

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# Bloque 1 - Módulo 2

# COMUNICACIÓN

# INTERPERSONAL

Creado por ARID

# Comunicación interpersonal

- La esencia de la comunicación
- Comunicación verbal
- Comunicación no verbal
- Elementos del proceso de comunicación
- Técnicas de comunicación
- Emociones en la comunicación
- Resolución de conflictos
- Gestión del proceso de comunicación
- Literatura/Recursos



# Esencia de la comunicación



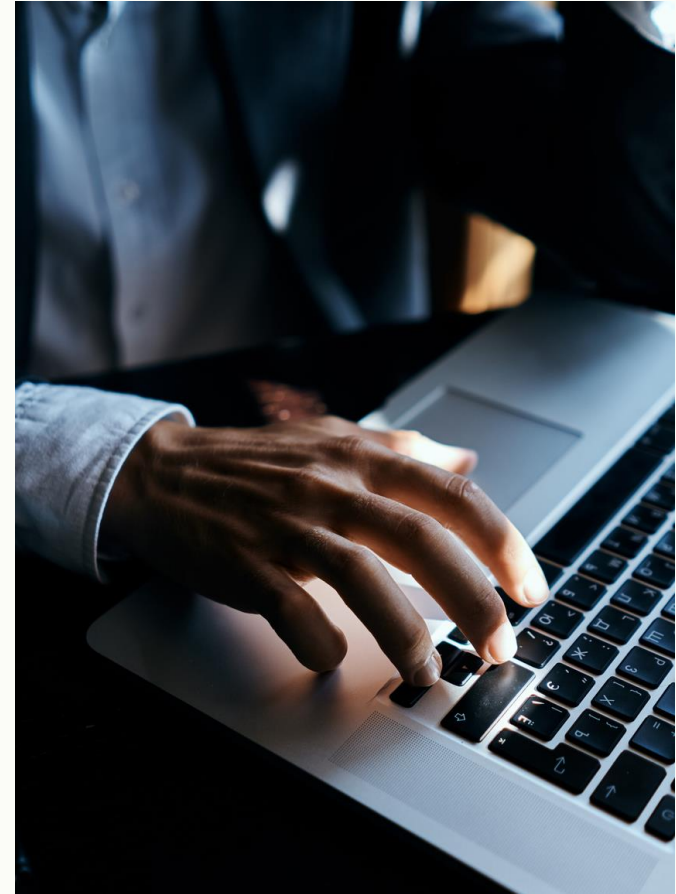
El término comunicación (originariamente en latín, luego absorbido por los idiomas modernos):

- apareció en el siglo XIV y significaba 'entrar en una comunidad, tener relaciones con alguien',
- Hasta el siglo XVI, el término funcionaba en el sentido de 'comunidad, participación, compartir',
- En el siglo XVI, se le dio un segundo significado de 'transmisión, transporte', que se asociaba con el desarrollo de oficinas de correos y carreteras, desde el siglo XIX hasta la actualidad significa: - el movimiento de personas y objetos a través del espacio (tren, coche, avión), - la transmisión de información a distancia (teléfono, radio, televisión, internet)..

# Esencia de la comunicación

Funciones de la comunicación:

- Función informativa,
- Función motivacional,
- Función reguladora,
- Función emotiva,
- Función social.



# Esencia de la comunicación

## Comunicación en la comunidad

En la actualidad, la prioridad se ha convertido en la integración social, apoyando las aspiraciones sociales de la población rural, incluyendo ayudar a las mujeres rurales a cumplir su rol familiar y profesional, lo cual está obligado, entre otras cosas, por los cambios demográficos desfavorables en el campo. Por lo tanto, se organizan talleres para mejorar el conocimiento y las habilidades de los participantes en la superación de barreras para una comunicación efectiva, basados en principios que aseguran que se respeten los intereses de todas las partes interesadas.

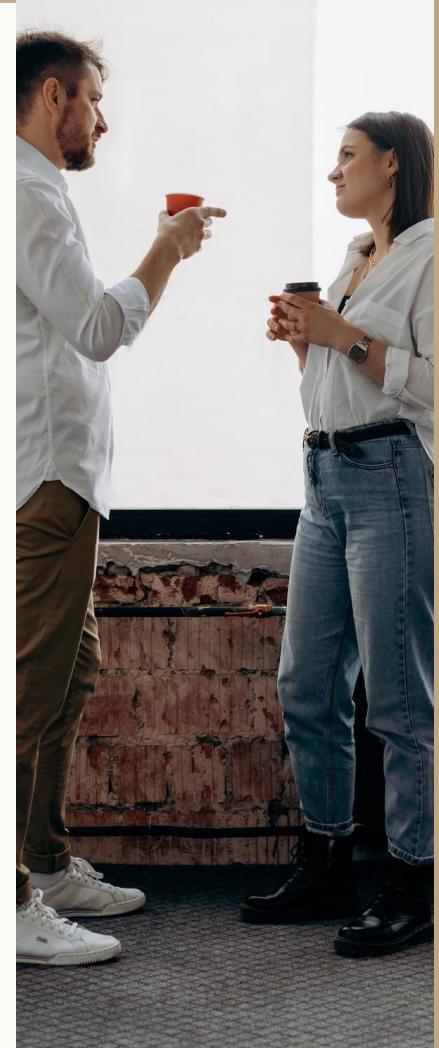
Durante los talleres/cursos/sesiones de capacitación, se abordan cuestiones básicas como: ways of breaking down barriers to communication,

