



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED  
ILUMNO

# COMUNICACIÓN Y OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN INTERPERSONAL



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED  
ILUMNO

# COMUNICACIÓN Y OBTECIÓN DE INFORMACIÓN

“

La comunicación honesta está construida en la verdad e integridad y en el respeto del uno por el otro.

-Benjamin E. Mays-

”

En las lecturas anteriores, se ha definido con claridad cuál es el concepto de comunicación; pero para lograr la comprensión de esta temática, se retomará que es un proceso en donde dos o más personas intercambian mensajes como conocimientos y vivencias. El ser humano, al ser parte integral de una sociedad, necesita de este **proceso para entrar en contacto con los demás** y crear relaciones estables. Sin duda, el proceso comunicativo es la mejor herramienta para construir relaciones interpersonales adecuadas; pues por medio de este se logra conocer a las personas que habitan el entorno en el cual nos relacionamos.

Cabe aclarar que el hecho de aprender a comunicarse cuando se es niño, solamente es el comienzo del proceso comunicativo y no por lograr hacerlo, las personas se comunican en forma correcta. Se inicia con el encuentro del niño en el mundo y de ahí, inicia la comunicación que conlleva miles de experiencias distintas, las cuales forman a la persona y su manera de interactuar con el resto. Dicha participación es un intercambio de indagaciones, conocimientos y sentimientos que fomentan la adquisición de información interpersonal.

En la anterior lectura se mencionó acerca de los estereotipos y prejuicios, se dice que son, de acuerdo con Hall (2002, c. p. Verderber y Verderber, 2013) “atributos que pasan por alto las diferencias individuales y asignan determinadas características a un grupo entero de personas” (p. 43), esto ocurre con la primera impresión que se hace de la gente, la cual no podría por ningún motivo determinar quién es la persona, cómo actúa, qué se puede esperar de ella y, mucho menos, qué tiene para decir.



Lo anterior determina que para obtener una adecuada información interpersonal, no se puede encasillar a los demás ni mucho menos juzgarlos por lo que se observa; sino más bien es necesario intercambiar conocimientos para comprender y conocer de quien se trata, o de lo contrario, no se establecerá una relación correcta y sana; pues estaría basada en suposiciones y juzgamientos que afectarán el desarrollo de cualquier indicio de contacto.

La comunicación se reaprende con el paso del tiempo, lo que se experimenta de niños se va moldeando al crecer y se empieza a estructurar una nueva forma de comunicación, debido al contacto con nuevas personas que ingresan a la vida tanto en la primer infancia dentro del hogar como en la escuela, colegio y demás. El contacto con la gente provoca discernimiento y aprendizaje; pues se asimilan informaciones de las personas que eran desconocidas y conllevan a forjar **relaciones dinámicas**, las cuales se basan en el **intercambio** de conocimientos, la **interacción** con los demás y la **adaptación** de lo obtenido al propio ser, para crecer y ajustarse a los cambios que las relaciones enseñan.

A raíz de lo anterior, se puede comprender que el proceso comunicativo es un vaivén de informaciones dinámicas, jamás estáticas, que nunca acaba y al finalizar un proceso, comienza otro.

La obtención de información interpersonal dentro del proceso comunicativo es de gran relevancia, ayuda a clarificar quién es la persona con la que se está comunicando y, a la vez, pueden determinarse las metas que se desean alcanzar de ese proceso;

**LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN INTERPERSONAL DENTRO DEL PROCESO COMUNICATIVO ES DE GRAN RELEVANCIA, AYUDA A CLARIFICAR QUIÉN ES LA PERSONA CON LA QUE SE ESTÁ COMUNICANDO Y, A LA VEZ, PUEDEN DETERMINARSE LAS METAS QUE SE DESEAN ALCANZAR DE ESE PROCESO**

las mismas varían según la relación, puesto que no es igual comunicarse con la persona que te gusta o en una entrevista de trabajo con tu futuro jefe, o con un miembro de tu familia, de acuerdo con el grado de relación que se posea, la comunicación variará y saldrán a la luz distintas informaciones que

**impactarán la vida** de una u otra forma, lo cual se traduce que el proceso comunicativo siempre será relevante y calará en alguna o en todas las partes que se involucran en él.



