

ÍNDICE SISTEMÁTICO

	<u>PÁGINA</u>
Sumario	5
Prólogo	7
Unidad didáctica 1. Naturaleza de la comunicación y de la comunicación interpersonal	9
Objetivos de la unidad	11
1. Naturaleza de la comunicación	12
2. Elementos estructurales del proceso comunicativo	12
2.1. El emisor	14
2.2. El mensaje	15
2.3. El canal	16
2.4. El receptor	16
2.4.1. Los intelectuales	17

2.4.2. Los pragmáticos	18
2.4.3. Los incultos	18
2.5. Barreras y ruidos comunicativos	19
2.5.1. Barreras personales	19
2.5.2. Diferencias en el lenguaje	19
2.5.3. Barreras ideológicas y políticas	20
2.5.4. Barreras socioculturales	20
2.5.5. Soliloquios comunicativos	20
2.5.6. Ruidos mecánicos	20
2.5.7. Ruidos semánticos	21
2.6. La retroinformación	21
2.6.1. Retroinformación informativa	23
2.6.2. Retroinformación de respuesta personal	23
2.6.3. Retroinformación evaluativa	23
2.6.4. Retroinformación forzada	23
2.6.5. Retroinformación interpretativa	24
3. Funciones de la comunicación	24
3.1. Función expresiva	24
3.2. Función identitaria	25
3.3. Función relacional	25
3.4. Función informativa	25
3.5. Función persuasiva	25
4. Definición de comunicación y principios básicos	26
4.1. La comunicación implica el manejo de diferentes códigos para elaborar el mensaje	26
4.2. La comunicación es relacional	26
4.3. La comunicación tiene implicaciones éticas y se puede aprender a comunicar mejor	27
Conceptos básicos	28
Actividades de repaso	28

Ejercicios voluntarios	29
Referencias bibliográficas	29
Unidad didáctica 2. Teorías de la comunicación	31
Objetivos de la unidad	33
1. Introducción. Naturaleza de las teorías científicas	34
1.1. Componentes de la teoría	35
1.2. Objetivos de la teoría	36
1.3. Las relaciones entre la teoría y la práctica	36
1.4. Los paradigmas	36
2. Teoría del interaccionismo simbólico	37
2.1. Postulados fundamentales	37
2.2. Conceptos fundamentales	39
3. Teoría del intercambio social	41
3.1. Supuestos fundamentales de la teoría del intercambio	42
3.2. La evaluación de las relaciones y sus resultados	43
3.3. Modelos y estructuras de intercambio	44
4. Teoría de la disonancia cognitiva	45
4.1. Supuestos teóricos	46
4.2. Magnitud de la disonancia	47
4.3. Procesos implicados en la reducción de la disonancia	48
Conceptos básicos	49
Actividades de repaso	50
Ejercicios voluntarios	50
Referencias bibliográficas	51

Unidad didáctica 3. Comunicación verbal	53
Objetivos de la unidad	55
1. Introducción	56
2. La naturaleza del lenguaje	58
2.1. El principio de selección arbitraria	59
2.2. Lenguaje y convenciones sociales	59
2.3. La intencionalidad	62
3. El lenguaje: procesos básicos	62
3.1. Lenguaje y significado	63
3.2. Denotación, connotación y significado del mensaje	64
4. Claridad de los mensajes	64
4.1. Concreción, especificidad y precisión en el uso del lenguaje	65
4.2. Cómo conseguir hablar con claridad	65
4.3. Datar la información y relativizar las generalidades	66
4.4. Cultura y comunicación verbal	67
5. Hablar con propiedad	68
6. Construcción de la realidad, lenguaje y comunicación	70
Conceptos básicos	71
Actividades de repaso	72
Ejercicios voluntarios	72
Referencias bibliográficas	72
 Unidad didáctica 4. Comunicación no verbal	 75
Objetivos de la unidad	77
1. Introducción	78