- Formas de superar las barreras de la comunicación.
- Uso de herramientas efectivas de comunicación.
- Mantener conversaciones efectivas y libres de tensiones emocionales en situaciones difíciles.
- Aprender y utilizar las reglas de influencia social en actividades locales.
- Aprender y practicar herramientas y técnicas de comunicación para una comunicación interpersonal y social efectiva.
- Cooperación con la autoridad local..



# Comunicación verbal

Es la forma básica de la comunicación interpersonal. En gran medida, nuestras buenas relaciones con los miembros de la familia, compañeros de trabajo y otras personas que nos rodean dependen de ella. La comunicación verbal es simplemente el lenguaje hablado, que, si no se complementa con la llamada comunicación no verbal, es decir, el lenguaje corporal, puede convertirse en fuente de malentendidos. La comunicación verbal es parte de la comunicación interpersonal, que incluye otro factor importante: la comunicación no verbal, es decir, el lenguaje corporal, el contacto visual, las expresiones faciales y los gestos. Resulta que la comunicación verbal no constituye la mayoría de nuestras comunicaciones, ya que el 65% de ellas son no verbales. La conclusión es que la comunicación verbal, que es simplemente el lenguaje hablado (pero también incluye escuchar, leer, escribir: cualquier comunicación basada en palabras), es bastante limitada e incompleta, y a veces completamente inadecuada en la vida cotidiana.



# Comunicación verbal

## ¿De que trata la comunicación verbal?

Para que la comunicación verbal pueda tener lugar, deben existir los siguientes elementos:

- El emisor del mensaje, es decir, el hablante.
- El receptor, es decir, el destinatario del mensaje, es decir, el oyente.
- El lenguaje, es decir, el código utilizado por el hablante y el oyente, que ambos entienden.

En la comunicación verbal, desempeñan un papel importante:

- El contenido del enunciado, que está relacionado con el vocabulario tanto del emisor como del receptor del mensaje.
- La fluidez del discurso, ya que cualquier interrupción puede debilitar el mensaje.
- La parafraseo, que consiste en expresar con otras palabras un mensaje que hemos escuchado, para asegurarnos de que lo hemos entendido correctamente.
- La modulación y el énfasis, es decir, la forma en que se acentúa un mensaje puede ser más importante para su receptor que el contenido del enunciado en sí.
- El ritmo del tiempo, que es el proceso de acortar o alargar la duración de las palabras habladas.



# Comunicación verbal

## Formas de comunicación verbal:

- **Forma oral** - Esta forma de comunicación verbal ofrece mayor margen para transmitir información y expresar sentimientos. Sin embargo, existen varios problemas en la comunicación oral, siendo el más importante la mezcla de hechos o la sobreconfianza. Además, la tendencia a expresar opiniones extremas o problemas con un análisis adecuado de los hechos es un problema, resultado de que la comunicación verbal es muy rápida y requiere reacciones repentinas.
- **Forma escrita** - Comunicación que se lleva a cabo a través de cartas, documentos o medios impresos, y en el siglo XXI popularizada por los mensajes de texto (SMS) e Internet. Su ventaja más importante es que brinda al destinatario y al remitente más tiempo para analizar el contenido y formular una respuesta adecuada. También permite examinar más detenidamente el problema, adquirir el conocimiento necesario y, de esta manera, minimizar el riesgo de juicios erróneos o clasificaciones equivocadas. Sin embargo, no es tan efectiva como la forma oral. En las comunicaciones escritas, tampoco podemos contar con una respuesta instantánea, lo que puede dificultar significativamente la comunicación y la resolución de diversos tipos de problemas.





