suplir deficiencias sensoriales mediante el descubrimiento de nuevos procedimientos que siguen siendo verdaderos sistemas comunicativos.

Podemos citar el Morse para la transmisión de mensajes a distancia, el Braille que consta de un sistema de impresión de caracteres para personas ciegas, representados por puntos tangibles, y que mediante los dedos se consigue la lectura, cuando lógicamente se conoce el sistema.

Más recientemente, el lenguaje de los signos para personas sordomudas, los cuales viendo los gestos de la cara y movimiento de las manos y dedos pueden captar perfectamente un mensaje.

Representaré algunas frases en lengua de signos para que sepan su significado, haríamos juegos gestuales, por ejemplo, que vayan saliendo de uno en uno para expresar sentimientos o sensaciones solamente con su cara, teniendo los demás compañeros que adivinarlo, les enseñaré el dactilológico (abecedario de lengua de signos) para que puedan formar palabras y que realmente vean que sin decir ninguna palabra de forma oral también nos podemos comunicar entre nosotros.

### **10.1. PRÁCTICAS**

**Anexo 21.1.** Explicaría que la sinceridad manifestada por la figura con manos abiertas, queda acrecentada por llevar la chaqueta desabrochada.

**Anexo 21.2.** Posturas defensivas que producen cierto rechazo.

**Anexo 21.3.** Gestos que denotan atención para transmitir y recibir un mensaje.

**Anexo 21.4.** Posturas y gestos que producen desconfianza y duda.

**Anexo 21.5.** Posturas desenvueltas que transmiten seguridad y decisión.

**Anexo 21.6.** Gestos que invitan a la desconfianza de los oyentes.

**Anexo 21.7.** Posturas de confianza en sí mismo.

**Anexo 21.8.** Gestos transmisores de nerviosismo.

**Anexo 21.9.** Postura de aburrimiento (cuando un profesor está explicando y algunos alumnos adoptan esta postura o similar, hay que cambiar el chip o se dormirán).

#### **10.1.1. Ejercicios finales (a modo de resumen)**

Un alumno ha de indicar a otro que está de acuerdo con lo que ha dicho utilizando solamente los gestos.

Otro alumno imitará a su cantante favorito solamente gesticulando y bailando.

Otro se irá quitando, mímicamente, pelos de la cabeza y los irá uniendo con la imaginación hasta hacer un saltador.

Cada uno imitará a un animal, previamente negociado, con gestos y moviéndose. Los demás tendrán que adivinarlo.

#### **10.1.2. Ejercicio de los rectángulos**

**Anexo 22.1 y 22.2.** Como colofón de todo lo estudiado hasta ahora, y aunque con frecuencia seguiremos hablando de este tema, porque la comunicación estará siempre presente en el aula, vamos a realizar un último ejercicio.

Se pide a un alumno que se siente en la mesa del profesor y vaya transmitiendo lentamente a los demás el dibujo concreto que tiene entre sus manos; los demás lo irán copiando, siguiendo sus instrucciones.

Cuando no entiendan algo, podrán hacerle preguntas, a las cuales no podrá contestar con palabras, sino solo con mímica y gestos. Al final, haremos una crítica de los fallos que ha tenido para tras transmitirlos correctamente.

Una vez que se ha acabado este ejercicio, se elige a un nuevo alumno y realizaré la misma tarea que el anterior con el segundo ejercicio, en el cual los rectángulos son los mismos pero colocados y unidos de forma distinta. Le comprobaré al final que el dibujo realizado por los oyentes tiene una aproximación mayor al original con respecto al realizado anteriormente.

No podemos olvidar que mediante estos ejercicios estamos mejorando también la personalidad en maduración de los alumnos rompiendo timideces, complejos, etc.

## **CONCLUSIÓN**

Quiero destacar por encima de todo la importancia del profesor en el ámbito escolar, el cual no solamente ha de ser atractivo para los alumnos por su amplitud de conocimientos sino por su personalidad, que denote carisma y autoridad, sin paternalismo ni autoritarismo. Haciéndoles ver que todo este conjunto de conocimientos que les he transmitido acerca de la comunicación son algo que está inconscientemente presente en todo el devenir de la vida en un aula escolar.

