

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA DE ESPAÑOL**

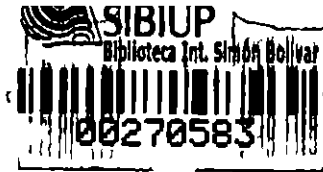
**MAESTRÍA EN LENGUA ESPAÑOLA Y LITERATURA PARA EL NIVEL  
SUPERIOR**

**LA IMPORTANCIA DEL SILENCIO QUE ACOMPAÑA AL LENGUAJE EN LA  
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**

**POR**

**EVIDELIA MONTENEGRO  
CÉDULA 7-91-379**

**PANAMÁ, 2015**



**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA DE ESPAÑOL**

**MAESTRÍA EN LENGUA ESPAÑOLA Y LITERATURA PARA EL NIVEL  
SUPERIOR**

**LA IMPORTANCIA DEL SILENCIO QUE ACOMPAÑA AL LENGUAJE EN LA  
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**

**POR**

**EVIDELIA MONTENEGRO  
CÉDULA 7-91-379**

**TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO  
DE MAGÍSTER EN LENGUA ESPAÑOLA  
Y LITERATURA PARA EL NIVEL  
SUPERIOR**

**PANAMÁ, 2015**

## DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico esta tesis a mi querida y adorada hija Krista Evisabel, ella ha sido el motivo de mi lucha y superación

**Evidelia**

## **AGRADECIMIENTO**

**A Dios profundamente, porque ha iluminado mi mente en el desarrollo de la tesis**

**Mi gratitud a la magíster, Aura Gibbs asesora de mi tesis, porque con sus palabras orientadoras pude llegar al final de esta investigación**

**Evidelia**

## **RESUMEN**

Intentar hablar del silencio implica abordar el campo de la palabra, del diálogo, de la tolerancia y de la resistencia, todos ellos como elementos presentes en cada instante de la comunicación humana, en la relación entre dos, de la que se construye en pequeños grupos, de la comunicación masiva, en ausencia o en presencia del sujeto, a corto o a larga distancia, con base en todo tipo de soportes técnicos

La importancia de acercarnos a comprender el silencio en el contexto de la interacción humana no estriba solo en darle un contenido o un significado, es saber cómo y a partir de qué se originan los silencios, sino también en conocer cuál es el uso que el sujeto hace del silencio en la comunicación humana

Cuando una fuente desea compartir un mensaje, debe darle una forma para hacerlo transmisible. Lo que tiene en su cabeza no se puede transmitir hasta que no lo codifique. Además, si desea que su mensaje vaya más allá de sus coordenadas espacio-temporales, debe utilizar algún canal técnico

En el proceso de la comunicación interpersonal las personas operan de un modo activo, cada cual reflexiona, valora, expresa, tanto verbal como extraverbalmente sus pensamientos, ideas, estados emocionales, experiencias y vivencias personales. La comunicación interpersonal utiliza tres canales o vías verbal, vocal y visual. La comunicación interpersonal en el nivel de las relaciones se logra con los cinco sentidos: oído, vista, tacto, olfato y gusto, siendo los puntos de contacto con el mundo exterior. La comunicación interpersonal se logra sin medios técnicos o con muy poca tecnología



## **ABSTRACT**

Speaking of silence implications try entering the field of the word, of dialogue, tolerance and resistance, all as present elements in each moment of human communication in the relationship between two, which is built in small groups , mass communication, in the absence or presence of the subject, a long distance or short, based on technical supports

The importance of approaching one understand the silence in the context of human interaction not only lies in content or meaning one send un is to know how and from silences originate but also in knowing quickly what's the use that the subject silence makes human communication

When a source wants to share message un should give you a form transmissible doing para What he has in his head can not be transmitted until you encrypt it Also, if you want your message goes beyond space-time coordinates, using a technical dębe canal

In the process of interpersonal communication active personalities un operate mode, which each reflects, review, expresses, of both verbal and extraverbalmente your thoughts, ideas, emotional states, experiences and personal experiences

Interpersonal communication channels or use within three channels verbal, vocal and visual Interpersonal communication in the level of relations if it succeeds with the five senses hearing, sight, touch, smell and taste As the points of contact with the outside world Interpersonal communication is achieved technical sin with little or media technology

## **INTRODUCCIÓN**

El objetivo de esta investigación es analizar la importancia que tiene el silencio que acompaña al lenguaje en la comunicación interpersonal

Para lograr los objetivos, este trabajo se estructuró en cinco capítulos, el primero hace una reseña del por qué se seleccionó el tema, los antecedentes, el planteamiento del problema en el cual están los parámetros relacionados con el tema, para el logro de esta investigación se encuestó a los estudiantes de la Escuela de Español con la que se pudo comprobar la hipótesis planteada

En el capítulo dos, está el marco teórico, se definen los términos relacionados con la comunicación verbal y no verbal

El capítulo tres es el marco metodológico, donde se explica el tipo de investigación, la hipótesis formulada, las variables, la población y muestra

En el cuarto capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos por medio de cuadros y gráficas

El capítulo quinto, expone una propuesta como seminario, donde da a conocer “La importancia del silencio que acompaña al lenguaje en la comunicación interpersonal”, para ser aplicado a los estudiantes de segundo año de la Licenciatura de Español del CRUPO

Nuestro mundo está cada vez más lleno de ruido y confusión. Todos queremos persuadir, convencer al otro, tratamos de acercarnos al otro, pero

siempre a través de la palabra. Una palabra que no siempre es escuchada, ni sentida y, por lo tanto, casi nunca es comprendida.

Las interpelaciones y replicas entre los individuos son cada vez más absurdas y conflictivas. Nadie quiere callar, pues callar se percibe como un fracaso. Es como si en nuestro mundo el silencio fuera insoportable.

Se considera al que no habla como un perdedor, un cobarde, un sometido. Pero, en realidad lo que sucede es que cuando se instala el silencio aunque sea por unos breves instantes, la gente no sabe qué hacer, se siente incómoda e invadida por la angustia, tiene miedo.

Sin embargo, el silencio tan poco vivido y por lo tanto tan poco estudiado, es lo que otorga sentido a la palabra. De hecho, las cosas más importantes de la vida se transmiten a través del silencio y es en silencio donde se escuchan verdaderamente.

Por eso es necesario reflexionar sobre el silencio como forma de tomar conciencia de nuestra manera de comunicar, no solo con los demás, ni con nuestro entorno, sino también con nosotros mismos.

El silencio marca el principio y el final de una conversación, marca el espacio en el diálogo entre varias personas, permite recoger información y asimilarla, y también elaborarla de forma conveniente para transmitirla adecuadamente según el momento y el interlocutor.

Los silencios pueden tener tantas interpretaciones y significados como sujetos y situaciones existentes. Los silencios resultan importantes que en el campo educativo lo han definido genéricamente como respiros en el contexto de la expresión oral, son momentos que dicen y dicen mucho.

El silencio es un elemento fundamental en el diálogo. De tiempo al otro a comprenderlo que se ha querido decir. Y para la interacción que se da en el diálogo es necesario que los silencios permitan la intervención de todos los participantes.

Finalmente, se exponen las conclusiones, las recomendaciones y anexos.

## **ÍNDICE GENERAL**

	<b>Página</b>
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XII
<b>CAPÍTULO 1 ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
1 1 Antecedentes de la investigación	2
1 2 Tema de investigación	4
1 3 Planteamiento del problema	4
1 4 Objetivos	5
1 4 1 Objetivos generales	5
1 4 2 Objetivos específicos	5
1 5 Preguntas de investigación	6
1 6 Justificación	7
1 7 Delimitación	8
1 7 1 Históricas	8
1 7 2 Geográfica	8
1 7 3 Cuantitativa	8
<b>CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO</b>	
2 1 Concepto de comunicación	10
2 2 Modelos de la teoría y la investigación en comunicación	12
2 3 Estudios realizados sobre la comunicación no verbal	17
2 4 Comunicación interpersonal	20
2 4 1 Conceptos y características de comunicación interpersonal	21
2 5 Comunicación no verbal	22
2 5 1 Componentes de la comunicación no verbal	22
	xvi



2 5 2	Modalidades de la comunicación no verbal	27
2 6	Antropología de la gestualidad	38
2 6 1	Actitud corporal	45
2 6 2	Comunicación verbal y no verbal	49
2 7	El silencio	54
2 7 1	Importancia del silencio	55
2 7 2	Clases de silencio	56
2 8	El silencio como camino de aprendizaje	59
2 8 1	El aprendizaje como proceso creador	61
2 9	En los límites del lenguaje los silencios positivos	61
2 9 1	Los fines del habla- representación y comunicación	61
2 10	Los silencios en la comunicación	64
2 11	Comunicación eficaz la escucha activa	65
2 11 1	Definición y ventajas de la escucha activa	65
2 11 2	Ventajas de la escucha activa	66
2 11 3	Habilidades para que la escucha activa sea efectiva	67

### **CAPÍTULO 3 MARCO METODOLÓGICO**

3 1	Diseño de la investigación	71
3 2	Tipo de investigación	71
3 3	Hipótesis	71
3 4	Variable de la investigación	71
3 4 1	Variable independiente	72
3 4 2	Variable dependiente	72
3 5	Conceptualización de la variable	72
3 6	Operación de las variables	73
3 7	Población y muestra	73
3 8	Instrumento de la investigación	73
3 9	Fuentes de información	73
3 9 1	Fuentes materiales	74
3 9 2	Fuentes humanas	74
3 10	Descripción del instrumental	74

3 11 Tratamiento de la información	74
<b>CAPÍTULO 4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS</b>	
4 1 Análisis de los resultados	76
4 1 1 Pruebas estadísticas	76
4 1 2 Elaborar el problema de análisis	76
4 1 3 Cuadros y gráficas estadísticas	77
<b>CAPÍTULO 5 PROPUESTA</b>	
5 1 La importancia del silencio que acompaña al lenguaje en la comunicación interpersonal	98
5 2 Objetivos generales	98
5 3 Objetivos específicos	98
5 4 Justificación	98
5 5 Programación	99
5 6 Cronograma del seminario	100
<b>CONCLUSIONES</b>	103
<b>RECOMENDACIONES</b>	107
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	109
<b>ANEXOS</b>	114

**CAPÍTULO 1**  
**ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1 1 Antecedentes de la investigación**

El silencio marca el principio y el final de una conversación, crea un espacio en el diálogo entre varias personas, permite recoger información y asimilarla, y también elaborarla de manera conveniente para transmitirla adecuadamente dependiendo del momento y del interlocutor

Sin embargo, generalmente el silencio no es tomado en cuenta en las investigaciones lingüísticas como bien lo señala el profesor y lingüista español José Luis Ramírez, quien en su investigación titulada *El significado del silencio y el silencio del significado* (1992) dice que *El problema del silencio ha sido suscitado, en ocasiones, por el estudio del lenguaje Algunos investigadores, entre los que se encuentra el ilustre director de este seminario, han advertido la poca atención prestada al problema del silencio en las investigaciones lingüísticas Parece como si se pretendiera postular una concepción del lenguaje que incluya su propia negación, como una síntesis hegeliana del decir y del no decir Pues, se piensa, si la función expresiva es característica del lenguaje, el silencio, cuya expresividad es manifiesta, ha de ser de interés para los estudios lingüísticos*

El silencio permite encontrar más de un significado y detectar que también con él se producen encuentros y desencuentros, con el que se aprueba o se niegan ciertas conductas, también narra, dirige, busca y tiene un objetivo Así lo expresa el investigador español Gustavo Montes en su trabajo titulado *El silencio en el diálogo cinematográfico* (2009)