# Comunicación verbal

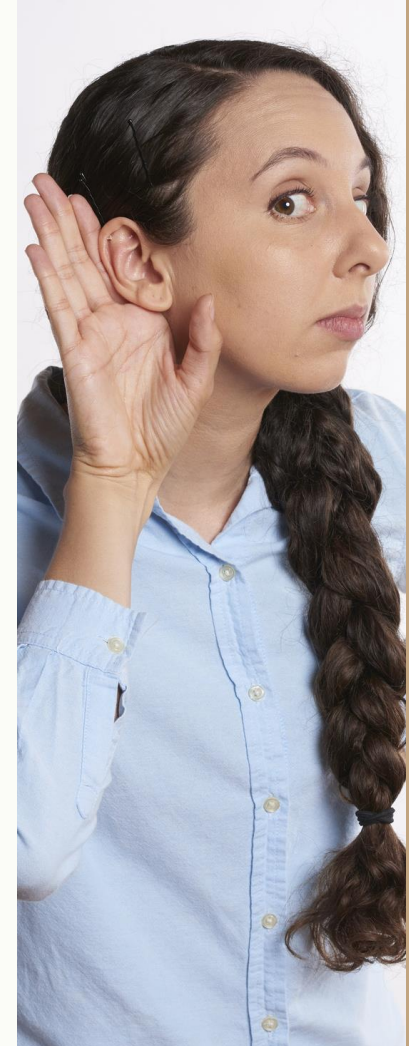
## El papel de la escucha en la comunicación verbal

No se trata solo de escuchar, una actividad que ocurre a través de los receptores auditivos. El destinatario de un mensaje puede tener una audición muy buena y escuchar a alguien decir algo, pero no procesar la información que escucha en absoluto. Si esto sucede, simplemente no se produce comunicación. Entonces, escuchar, el tipo real, implica descifrar el discurso escuchado.

Distinguimos:

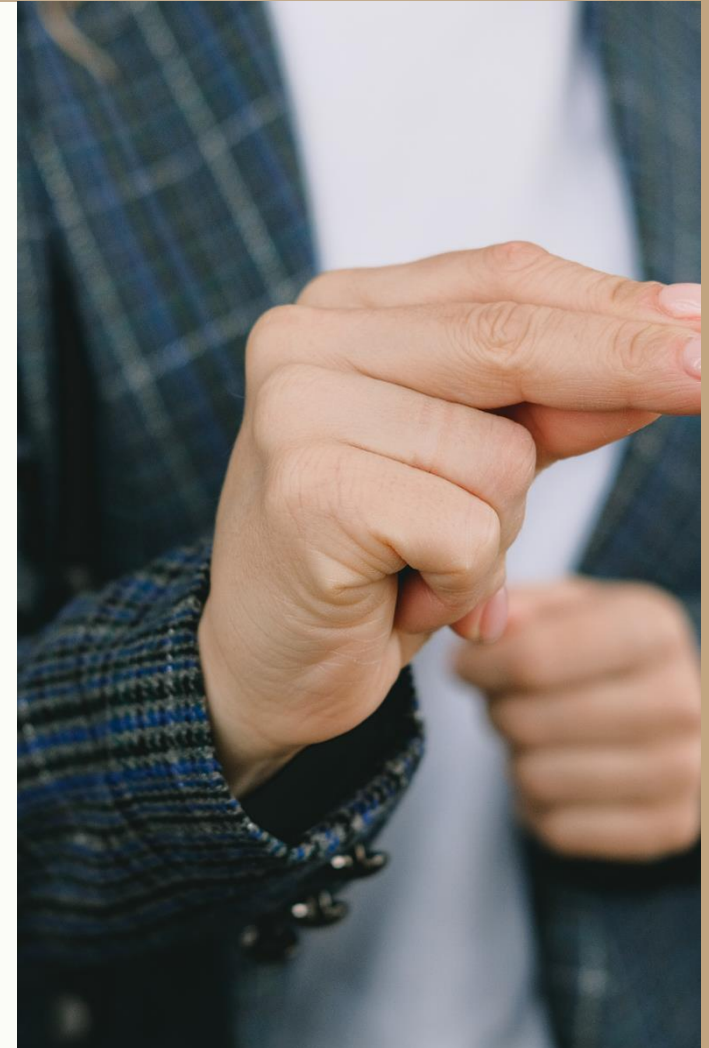
**Escucha pasiva** - Se podría decir que es simplemente oír. La escucha pasiva ocurre cuando la motivación del oyente es muy baja y, literalmente hablando, al oyente no le importa la información (o incluso al orador) o sus pensamientos están ocupados con algo más y no pueden concentrar su atención lo suficientemente en el mensaje.

**Escucha activa** - En este caso, la mente del oyente está enfocada y se utiliza en mayor medida. El oyente no solo procesa la información escuchada, sino que también es capaz de familiarizarse con las opiniones, actitudes o sentimientos del hablante al mismo tiempo. Sigue su hilo de pensamiento.