Para finalizar, y de forma globalmente considerada, mostrar en definitiva que la comunicación es absolutamente necesaria para insertarse en los ámbitos sociales que rodean nuestro entorno, y aún cuando parezca un concepto demasiado manido, sin embargo, resulta siempre original y complejo en función de las personas, de sus edades, de sus culturas, y especialmente cuando estas son niños o adolescentes, a los cuales hay que marcarles un camino de futuro que les conducirá probablemente a ser profesores, políticos, líderes destacados en cualquier aspecto, siendo la comunicación la facultad que les va a permitir obtener el éxito en aquellas funciones que ellos mismos o que la sociedad les demande.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Acosta Garrido, M<sup>a</sup> Luisa (1987). *Aprender Discurriendo: Técnicas Científicas de Desarrollo Mental y de Estudio*. Ed. Paraninfo.
- Hernández Armentia, M<sup>a</sup> Teresa (2008) *Desarrollo de Habilidades Sociales en el Aula*. Ed. Logos.
- Hueso López, J. Luis (2005). *Formador de Formadores*. Juan Luis Hueso López. Ed. Logos.
- Lorenzo Vila, M<sup>a</sup> del Carmen (2008). *La atención a la diversidad*. Ed. Logos.
- Studer, J (1998). *Oratoria: El arte de hablar, disertar y convencer*. Ed. El Drac.
- Bordelois, I (2004). *La palabra amenazada*. Ed. Monte Ávila. Caracas, Venezuela.
- Borges, J. Luis (2000). *Arte poética*. Ed. Crítica. España.
- Carreto, A (1995). *Lenguaje y comunicación*. Ed. Grijalbo. Caracas, Venezuela.
- Ávila, R (1995). *La lengua y los hablantes*. Ed. Trillas. México.
- Romero, M<sup>a</sup> Victoria (2002). *Lengua española y comunicación*. Ed. Ariel.
- Romero, M<sup>a</sup> Victoria (2005). *Lenguaje publicitario*. Ed. Ariel.
- Escandell, V (2002). *Introducción a la pragmática*. Ed. Ariel. Barcelona.
- Alcaraz, E y Martínez, M<sup>a</sup> Antonia (1997). *Diccionario de lingüística moderna*. Ed. Ariel. España.
- Montero, A (2010). *Manual práctico para el desarrollo de las competencias educativas*. Ed. Graó. Barcelona.
- Martínez, E (1997). *Bases para el estudio del lenguaje*. Ed. Octaedro. España.
- Diccionario enciclopédico Salvat* (1981). Ed. SA. 15<sup>a</sup> edición. España.
- Steede, K (1999). *Los 10 errores más comunes de los padres...y como evitarlos*. Ed. Epafsa.
- Alonso Schokel, L (1986). *Meditaciones bíblicas sobre la eucaristía*. Ed. Sal Tenae.
- Hernández Fernández, A (2013). *Aspectos Pedagógicos de las dificultades cognitivas y de la comunicación*. Ed. Adeo. Granada.
- Wolff, C. (1959). *Psicología del gesto*. Barcelona, Miracle.
- Serrano, S. (1981). *Signos, lengua y cultura*. Barcelona. Anagrama.
- Thompson, I (2008). Definición de comunicación. Promonegocios.net. Recuperado el 2 de Junio de 2014, de <http://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>.
- Tulio Cicerón, Tulio. Traducción de Alejandra de Riguer (2003). *Breviario de campaña electoral*. Ed. Acantilado.
- Comunicación verbal y no verbal*. Profesor en línea. Recuperado el 2 de Junio de 2014, de <http://www.profesorenlinea.cl/castellano/ComunicaconVerbalNoVerbal.htm>.

Sanders, K; Canen, M<sup>a</sup>José; Capdevilla, Arantxa; Guirriero, M. (2012) *Estudios de comunicación política*. Ed. Tecnos.

Van der Hofstadt, Carlos J (2005). *El libro de las habilidades de comunicación* (2<sup>a</sup> edición). Ed. Díaz de Santos. España.

Fernandez Soneira, Ana M<sup>a</sup> (2008). *Cantidad a manos llenas*. Fundación CNSE. España

Albelda Marco, M (2013). *La cortesía en la comunicación*. Arco-Libros. Madrid.

Santiago Guervós, J (2012). *Principios de comunicación persuasiva*. Arcos-Libros. Madrid.

Merayo Pérez, A (2012). *Curso práctico de técnicas de comunicación oral*. Tecnos. Madrid.

Massoni, Sandra (2011). *Comunicación estratégica: comunicación para la innovación*. Homo Sapiens Ediciones. Argentina.

Cuadrado Gordillo, I (2011). *La comunicación eficaz con los alumnos: factores personales, contextuales y herramientas tic*. Madrid

Giroux Henry, A (2001). *Cultura, política y práctica educativa*. Graó. Barcelona.

Carpenter, Edmund (1981). *El aula sin muros*. Barcelona.

Latorre, A (1987). *El maestro investigador: la investigación en el aula*. Graó. Barcelona.

Ontoria Peña, A (1988). *Metodología participativa en el aula*. Servicio de publicaciones. Córdoba.

Alonso Tapia, J (1989). *Motivación y aprendizaje en el aula: cómo enseñar a pensar*. Santillana. Madrid.

Cazden Courttry, B (1981). *El discurso en el aula: el lenguaje de la enseñanza y del aprendizaje*. Pardos. Barcelona.

Reyes Rodríguez, I (2005). *Comunicar a través del silencio: las posibilidades de la lengua de signos española*. Sevilla.

Robles de Iturbe, N.I (1973). *Signos, lenguaje y semiótica*. Paidós. Buenos Aires.