*Aunque se centra en el diálogo, conviene advertir que el silencio puede estar presente en el relato como concentrado semiótico, esto es, como centro productor de sentido, de semiosis narrativa (Jitnk, 2007) Sobre todo en su forma de secreto El silencio, en estos casos, conduce la narración, dirige los acontecimientos hasta su desvelamiento y las consecuencias derivadas del mismo Es un silencio que podríamos denominar silencio narrativo y que da lugar a dos tipos de relato, según el personaje sobre el que se focalice la acción Indudablemente, el silencio como parte importante del acto comunicativo tiene diferentes significados, tal como lo afirma la profesora española Julia Vivas Márquez en su trabajo de investigación titulado **El relativismo cultural del silencio una propuesta para el aula desde la pragmática intercultural** (2011)*

*a) Como signos propiamente dichos El significado del mensaje viene dado por el silencio mismo, no por la carencia de otros signos empleados, es decir, el silencio actúa aquí no como sustituto de sonido, el silencio se interpreta en virtud de las actividades físicas e intelectuales simultáneas, precedentes y siguientes*

*b) Como signo cero en este caso el silencio operaría significando por "su ausencia misma", por la falta de sonido o movimiento cuando era de esperar Se incluyen aquí el silencio intencionado al evitar decir algo, la falta de respuesta a un saludo, etc*

*c) Como portadores de la unidad precedente (temporales) En este caso, el silencio sirve para prolongar el significado de las palabras pronunciadas, por ejemplo, si ante una expresión como "¡te odio!" siguiera un largo silencio estas palabras se prolongarían en nuestra mente, amplificando y redefiniendo su significado El efecto del silencio se intensifica cuando está acompañado*

*simultáneamente por la quietud y viceversa (causando frecuentemente esta doble no-actividad)*

Toda persona necesita y quiere ser escuchada sin interrupciones, escuchar es una virtud que nos permite llegar a la meta con una comunicación inteligente, incluso los mejores negocios se logran si se da una escucha activa entre los interlocutores, y se sabe que la clave más importante para escuchar es el silencio

## **1 2 Tema de investigación**

Se seleccionó el tema **La importancia del silencio que acompaña al lenguaje en la comunicación interpersonal**, porque los estudiantes de la Escuela de Español conocen muy bien los elementos o factores de la comunicación emisor, receptor, canal, mensaje, etc , sin embargo, desconocen el lugar especial que ocupa el silencio en el acto de la comunicación

## **1 3 Planteamiento del problema**

El tema fue seleccionado para ayudar a los estudiantes a tener una mejor comunicación con las demás personas, porque expresar bien lo que se desea y saber escuchar al emisor es punto primordial en toda comunicación oral, ya que le permitirá al receptor comprender mejor el mensaje

Expresar lo que se siente, respetar la opinión de los demás, saber escuchar para responder adecuadamente en el momento que le corresponde, escuchar lo que se dice y lo que no se dice es parte de lo que hoy se conoce como la escucha activa o asertiva

El silencio ha sido y será parte importante de la comunicación. Por todas estas razones se plantea este problema:

¿Cuáles son los parámetros relacionados con el silencio que acompaña al lenguaje que se deben desarrollar en los estudiantes de la licenciatura de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste para mejorar la comunicación interpersonal y facilitarles la consecución de aprendizajes significativos?

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivos generales**

- Analizar la importancia del silencio que acompaña al lenguaje en la comunicación interpersonal
- Corroborar si el estudiante de la licenciatura en Español del CRUPO aplica los parámetros del silencio en la comunicación interpersonal
- Presentar una propuesta sobre un seminario de la importancia del silencio que acompaña al lenguaje en la comunicación interpersonal

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Identificar las diferentes clases de silencio que acompañan al lenguaje y su significado
- Establecer la repercusión del lenguaje no verbal en la comunicación
- Identificar los estados del silencio

- Establecer la relación que existe entre el silencio y la aplicación de sus parámetros para el aprendizaje significativo
- Descubrir si los estudiantes de la Escuela de Español reconocen la importancia del silencio en la comunicación y el aprendizaje

## **1.5 Preguntas de Investigación**

- ¿Reconocen los estudiantes de la Escuela de Español la importancia del silencio en la comunicación?
- ¿Cuántas clases de silencio acompañan al lenguaje?
- ¿Puede el silencio pausar el ritmo de la conversación?
- ¿Cómo puede el lenguaje no verbal reforzar el contenido de las palabras?
- ¿Qué son los estados del silencio?
- ¿Se puede descubrir el significado de los silencios?
- ¿Pueden identificarse las diferentes formas de callar?
- ¿Cómo puede la práctica de silencio llevarnos a un estado de relajación, a tener dominio de nuestras emociones y a relacionarnos mejor?
- ¿Se pueden cambiar los estados emocionales a través del silencio?
- ¿En qué contexto fomentamos el silencio?
- ¿Por qué el silencio forma parte del lenguaje?
- ¿De qué manera puede el silencio que acompaña al lenguaje contribuir en la adquisición de aprendizaje significativo?



## **1 6 Justificación**

Intentar hablar del silencio implica abordar el campo de la palabra, del diálogo, de la tolerancia y de la resistencia, todos ellos como elementos presentes en cada instante de la comunicación humana, en la relación entre dos, de la que se construye en pequeños grupos, de la comunicación masiva, en ausencia o en presencia del sujeto, a corto o a larga distancia, con base en todo tipo de soportes técnicos (invención de aparatos) o culturales (invención de códigos) Es la comunicación que se construye en el contexto de los pequeños grupos la que interesa, particularmente la que se verifica en el ámbito educativo

La importancia de acercarse a comprender el silencio en el contexto de la interacción humana no estriba solo en darle un contenido o un significado, es saber cómo y a partir de qué se originan los silencios, sino también en conocer cuál es el uso que el sujeto hace del silencio en la comunicación humana, cuál es su papel en el discurso grupal y cómo influye en el grupo y en cada uno de los participantes para favorecer o no el proceso de aprendizaje

Es bien cierto, que actualmente, lo educativo ya no se restringe al ámbito escolar, al aula, al establecimiento de la escuela o universidad, a los pequeños grupos homogéneos, hoy al abordar el campo de lo educativo se remite también a lo masivo, a lo global, a la heterogeneidad, a lo diverso Sin embargo, en ambos tipos de contexto, el uso de la palabra y la presencia del silencio, el papel que ambos juegan en la construcción del discurso, es innegable

En razón de que, el silencio que acompaña al lenguaje en la comunicación interpersonal se vincula con los aprendizajes significativos, porque tiene probada

repercusión en los procesos de comprensión y de producción lingüística y es esta competencia la que procesa las unidades mínimas con significado

Esta investigación es importante, porque beneficiará a los estudiantes de la licenciatura en Español, como también a los docentes, igualmente le servirá de guía a otras especialidades de cualquier nivel, porque por medio de los distintos tipos de silencio el hablante le podrá demostrar al oyente que le ha entendido

## **1 7 Delimitación**

### **1 7 1 Históricas**

Esta investigación se realizó durante el primer semestre 2014, con los estudiantes de II, III, IV, V año de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, en el turno nocturno

### **1 7 2 Geográfica**

El Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, se encuentra ubicado en las Lomas de Mastranto, en el corregimiento de Barrio Colón, distrito de La Chorrera

### **1.7 3. Cuantitativa**

La muestra a quien se le aplica el instrumento de medición (test), es de veinticinco estudiantes

**CAPÍTULO 2**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2 1 Conceptos de comunicación**

Existen múltiples definiciones de comunicación. Los especialistas han definido según su epistemología numerosos conceptos y han emitido una óptica diferente en la comunicación.

El psicólogo, norteamericano Charles Osgood (1961) dice *“Tenemos comunicación siempre que una fuente emisora influencia a otro- el destinatario – mediante la transmisión de señales que pueden ser transferidas por el canal que los liga ”* (La Comunicación interpersonal, pág 1)

Los doctores en Lengua inglesa norteamericano Bernard Berelson y Gary Steiner (1964) expresan que *“El acto o proceso de transmisión que generalmente se llama comunicación, consiste en la transmisión de información, ideas, emociones, habilidades, mediante el empleo de signos y palabras ”* (Comportamiento humano un inventario de los hallazgos científicos, página 712)

El sociólogo norteamericano James Stoner (1997) lo define como *“Proceso mediante el cual las personas tratan de compartir un significado por medio de la transmisión de mensajes simbólicos”* (Cómo mejorar los procesos de comunicación, pág 579)

La doctora cubana, especialista en Ciencias de la Comunicación Irene Irene Trelles (2001) dice que *“La comunicación es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para alcanzar una meta”* (Ámbitos de comunicación mensajes, canales y redes, pág 43)

El profesor de lenguas, el mejicano Carlos Fernández (1997) la define como *“Conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y a agilizar los flujos de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio, o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los publicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta ultima cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos”* (La comunicación en las organizaciones, pág 4)

Los profesores de Comunicación, los cubanos Merlyn Myers, Gaile Myers, (1982) dice que *“La comunicación es la fuerza central de enlace que permite la coordinación de personas y por tanto el comportamiento organizado”* (Administración mediante la comunicación Un enfoque organizacional, pág 120)

El pedagogo cubano, Ennque Zayas (1990) manfiesta que *“La comunicación constituye el vínculo y la relación mutua entre tres personas y un proceso de intercambio de ideas, opiniones o emociones mediante la cual se pone de manifiesto las actitudes y sentimientos de los hombres, su vanada y activa participación, sus preferencias, lo positivo y lo negativo de su carácter”* (Los procesos grupales y la comunicación en la dirección, pág 169)

El sicólogo colombiano, Fernando González (1994) plantea que *“La comunicación constituye éste un proceso plunmotivado de naturaleza consciente e inconsciente y variable, ya que en su devenir aparecen diferentes y nuevos motivos con respecto a la intención oniginal”* (Personalidad comunicación y desarrollo, pág 205)

Los sicólogos argentinos, Irene Martín y Shimon Dolan (2002) dicen que *“La comunicación se define como un proceso bilateral de intercambio de información entre al menos dos personas o dos grupos emisor el que trasmite el mensaje, y el receptor el que recibe la información, y comprensión porque la información debe tener una significación para el receptor” (Los 10 Mandamientos para la Dirección de personas, pág 304)*

La comunicación es un proceso de interacción y de intercambio de mensajes entre dos o varias personas con la finalidad de alcanzar determinados objetivos

La comunicación ha perfilado su objeto de estudio, se hacen investigaciones, análisis, estrategias, diagnósticos y se organizan complejas variables desde los planos económicos, políticos, científicos, tecnológicos que conforman los procesos comunicativos a fin de mejorar las interrelaciones y el fortalecimiento de identidad

## **2 2 Modelos de la teoría y la investigación en comunicación**

A principios de los años 30 del pasado siglo surge la comunicación como una ciencia Los filósofos, cibernéticos, psicólogos, sociólogos, lingüistas, físicos, antropólogos, han contribuido al debate teórico y metodológico de la comunicación hay teorías sistémico-matemáticas, físicas, psicológicas, sociológicas, antropológicas y lingüísticas, entre otras

En la comunicación hay varios paradigmas, modelos conceptuales y de investigación. Varios autores hacen una clasificación de los paradigmas en informacional, dialéctico y paradigma de la comunicación como "hacer comun"

➤ Paradigma informacional

Uno de los parámetros que tiene la comunicación es la transmisión de la información. El paradigma informacional es uno de los más viejos y de más raigambre. La profesora cubana, especialista en investigación Hilda Saladriga (1999) expone que *"Los principales representantes de este modelo de comunicación"* (*Selección de lecturas "Introducción a la teoría y la investigación en comunicación, pág 89)*

Según el abogado Donnellson Harold Lasswell, en el artículo *"Estructura y función de la comunicación de las masas"* (1948), para describir un acto de comunicación hay que contestar las siguientes preguntas

- ¿Quién dice qué?
- ¿En qué canal?
- ¿A quién?
- ¿Con qué efecto?