# Comunicación no verbal

La comunicación no verbal (el lenguaje no verbal) es un conjunto de posibilidades para transmitir información y establecer contacto con otras personas. Al dominarla, puedes comunicarte de manera más efectiva con las personas, tanto en tu vida personal como profesional. La mayoría de nosotros pensamos que son las palabras las que tienen el mayor poder comunicativo. Y si bien es importante hablar correctamente, son los mensajes que transmitimos sin su ayuda los que desempeñan un papel mucho más importante. Resulta que hasta un 65% de los mensajes que transmitimos son no verbales. Ser consciente de esto y poder utilizar y leer los gestos en una conversación tiene un gran impacto en la efectividad de la comunicación o en la comprensión de las intenciones del interlocutor.



# Comunicación no verbal

La comunicación no verbal permite transmitir (y leer) estados emocionales, intenciones, rasgos de carácter o temperamento. Normalmente enviamos estos mensajes de forma subconsciente. Gracias a numerosos estudios, es posible aprender el significado exacto de muchos gestos o comportamientos no verbales, y así utilizarlos y leerlos hábilmente en la vida cotidiana.

La comunicación no verbal se lleva a cabo en muchos niveles y podemos expresar nuestras emociones, opiniones o intenciones de diversas maneras. La comunicación no verbal consiste principalmente en:

- Gesticulación
- Mímica
- Contacto físico
- Posición del cuerpo
- Tono de voz
- Distancia entre interlocutores
- Contacto visual



# Comunicación no verbal

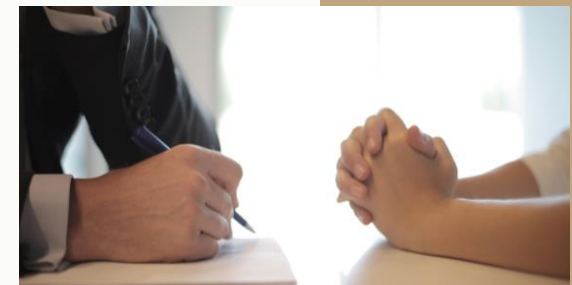
Funciones de la comunicación no verbal (según Scherer y Wallbott):

**Semántica:** tiene como objetivo modificar el mensaje verbal. Esto se refiere principalmente a la acentuación, hacer referencias, negación, etc.

**Sintáctica:** por un lado, sirve para marcar las fases de una conversación (por ejemplo, establecer contacto visual para iniciar una conversación) y, por otro lado, sirve para sincronizar a los interlocutores (por ejemplo, hacer que se sientan cómodos acortando la distancia o posicionando sus cuerpos de manera adecuada).

**Pragmática:** permite influir en el comportamiento de un compañero y enfatizar la pertenencia a un grupo particular. Esto puede incluir vestimenta apropiada o gestos característicos de un entorno específico.

**Regulación de la conversación:** tiene como objetivo organizar la conversación y establecer turnos de habla, por ejemplo, mediante señales de cambio de turno o pausas.



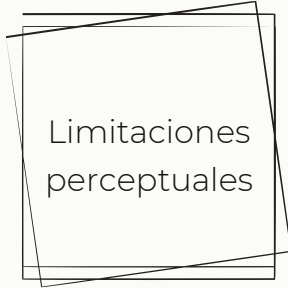
# Comunicación no verbal

## Barreras de comunicación

A veces sucede que la transmisión de información se ve interrumpida. Las barreras que aparecen en el camino de la transmisión de un mensaje, o también conocido como ruido de comunicación, pueden ser de naturaleza física o psicológica, tales como:



**Diferencias culturales**



Limitaciones perceptuales



Estereotipos



**Autoimagen**



**Atención selectiva**



**Incapacidad para descentralizarse**



**Contexto:** las condiciones en las que se lleva a cabo el proceso de comunicación, incluyendo aspectos físicos, históricos, psicológicos y culturales.

El **aspecto físico** está determinado por el entorno (temperatura, luz, lugar y tiempo del proceso, es decir, la atmósfera externa).

El **aspecto histórico** se refiere a una situación comunicativa en la que los participantes hacen referencia a otros episodios pasados.

El **aspecto psicológico** se refiere a la forma en que los participantes en el proceso se perciben entre sí, como la amabilidad o la falta de ella, la formalidad o la inmediatez de la situación.

El **aspecto cultural** es un sistema de conocimientos sostenido por un grupo relativamente amplio de personas, que combina creencias, valores, símbolos y comportamientos reconocidos por ese colectivo.

## Elementos del proceso comunicativo

**Participantes** - remitentes y destinatarios - proceso de comunicación formal e informal.

- En un proceso de comunicación formal, los roles del remitente y el destinatario están claramente definidos y no son intercambiables.
- En un proceso de comunicación informal, los roles del remitente y el destinatario son simultáneos e intercambiables.