Camerón, M (2012). *El lenguaje secreto del cuerpo: gestos y actitudes que hablan*. Obelisco. Barcelona.

Fernández Maldonado, M (2001). *Técnicas de intervención para el desarrollo del lenguaje y la comunicación*. Madrid.

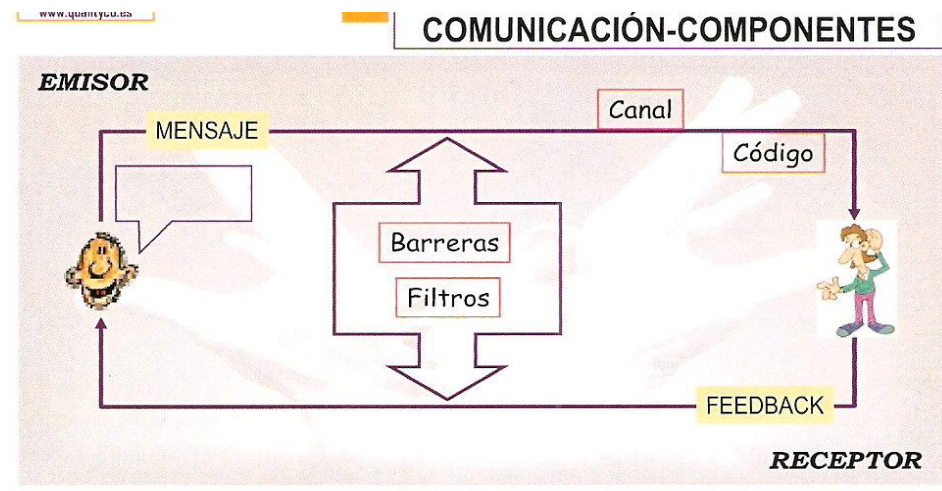
Ruckle, H (2000). *Cómo entender el lenguaje del cuerpo*. El Drac. Madrid.

Martinell Gifré, E (1992). *La comunicación entre españoles e indios: palabras y gestos*. Mapfre D.L. Madrid.

## ANEXOS

1. Elementos del proceso comunicativo
2. Eclipse de sol
3. Habilidades comunicativas
4. Degradación de la información
5. Ejercicios de agilidad mental
6. Sensación y percepción
7. Contornos subjetivos
8. Diálogo del perro (8.1 a 8.10)
9. Historia de un cocodrilo
10. Prueba contra-reloj
11. Poesía.
12. Prueba de atención: la cara.
13. Prueba de atención: el laberinto.
14. Prueba de atención: diferencias entre dibujos.
15. Prueba de atención: buscar las letras del alfabeto por orden en un cuadro en el cual están desordenadas.
16. Ejercicio de lectura (1)
17. Ejercicio de lectura (2)
18. Ejercicio de lectura (3)
19. Ejercicios de lectura (4)
20. Ejercicio de lectura (5)
21. Lenguaje gestual (21.1 a 21.9)
22. Ejercicio de los rectángulos (22.1 y 22.2)

## Anexo 1



## Anexo 2

### Eclipse de sol

#### El Coronel al oficial de guardia

Mañana por la mañana hacia las 9'00 habrá un eclipse de sol, cosa que no ocurre todos los días. Dé la orden para que los hombres formen en el patio de armas en traje de faena, para que contemplen este raro fenómeno que yo les explicaré. En caso de que llueva, no veremos nada, y por tanto los llevaré al gimnasio.

#### El oficial de guardia al Capitán

Por orden del Coronel, mañana a las 9'00 habrá un eclipse de sol; si llueve no se podrá ver desde el patio de armas y por tanto, en traje de faena el eclipse de sol tendrá lugar en el gimnasio, lo cual no ocurre todos los días.

#### El Capitán al Teniente

Por orden del Coronel en traje de faena, mañana a las 9'00 de la mañana la inauguración del eclipse de sol tendrá lugar en el gimnasio. El coronel dará la orden si debe llover, cosa que ocurre todos los días.

#### El Teniente al Sargento

Mañana a las 9'00 el Coronel en traje de faena eclipsará al sol en el gimnasio, como ocurre todos los días si hace bueno; si llueve en el patio de armas.

#### El Sargento al Cabo

Mañana a las 9'00 el eclipse del Coronel en traje de faena, tendrá lugar de sol. Si llueve en el gimnasio algo que no ocurre todos los días, formaréis en el patio de armas.

### Comentarios entre la tropa

Mañana si llueve, parece que el sol eclipsará al Coronel en el gimnasio. Es una pena que esto ocurra todos los días.