2. Movimientos corporales	79
2.1. Contacto visual	80
2.2. Expresiones faciales	80
2.3. Expresiones gestuales	81
2.4. Posturas corporales	81
3. Funciones de los movimientos corporales	81
4. Influencia de la cultura en la expresión de los movimientos corporales	82
5. Diferencias de género en movimientos corporales	83
6. Elementos paralingüísticos	84
6.1. Interferencias vocales	85
7. El estilo personal	86
7.1. Comunicación no verbal a través de los vestidos	86
7.2. Comunicación no verbal y equilibrio	87
7.3. Comunicación no verbal a través del tacto	87
7.4. Comunicación no verbal y el tiempo	89
8. Comunicación no verbal y el ambiente	90
8.1. El espacio	90
9. Comunicación no verbal, temperatura, iluminación y color	92
Conceptos básicos	94
Actividades de repaso	94
Ejercicios voluntarios	95
Referencias bibliográficas	95
Unidad didáctica 5. La comunicación en grupos	97
Objetivos de la unidad	99

1. Introducción	100
2. Factores determinantes de la comunicación grupal	101
2.1. Tamaño del grupo	101
2.2. Estatus y poder	103
2.3. Ambiente físico	103
2.4. Tiempo para comunicar	104
2.5. Aglomeración y temperatura	104
2.6. Experiencia previa de los miembros del grupo	105
2.7. Suposiciones falsas en relación con la comunicación	105
2.8. Otros factores	107
3. Las defensas en la interacción comunicativa	108
4. Redes sociales de comunicación	110
4.1. Redes formales	110
4.1.1. Consecuencias de la utilización de las redes comunicativas formales	112
4.2. Redes informales	113
Conceptos básicos	114
Actividades de repaso	115
Ejercicios voluntarios	115
Referencias bibliográficas	115
Unidad didáctica 6. Comunicación mendaz: la producción y detección de la mentira	117
Objetivos de la unidad	119
1. Introducción: la naturaleza de la mentira y el engaño	120
2. La mentira como objeto de estudio en el marco de la comunicación interpersonal	122

3. Procesos subyacentes en la emisión de una mentira	123
4. Indicadores no verbales de la mentira	125
4.1. Indicadores faciales	125
4.1.1. Sonrisa falsa	125
4.1.2. Sincronización de la expresión facial y corporal con el discurso	126
4.1.3. Permanencia temporal	126
4.1.4. Asimetría	126
4.1.5. Dirección de la mirada	127
4.1.6. Parpadeo y dilatación pupilar	127
4.2. Indicadores corporales	127
4.2.1. Emblemas	127
4.2.2. Ilustradores	128
5. Indicadores verbales de la mentira	129
5.1. Lentitud del habla	130
5.2. Incongruencia y falta de detalles	130
5.2.1. Los silencios	131
5.2.2. Evasivas	131
5.2.3. Negación	131
5.2.4. Distanciamiento	133
5.2.5. Refuerzo de la credibilidad verbal	133
5.2.6. Otros indicios no verbales	133
5.3. El estilo lingüístico del mentiroso	133
5.4. Señales verbales de sinceridad	134
6. Consideraciones finales sobre la mentira y su detección	135
Conceptos básicos	136
Actividades de repaso	137
Ejercicios voluntarios	137
Referencias bibliográficas	137

Unidad didáctica 7. Hablar en público (I)	139
Objetivos de la unidad	141
1. Introducción	142
2. Fase de preparación	143
2.1. Elección del tema, examen de la audiencia y especificación de objetivos .	143
2.2. Recopilar información pertinente sobre el tema	145
2.3. Organización del discurso a partir de la información obtenida	147
2.3.1. Elaboración de la introducción	147
2.3.2. Elaboración del núcleo del discurso	147
2.3.2.1. Formulación de la tesis	147
2.3.2.2. Selección de las ideas principales	148
2.3.2.3. Ordenación del discurso	148
2.3.2.4. Selección y organización del material de apoyo ..	149
2.3.2.5. Determinación de las transiciones de sección	149
2.3.2.6. Listado de fuentes	150
2.3.3. Elaboración de la conclusión	150
2.4. Adaptar la información a la audiencia	151
2.4.1. Fijar un terreno común	151
2.4.2. Despertar el interés del público	151
2.4.3. Adaptar el discurso al nivel intelectual de la audiencia	152
2.4.4. Generar actitudes positivas de los receptores hacia el orador .	152
2.4.5. Reforzar o cambiar la actitud inicial del auditorio hacia los objetivos del discurso	152
2.5. Ensayar el discurso	152
2.5.1. Hablar con claridad	153
2.5.2. Hablar con intensidad	154
2.5.3. Hablar con propiedad	155
2.5.4. Dar énfasis al discurso	156
Conceptos básicos	157