Cada participante en el proceso de comunicación está influenciado por sus experiencias individuales, sentimientos, ideas, estados de ánimo, actividades, religión, etc. Los participantes en los procesos de comunicación difieren en tres elementos básicos: actitudes hacia los demás, género y cultura.



## Elementos del proceso comunicativo

**Mensaje:** transferencia de información - significados, símbolos, codificación y decodificación, forma y organización.

- Significados: ideas y sentimientos puros que existen en la mente de las personas se traducen en significados que deben ser compartidos con los demás participantes en el proceso, de lo contrario, les resultan incomprensibles.
- Símbolos: palabras, sonidos, acciones a través de los cuales se comunica el significado a otras personas; símbolos (palabra, gesto, expresión facial, tono de voz, señales no verbales).
- Codificación y decodificación: el proceso de transformar significados en símbolos y símbolos en significados; generalmente es un proceso involuntario.
- Forma y organización: especialmente importantes en la comunicación pública y de masas.



## Elementos del proceso comunicativo



**Canal:** la forma y los medios de transportar un mensaje desde el remitente hasta el destinatario. Hay 5 canales principales: el oído, la vista, el tacto, el olfato y el gusto.

**Ruido:** la interferencia en el mensaje. Puede ser ruido externo, ruido interno y ruido semántico.

- Ruido externo: está asociado con el entorno externo, por ejemplo, el calor, el frío, el ruido ambiental.
- Ruido interno: está relacionado con los participantes en el proceso de comunicación, por ejemplo, dolor de dientes, dolor de cabeza, fatiga, distracción, sentimientos de ira, prejuicios.
- Ruido semántico: es la consecuencia de un uso intencional o no intencional incorrecto del significado por parte del remitente, lo que dificulta la decodificación precisa del mensaje por parte del destinatario.

**Retroalimentación:** la reacción del destinatario al mensaje después de haberlo decodificado. Puede ser inmediata o tardía.



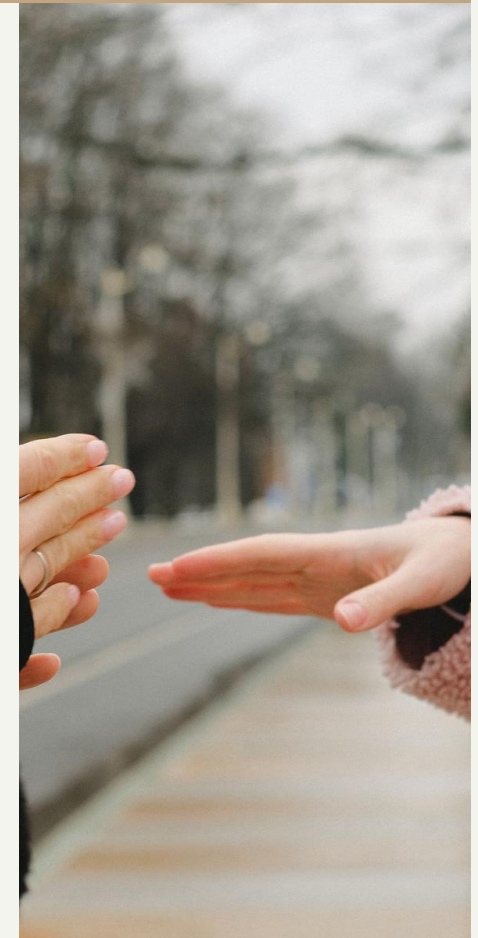
## Elementos del proceso comunicativo

# Técnicas de comunicación

La clave para tener relaciones interpersonales exitosas es la escucha activa, que se resume en mostrar atención, respeto, amabilidad y empatía hacia el interlocutor, al tiempo que se evita hacer juicios, acusaciones y dar consejos.

Ayuda a enfocar la atención en el mensaje transmitido por el interlocutor:

- Manteniendo contacto visual.
- Girando el cuerpo hacia el interlocutor.
- Sosteniendo la conversación al alentarla a continuar.
- No interrumpiendo al hablante.
- Asintiendo con la cabeza y enviando gestos que indiquen que se está escuchando al interlocutor.
- Haciendo preguntas abiertas.
- Abstenerse de juzgar y sobreinterpretar.
- Expresando abiertamente las propias necesidades y expectativas.



# Técnicas de comunicación

## Técnicas de escucha activa

**Paráfrasis:** esto consiste en repetir con tus propias palabras lo que has entendido de tu interlocutor. Esto brinda confianza de que has comprendido a tu compañero, evitando así el enojo y los malentendidos. Además, estructura la conversación, te ayuda a recordar información y elimina o reduce posibles barreras. Además, confirmar que estás escuchando y comprendiendo a la otra persona te permite ganar su simpatía y respeto.