Si el impacto no se llega a dar, no existe la comunicación; es decir, si decimos o expresamos algo, pero el receptor del mensaje lo pasó por alto al no escuchar o no percatarse que se estaba dando un proceso comunicativo, no hay transferencia efectiva en la comunicación.

Para lograr esa transmisión efectiva de mensajes, es absolutamente necesaria la palabra hablada, escrita, gestos y acciones o lenguaje de señas, lo cual dependerá de las características de la persona con quien se comunique, el lugar y el momento;

sin embargo, cabe rescatar que esos mensajes dependerán no solo de cómo se divulguen, sino de quien los emita. La comunicación la rigen las personas debido a que no se puede separar quien se es, de lo que se procura decir; pues están implícitas todas las experiencias, los sentimientos y las emociones que afectan

**LA COMUNICACIÓN HA SIDO Y ES UTILIZADA PARA INTERCAMBIAR DATOS, DISCUTIR IDEAS Y SITUACIONES, RESOLVER CONFLICTOS, NEGOCIAR ACUERDOS Y SOLICITAR O BRINDAR APOYO EMOCIONAL.**

(de manera positiva o negativa) la forma de emitir y recibir la información deseada.

La comunicación ha sido y es utilizada para intercambiar datos, discutir ideas y situaciones, resolver conflictos, negociar acuerdos y solicitar o brindar apoyo emocional:

- **Intercambio de información:** el simple hecho de encontrarse cruzando la calle y la persona que viene al frente te diga: “se te desamarró el zapato”, es comunicación. Se está dando un intercambio de información de impacto, pues es un mensaje que al ser recibido, no se va a pasar por alto y será bien aceptado. Se agradecerá el gesto y, en cuanto sea posible, se procederá a amarrar el zapato para evitar un posible accidente. Asimismo, cada llamada telefónica que se realiza a lo largo del día, es un intercambio de información; si marcamos el número de alguna persona, es para hablar con ella y decirle alguna cosa, también sucede si responde el teléfono cuando suena, se está dispuesto a recibir información de quien llama.

- **Discusión de ideas:** el ponerse de acuerdo con un compañero de trabajo acerca de cómo se va a resolver lo solicitado por el jefe, es una discusión de ideas, cada persona tiene su punto de vista de las situaciones cotidianas y debe ser enfrentado con las opiniones del resto de personas, para crear así una discusión de ideas y tratar de llegar a un acuerdo común. Por ejemplo, esto sucede cuando se está hablando sobre qué hacer para cenar en el cumpleaños de algún ser querido, se inicia una discusión de lo que es rico, saludable o bien, de lo que más le gusta comer al homenajeado.

Las discusiones que se han planteado como ejemplos son conversaciones para tomar decisiones y no se exponen como discusiones problemáticas; es decir, disputas o altercados, las cuales también existen y permiten un intercambio de información, solo que no de la manera más cordial, apta y efectiva.

- **Resolución de conflictos:** cuando se da el intercambio de mensajes y, a raíz de las distintas opiniones se llega a generar un conflicto, este debe resolverse o por lo menos trabajar en él. Un conflicto sin resolver, puede ocasionar más problemas y discusiones o radicar en el término de procesos comunicativos adecuados o de una relación que recién comenzaba o tenía su trayectoria. ¿Quién no se ha distanciado de amigos o seres queridos a raíz de conflictos existentes? Se considera que la gran mayoría de personas tiene diferencias de opiniones con las demás, lo cual es claro; pues son seres humanos únicos e irrepetibles que presentarán sus propios puntos de vista, esto no es incorrecto; el problema se origina cuando lo sucedido no se trata de solucionar y se decide cortar la relación o, por lo menos, distanciar por un tiempo o de alguna forma a la persona.
- **Negociación:** para resolver o trabajar en un conflicto, resulta necesario que exista la negociación. No siempre se estará de acuerdo con todos, ni los demás coincidirán con el pensar propio, pero si es requerido que exista flexibilidad en el proceso comunicativo para lograr negociaciones equitativas. Si las relaciones creadas son importantes, las partes deberían ceder en ocasiones y meditar, para mejorar los procesos comunicativos.