A cada una de estas preguntas Harold Lasswell le atribuye un tipo de análisis determinado

- Quién análisis del control
- Dice qué análisis del contenido
- En qué canal análisis de los medios

- A quién análisis de la audiencia

El modelo es básicamente descriptivo y su finalidad es establecer los ámbitos de análisis de los actos comunicativos Harold Lasswell señala "La utilidad de estas distinciones depende, por completo, del grado de refinamiento que se considere apropiado para un objeto científico administrativo dado "

El ingeniero norteamericano Claude Elwood Shannon en 1948 publicó en "*The Bell System Technical Journal*", (pág 5), la teoría matemática de la comunicación, el modelo se concreta en los siguientes términos

- El proceso de comunicación se inicia en la fuente que es la que genera el mensaje o la sucesión del mensaje a comunicar
- La fuente de información selecciona a partir de un conjunto de posibles mensajes, el mensaje deseado
- El transmisor opera sobre el mensaje y lo codificará transformándolo en señal capaz de ser transmitida a través de un canal
- El canal es simplemente el medio utilizado para la transmisión de la señal desde el transmisor hasta el receptor Es el medio físico que permite el paso de la señal Es precisamente en el canal donde puede incidir la fuente del ruido

Es posible que en el proceso de transmisión de la señal, a través del canal, se agreguen en esta una serie de elementos que no son proporcionados intencionalmente por la fuente de la información



Cuando la señal es recibida por el receptor se lleva a cabo la operación inversa a la del transmisor reconstruyendo el mensaje a partir de la señal

- El receptor recibe la señal y la transforma de nuevo a su naturaleza original del mensaje
- El destino es el punto final del proceso de comunicación el destino es el ente al que va dirigido el mensaje

El sociólogo norteamericano Warren Weaver comenta una monografía de Claude Elwood Shannon, recogiendo los aspectos fundamentales como la sucesión de un conjunto de operaciones en el proceso comunicativo y la introducción del concepto de retroalimentación

Wilbur Schramm norteamericano, doctor en Literatura americana, en 1954 publicó en el *Process and Effecto of Mass Communication*, el siguiente modelo

Comunicar significa compartir, establecer una cierta participación en comun con alguien Para que se produzca esta comunicación, es condición necesaria la existencia de tres elementos

- Una fuente que puede ser una persona o una organización informativa
- Un mensaje que puede utilizar diferentes formas expresivas, la escritura, la imagen
- Un destino que corresponde a una persona o un auditorio

Cuando una fuente desea compartir un mensaje, debe darle una forma para hacerlo transmisible Lo que tiene en su cabeza no se puede transmitir hasta que

no lo codifique. Además si desea que su mensaje vaya más allá de sus coordenadas espacio-temporales, debe utilizar algún canal técnico.

W Schramm reconoce que el proceso comunicativo no es lineal. Es decir, en la comunicación humana cada persona es fuente y destino, transmite y recibe.

Para W Schramm la comunicación es un proceso encadenado, por lo que la capacidad del sistema dependerá de las capacidades de cada unidad de la cadena: la capacidad del canal, del comunicador. Hay que recordar que la fuerza de una cadena es la fuerza de su eslabón más débil.

La contribución del lingüista Roman Jakobson a los modelos de la comunicación se concreta en su conocido artículo *Linguística y Poética*. Este artículo se publicó en 1960 en la obra, dirigida por T Sebeok y editada por la MIT Press, *Style in Language*. En este artículo, a partir del estudio de la poética, R Jakobson se plantea investigar las funciones del lenguaje.

- El primer paso es concretar un modelo de comunicación.

Cada uno de estos factores determina una función diferente del lenguaje, dando lugar al siguiente esquema:

Este paradigma es un proceso por medio del cual una persona transmite estímulos para modificar el comportamiento de otros individuos.

➤ **Paradigma dialéctico**

El paradigma dialéctico ve a la comunicación como intercambio de información “Es un proceso activo de interrelación entre actores, que acuden al recurso de la información” plantea el español, doctor en Ciencias y Letras Manuel Martín Serrano (1991) y agrega que *“La interacción que los seres vivos ejecutan para acoplar sus acciones o representaciones, mediante el recurso al uso informativo de energías y no mediante el recurso al uso dinámico o físicamente coactivo de las energías puestas en juego” (Acciones comunicativas para fortalecer la comunicación interactiva, pág 145)*

➤ **Paradigma de la comunicación como “hacer comun”**

“No es posible hablar de la comunicación, sin hablar” planteó Habermas, Jurger filósofo y sociólogo alemán (1989) acerca de la comunicación en Teoría de la Acción Comunicativa

El paradigma de la comunicación como “hacer comun”, significa compartir experiencias y se clasifica en acción participativa, cultural y el modelo semiótico-informacional

### **2.3. Estudios realizados sobre la comunicación no verbal**

La comunicación no verbal surge con los inicios de la raza humana antes de la evolución del lenguaje, los animales aun continúan haciéndolo de ese modo

Estos pueblos buscaban un medio para registrar el lenguaje. La primera escritura, que era pictográfica con símbolos que representaban objetos, fue la cuneiforme.

Posteriormente se desarrollaron elementos ideográficos. Uno de los sistemas mejor conocidos es el creado por los indios de las llanuras de Estados Unidos, como sistema de comunicación entre las tribus que no mantenían el mismo idioma. Cada tribu poseía sus propios signos para indicar los ríos, montañas y lugares que les eran más próximos. Su sistema era tan meticuloso que podían mantener una conversación solo basándose en gestos. En otras partes del mundo aparecen otros sistemas gestuales muy elaborados. La comunicación no verbal ha recibido menor atención y estudio científico que la verbal. Antes del 1950 muy pocos trabajos fueron publicados, que profundizaran en los aspectos de la comunicación no verbal.

Estos ejercieron influencia sobre las investigaciones actuales. No obstante, las observaciones e ideas presentes en la obra de Charles Darwin, *The Emotions in Man and Animals*, escrita en 1872 han servido de base a los estudios de las expresiones faciales. Con él surgió la posibilidad de que los humanos en todos los contextos culturales, tienen elementos de expresión que les son comunes. También D. Efrón con su obra *Gesture and Environment* en 1941, estableció la importancia del papel de la cultura en la formación de muchos de nuestros gestos. En la década del 50 comenzó un despegue de la investigación en todas las áreas de comunicación humana. En lo concerniente al área no verbal se destacan tres hechos significativos.

El antropólogo Ray Birdwhistell escribió *Introducción to Kinesics* (1952) Su examen minucioso del comportamiento humano proporcionó una nueva denominación al estudio de los movimientos corporales y los gestos Cinética

- El psiquiatra Jurgen Ruesch y el fotógrafo Weldon Kees publican el primer libro que utilizó el término no verbal *Nonverbal Communication* (1956) Esta obra ofreció una visión del tema acompañada de una amplia documentación gráfica

- Otro antropólogo, Edward Hall, publicó *The Silent Language* (1959) tras varios años de investigar el uso del espacio por los seres humanos

Proxémica Un estudio más detallado sobre este tema apareció más tarde, *The Hidden Dimensión* (1966) Durante las siguientes dos décadas (de 1960 a 1980) se llevaron a cabo investigaciones sistemáticas en distintas áreas del comportamiento no verbal

Investigaciones y obras publicadas atrajeron la atención hacia este mundo relativamente desconocido Estudios del pasado reciente fueron dedicados con gran interés a la combinación de las distintas partes del cuerpo para lograr ciertas metas comunicativas

Charles Darwin destacó la importancia de la comunicación y de la expresión en la supervivencia biológica Estudios recientes han puesto de relieve toda una gama de formas de comunicación animal, ejemplo, las abejas, cantos de los pájaros y los delfines y ballenas Otras formas no verbales de comunicación son

las luces, imágenes, sonidos, gestos, colores, el humo, las banderas (sistemas simbólicos)

Estos sistemas simbólicos son creados por los hombres para comunicarse y para ello deben ponerse de acuerdo acerca del significado que van a atribuirle a cada señal

## **2 4 La comunicación interpersonal**

La comunicación interpersonal es el nivel donde se produce la relación humana directa con mayor intensidad y es el más efectivo en la comunicación humana. La comunicación interpersonal es un indicador del funcionamiento de las relaciones interpersonales.

La comunicación interpersonal expone a las personas a contactos directos entre los ejecutantes (ejecutores) que se interrelacionan, enriquecen y crean nuevas relaciones y vínculos a través de su propia personalidad.

En el proceso de la comunicación interpersonal las personas operan de un modo activo, cada cual reflexiona, valora, expresa, tanto verbal como extraverbalmente sus pensamientos, ideas, estados emocionales, experiencias y vivencias personales.

La comunicación interpersonal utiliza tres canales o vías verbal, vocal y visual. La comunicación interpersonal en el nivel de las relaciones se logra con los cinco sentidos: oído, vista, tacto, olfato y gusto, siendo los puntos de contacto con el mundo exterior. La comunicación interpersonal se logra sin medios técnicos o con muy poca tecnología.

## **2 4 1 Conceptos y características de comunicación interpersonal**

La comunicación interpersonal se concreta con la forma que hoy se conoce como conversación cara a cara

Es una interacción que se da en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas y en la que pueden utilizarse los cinco sentidos con retroalimentación inmediata, que implica intercambio de información verbal y no verbal entre dos o más participantes en un contexto cara a cara

Implica la organización de la interacción entre las personas, la transmisión de experiencias y la aparición y satisfacción de necesidades espirituales

La comunicación interpersonal tiene las siguientes características

- Interrelación entre fuente y receptor
- Las personas que intervienen son participantes activos
- Es un intercambio directo, cara a cara
- Existe un intercambio verbal y no verbal
- Diálogo entre dos o más sujetos
- Secuencia de acción y reacción *Retroalimentación*
- Representan un rol socialmente reconocido, expresándose como personas
- Es un espacio para contenidos subjetivos opiniones, sentimientos, motivaciones, deseos y objetivos (conocimientos, datos)
- Poco grado de reglamentación en las frecuencias, formas y contenidos de los mensajes

- Escasa mediación tecnológica o no tiene en cuenta medios técnicos

La comunicación interpersonal es una interacción social entre personas en la cual se forman, construyen, desarrollan y realizan las relaciones interpersonales

## **2 5 Comunicación no verbal**

En términos generales se puede definir la comunicación no verbal como la comunicación mediante expresión o lenguaje corporal desprovisto de palabras

En términos más concretos se definirá como un conjunto de signos (movimientos, olores, expresiones del rostro, etc ) mucho más complejos que el lenguaje humano y con mayor contenido en cuanto a lo que se expresa, tanto voluntariamente como en forma involuntaria Es decir, todo lo que hace referencia, cómo se dice gestos, expresiones faciales, movimientos corporales, el espacio que nos separa del otro Comunicación a través de la forma de vestirse, es cuando estemos – alegres o tristes, en cómo nos sentamos, si miramos o no a la cara, si habla despacio o de prisa, todo ello son signos que permiten a la persona que escucha hacerse una idea de quién y cómo es la persona