**Aclaración:** Una técnica de escucha activa que ayuda a estructurar los elementos esenciales de una conversación. Permite a los interlocutores asegurarse de que sus consideraciones se refieren a lo mismo. Proporciona la oportunidad de ver los elementos más importantes de la conversación de forma clara.

**Precisión:** Cuando en algún momento de la conversación surge un tema que no está claro para el destinatario del mensaje, es importante aclararlo, es decir, hacer preguntas que ayuden a obtener una imagen más completa del mismo. La precisión ayuda a aclarar las dudas y envía una señal al interlocutor de que el destinatario está interesado en lo que se está diciendo.

**Resumen:** Cuando la conversación ha terminado, es el momento de verificar que ambas personas hayan recibido los mensajes de manera igual y reunir en una frase las conclusiones más importantes. Esta es una técnica útil al negociar en una relación o en el trabajo.

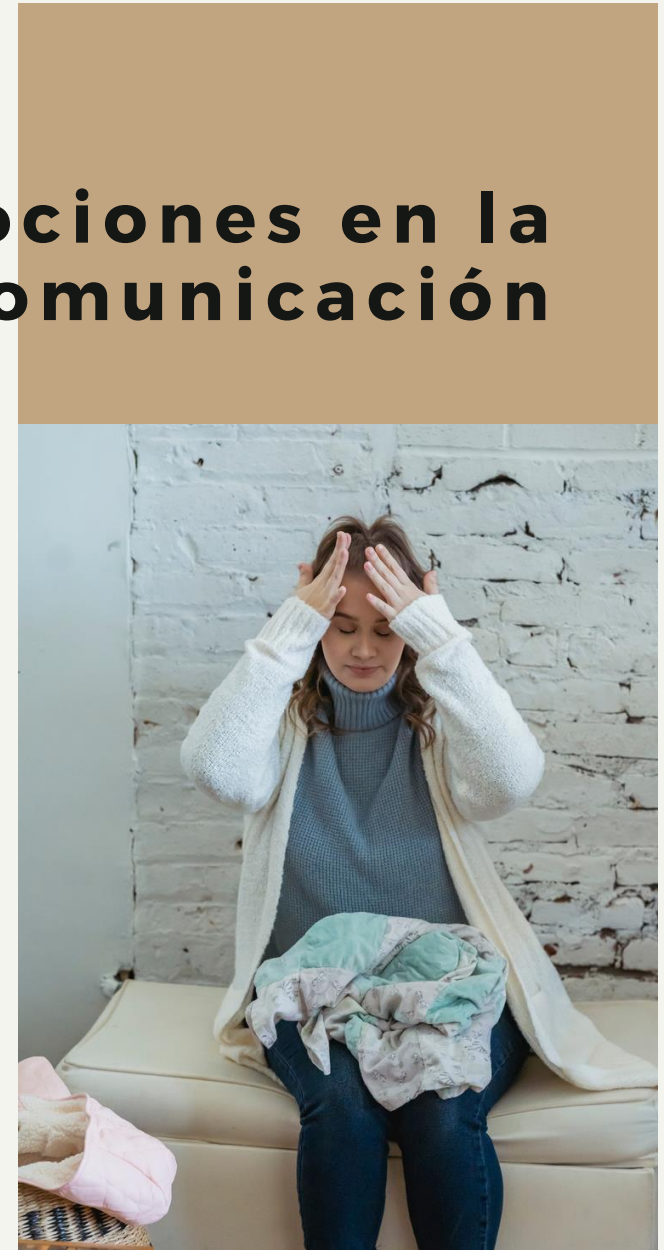
# Técnicas de comunicación

## Técnicas de escucha activa

**Alentar, apreciar, nombrar sentimientos:** Durante la conversación, es útil mostrar interés en las palabras del interlocutor asintiendo y utilizando frases como "aja" y alentándolos a continuar el tema, por ejemplo, "cuéntame más" o "continúa". A través de la apreciación, es decir, resaltando y valorando ciertos puntos, el interlocutor siente que el esfuerzo que ha puesto en la conversación no es en vano, como por ejemplo, "estás hablando de cosas importantes" o "es un tema importante", "me alegra que me lo estés contando". Por otro lado, el reflejo o espejo emocional es una demostración de que comprendes lo que el interlocutor está sintiendo. Se puede comparar con un espejo: tu compañero puede ver que cuenta con tu apoyo, por ejemplo, "puedo percibir la alegría en tu voz cuando lo dices".