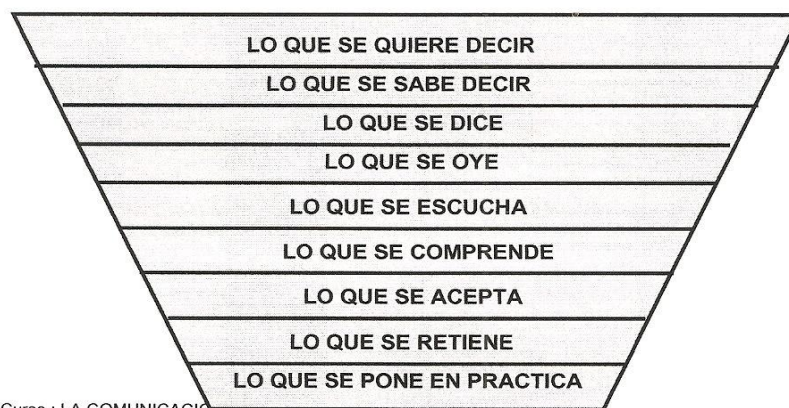
### Anexo 3

#### **HABILIDADES COMUNICATIVAS**

- REFLEXION
- HABLAR Y ESCRIBIR
- APTITUD
- INTERESES
- NIVEL DE CONOCIMIENTOS
- SISTEMAS SOCIOCULTURAL
- PERSONALIDAD
- AUTENTIFICACION DEL AGENTE
- LECTURA Y ESCUCHA

### Anexo 4

#### **DEGRADACIÓN DE LA INFORMACIÓN**



Curso : LA COMUNICACIÓN

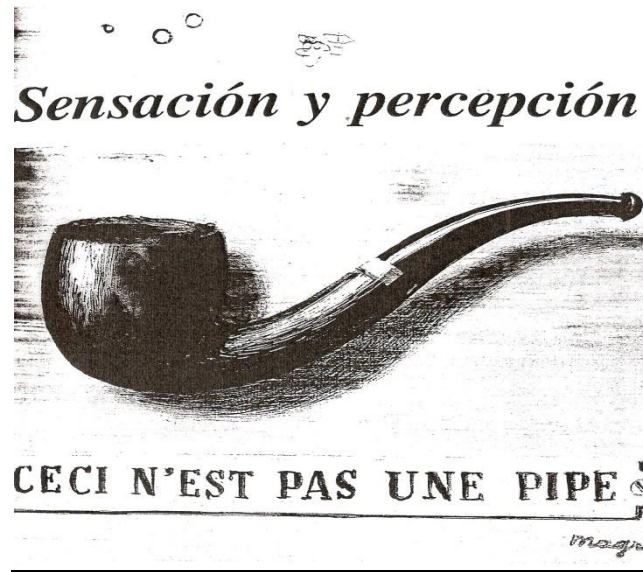
### Anexo 5

#### Ejercicios de agilidad mental

- ✓ Gaita de un es musical viento un instrumento.
- ✓ En un cine están sentados juntas 3 amigas: Josefina a la derecha de Sonia y Luisa a la derecha de Josefina. ¿Quién se sienta en el centro? (Josefina)
- ✓ Pieza es caballo del una ajedrez el.
- ✓ Si un perro corre 100 m en 8 segundos. ¿Cuánto tardarán en recorrer la misma distancia cuatro perros? (igual, 8 segundos)
- ✓ En ballena un extinción es la peligro animal de.
- ✓ Hay 7 pájaros en un tejado, un cazador dispara matando 3. ¿Cuántos quedan? (Ninguno)

- ✓ Dos al durante fútbol años jugó.
- ✓ Escribe el nombre de un animal que contenga las 5 vocales. (Murciélago)
- ✓ Escribe una palabra difícilísima que contenga cinco ies. (Difícilísima)
- ✓ Si un avión se estrella junto en la frontera entre España y Portugal. ¿En qué país se enterrará a los supervivientes? (En ninguno)

**Anexo 6**



**Anexo 7**

**Contornos Subjetivos – Triangulo de Kanizsa**

A

B

C

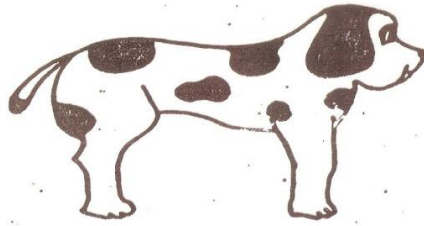
A. Ilusión de Müller-Lyer

B. Ilusión de Pozo

C. Ilusión Horizontal - Vertical

Anexo 8.1

DIALOGO DEL PERRO



ME HAN REGALADO UN ANIMAL

Anexo 8.2

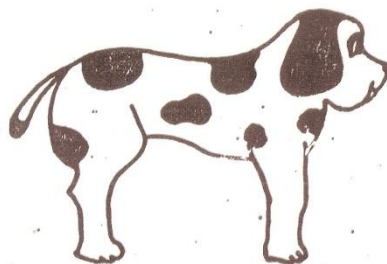
DIALOGO DEL PERRO



¿ QUE CLASE DE ANIMAL

Anexo 8.3

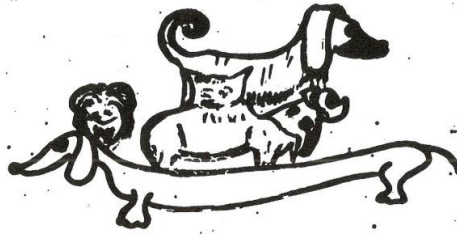
DIALOGO DEL PERRO



UN PERRO

Anexo 8.4

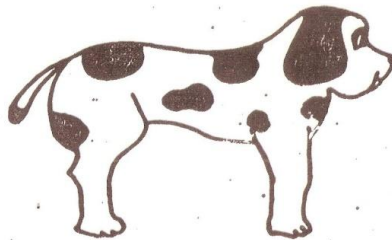
DIALOGO DEL PERRO



¿QUE CLASE DE PERRO ?