Actividades de repaso	158
Ejercicios voluntarios	158
Referencias bibliográficas	159
Unidad didáctica 8. Hablar en público (II)	161
Objetivos de la unidad	163
1. Introducción	164
2. Postulados de la acción comunicativa	165
2.1. Postulado de credibilidad	165
2.2. Postulado de motivación intelectual	165
2.3. Postulado de significación e importancia	165
2.4. Postulado de imaginación	166
2.5. Postulado de intensidad	167
3. Habilidades no verbales	169
3.1. Postura	169
3.2. Apariencia	170
3.3. Expresiones faciales	171
3.4. Mirada	171
3.5. Proximidad	172
3.6. Movimientos	173
3.7. Gestos	173
3.8. Orientación	174
4. Habilidades paralingüísticas	174
4.1. Volumen	174
4.2. Pronunciación	175
4.3. Velocidad	175
4.4. Fluidez	175

4.5. Pausas	177
4.6. Tono y entonación	177
5. Miedo a hablar en público	178
5.1. Cómo controlar el miedo a hablar en público	179
Conceptos básicos	183
Actividades de repaso	184
Ejercicios voluntarios	184
Referencias bibliográficas	185
Unidad didáctica 9. Comunicación para cambiar conductas: la influencia interpersonal	187
Objetivos de la unidad	189
1. Introducción	190
2. El principio de contraste	191
3. El principio de sanción social	193
3.1. Características individuales y sanción social	194
3.2. Características situacionales y sanción social	195
3.3. Características sociales y sanción social	195
4. El principio de simpatía	196
4.1. Familiaridad	196
4.2. Atractivo físico	197
4.3. Similitud	197
4.4. Halagos	198
4.5. Asociación	198
5. El principio de reciprocidad	199
5.1. La técnica del rechazo y retirada o de la puerta en la cara	200

5.2. La técnica del «y eso no es todo»	201
5.2.1. Formato de coste reducido	201
5.2.2. Formato de valor añadido	201
6. El principio de escasez	201
7. El principio del compromiso y coherencia	203
7.1. Requisitos del compromiso	204
7.1.1. Que se produzca en torno a cuestiones sencillas («empezar desde abajo»)	204
7.1.2. Que sea activo	205
7.1.3. Que sea público	205
7.1.4. Que implique cierto esfuerzo adicional	206
7.1.5. Que sea libremente asumido, no sometido a recompensas o amenazas (garantía de duración)	206
7.2. Técnicas basadas en el principio de compromiso y coherencia	206
7.2.1. Técnica del pie en la puerta	206
7.2.2. Técnica del lanzamiento contra la base (low ball)	207
7.2.3. Técnica del encasillamiento	208
Conceptos básicos	209
Actividades de repaso	210
Ejercicios voluntarios	210
Referencias bibliográficas	211
Unidad didáctica 10. Escucha activa y asertividad	213
Objetivos de la unidad	215
1. La escucha activa	216
1.1. Barreras de la escucha activa	217
1.1.1. Juzgar	218

1.1.2. Comparar	218
1.1.3. Ensayar durante la conversación	218
1.1.4. Caer en ensoñaciones	218
1.1.5. «Leer el pensamiento» de la otra persona	219
1.1.6. Desviar el tema de conversación	219
1.1.7. Tamizar la información recibida	219
1.1.8. Tranquilizar	219
1.1.9. Asesorar	220
1.1.10. Identificarse	220
1.1.11. Creer que se está en posesión de la verdad	220
1.1.12. Discutir	220
1.2. El proceso de escuchar	221
1.2.1. Atender	221
1.2.2. Entender	222
1.2.3. Retener y recordar la información	226
1.2.4. Responder con vigor para proporcionar bienestar	227
1.2.4.1. Técnicas de apoyo	227
2. La asertividad	228
Conceptos básicos	231
Actividades de repaso	232
Ejercicios voluntarios	232
Referencias bibliográficas	233