Aunque la persona se encuentre en disposición de crear vínculos, el tipo de comunicación que desarrolle con los demás será la clave del éxito en el proceso, mismo que, como bien lo menciona el autor, genera situaciones difíciles y hasta sacrificios. ¿Por qué sacrificios? Debido a que los seres humanos no son compatibles en todo y al llegar a mezclar intereses, opiniones, emociones y la vida en general, se presentan complicaciones a lo largo del camino, las cuales exigirán cambios y dejar de lado presunciones y estereotipos para lograr un proceso pleno de comunicación y relaciones.

**LA FALTA DE COMUNICACIÓN O LA COMUNICACIÓN NO EFECTIVA, PUEDE CONducIR A PROBLEMAS EMOCIONALES Y DE SALUD FÍSICA.**

La falta de comunicación o la comunicación no efectiva, puede conducir a problemas emocionales y de salud física. Parece muy intenso lo que se menciona; sin embargo, al no existir contacto o relaciones sanas con los demás, se da un aislamiento de la persona que le lleva a experimentar distintas

emociones desfavorables para su desarrollo. La soledad, aunque en algunos momentos es, como dicen por ahí, sabia consejera, no puede ser la constante en la vida de las personas; pues se limitaría el acercamiento humano tan importante para el crecimiento y el aprendizaje; se podría entrar en situaciones críticas como lo son: la depresión, el alcoholismo y el consumo y abuso de drogas, lo que llevan a la persona a deteriorar su salud (y aunado a esto, a deteriorar sus relaciones interpersonales).

Toda la información suministrada es de suma importancia y se relaciona con el tema, pues se debe aclarar que todo tipo de contacto humano es, a su vez, alguna forma de comunicación; por lo tanto, siempre existe la obtención de información interpersonal dentro del proceso comunicativo, misma que funciona para definir objetivos, encontrar dificultades, brindar cohesión, flexibilidad y energía entre las personas.

Cualquier relación existente, funciona de manera eficaz si la comunicación entre los miembros es idónea y efectiva.



## COMUNICACIÓN VERBAL:

En una lectura anterior, se había pincelado un poco el tema de la comunicación verbal, definiéndola como la que se realiza por medio de la **palabra hablada o escrita**. Al ser oral, la comunicación verbal utiliza el canal auditivo para percibir el mensaje. Puede ser detallada o superficial, organizada o espontánea, relevante o efímera y, asimismo, puede ser escrita o darse por medio de dibujos, gráficos y demás. La voz es fundamental en dicha comunicación; sin embargo, resulta claro que no todas las personas nacen con la capacidad oral desarrollada, existen casos de personas mudas y algunas sordas, que no pueden efectuar este tipo de transferencia de mensajes; por lo tanto, para ellos los medios comunicativos son otros.

**ES MUY IMPORTANTE DETERMINAR QUE LA COMUNICACIÓN ORAL, AL SER TAN DIRECTA, TIENE UN IMPACTO PROFUNDO, LAS PALABRAS SON UNA HERRAMIENTA ÚTIL O PELIGROSA, SEGÚN COMO SE MANEJEN, PARA FORMAR A LAS PERSONAS Y, A LA VEZ, FORMAR RELACIONES.**

Es muy importante determinar que la comunicación oral, al ser tan directa, tiene un impacto profundo, las palabras son una herramienta útil o peligrosa, según como se manejen, para formar a las personas y, a la vez, formar relaciones. Según Ruiz, Ruiz y Mills (2010):

Los seres humanos nacemos con el poder de la creación, así que constantemente estamos creando historias con las palabras que hemos aprendido. Todos nosotros utilizamos la palabra para formar nuestras opiniones, para expresar nuestro punto de vista. A nuestro alrededor suceden innumerables acontecimientos y, utilizando la atención tenemos la capacidad de reunir todos esos acontecimientos en una historia. Creamos la historia de nuestra propia vida, la historia de nuestra familia, la historia de nuestra comunidad, la historia de nuestro país, la historia de la humanidad, la historia del mundo entero. Cada uno de nosotros tiene una historia que compartimos, un mensaje que nos entregamos a nosotros mismos y que transmitimos a todo y a todas las personas que nos rodean (p. 48).