### **2 5 1. Componentes de la comunicación no verbal**

El silencio es parte de la comunicación no verbal, así como lo es también los siguientes componentes

#### **El paralenguaje**

Es el conjunto de características de las cualidades no verbales de la voz, tales como las vocalizaciones, ciertos sonidos no lingüísticos, como la risa, el bostezo, el llanto, el gruñido, ciertas distorsiones e imperfecciones del habla, como



pausas repentinas y repeticiones y, silencios momentáneos, que se utilizan consciente o inconscientemente para apoyar o contradecir los signos verbales, kinésia, proxémica, etc

Estas son características de aquella voz, que diferencia como individuos, aunque existen factores o elementos que influyen en diversos motivos, estos pueden ser timbre, intensidad o volumen, velocidad, tono, campo entonativo, duración silábica y ritmo. Al mismo tiempo también se encontrarán por factores sociológicos, psicológicos, fisiológicos, socioculturales y ocupacionales

Así, unos ejemplos sobre estos elementos y factores que permiten dejar claro sus influencias en la voz, sería el hecho de la muestra de personalidad de un individuo, si la personalidad de éste es extrovertida, su voz suele tener mayor intensidad en comparación a una personalidad introvertida. O por ejemplo, sería el alargamiento silábico de los naturales de Argentina, entre otros

### **La proxémica**

Es el estudio de la forma en que las personas utilizan el espacio (personal o social) para comunicarse. El espacio es el aspecto físico del lugar o la distancia para hablar

El antropólogo norteamericano Edwar T. Hall (1959) fue uno de los pioneros en el estudio de las necesidades espaciales del hombre

Como se sabe, Hall, apoyándose en el hecho de que todos los animales tienen un territorio o espacio apropiado a su estructura específica y a su modo de

vida, observa que los hombres tienen igualmente un espacio apropiado, que en este caso diversificada causa de las variaciones de la organización cultural de cada sociedad. Por eso, se distingue en todo hombre un espacio de la organización fija (el determinado por el modo social de satisfacer necesidades materiales, como comer, beber y dormir), un espacio de organización semifija (el agrupamiento de individuos, que ocurren en las salas, en las terrazas de los cafés, etc) y un espacio "informal" que comprende las distancias que se vive inconscientemente con los demás

A continuación se mencionarán algunas de ellas

**a) Distancia íntima** es un espacio menor que un metro (desde 15 cm a 50 cm), se define por la percepción del calor, de la respiración del cuerpo de otra persona (la distancia del acto sexual y de la lucha)

Se considera que es la más importante y es la que una persona cuida como de su propiedad. Solo se permite la entrada a los que están emocionalmente muy cerca de la persona en cuestión: el amante, los padres, el cónyuge, los hijos, los amigos íntimos y los parientes. Hay una subzona que llega hasta unos 15 cm del cuerpo y a la que otra persona puede llegar solo mediante el contacto físico, es la zona íntima privada.

Cuando se invade la distancia íntima, los seres humanos pueden reaccionar de diferentes formas: con agresividad o violencia, o con silencio, ya sea por miedo o por aceptación.

**b) Distancia personal** es un espacio de 50 cm a 75 cm, que designa la distancia fija que separa a los individuos que no tienen contacto entre sí, especie de caparazón que un cuerpo crea inconscientemente para aislarse de los demás. Se puede decir que es la distancia que separa a las personas en una reunión social o en la oficina y en las fiestas.

**c) Distancia social** es un espacio de 1 a 2 metros y medio, que marca el límite del poder que se ejerce sobre los demás, es decir, el límite a partir del cual la otra persona no se siente afectada por nuestra presencia.

Esta es la distancia que hay entre los extraños: el carpintero que hace reparaciones en casa, el cartero, etc.

**d) Distancia pública** es un espacio que va más allá de los 2 metros y medio, y que se considera impersonal. Es la que está fuera del círculo en el que el individuo se encuentra directamente afectado. Esta distancia es bien conocida por los actores y los políticos.

Estas cuatro distancias que constituyen el nivel cultural de la dimensión proxémica, "la dimensión oculta" de cada sociedad, varían pues, según las modalidades culturales de cada sociedad: el contacto sexual, la esfera personal o privada, la distancia de los intercambios verbales y del respeto jerárquico son diferentes en cada país.

En América del Sur tienen una corta distancia personal y social, los árabes por su parte tienen un espacio todavía más reducido, en concreto los que viven en

la zona del Mediterráneo pertenecen a una cultura de contacto y en sus conversaciones rodean a la otra persona, la toman de la mano y la miran a los ojos

Hall cree que el ser humano no tiene solo sentimientos arraigados que provienen de los animales con respecto al suelo que necesitan, sino una necesidad biológica y real

Esto también se puede ver en la naturaleza, en experimentos realizados con ratas se ha podido observar que mucho tiempo antes de que se presente un problema real de alimentos y depredadores, los animales comienzan a comportarse de forma extraña, ya que permanecen en una gran tensión por la carencia del espacio, entre otros comportamientos se puede observar que los machos se vuelven homosexuales o pasivos, que corren en manadas, cometen actos de pillaje o violaciones

### **La kinesia o movimiento corporales**

Se presenta una breve explicación sobre lo que significa la kinesia y las repercusiones que tiene sobre la comunicación, sin olvidar de mencionar a Ray Birdwhistell, antropólogo norteamericano pionero en la investigación sobre la misma

Así, cuando se habla de kinesia (*kinesis en griego significa movimiento*) se esta refinando a la capacidad de efectuar comunicación mediante gestos u otros movimientos corporales, incluyendo la expresión facial, el movimiento ocular y la postura, entre otros, muchos de ellos se hacen en silencio

Este tipo de señales no verbales pueden ser específicas o generales para cada individuo. También se puede decir que algunas pueden tener la intención de comunicar, mientras que otras son muy expresivas. Algunas pueden proporcionar información acerca de las emociones, mientras que otras dan a conocer rasgos de la personalidad o actitudes.

## **2.5.2 Modalidades de la comunicación no verbal**

Muchas de estas modalidades no necesitan de las palabras, sino de los sentidos que perciben y envían mensajes en silencio.

### **El olfato**

El olfato no está tan desarrollado en el hombre como en los animales, pero también le permite mensajes, de ahí que está cobrando especial importancia en todo lo que engloba a la comunicación no verbal.

La idea de este tipo de comunicación subyace en que se suele dirigir los pasos hacia un lugar guiados por un olor característico, o localizar un objeto, o descubrir que algo se ha quemado, etc. Toda persona tiene un olor personal. Aparte está el código, no claramente conocido de los perfumes, que los industriales del ramo desarrollan continuamente: femenino, viril, sensual, discreto, penetrante, etc.

Es importante decir, que en la cultura actual se subestima la importancia del sentido del olfato, es tan reacio a oler que puede llegar a suprimir este sentido y esto puede deberse a que lo tenga, ya que los olores tienen una gran capacidad para despertar recuerdos. Existe también, una tendencia a sustituir olores

naturales por olores artificiales. Esto se debe, en cierto modo a una inclinación antisensual, se sospecha siempre de los placeres de los sentidos, porque van innegablemente unidos a los del sexo. Aunque no todas las culturas son así, los árabes reconocen una relación entre la disposición personal y el olor, un ejemplo de esto lo es cómo concierne a los casamientos, en ocasiones, incluso piden oler a la novia, no para saber si huele bien o mal, sino para cerciorarse de que desprende un olor residual a enojo o a descontento.

Puede existir otra razón diferente que haya llevado al hombre a relegar su sentido del olfato y es proporcionar la capacidad de soportar aglomeraciones, ya que si se tiene un sentido del olfato extremadamente sensible estarían de forma continua sujetos al conjunto de variaciones emocionales de las personas que rodean. Por otro lado, poseería un menor control consciente, ya que los centros olfativos del cerebro son más antiguos y primitivos que los de la vista.

Edward Hall dice que el hombre puede percibir más olores que aquellos de los que es consciente, es decir, que existe un sentido del olfato subconsciente.

A esto le han llamado también mensajeros químicos, que están formados por aminoácidos y hormonas, incluyen las famosas feromonas, también, en los que normalmente no se detectan ningún aroma, pero sí se transmiten por el aire y penetran en el cuerpo humano a través de la nariz. Un ejemplo de la implicación de estos mensajeros químicos en la comunicación no verbal son las feromonas que son segregadas por casi todos los animales y afectan al comportamiento de

otros miembros de la misma especie y son especialmente importantes en todo lo relacionado con el sexo

Se ha sugerido que las secreciones externas de un animal pueden actuar sobre la química del organismo de otro, probablemente en sus glándulas endocrinas y esto puede causar una tensión extrema cuando los animales están apiñados y llegar a actuar como factor de control de la población a favor de la supervivencia de la especie. Aunque no podemos generalizar el comportamiento de los animales y de los seres humanos existen ejemplos que apuntan a ello como lo descubierto por la psicóloga norteamericana Martha McClintock que al estudiar los ciclos menstruales de las estudiantes que vivían en residencias descubrió que las que eran muy amigas estaban sincronizadas.

Un vistazo a la anatomía del ser humano dice que el ser humano posee un sistema de emisión de mensajeros químicos externos, ya que la piel contiene una profusión de glándulas odoríferas que cubren el cuerpo de la cabeza a los pies. Su estructura es extremadamente compleja y existe un número elevado de tipos individuales.

Se ha comprobado también, que la capacidad olfativa varía entre los individuos y entre los sexos. Un ejemplo de esto es que ciertos olores aromatizados los perciben las mujeres, pero no los hombres ni las niñas preadolescentes. Para terminar con el sentido del olfato se puede decir que la teoría sobre los mensajeros químicos podría explicar por qué las emociones se contagian en las multitudes.

- **La vista**

El rostro humano en este campo se hablará de los grandes avances que logró Paul Ekman (1960), uno de los mejores psicólogos norteamericano especialistas en comunicación no verbal que cataloga las expresiones faciales usando fotografías en lugar de descripciones y divide el rostro en tres zonas frente, rostro y resto de la cara (nariz, boca y mentón)

Cuando se habla del rostro humano se debe saber que el hombre lo utiliza para transmitir mensajes y emociones. Las personas son capaces en gran medida de controlar el rostro y en él se refleja el carácter, ya que existen expresiones habituales de cada uno que suelen dejar huellas permanentes en él

Si se estudia las expresiones faciales, se puede comprobar que las personas, en su mayoría, saben fingir una expresión, pero no saben cómo hacerla surgir espontáneamente ni cuánto deben mantenerla o cómo debe desaparecer esto conlleva afirmar que los seres humanos no saben mentir. En palabras de Freud "Aquel que tenga ojos para ver y oídos para escuchar, podrá convencerse de que ningún mortal puede guardar un secreto. Si tus labios mantienen silencio, parloteará con las puntas de sus dedos, la traición brota de todos sus poros"

Existen cierto tipo de expresiones que denominamos "micros" o micromomentáneas" que fueron detectadas al pasar una película a cámara lenta que aparecen en el rostro por un instante para volver a desaparecer. Estas expresiones fugaces ocurren, generalmente, cuando una persona está en conflicto consigo misma, ya que lo que está diciendo no concuerda con su expresión



momentánea Estas expresiones no son mensajes en sí mismo, sino que son filtraciones de los sentimientos verdaderos, que pueden servir como válvula de escape de sentimientos o impulsos inaceptables, aunque sea muy brevemente

Tanto los micros como el resto de las expresiones faciales no pasan necesariamente desapercibidas, ya que el ser humano las detecta de forma subconsciente, pero desde la infancia se nos enseña (de forma subconsciente) a no prestar atención a los gestos del rostro debido a que son demasiado reveladores

En relación a los "micros" y a esta falta de atención se puede ver que los individuos tienden a perderse una expresión en particular, diferente a cada individuo, pero siempre desagradable, es decir, existe un mecanismo de bloqueo subconsciente que depende del estado de ánimo y de la personalidad del individuo

En cuanto a la capacidad del ser humano para transmitir emociones con el rostro se puede decir que esas expresiones son un indicador fiel de los sentimientos y aunque existen más de mil expresiones posibles anatómicamente solo tienen sentido y significado unas pocas y aun estas no se verán en toda su intensidad, ya que la etiqueta nos induce a controlarlas

Los ojos la mirada fija y sostenida es un signo de amenaza para muchos animales y para el hombre y existen estudios que demuestran que una persona que es observada de forma fija e insistente presenta un ritmo cardiaco más rápido

que otra que no lo sea, quizá sea este uno de los inconvenientes de hablar en público

Los seres humanos responden de forma innata a la mirada, esto se demuestra con experimentos que revelan que la primera imagen a la que reaccionan los bebés es la de unos ojos. Por otro lado, el lugar en el que está fija la mirada da a conocer cuál es el punto de atención de una persona, pero no dice nada de sus intenciones, esto explicaría que ciertas personas sientan incomodidad frente a un ciego, ya que su comportamiento ocular no proporciona indicios sobre sus intenciones. También explicaría el por qué todas las culturas desapruaban el mirar fijamente, aunque algunas sean más estrictas que otras.