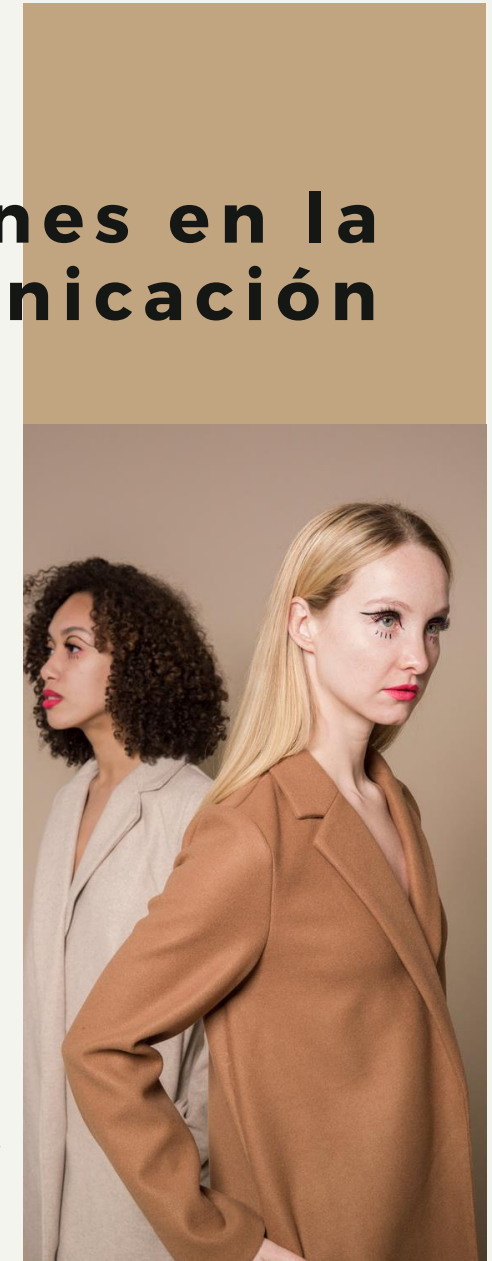
# Emociones en la comunicación

Las emociones son definidas por los psicólogos como "un patrón complejo de cambios corporales y psicológicos que involucra excitación fisiológica, sentimientos, procesos cognitivos, modos visibles de expresión (incluyendo expresiones faciales y postura corporal) y respuestas conductuales específicas que ocurren en respuesta a una situación percibida como importante para la persona" (R.J. Gerrig, P. Zimbardo).



# Emociones en la comunicación

Las emociones son importantes en la vida humana debido al potencial informativo que llevan consigo, permitiendo una respuesta a circunstancias externas al ser humano. Sin embargo, son más que eso, porque se viven, co-crean la experiencia humana, dándole singularidad y unicidad. En las interacciones interpersonales, son una fuente importante de señales intrapersonales e interpersonales, tanto para nuestras propias emociones como para las percibidas en los demás. Las emociones del oponente siempre deben ser tratadas como una señal detrás de la cual se encuentra la sustancia. Para reconocerlas, necesitamos calma interior. Cuando estamos en este estado, es un error argumentar nuestro propio caso, y aún más, atacar el caso del otro lado. Las emociones del oponente nos obligan a centrarnos en nosotros mismos y luchar por nuestras propias razones. Es necesario alejarse del poder de los argumentos, que se manifiesta en hablar y atacar, para escuchar la lógica del otro lado y comprender lo que se esconde detrás de esas emociones.



# Resolución de conflictos

La palabra "conflicto" proviene del latín y se traduce literalmente como "choque". Dos tendencias, valores, actitudes, expectativas, puntos de vista, intereses, metas, ideas, sentimientos, necesidades o percepciones de la realidad diferentes chocan al mismo tiempo. Estas diferencias no son aceptadas por las partes y se produce un conflicto.



# Resolución de conflictos

## Tipos de conflicto

**Conflicto en las relaciones**

**Conflicto de datos**

**Conflicto de valores**

**Conflicto estructural**

**Conflicto de intereses**



# Resolución de conflictos

## Formas constructivas de resolver problemas:

- Entrevistas
- Aplicando actitudes asertivas
- Fortaleciendo las habilidades de escucha activa
- Uso de mensajes en primera persona
- Buscar apoyo
- Tratar el conflicto como un problema que resolver
- Recurrir a un tercero para decidir quien tiene razón

# Resolución de conflictos



## Cómo resolver conflictos comunitarios

Cuando surgen conflictos en la comunidad local, es útil utilizar los métodos de resolución de conflictos mencionados anteriormente. Los círculos de amas de casa rurales son grupos cuyo objetivo es integrar y proporcionar apoyo emocional y social mutuo a sus miembros y a la comunidad del pueblo en general. Las actividades de los círculos unen y unifican socialmente al pueblo, lo que contribuye a mejorar la calidad de vida de la comunidad. Por lo tanto, es importante recordar siempre analizar el conflicto y buscar formas graduales de resolverlo. En caso de conflicto, se debe buscar un terreno común para solucionar el problema. Esto tiene que ver con la atmósfera y la relación con la persona en conflicto, así como con otras personas que serán conscientes del conflicto, y seguramente habrá muchas de ellas.