Si las palabras se dicen a uno mismo con amor, respeto y tacto, de igual forma se expresan a los demás, entonces la comunicación será asertiva y, por ende efectiva; mientras que si se pronuncian con grosería e irrespeto, la comunicación será negativa.

Las palabras son símbolos durante la transmisión de mensajes, lo cual quiere decir que de acuerdo con la forma de emitirlas, la persona o personas que reciben el mensaje crean en su mente imágenes claras que desarrollarán beneficios o problemas. De nuevo Ruiz, Ruiz y Mills (2010) señalan:

La palabra, como símbolo, tiene la magia y el poder de la creación, porque puede reproducir una imagen, una idea, un sentimiento o una historia entera en tu imaginación. Sólo con oír la palabra caballo se puede reproducir una imagen completa en tu mente. Ése es el poder de un símbolo, pero todavía puede ser mucho más poderoso que eso. Sólo diciendo dos palabras, El Padrino, una película entera puede aparecer en tu mente. Ésta es tu magia, tu poder de creación y empieza con la palabra (p. 53-54).





## COMUNICACIÓN NO VERBAL

La comunicación es tan espontánea que con frecuencia las personas son inconscientes de sus actos. Algunas veces se está muy pendiente de lo que se dice y otras no; simplemente las palabras fluyen. En los casos en donde se está pendiente de las palabras, se olvida que existen también movimientos, posturas y expresiones corporales que saltan a la luz y revelan muchas situaciones y emociones que se creen ocultas.

La comunicación no verbal está absolutamente ligada a la verbal, desde que el niño nace, comunica mensajes de ambas formas. Es importante recordar que el llanto de un bebé recién nacido es comunicación verbal; por lo tanto, el estiramiento de sus dedos o el fruncido de su boca, serán comunicación no verbal.

**LA COMUNICACIÓN NO VERBAL SE DA MEDIANTE EL ENVÍO Y RECIBIMIENTO DE MENSAJES SIN UTILIZAR LA PALABRA HABLADA.**

Entonces la comunicación no verbal se da mediante el envío y recibimiento de mensajes **sin utilizar la palabra hablada**. Estos mensajes pueden ser comunicados a través de gestos, posturas y corporalidad, expresiones distintas del rostro y el contacto visual. La comunicación no verbal juega un papel clave en el día a

día de toda persona; pues inconscientemente se expresan por medio de acciones gesticulantes y explícitas. Según la página Web [protocolo.org](http://protocolo.org) (2003):

El hombre lleva más de un millón de años utilizando este tipo de comunicación no verbal. Este tipo de comunicación no se ha empezado a estudiar nada más que hace sólo unas décadas. El investigador Albert Mehrabian descompuso en porcentajes el impacto de un mensaje: 7% es verbal, 38% vocal (tono, matices y otras características) y un 55% señales y gestos. El componente verbal se utiliza para comunicar información y el no verbal para comunicar estados y actitudes personales. Este investigador, Albert Mehrabian, afirma que en una conversación cara a cara el componente verbal es un 35% y más del 65% es comunicación no verbal.



De acuerdo con los datos obtenidos, es visible que la comunicación no verbal adquiere gran preponderancia en el proceso comunicativo, en una transmisión de mensajes, sobrepasa la parte gesticular a la hablada.

