

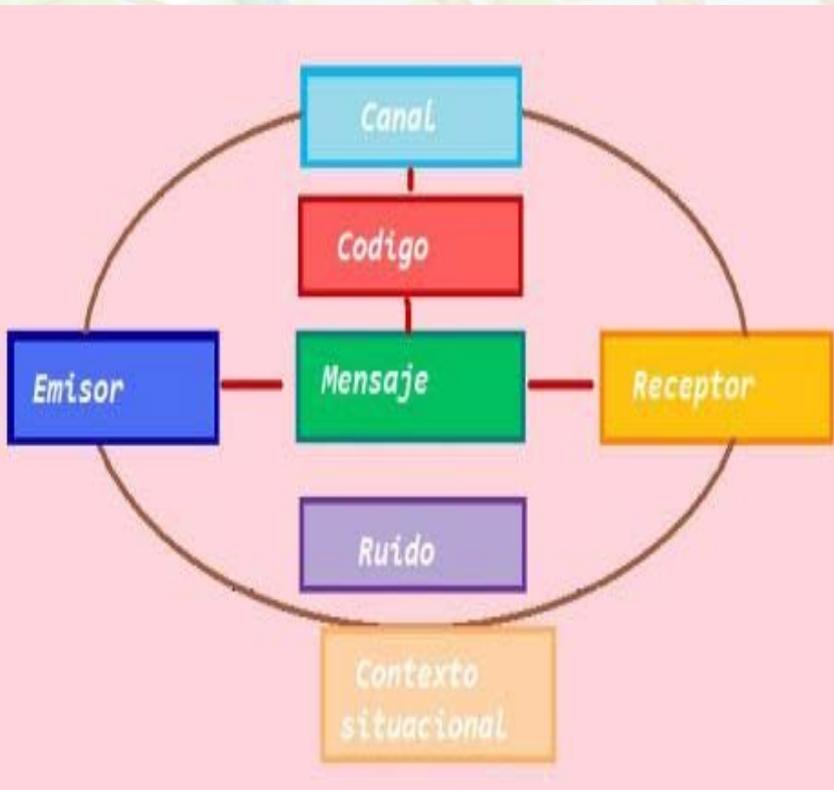


LA COMUNICACIÓN HUMANA. PRINCIPIOS BÁSICOS

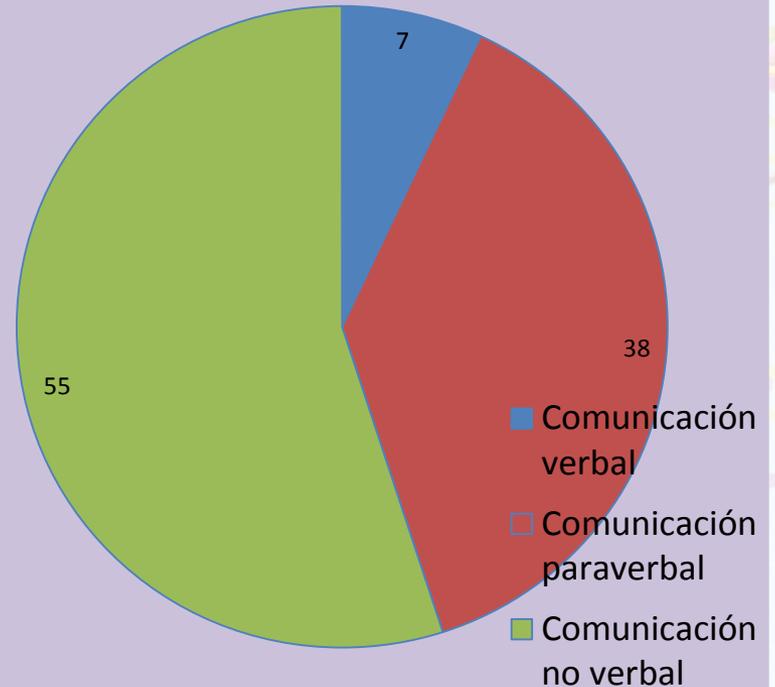
M^a Isabel Viana Orta
Departamento de Educación Comparada e Historia de la Educación
Universitat de València

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN

ESQUEMA DE COMUNICACIÓN



COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN



Nos centraremos en...

¿QUÉ?

- COMUNICACIÓN ORAL
- COMUNICACIÓN NO VERBAL.
- COMUNICACIÓN PERSUASIVA.

¿CÓMO?

- El nivel de las creencias: “Pueden porque creen que pueden” Virgilio.
- Abrir la mente: “El mapa no es el territorio”
- Práctica:
 - ✓ Querer y querer de verdad (esfuerzo, trabajo y tenacidad).
 - ✓ No se trata de ser el mejor de todos, se trata de ser el mejor de uno mismo.