## Gestión del proceso de comunicación

Crear un proceso de comunicación es un requisito para el correcto funcionamiento de una unidad organizativa. Por supuesto, la competitividad de una empresa se ve influenciada no solo por la calidad de las tareas realizadas por sus empleados, sino también por otros factores que provienen del entorno interno o externo. Sin embargo, la base de la gestión es el proceso de comunicación, que media en las tareas de planificación, organización, motivación y control.



## Gestión del proceso de comunicación

Las relaciones interpersonales positivas y la buena cooperación en equipo requieren habilidades de comunicación adecuadas, las cuales deben ser respaldadas y mejoradas habilidosamente con la ayuda de una capacitación adecuada. La colaboración efectiva en equipo fomenta la innovación y aumenta la creatividad dentro del equipo. Los gerentes de la organización deben respaldarla a través de soluciones tecnológicas (herramientas de TI, foros de intercambio de información en línea, etc.) y foros presenciales para el intercambio directo de información y conocimientos.

[https://cdr.gov.pl/images/Poznan/2021-02-22\\_ZDR/2021-1/B.\\_CHMIELEWSKA\\_-\\_KIERUNKI\\_AKTYWNO%C5%9ACI\\_K%C3%93%C5%81\\_GOSPODY%C5%83\\_WIEJSKI\\_CH.pdf](https://cdr.gov.pl/images/Poznan/2021-02-22_ZDR/2021-1/B._CHMIELEWSKA_-_KIERUNKI_AKTYWNO%C5%9ACI_K%C3%93%C5%81_GOSPODY%C5%83_WIEJSKI_CH.pdf)

[http://www.pg.gda.pl/~krzyte/students/1\\_\\_\\_Analysis\\_elements\\_of\\_communication.pdf](http://www.pg.gda.pl/~krzyte/students/1___Analysis_elements_of_communication.pdf)

<https://lumine.me/blog/terapia/techniki-poprawnej-komunikacji>

<https://mcps.com.pl/wp-content/uploads/2019/06/materialy-szkoleniowe-20190528.pdf>

<https://avigon.pl/blog/rozwiazywanie-konfliktow-co-pomaga>

<https://mtc.pl/komunikacja-werbalna/>

<https://mtc.pl/tag/komunikacja-interpersonalna/>

<https://fundacjawsomaganiawsi.pl/komunikacja-w-spoleczności-lokalnej/>

<https://www.edurada.pl/artykuly/emocje-w-komunikacji-interpersonalnej/>

<https://sbc.org.pl/Content/363098/karczewska.pdf>

<https://www.poradnikzdrowie.pl/psychologia/rozwoj-osobisty/komunikacja-werbalna-czyli-porozumienie-oparte-na-slowie-aa-Hnxf-XKJx-bzXc.html>

[https://mfiles.pl/pl/index.php/Komunikacja\\_werbalna\\_i\\_nieverbalna](https://mfiles.pl/pl/index.php/Komunikacja_werbalna_i_nieverbalna)

Pocztowski A. (2007), [Human Resource Management](#), PWN, Warsaw

Kozak E. (2005), [Verbal and non-verbal communication in intercultural communication](#), Culture and Education, No. 4

Budzanowska-Drzewiecka M. (ed) (2016), [Cultural differences in business communication](#), Jagiellonian University Publishing House, Kraków

<https://sites.google.com/site/szostokkomunikacja/swdsd>

<https://students.pl/artykuly/komunikacja-werbalna-i-niewerbalna/>

<https://www.medonet.pl/zdrowie,komunikacja-interpersonalna---reguly--sposoby-prowadzenia--pulapki,artykul,1728597.html>

[https://mfiles.pl/pl/index.php/Komunikowanie\\_interpersonalne](https://mfiles.pl/pl/index.php/Komunikowanie_interpersonalne)

Bieleń I.(2013), [Body language as an element used in mediation in the public sphere](#), [Review of Public Administration](#)

Romanowska M. (2002), Podstawy organizacji i zarządzania, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.

Stankiewicz J. (1991), Komunikowanie się w organizacji, Astrun, Wrocław

Stoner J.A.F., Wankel Ch. (1992), Kierowanie, Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa

# Recursos

Osuch, W. (2011), [Interpersonal communication competences in the era of advancing globalisation processes](#). Entrepreneurship-Education

Wszolek M. (ed.) (2013), Communications in conversation 2, Wrocław

<https://portal.abczdrowie.pl/komunikacja-interpersonalna-czym-jest-na-czym-polega-jakie-sa-jej-cele-i-jak-je-osiagnac>