Según lo ya estudiado, el comportamiento de cada persona está dividido en una continuación de hechos separados y cada uno tiene su ritmo. A cada acto le sigue otro y casi todos se realizan de manera desenvuelta, sin analizar demasiado. Si se atendiera al momento de entablar una conversación con alguna persona de confianza, sin descuidar la conversación por estar pendientes del proceso gestual; pues el empeño en detectar estos actos podría ver perjudicado el proceso de los mismos, se caería en cuenta de las muchas acciones y gestos que se realizan: mover la cabeza asintiendo o negando, pestañear, abrir mucho los párpados, arrugar la frente, fruncir la nariz o tocársela, rascarse una oreja, el mejilla o la cabeza, acomodarse el cabello, chuparse los labios, mascar chicle, revisarse la ropa, traquear los dedos, morderse un uñero, reír, llorar, cruzar los dedos o los brazos, poner las manos atrás o adelante del cuerpo, mirar la hora, tambalearse de un lado al otro dando pequeños pasos, si se está sentado cruzar y descruzar la pierna, tener un vaivén constante en el pie, poner las manos sobre los muslos e infinidad de acciones que se les pueda ocurrir; todas son comunicación no verbal, todas “hablan” por sí mismas.

Como se puede notar, es una variedad de actos que las personas realizan en su diario vivir. Para repasar un poco lo leído en módulos anteriores, se encuentran los actos innatos, los cuales no necesitan aprenderse, son herencia genética y acontecen en cualquier sociedad, sin distinción cultural. El mejor ejemplo es el del niño recién nacido que succiona el pezón de la madre de forma inmediata cuando se le coloca frente al mismo. Así como los enamorados, que realizan acciones iguales tanto en Costa Rica como en cualquier otro país: besarse profundamente en la boca, caminar tomados de la mano, mirarse a los ojos, expresándose su amor. Los actos descubiertos, la misma palabra lo indica, son descubrimientos personales que se obtienen de forma instintiva durante el crecimiento, como cruzar las manos, los brazos o entrelazar los dedos, esto es muy normal y se realiza sin pensarlo y sin haberle preguntado a alguien como se ejecutan.



Los actos adoptados se adquieren del entorno, la sociedad y se reproducen mediante la observación de otras personas y sus acciones; de repente, siempre de forma sutil pues su aprendizaje no es muy complicado. Los actos aprendidos, como lo manifiesta la palabra, se enseñan y se aprenden practicando, aunque parezcan sencillos, muchas veces no se pueden realizar sin la práctica para hacerlos nuestros y perfeccionarlos, silbar o guiñar el ojo. Si recuerdan, puede ser que más de uno haya solicitado ayuda para aprender a silbar o chiflar, por lo menos fue mi caso personal y comencé un aprendizaje de a poco para tratar de hacer sonidos con la boca presionada por los dedos. Para mis amigos era sencillo, yo aún no lo consigo.

**LOS ACTOS ADOPTADOS SE ADQUIEREN DEL ENTORNO, LA SOCIEDAD Y SE REPRODUCEN MEDIANTE LA OBSERVACIÓN DE OTRAS PERSONAS Y SUS ACCIONES; DE REPENTE, SIEMPRE DE FORMA SUTIL PUES SU APRENDIZAJE NO ES MUY COMPLICADO.**

Todo lo anterior es parte del lenguaje corporal o kinésico, el cual se desprende de la inteligencia múltiple llamada de la misma forma y se ha repasado en módulos anteriores. La inteligencia corporal, kinésica o kinestésica, es la capacidad de utilizar el cuerpo para expresarse y realizar transformaciones como la hacen los actores, los mimos, los escultores o los mecánicos; por lo tanto, el lenguaje

corporal es el que estudia los movimientos corporales y los gestos; así como el significado de los mismos, solos o en relación con la situación comunicativa. La mirada es parte importante de este lenguaje kinésico, el contacto visual frecuente muestra un interés de la persona hacia lo que decimos y una actitud abierta y positiva; no es lo mismo escuchar al emisor de un mensaje mientras se le mira a la cara, que escucharlo viendo el televisor o por la ventana; o recostado en una mesa con los ojos cerrados.