COMUNICACIÓN ORAL

El 7% de la comunicación verbal + el 38 % de la comunicación paraverbal

- Timidez / Miedo.
- Algunos “trucos” previos: Naturalidad; Creatividad; Preparación-Improvisación; “Hacer fichero”; Uso del diccionario...
- Estructura del discurso (Retórica):
 - Qué decir (*inventio*).
 - En qué orden decirlo (*dispositio*).
 - Cómo decirlo (*elocutio*).
- Qué decir (*inventio*) y en qué orden decirlo (*dispositio*):
 - Uso del lenguaje.
 - La regla de las 4 “c”: la comunicación debe ser clara, concisa, concreta y completa.
- Cómo decirlo (*elocutio*): la VOZ:
 - Es básicamente sonido, por tanto, sus cualidades son: intensidad, tono, timbre y duración.
 - Influyen 4 factores fundamentales: entonación, vocalización, ritmo y actitud.
 - Pausas y silencios en nuestra comunicación.
 - La respiración es la clave.

Nos centraremos en...

¿QUÉ?

- COMUNICACIÓN ORAL
- COMUNICACIÓN NO VERBAL.
- COMUNICACIÓN PERSUASIVA.

¿CÓMO?

- El nivel de las creencias: “Pueden porque creen que pueden” Virgilio.
- Abrir la mente: “El mapa no es el territorio”
- Práctica:
 - ✓ Querer y querer de verdad (esfuerzo, trabajo y tenacidad).
 - ✓ No se trata de ser el mejor de todos, se trata de ser el mejor de uno mismo.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

El 55 % de la comunicación

- Primer axioma de la comunicación.
- La fuerza de la inteligencia no verbal.
- Nuestro cerebro.
- La base de la inteligencia no verbal: el paradigma del contento y el descontento.
- El lenguaje corporal:
 - Vocabulario básico: comportamiento base; contexto; énfasis; gesto ascendente; conducta táctil; indicios de intención; movimientos; microgestos; comportamiento apaciguador; proxemia; sincronía; muestras de posesión territorial.
 - Todas las partes del cuerpo comunican: las piernas y los pies; el torso; los brazos, las manos y los dedos; la cabeza, la cara y el cuello; ropa y complementos.
- El poder...:
 - del aspecto.
 - del comportamiento.
- La comunicación emocional no verbal.
- El engaño.

Nos centraremos en...

¿QUÉ?

- COMUNICACIÓN ORAL
- COMUNICACIÓN NO VERBAL.
- COMUNICACIÓN PERSUASIVA.

¿CÓMO?

- El nivel de las creencias: “Pueden porque creen que pueden” Virgilio.
- Abrir la mente: “El mapa no es el territorio”
- Práctica:
 - ✓ Querer y querer de verdad (esfuerzo, trabajo y tenacidad).
 - ✓ No se trata de ser el mejor de todos, se trata de ser el mejor de uno mismo.

Nos centraremos en...

¿QUÉ?

- COMUNICACIÓN ORAL.
- COMUNICACIÓN NO VERBAL.
- COMUNICACIÓN PERSUASIVA.
- APLICACIONES ANTE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA.

¿CÓMO?

- El nivel de las creencias: “Pueden porque creen que pueden” Virgilio.
- Abrir la mente: “El mapa no es el territorio”
- Práctica:
 - ✓ Querer y querer de verdad (esfuerzo, trabajo y tenacidad).
 - ✓ No se trata de ser el mejor de todos, se trata de ser el mejor de uno mismo.