Anexo 8.5

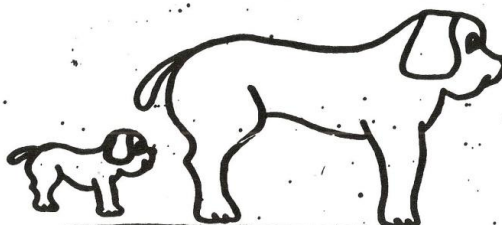
DIALOGO DEL PERRO



UN SAN BERNARDO

Anexo 8.6

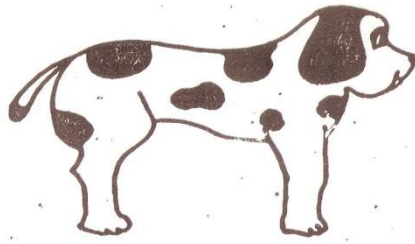
DIALOGO DEL PERRO



¿ CACHORRO O ADULTO ?

Anexo 8.7

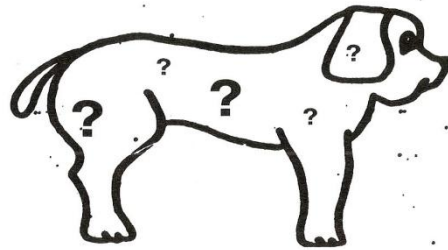
DIALOGO DEL PERRO



ADULTO

Anexo 8.8

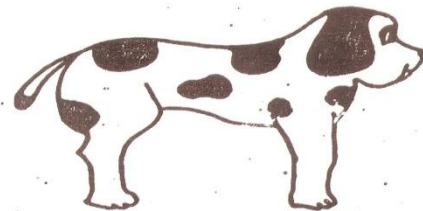
DIALOGO DEL PERRO



¿DE QUE COLOR ?

Anexo 8.9

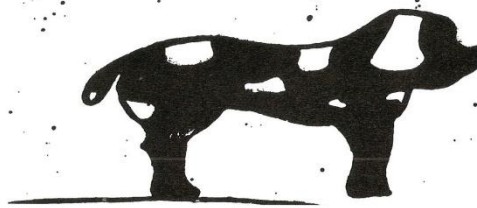
DIALOGO DEL PERRO



MANCHADO EN BLANCO Y NEGRO

## Anexo 8.10

### DIALOGO DEL PERRO



YA HE COMPRENDIDO.  
TE HAN REGALADO UN SAN BERNARDO  
ADULTO, MANCHADO EN BLANCO Y NEGRO

## Anexo 9

### LECTURA

#### Historia de un cocodrilo

La escena transcurre en un prestigioso centro psiquiátrico. El brillante profesor hace su diario recorrido por las salas. Un nuevo paciente ha llegado la víspera.

— ¡Buenos días! Veo por la hoja que está al pie de su cama que usted es el paciente ideal para nosotros: estamos especializados para tratar su caso y perfectamente equipados para curarle. ¿Qué tal se encuentra?

— ¡Ay, doctor!, estoy muy contento de estar en su clínica y me siento bien atendido. Pero, mire usted, he dormido muy mal. Hay un cocodrilo debajo de mi cama que hace un ruido horrible.

¡Diablos!, el pobre está realmente perturbado, piensa el profesor.

— ¡Vamos!, confíe en nosotros, todo va a arreglarse. ¡Hasta mañana!

Al día siguiente:

— ¡Ay, doctor! Me alegro mucho de volver a verle. Estoy un poco mejor, pero sufro terriblemente de insomnio. Este cocodrilo es terrible. Le castañetean los dientes, ronca, rasca con las uñas... ¡No he podido pegar ojo!

¡Vaya! ¡Decididamente, seguimos igual!

— No se inquiete, amigo mío. En un par de días como mucho, todo estará arreglado. Definitivamente.

Dos días después, la misma escena. En este caso, el médico se va pensando a qué colega psiquiatra podría confiarle ese fantástico caso de alucinación.

Pasan otros dos días. El médico, mientras se pone la bata silbando, pregunta a una enfermera:

— ¿Y el loco del cocodrilo, dónde está, por favor?

— Lo siento mucho, doctor. El cocodrilo se lo ha comido esta noche.

Moraleja: ¡Hay que escuchar siempre al cliente!