El contacto ocular es una forma de comunicación no verbal que intensifica la intimidad –mirar está relacionado de forma directa con el agrado-, expresa y estimula las emociones y es un elemento importante en la exploración sexual y activa la excitación rápidamente.

Cuando ambos ojos se encuentran se sabe cómo se siente el otro, pero además el otro sabe que conocen su estado de ánimo, por estas razones el contacto visual hace sentir vulnerables y expuestos al individuo. Es el contacto visual el que hace conscientes de la presencia de otro ser humano con conciencia e intenciones propias, por eso, el contacto ocular proporciona una clase especial de entendimiento.

A pesar de todo esto, las diferencias culturales en la consideración del contacto ocular son realmente importantes entre determinadas culturas, por

ejemplo, los árabes miran muy fijamente mientras conversan, sin embargo, en los países orientales esto se considera de muy mala educación

El comportamiento ocular es una de las formas más sutiles de comunicación no verbal, de lenguaje corporal, ya que desde pequeños se aprende qué hacer con nuestros ojos y qué se debe esperar de los demás. Así el efecto producido por el contacto ocular o la ausencia de este es desproporcionado con el esfuerzo muscular requiendo

Otro de los cometidos de los movimientos de los ojos, además del de determinar qué es lo que ve una persona es el de regular una conversación, es decir, los ojos proporcionan un sistema de señales que indican cuál es el turno del interlocutor. Un ejemplo de esto es que dos personas que usan gafas oscuras y están manteniendo una conversación se notan pausas mayores y una mayor cantidad de interrupciones de las que ocurren normalmente. Pero se debe tener cuidado con esto, ya que las señales visuales cambian de significado de acuerdo con el contexto, así en una conversación se puede estar ante una señal de regulación de una conversación o ante un gesto de galanteo. Con los movimientos oculares podemos también modificar el comportamiento del otro, se impide interrupciones evitando la mirada o alienta las respuestas mirando con frecuencia

La forma de mirar y el tiempo de duración de la mirada refleja también, al igual que entre los animales, la posición de dominancia de una persona. Al igual que los gestos del rostro, los movimientos oculares vienen determinados por la

personalidad del individuo –las personas más afectuosas o con más necesidad de recibir afecto suelen mirar más- la situación en que se encuentra y su actitud hacia los miembros del grupo en el que está son distintos y, a su vez, se utilizan de diferente forma en hombres y mujeres, así tanto hombres como mujeres miran más cuando alguien les resulta agradable, pero en una conversación la mujer mira más cuando hablan, ya que se sienten menos inhibida a la hora de expresar sus emociones y son más receptivas a las emociones de los demás, en cambio, los hombres, aumentan el tiempo de la mirada cuando escuchan, esta diferencia reside en que a los niños se les enseña a controlar más sus emociones

Cuando se habla de comunicación no verbal visual se debe hacer alusión a las pupilas, ya que los seres humanos responden de forma subliminal a variaciones dentro del ojo, así como a cambios del tamaño de las pupilas, que se dilatan ante imágenes agradables y se contraen ante estímulos desagradables Pero la pupila reacciona, además ante el gusto y el sonido

Los gestos de las manos, la mayoría de las personas son conscientes de los movimientos de las manos de los demás, pero no les prestan atención porque los consideran faltos de significado, pero esto no es así, los ademanes comunican, ya sea revelan emociones involuntariamente o aclarando mensajes verbales Cada nivel del discurso va acompañado de un esquema de movimientos corporales, de esta forma cuando el orador pasa de una oración a otra, también cambia de movimiento corporal Así, se está representando, en cierta forma, la estructura gramatical del mensaje verbal y existen además, ciertos movimientos asociados a unas ideas determinadas

Además, algunos de los gestos más comunes están vinculados de forma clara al lenguaje verbal, como instrumento para ilustrar o subrayar lo que se está diciendo. Así, el estilo al gesticular es diferente para cada individuo y depende de su cultura. Las distintas cultura poseen, además, su propio repertorio de emblemas, con un significado para cada movimiento corporal. Existen emblemas comunes a toda la humanidad, pero están condicionados por la anatomía humana, como el gesto que se utiliza para decir que se tiene sueño, que consiste en inclinar la cabeza y apoyar la mejilla sobre una mano, ya que cuando la musculatura permite realizar una acción de más de una forma, existen diferencias culturales en dicho emblema. Por otro lado, existen emblemas iguales en distintas culturas que poseen distintos significados.

El lenguaje de las manos puede transmitir muchas cosas, puede decir, por ejemplo, el origen étnico de la persona, su estilo personal o la tensión que está soportando el individuo.

- **El tacto**

La piel por ser la envoltura del cuerpo, es sensible a la presión, al dolor y a la temperatura, aunque el grado de sensibilidad varía según el estado emocional del individuo y la parte del cuerpo de que se trate. Además, el tacto posee una clase especial de proximidad, puesto que cuando una persona toca a otra, la experiencia es total e inevitablemente mutua.

El ser humano experimenta a través de la piel mucho más de lo que la mayoría de la gente piensa, para comprobarlo solo hay que observar el tamaño de las áreas táctiles del cerebro, la sensorial y la motora

Las primeras experiencias del niño son táctiles, es así como descubre dónde termina su propio cuerpo y dónde empieza el mundo exterior. En el transcurso de la niñez se van aprendiendo los roles masculinos y femeninos, en parte como reglas que establecen cuáles son las partes de la piel que pueden exhibirse y cuáles no, qué partes pueden tocarse, en qué circunstancias y por quién. Por esto, en cualquier intento de un contacto, el contexto es de la mayor importancia, pero también resulta importante la parte del cuerpo que se toca. Así, una mano que reposa suavemente sobre un antebrazo no tiene el mismo impacto que si se coloca sobre una rodilla.

El contacto también está muy relacionado con el estatus, cualquiera puede tocar a un niño y un médico podrá tocar a la enfermera y esta al paciente, pero sería distinto si la enfermera o el paciente tocaran al médico. También existen diferencias, entre personas conocidas, dependiendo de si alguien tiene costumbre o no de tocar a los demás.

Cuando se habla de comunicación táctil, de tocar a los demás, se debe establecer diferencias entre culturas, ya que si bien los españoles, los franceses, los italianos o los rusos son altamente táctiles otras culturas como la inglesa, norteamericana o alemana gustan poco del contacto corporal.

Las posturas y los ritmos Algunas veces el cuerpo comunica por sí mismo y no solo por sus posturas o movimientos, sino también por la forma del cuerpo en sí que está refrenda a la moda y que experimenta cambios a lo largo del tiempo y por la distribución de sus rasgos faciales

El antropólogo norteamericano Ray Birdwhistell creía que el aspecto físico está programado culturalmente y posee además nuestra firma personal que utilizamos para decirle a los demás si debemos encajar o no en la sociedad, el aspecto físico se adquiere, no se nace con él Esta es la razón de que la gente de algunas regiones se parezca siempre entre sí a pesar de no poseer una carga genética compartida

La forma de llevar el cuerpo erguido o de colocar la boca se aprende, de esta forma se puede llegar a decir que mando y mujer se parecen o que los niños adoptados se parecen a sus padres adoptivos o que los perros se parecen a sus dueños

Esto se debe a la gran sensibilidad del ser humano para captar las señales corporales de los demás y a su capacidad para imitar Así, Birdwhistell cree que no solo podemos crear nuestro propio rostro, sino que también la torpeza o la belleza se adquieren de esta forma Si se toma belleza en el sentido de la forma de llevar el cuerpo y el rostro, no solo por su forma, entonces, se refiere a respuestas, no acondicionantes biológicos, lo que se demuestra con los estudios realizados sobre el galanteo

El cuerpo a su vez proporciona, también información sobre lo que está diciendo sobre el discurso en el plano verbal, tanto por sus rasgos faciales como por su postura o su estilo, es decir, el cuerpo por sí mismo irradia un mensaje que está determinado por la sociedad, pero también por la herencia y la suerte

Los movimientos corporales cambian de dirección coincidiendo con los ritmos del discurso, de forma que el cuerpo puede danzar al ritmo de las palabras

## **2 6 Antropología de la gestualidad**

Ray Birdwhistell (1952) ha sido el pionero de la cinesis (kinesia) y, tras largos años de estudiar grabaciones en sesiones de terapia o similares a cámara lenta y en silencio, llegó a la conclusión de que la base de las comunicación humanas se desarrolla un nivel por debajo de la conciencia, en el cual las palabras solo tienen relevancia indirecta. Mediante estos estudios estimó que no más del 35 por ciento del significado social de cualquier conversación corresponde a las palabras habladas, el resto corresponde a la gestualidad, por medio de esta, los seres humanos comunican sin decir o expresar palabras, en silencio

Se puede decir que la historia de la cinesis y la antropología de los gestos son básicamente la historia del desarrollo del pensamiento de Ray Birdwhistell

A finales de los años 40, Birdwhistell se dedicó al estudio de los movimientos corporales y partió de la idea de que las emociones básicas del ser humano, como la alegría, el temor o la atracción sexual, se deben expresar de igual forma en las diferentes culturas y, por tanto, deben existir gestos y expresiones comunes a toda la humanidad



Sin embargo, llegó rápidamente a la conclusión de que no hay gestos universales, es decir, no existe una expresión facial, una actitud o una postura corporal que transmita el mismo significado en todas las sociedades

Considera que cada gesto tiene un significado especial, todos los hombres sonríen, pero la sonrisa varía según las diferentes culturas, el aprendizaje durante la niñez enseña qué en ocasiones se debe sonreír y en otras no, esto será diferente en cada cultura

Birdwhistell descubrió que no existe la sonrisa pura. La expresión de la cara, la postura del cuerpo y la expresión en torno a los ojos pueden participar, como ocurre a menudo, en la sonrisa