COMUNICACIÓN PERSUASIVA

El 100% de la comunicación al servicio de vencer y convencer

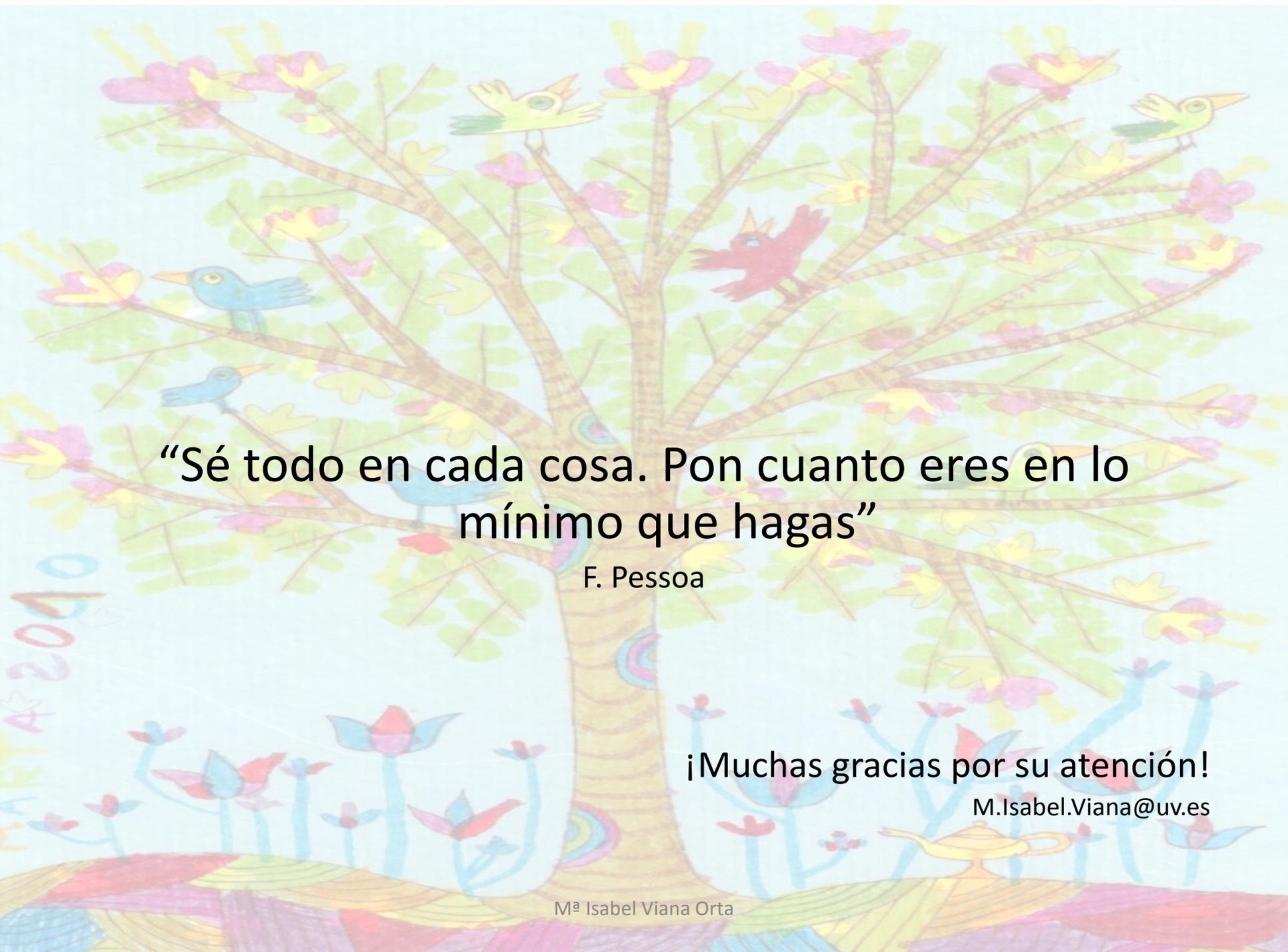
- Persuasión y manipulación están separadas por una línea muy fina.
- Usos: publicidad, política, ámbito empresarial, ámbito jurídico.
- “Inferencia”: genética y bagaje cultural o experiencia (contexto).
- Mensajes:
 - Antropológicos: Universales de la comunicación.
 - Sociales: Interferencias a la comunicación.
- Universales de la comunicación (Ideas innatas):
 - Razón-emoción.
 - Disonancia cognitiva.
 - Reciprocidad.
 - El elogio.
 - La previsibilidad.
 - Economía cognitiva.
 - La autoridad del interlocutor.
- Ideas sociales: tópicos y estereotipos sociales.
- La COMUNICACIÓN PERSUASIVA necesita conocer:
 - A quién va dirigida: psicología del individuo y su cultura y costumbres.
 - Cómo lo vamos a decir: técnicas y lenguajes persuasivos.

A modo de conclusión...

- La comunicación humana es mucho más que palabras. Recordemos los porcentajes: 7% verbal; 38% paraverbal; 55% no verbal.
- Se estudia desde numerosas disciplinas y tiene una sólida base científica.
- Si queremos mejorar nuestra comunicación respecto al QUÉ para que sea más eficaz y rica debemos cuidar todos los elementos que la componen (emisor, receptor, mensaje, código, canal, obstáculos, retroalimentación y contexto) y debemos atender a todos sus componentes: verbales y no verbales.
- Resulta imprescindible una buena formación. Si lo que queremos saber es CÓMO podemos conseguirlo debemos recordar: buenas expectativas, pensamiento positivo, y práctica, práctica y práctica.
- Es necesario considerar esta conferencia como una pieza más dentro del puzzle de los dos días de jornadas: elaboración del atestado; estrategias del perito judicial; la comparecencia policial ante los tribunales (desde el punto de vista de la fiscalía; como testigo; como perito; como denunciado; como denunciante...).

Para saber más...

- Comunicación oral:
ARTURO MERAYO (2006). *Curso práctico de técnicas de comunicación oral*. Madrid: Tecnos.
- Comunicación no verbal:
JOE NAVARRO (2010). *La Inteligencia no verbal*. Barcelona: Viceversa.
- Comunicación persuasiva:
JAVIER DE SANTIAGO GUERVÓS (2005). *Principios de la comunicación persuasiva*. Madrid: Arco Libros.
- Ante los Tribunales de Justicia:
JOSÉ MARÍA MARTÍNEZ SELVA (2008). *Manual de comunicación persuasiva para juristas*. Madrid: La Ley.



“Sé todo en cada cosa. Pon cuanto eres en lo mínimo que hagas”

F. Pessoa

¡Muchas gracias por su atención!

M.Isabel.Viana@uv.es