**PRUEBA CONTRA-RELOJ**

Instrucciones:

Esta es una prueba contra-reloj. Teneis tres minutos para rellenar el cuestionario. Trata de poner a prueba vuestra capacidad lógica y vuestra capacidad para seguir las instrucciones. Leed atentamente todo los puntos antes de empezar. No volvais atrás para contestar ni para cambiar las respuestas una vez que hayais comenzado.

VERDADERO      FALSO

- 1.- Los equipos de hockey sobre hielo están compuestos por nueve jugadores.
- 2.- En los países centroamericanos se baila la samba
- 3.- El río Nilo es el más caudaloso del mundo
- 4.- La diferencia horaria entre Madrid y los Angeles es de 10 horas
- 5.- La iguana tiene características de reptil, pero es un mamífero
- 6.- En 1789 comenzó la Revolución Francesa
- 7.- El tiburón es un mamífero
- 8.- El plato típico de Málaga es el pajarito frito
- 9.- En Filipinas está prohibido beber alcohol en Semana Santa
10. El país más extenso de Europa es Rusia
11. El puente más largo del mundo es el Golden Gate
12. En las instrucciones se dijo que leyera todos los puntos antes de comenzar. No responda a las cuestiones anteriores. Es una pérdida de tiempo.

## Anexo 11.1

### Otro día

*Aunque la lluvia baile  
El sol  
bordará un día en tu bastidor  
De tus ojos saldrán  
los minutos entumecidos  
Volando con las hojas de los libros  
Y un "te acuerdas"  
hará el nido en la hiedra de tus cabellos  
La serpiente que llevas en tus hombros  
aprendió pocos versos  
pero sabe muy bien  
que tu boca sin labios  
es un plazo perpetuo.*

*Antonio Machado*

---

Otorga una calificación de 0 a 10 a las siguientes cuestiones:

1. En que grado te ha gustado esta poesía: \_\_\_\_\_
2. Puntúa su calidad literaria: \_\_\_\_\_

ANEXO 11.1

## Anexo 11.2

### Otro día

*Aunque la lluvia baile*

*El sol*

*bordará un día en tu bastidor*

*De tus ojos saldrán*

*los minutos entumecidos*

*Volando con las hojas de los libros*

*Y un "te acuerdas"*

*hará el nido en la hiedra de tus cabellos*

*La serpiente que llevas en tus hombros*

*aprendió pocos versos*

*pero sabe muy bien*

*que tu boca sin labios*

*es un plazo perpetuo.*

*José Pérez López*

---

Otorga una calificación de 0 a 10 a las siguientes cuestiones:

3. En que grado te ha gustado esta poesía: \_\_\_\_\_
4. Puntúa su calidad literaria: \_\_\_\_\_

ANEXO 11.2:

**Anexo 12**

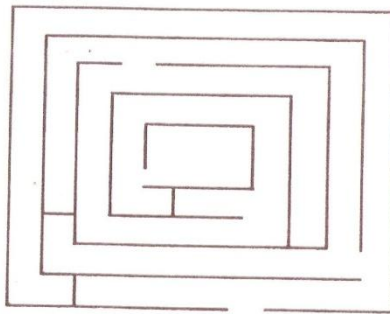
**PRUEBAS ATENCIÓN**



**Anexo 13**

**PRUEBAS ATENCIÓN**

**Test de tipo laberinto**



Trata de seguir con la vista, sin marcar con tu dedo, el camino hasta la salida

**Anexo 14**

**EJERCICIOS ATENCIÓN**

Detecta las diferencias entre estos dos dibujos ( sin marcar, para que te sirvan para otras veces). Son 10 en total.



Registra el tiempo tardado.





## Anexo 18

Podemos leer también sin que estén escritas todas las palabras. Inténtalo tú con este párrafo:

El estrés .....con la vida .....y con las.....mentales y degenerativas.

¿..... evitarlo?

Soluciones: viene, cotidiana, enfermedades, cómo.

## Anexo 19

### EJERCICIOS DE LECTURA

1.- IMPORTA / SEÑALAR / QUE / ESTA / INFERIORIDAD / NO / SE / DEBE / A / LOS / HOMBRES / SINO / A / LAS / ESTRUCTURAS / DE / LA / ENSEÑANZA / Y / DE / LA / INDUSTRIA.

2.- IMPORTA / SEÑALAR / QUE ESTA INFERIORIDAD / NO SE DEBE / A LOS HOMBRES / SINO / A LAS ESTRUCTURAS / DE LA ENSEÑANZA / Y DE LA INDUSTRIA.

3.- IMPORTA SEÑALAR / QUE ESTA INFERIORIDAD / NO SE DEBE A LOS HOMBRES / SINO A LAS ESTRUCTURAS / DE LA ENSEÑANZA Y DE LA INDUSTRIA.