La sonrisa, gesto universal, puede manifestarse de muchas maneras: sencilla, de alta intensidad o la llamada carcajada. Cualquier tipo de sonrisa comunica en gran medida y se debe manejar con cuidado, muchas veces ocurre que se esboza una pequeña sonrisa, cuando la temática no se presta para sonreír, o no se escucha bien lo que la persona dice y de repente se encuentra la persona riendo, con ello envía un mensaje de respuesta equivocado a lo que el emisor estaba tratando de transmitir. De ahí la importancia de ser claros al comunicarse y no dar por sentado que algo que se pretendió escuchar es la verdad; pues en esos casos es mejor preguntar y detallar el mensaje, o de lo contrario, puede presentarse la contradicción.





El manejo que se le proporcione a las manos, denota distintos mensajes, tienen gran mando a la hora de hablar. Si se le presta atención a las mismas cuando se comunica, su destreza es tan extraordinaria que se mueven en repetidas e incontables ocasiones para “decir” mil cosas: se frotan, se entrelazan, se toman por la espalda y se mueven por el espacio. La manera en como se salude a alguien con las manos, comunica muchas situaciones como: dominio, cercanía, lejanía, desconfianza, confianza y en un final, un saludo que habla por el gesto.

También entran en juego los brazos, las piernas y los pies, puesto que los movimientos que se realicen con estos, dicen mucho en el proceso comunicativo. La manera de sentarse también expresa, debido a que comunica por sí sola, pues se demuestran posiciones de atención máxima, así como también y según la postura, puede indicarse cansancio, superioridad, sueño, pereza y demás. El movimiento al caminar, si es rápido, se puede referir a personas eficaces y enérgicas, inmediatas y decididas; mientras en el caso de movimientos lentos y apesadumbrados, pueden demostrar preocupación, pasividad o soledad, lo cual nos puede llevar a detectar problemas en la conducta.

Para clarificar con un ejemplo el asunto de la comunicación no verbal, se citará a Monarth y Kase (2008):

Mientras Michael escuchaba las palabras de la persona que lo estaba presentando, sus rodillas empezaron a temblar y sus palmas comenzaron a sudar. Pensaba, yo puedo hacer esto, secando sus manos en su pantalón por debajo de la mesa. Cuando comenzaron los aplausos de bienvenida y el maestro de ceremonias miró asintiendo y sonriendo a Michael, se levantó y lentamente caminó hacia el podio, con cuidado de no mirar a nadie por miedo a tropezarse en el camino al escenario. Tras ajustar el micrófono en el podio, agarró con fuerza los lados del atril con ambas manos, determinado a aguantar con su vida hasta que terminara su discurso (p. 165).



El ejemplo presentado se refiere a una persona que debe dar un discurso y se muestra con tal nerviosismo, que empieza a sentir reacciones en su cuerpo, las cuales le hacen producir distintos gestos y si sus receptores de sus palabras pudieran observarlos tendrían todo un mensaje; además del que informará en su exposición. El que le temblaran las rodillas indica temor y nervios, gesto contrario a lo que desea

**LA COMUNICACIÓN ES PAN DE CADA DÍA Y SE PRESENTA DE MUY DISTINTAS FORMAS, POR LO QUE SE DEBE TRATAR DE TENER CONCIENCIA A LA HORA DE TRANSMITIR UN MENSAJE; PUES PUEDE RESULTAR EL EFECTO DESEADO, O POR EL CONTRARIO, CONVERTIRSE EN UN INSTANTE INCÓMODO Y FRUSTRANTE.**

dar a entender con la palabra hablada, lo mismo sucede con las manos sudadas; pues cuando existe la angustia o la excitación, esta suele ser una reacción normal, el caminar lento transmite algo y, en este caso, inseguridad de llegar al lugar indicado para cumplir su objetivo, no mirar a quienes le rodean de nuevo comunica y evita el contacto para no revelar su temor, sujetarse del atril con fuerza indica que necesita tener las manos ocupadas para no mostrar la tembladera y el sudor y sentirse así

aferrado a un objeto que le da, en este caso, estabilidad. Todo su lenguaje corporal está comunicando mensajes y esto sucede todo el tiempo con cualquier información que se desee brindar, solo que en algunas ocasiones se conseguirá soslayar la corporalidad y, en otras, esta dominará los momentos.