Tras descartar las reglas universales dedicó sus estudios a los gestos que tienen un significado consciente y sobreentendido. Incluso este tipo de gestos son solo actos parciales que deben ir acompañados de otros para tener un significado, deben estudiarse o interpretarse en un contexto

Al estudiar las películas, Birdwhistell descubrió que existe una analogía entre las cinesis y el lenguaje. Al igual que el discurso puede descomponerse en sonidos, palabras, oraciones en la cinesis existen unidades similares llamadas kines, que son unidad menor, un movimiento apenas perceptible. Por encima de estos existen otros movimientos mayores y más significantes llamados kinemas que son los portadores de sentido cuando se los toma en conjunto

Estos kinemas son, a veces, intercambiables y se puede sustituir uno por otro sin alterar el significado

Con respecto a estos movimientos que son imposibles anatómicamente para el ser humano se puede decir que, cada cultura otorga un significado a unos pocos

Al finalizar las normas del movimiento del cuerpo humano no puede hacerse a simple vista, porque son muy complejas, por ello, Ray Birdwhistell ideó un signo taquigráfico para cada kine y la dirección del movimiento de cada uno de estos kines se registran con otro sistema de símbolos

Este peculiar sistema taquigráfico es la clave de la técnica de investigación llamada microanálisis

Una vez terminado el trabajo escrito, Ray Birdwhistell verificaba las regularidades, es decir, aquellas pautas que se repetían una y otra vez. Esta repetición es una de las cosas que más llaman la atención del movimiento del cuerpo humano

Debemos tener muy en cuenta que el significado del mensaje está siempre en el contexto y jamás en ningún movimiento aislado del cuerpo. Esta es la razón de que no se puede tener nunca un diccionario fiable de gestos inconscientes, porque el significado debe buscarse siempre dentro del contexto general

Birdwhistell descubrió que en ocasiones el comportamiento no verbal contradice al verbal en lugar de subrayarlo. En este tipo de casos se tiende a

creer más en el componente no verbal, por ser menos probable que se encuentre bajo control consciente

Un resumen de su punto de vista sobre la comunicación humana es el siguiente ¿Cómo resulta apropiado el empleo de las palabras? Son muy adecuadas para enseñar o para hablar por teléfono, pero en un instante dos personas se están comunicando en muchos niveles diferentes, y solamente en uno o dos de ellos las palabras poseen alguna relevancia

- Los gestos Señales culturales aprendidas, genéticas o innatas

Sobre lo que es la comunicación gestual, es decir, todo lo referente a los gestos, se ha investigado y discutido mucho para descubrir si estas señales no verbales son innatas, aprendidas, transferidas genéticamente o adquiridas de alguna u otra manera Se ha estudiado a gente ciega o sorda que no haya podido aprender las señales no verbales por vía visual ni auditiva, se ha observado la conducta gestual de miembros de civilizaciones diferentes y el comportamiento de parientes antropológicos más cercanos los grandes simios y los monos Y se ha llegado a la conclusión de que hay gestos de las cuatro clases, que son universales, es decir, las conductas transferidas genéticamente y las que son innatas

Transferidas genéticamente algunas expresiones faciales podrían estar precodificadas en los genes que determinan la estructura del cerebro, y por ello, determinarían un comportamiento eventual, se toma como evidencia de su

naturaleza hereditaria el que determinados gestos se observen de forma universal en el hombre y se encuentren, también, en los primates inferiores

Innatas son aquellos comportamientos universales que están condicionados por la anatomía humana, como por ejemplo, el signo de la comida que consiste en llevarse las manos a la boca, ya que para todos los seres humanos la mano y la boca están en el mismo sitio

Existen a su vez, determinados gestos, como el saludo, que son a la vez universales y específicos de cada cultura. Esto se explica porque se considera no como un acto aislado, sino como una secuencia de actos. Así, un análisis cinético sobre el saludo ha diferenciado cuatro etapas sucesivas: avistarse y reconocer, un saludo a distancia con la mano o las cejas, el acercamiento con un saludo más próximo como un beso y la separación momentánea

Para entender los resultados de estas investigaciones se va a exponer una serie de ejemplos

Así, por ejemplo la sonrisa de los niños ciegos y sordos se produce aunque no hayan podido aprenderla por imitación, lo que califica a la sonrisa como innata o genética. De estos se deriva que los mismos gestos familiares básicos para demostrar emoción son innatos. Por otro lado, cuando se cruzan los brazos, el brazo izquierdo sobre el derecho o viceversa, casi nadie puede describir con certeza qué significado tienen, porque mientras que una manera puede resultar cómoda para el individuo, la otra puede parecer errónea. Por ello, la evidencia sugiere que ese gesto puede ser también genético y que no puede cambiarse

Pero a pesar de estos ejemplos, hoy en día todavía se discute si son costumbres o si son genéticos. Por ejemplo, la mayoría de los hombres se ponen la chaqueta por la manga derecha y la mayoría de las mujeres por la izquierda, entonces cabe preguntar si es una reacción innata o se ha aprendido de forma inconsciente de otros hombres o mujeres.

Por ello, a la única conclusión a la que se puede llegar es que los gestos son innatos y aprendidos, aunque gran parte de nuestra conducta no verbal es aprendida, y el significado de los movimientos y gestos está determinado por el tipo de civilización.

Por lo tanto, así como el lenguaje hablado difiere en culturas diferentes, el lenguaje no verbal también puede variar. Un gesto puede resultar común y tener un significado conocido en una cultura y desconocerse o interpretarse distintamente en otra. Para demostrar esta afirmación tomaremos como ejemplo las interpretaciones y consecuencias de tres gestos universales de las manos: el del anillo, el del pulgar hacia arriba y el de la V.

#### El gesto del anillo o del "OK"

De este gesto nunca se sabrá cuál es la teoría acertada de su significado, pero parece que el anillo representa a la "o" de "OK". El significado de "todo bien" es común en todos los países de habla inglesa y aunque la expresión se difunde con rapidez por Europa y Asia, en otros lugares tiene otros orígenes y otros significados. En Francia también puede decir cero o nada, en Japón puede

significar dinero y en algunos países del Mediterráneo indica un orificio, usándose a menudo el gesto para indicar que un hombre es homosexual

#### El gesto del pulgar hacia arriba

En Gran Bretaña, Australia y Nueva Zelanda, el gesto de levantar el pulgar tiene tres significados: el de pedir que lo admitan a uno en un vehículo, como lo hacen los que viajan "a dedo", el de "todo bien" como el gesto de "OK", y cuando se levanta el pulgar con brusquedad se convierte en una señal de insulto que indica "en el tuyo". En algunos países, como Grecia, el significado principal es "¡Vete a la mierda!". Cuando los italianos cuentan de uno a cinco levanta el pulgar para decir el uno y el índice para el dos. La mayoría de los australianos, norteamericanos e ingleses levantan el índice para el uno y el mayor para el dos, así que el pulgar vendría a indicar el cinco.

#### El signo de la V

Este gesto es popular en Australia, Nueva Zelanda y Gran Bretaña y se interpreta como "victoria". Winston Churchill popularizó el signo de la V como señal de victoria durante la Segunda Guerra Mundial, pero su versión de la V hecha con dos dedos era con la palma hacia afuera, porque con la palma hacia adentro simboliza un insulto obsceno. En casi toda Europa, la versión que muestra la palma aun significa victoria. Al mismo tiempo este gesto significa el número dos en muchas zonas europeas.

Por tanto, los ejemplos demuestran que las diferentes interpretaciones de los gestos pueden conducir a situaciones difíciles y que las raíces culturales de la

persona deben tenerse en cuenta antes de sacar conclusiones precipitadas sobre su lenguaje corporal y los gestos

A continuación se expondrá diversos ejemplos de gestos para confirmar lo dicho hasta ahora sobre lo que supone la comunicación gestual dentro de la comunicación no verbal y sobre todo dentro del proceso global de la comunicación. Para ello se comenta brevemente ciertas notas de interés para entender cómo afectan los gestos a la hora de comunicar.

Para interpretar correctamente el lenguaje del cuerpo tiene que existir congruencia entre los canales verbales y no verbales de la comunicación.

Además todos los gestos deben considerarse dentro del contexto en que se producen. El estatus, poder o prestigio, están también en relación directa con el número de gestos o movimientos corporales que hace la persona. También es imposible fingir en el lenguaje del cuerpo, porque la falta de congruencia se manifestaría entre los gestos principales, las microseñales del cuerpo y el lenguaje hablado. Muchos de los gestos y las señales, del cuerpo se producen en grupo, pero las circunstancias pueden modificar la interpretación.

### **2.6.1 Actitud corporal**

Posición avanzada o inclinada transmite interés, predisposición positiva, apertura al diálogo. Actitud activa.

Posición desplazada o invertida transmite desinterés, temor, inseguridad, desconfianza, incredulidad. Actitud pasiva.

- **Gestos con las manos**

Palmas hacia arriba indica honestidad, franqueza y también deferencia

Gestos de mando con las palmas Hacia arriba sumisión Gesto no amenazador

Hacia abajo autoridad, mando

Apretón de manos en cuanto a suposición se transmiten tres actitudes de dominio, de sumisión y de igualdad

Dominio lo transmite la persona que pone su palma por encima de la otra, mirando hacia el suelo

Sumisión lo transmite la persona que pone su palma por debajo de la otra, mirando hacia arriba

Vertical hay igualdad y respeto mutuo entre ambas personas En cuanto a su intensidad, se transmite energía o delicadeza, agresividad o apatía

Manos con los dedos entrelazados es un gesto de frustración La persona que lo hace indica una actitud negativa, más acentuada cuánto más altas estén las manos

Manos en los bolsillos con los pulgares hacia afuera dominio, superioridad e incluso agresión

Manos en la cara suelen indicar actitudes de mentira taparse la boca, tocarse la nariz, frotarse el ojo, etc , pero no hay que confundirlos con movimientos por necesidades físicas o con los movimientos de evaluación con interés (mano



cerrada apoyada en la barbilla y con el índice hacia arriba o acariciarse la barbilla), de aburrimiento (cabeza apoyada en la mano) y de inseguridad (dedos en la boca)

- **Gestos con los brazos**

Cruce de brazos indica una actitud defensiva, negativa, impide la comunicación. También para esconderse cuando se está inseguro.

Cruce de brazos disimulado es la misma situación anterior, pero la persona no quiere que sea tan evidente. Por ejemplo, agarrar un brazo que queda vertical cruzando por delante del cuerpo el otro, o poner las manos delante del pecho agarrándose los puños o gemelos cuando se quiere disimular el nerviosismo.

- **Gestos con las piernas**

Cruce de piernas estándar indica una actitud defensiva, reservada, pero se puede ser consecuencia de una posición más cómoda o porque hace frío.

Cruce de piernas estándar estando de pie suele ocurrir con personas que no se conocen y su actitud, igual que en el caso anterior, es de defensa.

- **Gestos con los ojos**

Mantener la mirada indica apertura a la comunicación, honestidad, seguridad, interés, pero también puede haber desafío. Para que haya una buena comunicación se tiene que establecer un contacto visual durante al menos el 60 o el 70% del tiempo.

La mirada de negocios se centra en el triángulo comprendido entre los ojos y la frente. Se transmite seriedad y seguridad.

La mirada social se centra en el triángulo comprendido entre los ojos y la boca. Se transmite un clima más cordial.

La mirada de reojo se transmite interés (combinada con la elevación de las cejas) u hostilidad (combinada con el ceño fruncido).

La mirada íntima se recorre todo el cuerpo. En situación no íntima manifiesta una actitud ofensiva, provocadora o intimidatoria.