## Anexo 20

### EJERCICIOS DE LECTURA

4	palo
6	careta
8	salgo ya
10	libro azul
12	no está bien
14	Santiago venía
16	el perro es fiel
18	mirar las tarjetas
20	tener un árbol gusta
22	la novia vestía de tul
24	el alumno no participaba
26	los políticos divagan algo
28	antes el tren perdía chispas
30	la luna iluminaba cual candela
32	Aragón no es únicamente Zaragoza
34	leer las instrucciones previamente
36	decían que los aragoneses son brutos
38	el mejor lugar del mundo era mi pueblo
40	si se sabe poco de algo escribe un libro
42	hacer deporte o ejercicio es muy saludable
44	pensar no es malo aunque algunos lo insinúen
46	la política es el arte del disimulo instituido
48	viajar por el mundo enseña tanto como dos libros
50	no por mucho madrugar amanece con mayor perfección
52	cuando las campanas repican algo quieren expresarnos
54	permanecer pasivo e indiferente es nocivo en las aulas

Anexo 21.1

1 - SINCERIDAD



manos abiertas.

Anexo 21.2

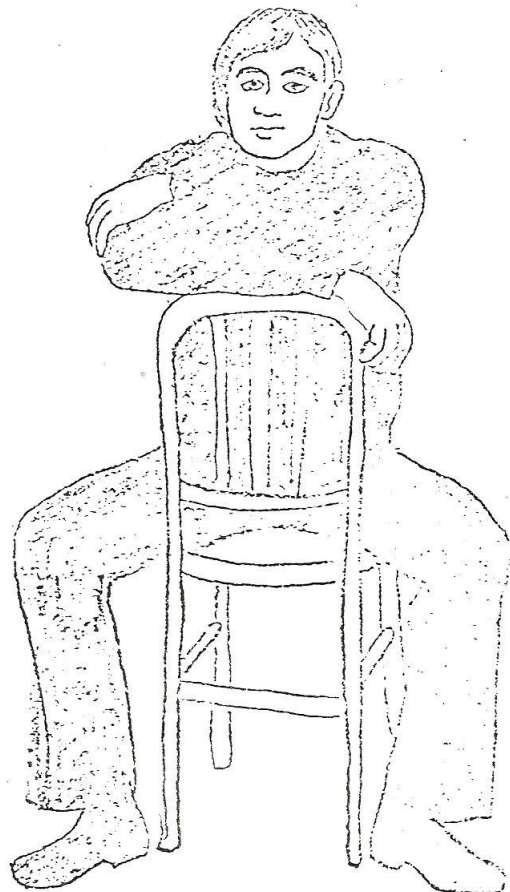
2 - DEFENSIVA



brazos cruzados



piernas cruzadas



brazos cruzados sobre respaldo

Anexo 21.3

3 - ATENCIÓN, CONCENTRACION



cara apoyada en la mano



cabeza lañeada



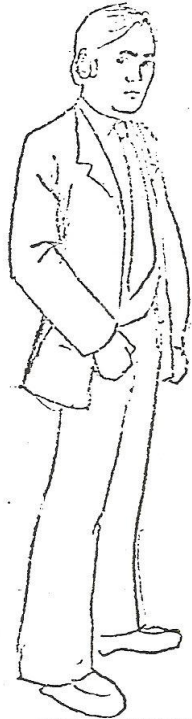
acariciarse barbilla



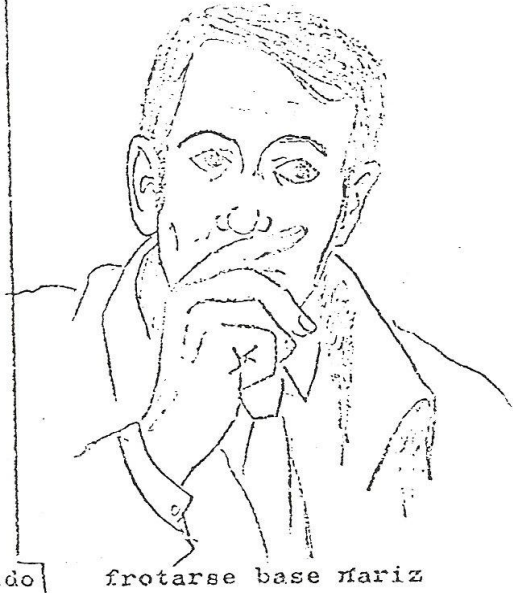
apretar tabique nasal

Anexo 21.4

4 - DESCONFIANZA, DUDA



mirar de lado



frotarse base nariz



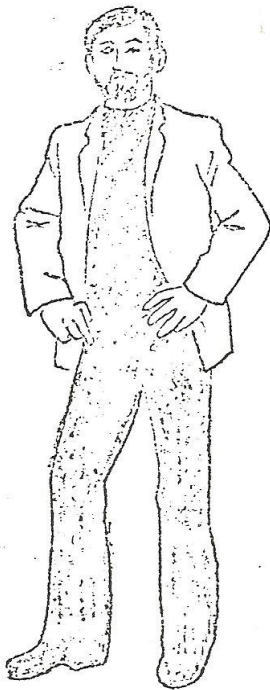
rascarse detras oreja  
*en general rascarse la oreja.*