Sin lugar a dudas, la comunicación es pan de cada día y se presenta de muy distintas formas, por lo que se debe tratar de tener conciencia a la hora de transmitir un mensaje; pues puede resultar el efecto deseado, o por el contrario, convertirse en un instante incómodo y frustrante.







San Marcos

MIEMBRO DE LA RED  
**ILUMNO**

## EL ARTE DE LEER A LAS PERSONAS

Comprender a las personas es todo un arte, es una tarea que presenta sus dificultades; pues todas son distintas, como bien se ha mencionado, como seres únicos. El arte de leerlas, analizarlas y examinarlas para percibir realmente lo que desean comunicar es difícil, pero fundamental en los procesos de comunicación, autoestima y el dar y recibir afecto. Todo se encuentra asociado para el desarrollo de una vida más plena.

Es relevante no juzgar un libro por su portada, de hacerlo, existen grandes posibilidades de que jamás se lea, o por el contrario, se leerá con gran expectativa y se acabará decepcionado. Lo mismo ocurre con las personas, puesto que si les juzgamos de primera entrada, por su apariencia o por lo que se ha dicho de ellas, se creará una suposición al respecto que no permitirá el contacto y, por ende, el desarrollo de relaciones humanas favorables.



Para leer a los individuos, interpretando a Monarth y Kase (2008) hay que centrarse en algunos aspectos y realizarse las siguientes preguntas:

- **Lenguaje corporal:** ¿se encuentran erguidos o encorvados? ¿Sus cuerpos son participantes activos del proceso comunicativo, o no?
- **Expresiones faciales:** ¿qué comunican sus expresiones? ¿Indiferencia, alegría, sarcasmo?
- **Gestos:** ¿son conscientes de ellos?
- **Movimientos:** ¿se realizan con propósito o están desasociados de lo que dicen?, ¿son sutiles o nerviosos?
- **Contacto visual:** ¿existe cuando hablan o desvían la mirada con constancia?
- **Respiración:** ¿es agitada o calma?, ¿demuestra tranquilidad o excitación?
- **Calidad vocal:** ¿sus voces son naturales o forzadas?, ¿tienen inflexiones o son planas?
- **Acento y dialecto:** ¿logran con su acento o dialecto darse a conocer?
- **Vocabulario:** ¿poseen un gran repertorio de palabras o estas son limitadas?
- **Accesorios:** ¿utilizan muchos accesorios?, ¿la vestimenta es apropiada para la ocasión?

Las preguntas anteriores ayudan a leer a una persona; sin embargo, no en todos los casos es necesario realizar dicho análisis, de lo contrario se estará con tenacidad tratando de examinar siempre a los demás y eso restaría espontaneidad en las transmisiones de mensajes. Siempre que sea necesario el sondeo, como puede presentarse en casos de ustedes como futuros docentes, al tratar de entender a sus estudiantes, es bueno realizarlo, sin poner en evidencia que se efectúa, pues puede resultar contraproducente. El análisis a las personas debe darse en casos necesarios y ser muy sutil.

Cabe rescatar que así como se lee a alguien, ese alguien puede estar leyéndonos; por lo tanto, debe tomarse con cautela el asunto de las observaciones y exploraciones a los individuos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

De Mézerville, G. (2004). *Ejes de salud mental*. Los procesos de autoestima, dar y recibir afecto y adaptación al estrés. México: Trillas.

Monarth, H. y Kase, L. (2008). *Desarrolle sus habilidades de comunicación Domine sus nervios y comuníquese mejor en cualquier situación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Ruiz, M., Ruiz, J. y Mills, J. (2010). *El quinto acuerdo*. España: URANO.

Verderber, R. y Verderber, K. (2013). *iComunícate!* (12. ed.). México: Artgraph.

Protocolo.org (2003). *Comunicación no verbal*. Recuperado el 11 de junio de 2015, de: [https://www.protocolo.org/social/conversar\\_hablar\\_comunicacionno\\_verbal\\_la\\_importancia\\_de\\_los\\_gestos\\_i.html](https://www.protocolo.org/social/conversar_hablar_comunicacionno_verbal_la_importancia_de_los_gestos_i.html)