Medida mediante gestos, posturas, posiciones y distancias relativas que por cualquier otro modo. Aunque algunos de los componentes del lenguaje del cuerpo y de la gesticulación por separado, pocos de ellos se hacen aislados, sin combinarlos con otros. Tampoco podemos dejar de olvidar que la comunicación no verbal es un proceso complejo en el que intervienen las personas, las palabras, los silencios, el tono de voz y los movimientos del cuerpo, por lo que nunca podemos dejar de percibir la globalidad y el contexto en que se dan.

Algunos de los gestos que pueden ser útiles desde el punto de vista de la selección son los siguientes. Cruce de piernas estándar estando de pie suele ocurrir con personas que no se conocen y su actitud, igual que en el caso anterior, es de defensa.

- **Lenguaje gestual y corporal**

En nuestra vida cotidiana, constantemente se están enviando mensajes no verbales a otras personas (muecas, señalamos con el dedo), que pueden ser mucho más importantes de lo que creemos. La comunicación corporal, antes que lenguaje en términos evolutivos, es una parte esencial del sistema, transacciones humanas fundamentales que el discurso solo no puede comunicar.

La progresión de conductas y un entrenamiento adecuado pueden conseguir que se sienta mucho más seguros ante situaciones para las que se han sido entrenados, e incluso generar mecanismos de naturaleza no verbal en momentos imprevistos que comuniquen a nuestros interlocutores aquello que queremos transmitirles.

## **2.6.2 Comunicación verbal y no verbal**

No se trata únicamente de la diferencia entre acciones y discurso. En lugar de hacer una distinción basada en el canal involucrado en la comunicación, podría ser mejor referirse al código que emplea la comunicación. Un esquema de distinción sugiendo depende del grado de sutileza con que se utilice el código definido según estén presentes o ausentes determinadas reglas de decodificación. Se tiene que aceptar que no se puede ser precisos acerca de los límites entre comunicación verbal y comunicación no verbal. Las características más generales de la comunicación no verbal son su complejidad y que es más analógica que digital en forma. En una forma digital de comunicación no existe semejanza entre los elementos del código y los significados subyacentes. La forma analógica conserva al menos algunas características del significado en los elementos

utilizados para expresarlo. La codificación digital consiste en unidades discretas (como las palabras), mientras que la forma analógica es continua (como la risa). La diferencia hace difícil la traducción de mensajes no verbales a mensajes verbales y viceversa.

Debido a su naturaleza analógica, la comunicación no verbal requiere menos aprendizaje. Pero es mucho más ambiguo, ya que no hay un grupo de convenciones culturales explícitas y claramente definidas para interpretar sus significados. Algunos escritores sostienen que la comunicación "real" requiere que el emisor sea consciente de estar enviando un mensaje, que se proponga hacerlo y que consiga que este sea recibido. En la comunicación es mejor pensar en la intencionalidad y la conciencia como variables en grado, más que si están presentes o ausentes. Mientras que nuestro comportamiento con otra gente es público, su significado es privado. Así, cada mensaje tiene dos significados, el del emisor y el de receptor, y la comunicación es posible en la medida que ambos coincidan.

### **Aparatos y sentidos de la comunicación no verbal**

La comunicación no verbal es un comportamiento de la totalidad del sistema de comunicación. La subdivisión más común es por canales, destacando la naturaleza de la comunicación como interrelación entre los participantes.

- **Emisor**

Cara: ceño, sonrisa, mueca

Ojos: dirección mirada, alteraciones pupila

**Cuerpo** postura, posición brazos y piernas, distanciamiento

**Voz** tono, ritmo, pausas o silencios

- **Receptor**

**Vista** percibe la forma, color, tamaño de las cosas

**Oído** capta los sonidos y distinguimos si son fuertes, débiles, agudos o graves, también se perciben e interpretan los silencios

**Olor** aprecia los olores y los distingue unos de otros

**Sabor** saborea los alimentos

**Tacto** nota el frío, calor, suavidad o aspereza de las cosas

Los esquemas de clasificación que se utilizan para el estudio de esta comunicación se refieren a características estructurales, a la descripción física del comportamiento

El nuevo sistema facilitará el estudio del movimiento facial en investigaciones no relacionadas con la emoción. Otros sistemas se refieren a la función. Una clasificación funcional hace presunciones acerca del significado de diversos comportamientos, generalmente desde el punto de vista del observador. Los psicólogos norteamericanos Paul Eckman y Friesen (1969) desarrollan un esquema de cinco categorías

- **Emblemas** movimientos y substitutorios de las palabras
- **Ilustrativos** movimientos que acompañan un discurso y que lo subrayan, modifican o puntúan

- **Reguladores** movimientos que mantienen o señalan un cambio en los roles de habla y escucha
- **Adaptativos** movimientos ligados a la necesidad individual o al estado emocional
- **Exhibidores de afecto** las expresiones faciales vinculadas a la emoción

La mayor parte del comportamiento no verbal está codificado de forma distinta del lenguaje escrito o verbal. Por lo tanto, utilizar un sistema orientado al lenguaje para comprender toda la comunicación equivale a distorsionar los elementos cruciales de naturaleza no lingüística. No cabe duda de la importancia de lo no verbal en la totalidad del proceso de comunicación.

Los psicólogos y psiquiatras han reconocido hace ya mucho tiempo, que la forma de moverse de una persona proporciona indicaciones sobre su carácter, sus emociones y sus reacciones hacia la gente que lo rodea. Mucha gente, cuando se entera que la comunicación no verbal es una vía de comunicación, toma conciencia de sí misma y esto se convierte en un problema. Piénsese que puede significar para una persona consciente, la importancia de la comunicación no verbal para dar señales de sus sentimientos, cuando habla con un psicólogo al que atribuye una especial capacidad lectora de esas señales.

Se puede enfrentar ante la comunicación no verbal, al menos de tres formas.

Se puede intentar inhibir cada aspecto de la comunicación no verbal que, de acuerdo a su conocimiento o creencia, significan algo en la interacción que no quiere que se note o sepa. Este comportamiento supondría iniciar cada

interacción con mucha tensión, o de una forma poco expresiva. Uno también puede sentirse liberado al reconocer cómo deja traslucir sus emociones, darse cuenta de que la gente conoce acerca de uno intuitivamente, mucho más de lo que uno mismo es capaz de decir en palabras acerca de cómo se siente. Y por último, uno puede sentirse simplemente despreocupado, al tomar conciencia de que es inevitable comunicar algo, que ese algo se capta sobre todo, intuitivamente, y que en realidad nadie mantiene una interacción pendiente de fijarse en cada comportamiento no verbal y analizar su significado, a no ser que sea un movimiento realmente inusitado.

El análisis de la comunicación no verbal requiere al menos tener en cuenta tres criterios básicos:

- Cada comportamiento no verbal está ineludiblemente asociado al conjunto de la comunicación de la persona. Incluso un solo gesto es interpretado en su conjunto, no como algo aislado por los miembros de la interacción. Si es un gesto único asume su significado en cuanto a gesto.

- La interpretación de los movimientos no verbales se debe hacer en cuanto a su congruencia con la comunicación verbal. Normalmente, la intención emocional se deja traslucir por los movimientos no verbales, e intuitivamente somos capaces de sentir la incongruencia entre estos y lo que verbalmente se nos dice. La comunicación no verbal necesita ser congruente con la comunicación verbal y viceversa, para que la comunicación total resulte comprensible y sincera.

- El último criterio de interpretación del sentido de la comunicación no verbal, es la necesidad de situar cada comportamiento no verbal en su contexto comunicacional

## 2.7 El silencio

El control de la lengua es una de las cosas más difíciles, por esa razón alguien dijo una vez, que es fácil hablar, pero difícil callar, sobre todo si se está entre latinos y tal vez, peor, si se está entre panameños

La palabra silencio procede del latín *silentium* y hace referencia a la abstención de hablar o a la ausencia de ruido, que puede ser durante un lapso pequeño o pausa, o durante un tiempo prolongado. El silencio también es un recurso paraverbal que puede utilizarse en medio de una comunicación

Los griegos decían que para aprender a hablar hay que escuchar a los hombres, pero solo los dioses enseñan perfectamente cómo se debe callar y es que antiguamente, el primer grado de sabiduría era saber callar, luego, hablar poco y moderadamente en el discurso y por último, saber hablar mucho sin hablar mal y sin hablar demasiado. Hoy en nuestra cultura, quien no habla o habla poco es considerado un tonto o tal vez, un ignorante o tímido, por lo que a la hora de hablar todos quieren hacerlo, de manera que callar o el silencio se ha convertido en un arte, ya que todos quieren hablar y nadie quiere escuchar

Monte Urpí en su obra *Aprender comunicación no verbal* (2004) dijo que *“El arte de callar, así como un modo de entender y apostar por el buen uso del silencio, se contemplará desde los parámetros de la comunicación”* (Pág 17) Es



decir, el silencio es esencial para la comunicación, a través de él se puede transmitir mucha información, además, pauta el ritmo de la conversación

### **2 7 1 Importancia del silencio**

Segun Urpí, el silencio marca el principio y el final de la conversación, marca un espacio o turno en el diálogo entre varias personas, porque si no se da ese espacio no es un diálogo sino un monólogo, permite recoger información y asimilarla, y también elaborarla de forma conveniente para transmitirla adecuadamente segun el momento y el interlocutor Además, la práctica del silencio conduce a un estado de relajación, a tener dominio de emociones y a relacionarse mejor, porque no sólo se comunica al hablar sino también al escuchar, al tocar o moverse

El silencio es una poderosa arma comunicativa, de hecho, en una conversación entre dos hablantes se dice que un silencio de más de cuatro segundos no está permitido, si no se dice nada después cuatro segundos, hay una especie de desconcierto colectivo y un sentimiento de obligación de decir algo, incluso un comentario sobre el tiempo es util normalmente

Hablar es lo que más energía consume, porque agota el oxígeno en nuestro cuerpo y mente Las personas que tienen problemas de ansiedad, nerviosismos y angustias generalmente tienden a hablar y hablar mucho y a veces de manera rápida, precipitada sin escuchar a los demás El ruido constante se asocia con tensión alta, ansiedad, estrés

Por otro lado, el silencio alberga el camino a la liberación del cuerpo, la mente y el alma. La práctica del silencio trae una paz indescriptible, es vital para poder escuchar la voz interior, se puede conseguir que la consciencia capte lo que existe en profundidad detrás de las capas más aparentes de la mente, de la efectividad y de toda la sensibilidad.

## **2.7.2 Clases de silencio**

En el diccionario se encuentra el silencio emparentado con el mutismo, con la insonoridad, con la quietud, con la discreción, con el callarse, con la boca cerrada. Hay silencios que hablan así como hay palabras que no dicen nada. Hay silencios que demandan, que matan, que provocan. Hay silencios ligados a la impotencia, a la cobardía, a la prudencia. Pero también hay silencios represivos, cómplices, responsables, que liberan o que angustian.