restregarse un ojo  
*con el nudillo*

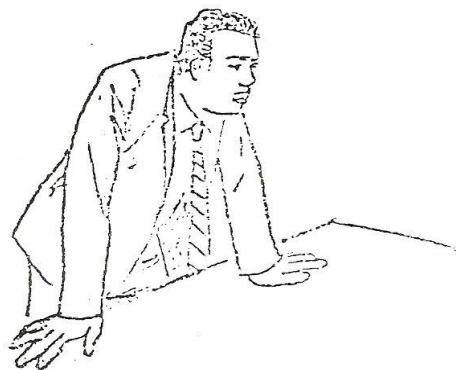
Anexo 21.5

5 - DECISION, DESENVOLTURA



manos caderas

sentado en el borde del  
asiento



brazos extendidos sobre la mesa

Anexo 21.6

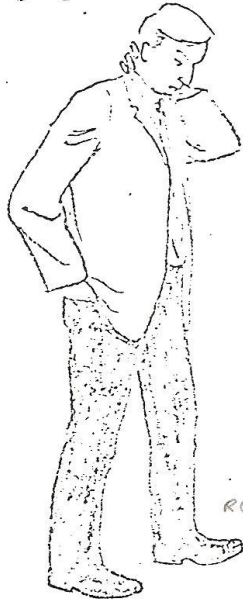
6 - FRUSTRACION



puñetazo en la mesa

ASRESIVA

golpe en la nuca



REGRESIVA



ASRESIVA

apuntar con índice



puños cerrados

ASRESIVA

manos cruzadas  
fuertemente



REGRESIVA



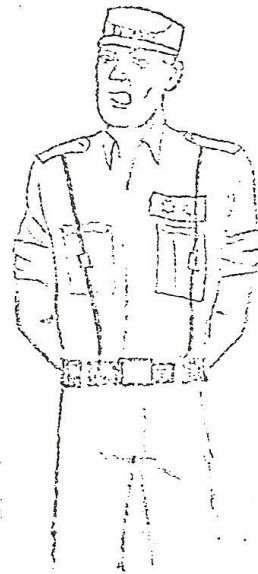
retorcerse manos

REGRESIVA

7 - CONFIANZA EN SI MISMO



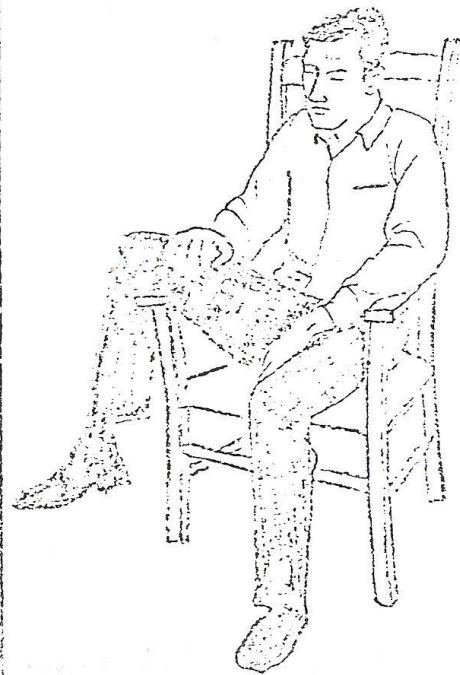
la "bóveda"



manos a la espalda



nuca apoyada en manos



gesto de derecho de propiedad

Anexo 21.8

9 - NERVIOSISMO

taparse la boca al hablar



pellizcarse oreja



RASCARSE DETRAS: DUDA

Anexo 21.9

10 - ABURRIMIENTO



cabeza apoyada en la mano

Tenemos que estar en el punto de vista del que  
llama a la atención

Siempre de forma que el lector se sienta atraído

Anexo 22.1 y 22.2

DIAGRAMA DEL PROBLEMA 1

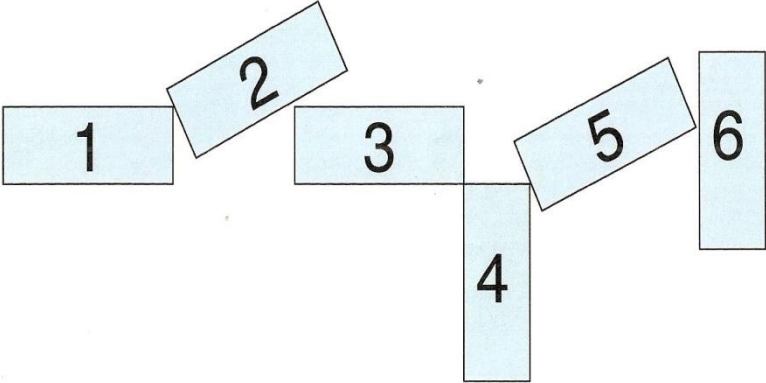


DIAGRAMA DEL PROBLEMA 2