Montse Urpía clasifica los silencios así:

- **El silencio prudente** cuando se sabe callar oportunamente, según el momento y los lugares en que nos encontremos en sociedad, por ejemplo, en las iglesias, hospitales, y según la consideración que debemos tener con las personas con quienes nos vemos obligados a tratar y convivir, cuando alguien hace uso de la palabra lo más prudente es escuchar.
- **El silencio artificioso** cuando uno solamente calla para sorprender, bien desconcertando a quienes declaran sus sentimientos sin darles a conocer los nuestros, bien aprovechando lo que hemos oído y observado sin haber querido responder de otro modo que a través de maneras engañosas. Por ejemplo,

cuando un candidato a cualquier posición de autoridad se acerca a pedir el voto, se guarda un silencio artificioso para escuchar que es lo que promete, pero no se le responde si efectivamente se votará por él

- **El silencio complaciente** consiste no sólo en aplicarse en escuchar sin contradecir a quienes se trata de agradar, sino también en darles muestras de placer que se siente con su conversación o con su conducta, de modo que todo (las miradas, los gestos ) supla la falta de la palabra para aplaudirles. Este tipo de silencio se da, generalmente, durante las conferencias, charlas o una clase en el aula

- **El silencio burlón** es una reserva maliciosa y afectada para no interrumpir en las cosas carentes de sentido o desconsideradas, las tonterías que se oye decir o las que va a hacer. Por lo general, este tipo de silencio va acompañado también de gestos y miradas que indican también burla, como una sonrisa parecida a una mueca, el pestañeo rápido y la mirada hacia arriba a la derecha o izquierda

- **El silencio inteligente** es cuando en el rostro de una persona se percibe cierto talante abierto, agradable, animado e idóneo para reflejar, sin la ayuda de la palabra, los sentimientos que se quieren dar a conocer

- **El silencio estúpido** es, por el contrario, aquel que inmoviliza la lengua e insensibiliza el espíritu, la persona parece sumida en una profunda taciturnidad que no significa nada. Cuando, por ejemplo, la persona tiene ruido interno y se

evade de la realidad presente para sumirse en sus pensamientos sin importarle que está participando en una conversación

- **El silencio aprobatorio** consiste en el consentimiento que uno da a lo que oye, bien contentándose con prestar una atención favorable, que pone de relieve la importancia que se le atribuye, bien testimoniando mediante algunos signos externos que los consideramos razonable y que lo aprueba Recordando el refrán “el silencio otorga”

- **El silencio de desprecio** es no dignarse a responder a quienes nos hablan, a los que esperan que opinemos sobre el tema, mirando tanto con frialdad como con orgullo todo lo que viene de su parte Este tipo de silencio conviene más que las palabras ya que a veces, decir algo puede resultar peligroso debido al sentimiento de rechazo hacia el interlocutor o hacia el tema tratado

- **El silencio de humor** es aquel cuyas pasiones sólo se animan según la disposición o la agitación del humor que en la persona que domina y del que depende la situación de su ánimo y el funcionamiento de su sentido

- **El silencio diplomático** es el de aquella persona prudente que reserva y se comporta con circunspección, que jamás se abre del todo, que no dice lo que piensa, que no siempre explica su conducta y sus designios y que, sin traicionar los derechos de la verdad, no siempre responde claramente para no dejarse descubrir

## **2 8 El silencio como camino de aprendizaje**

El silencio es una meta, un método, un estado de consciencia, una metáfora y un camino. Mientras el silencio es muchas cosas en muchos tiempos, es por lo menos una metáfora y como todas las metáforas puede ser eventualmente analizado.

El término "silencio", como muchos conceptos, permite conocer la geografía de la atención siendo un indicador para este tema en particular.

Cuando se llega a niveles superiores de consciencia, se va encontrando distintos tipos de silencio.

Existe un silencio interno y otro externo, uno que trasciende el interior y el exterior, un silencio de la respiración, un silencio del cuerpo, un silencio sin palabras y un silencio cuando el mundo está quieto, un silencio donde no hay sonido y un silencio que puede ser escuchado, un silencio que es un pasaje al vacío y un silencio de la mente en que no hay pensamiento.

También está el silencio como respuesta, un silencio que es más verdadero que las palabras.

Desde un punto de vista práctico, la primera impresión es que se requiere de la calma para lograr el silencio.

Se supone que el silencio no se encuentra en medio de los sonidos distractores.

Evidente es que el silencio no se encuentra solo por la virtud de encontrarse en un lugar tranquilo

No obstante, a pesar de que no existe un lugar sin sonido alguno, los sonidos pueden estar presentes y al mismo tiempo no ser escuchados

Al principio en la meditación, se logra que el silencio del medio ambiente tenga mucho menos importancia, pues el que interesa lograr es el silencio de la mente

El psicólogo norteamericano Eckhart dice *“El silencio es el más puro elemento del alma, está en el lugar más exaltado del alma, en el núcleo, sí, en la esencia del alma”*

El silencio central está allí, donde ninguna criatura puede entrar, ninguna idea, allí donde el alma ni piensa, ni actúa, ni mantiene algún pensamiento ya sea de ella misma o de cualquiera otro

El estado que trasciende la palabra y el pensamiento es el silencio. Es meditación sin actividad mental

Someter la mente es meditación. La meditación profunda es la palabra eterna. El silencio es siempre elocuente, es el fluir perenne del lenguaje

## **2 8 1 El aprendizaje como proceso creador**

- El valor del silencio

Todo en la escuela es comunicación, allí siempre se habla del valor de la palabra. Pero nunca del valor del silencio. El silencio no es un recipiente vacío que hay que llenar a toda costa. La sociedad de información y del espectáculo continuamente genera ruidos e hiperestimula el sentido del oído.

Por eso el silencio se convierte en algo que hay que rescatar. El silencio sirve para generar un diálogo interior, para ampliar la autoconciencia y la reflexión, favorece el desarrollo de actitudes de escucha, de la que están tan necesitados los alumnos. El silencio limpia de estímulos y ruidos la mente y la prepara para poder percibir otras cosas, para hacer sinapsis cerebrales diferentes y activar las formas más lentas de pensamiento. El silencio puede transmitir, pues, mucha información. Cuando se cuenta con el silencio como contrapunto, cobran más sentido las palabras. Es importante que los docentes rescaten el silencio creativo como herramienta de trabajo.

## **2 9 En los límites del lenguaje Los silencios positivos**

### **2 9 1 Los fines del habla –representación y comunicación**

Si el lenguaje supone un alto nivel evolutivo al permitir al hombre canalizar sus emociones (origen de su debilidad y de su grandeza), el silencio –el humano, el que existe en relación con las palabras- ocupa un escalón más, puesto que, fortalece la libertad ante los estímulos.

- **Los silencios positivos**

Hay silencios positivos en la sociedad, ya que muchas veces se hace silencio ante situaciones que pueden comprometer en un momento, puede ser en el trabajo, escuela, amigos, familiares, entre otros

Fueron los filósofos, poetas y místicos los que más han cantado las excelencias del silencio, especialmente, estos últimos, dominados por el anhelo y la intuición del absoluto, de la verdad, que son el rasgo distintivo de las religiones

- **Silencio representacional**

Se sabe que el silencio representa en nuestras vidas conocimientos, sabiduría, aprendizajes significativos que ayudan a un mejor desarrollo social

Es una evidencia que el silencio ayuda a pensar y a conocer mejor. Se dice que el silencio contribuye a constituir esas proposiciones almacenadas en la mente, conformadoras de pensamiento y conocimiento, de ahí la etiqueta de representacional

Ligado a la ausencia de lenguaje social (el propio y el ajeno) y por extensión de todo ruido, a menudo acompañado de soledad y quietud, este silencio supone una actividad del lenguaje interior

- **Silencio comunicativo**

En la sociedad las personas en silencio, expresan lo que quieren decir por medio de lenguaje gestual, visual, de señas, entre otras, es decir, se comunican



Se le llama a este segundo silencio, comunicativo, dado su carácter difuso, gradual e indeterminado, en un sentido analógico. Este silencio se abre en dos vertientes

a) El silencio expresivo de la comunicación sin palabras o a partir de las palabras, para llegar a donde estas no son capaces

b) El silencio de la escucha, que las etimologías de las raíces correspondientes a las formas latinas

El silencio expresivo a veces constituye el mensaje principal, así sucede cuando, a semejanza de la literatura, el silencio se convierte en un vehículo privilegiado para la transmisión afectiva y la creación de ámbitos de profunda intimidad, favorecedores de determinadas comunicaciones especiales

- **El miedo al silencio**

Si el silencio se liga a efectos tan maravillosos, ¿por qué es tan poco practicado?

El hombre actual no puede soportar el silencio, una de cuyas manifestaciones más contradictorias es ese solipsismo grupal de muchos adolescentes

El miedo al silencio tiene que ver con la desconfianza hacia uno mismo y hacia los demás. Si no hablo, no me explico, no me justifico, la interpretación más esperable de los demás y más desfavorable para mí, me dice que van a pensar mal (que soy raro, tímido, aburrido)

- **El silencio sobre el silencio en la Lingüística moderna**

El conjunto de las disciplinas que se ocupan de la interacción verbal ha reparado en el silencio, pero la lingüística teórica no ha mostrado el mismo interés, ajena a la evidencia del filósofo *José Ortega*, de que “el decir se compone, sobre todo, de silencios, de cosas que por sabidas se callan o que son por completo inefables y efectivamente declaramos” (apud Lledó 1998[1983] 81)

## **2 10 Los silencios en la comunicación**

Se trata de comunicar con palabras eficaces, pero también de ejecutar las palabras eficaces con una entonación adecuada, marcando los sonidos que han de sonar, y los que no han de sonar. También de interpretar los silencios, porque los silencios también forman parte de la “música” de la comunicación.

Se necesita el silencio para que las palabras no se conviertan en ruido, para que las palabras sean eficaces y lleguen al alma de quienes las escuchan.

El silencio resulta incómodo. Generalmente, se siente la necesidad de llenar los silencios con palabras, a veces vacías como las muletillas del tipo “sabes”, o aun peor, simples ruidos como “ehhh” que destrozan silencio. Lo que debería de incomodar es el ruido y no el silencio.

El silencio es tan necesario como las palabras para que el mensaje sea eficaz, para que no se convierta en un ruido que simplemente se oye.

## **Silencio para la reflexión**

El silencio sirve de pausa reflexiva en la comunicación, para ayudar a valorar el mensaje

El silencio es tiempo para que el mensaje se pueda interiorizar, tiempo para que llegue al alma de quien escucha y tiempo para que se pueda incitar la reflexión. Y para que de esta reflexión puedan surgir nuevas ideas que inicien de nuevo el círculo comunicativo, en el que esta vez, quien ha escuchado habla y quien ya habló ahora quienes escucha. Aprender a comunicar es también aprender a escuchar, además de hablar

El silencio es parte integrante de la comunicación y sin él no existen palabras con densidad de contenido, escucharse y conocerse mejor, nace y se profundiza el pensamiento, se comprende con mayor claridad lo que se quiere decir o lo que se espera del otro. Callando se permite hablar a la persona que se tiene delante, expresarse a sí misma, y no permanecer aferrados solo a palabras o ideas

## **2.11 Comunicación eficaz la escucha activa**

### **2.11.1 Definición y ventajas de la escucha activa**

-La escucha activa

En el trato con la ciudadanía escuchar activamente resulta especialmente importante, ya que solo así puede atenderla adecuadamente. Todos conocen y podrían citar en teoría cuáles son los principios básicos para lograr una correcta comunicación, pero frecuentemente se olvidan de ellos. Una de las estrategias que se puede emplear es la escucha activa

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla

Entre el oír y el escuchar existen grandes diferencias. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no solo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

Normalmente se escucha a los demás por muchos motivos, pero la escucha activa real no es simplemente prestarles atención para ver qué es lo que dicen.

Significa también ser "sensible" hacia la otra persona, adoptar una actitud "empática", es decir, intentar "comprenderle" y no solamente entender sus palabras. Así, la clave de la escucha activa es la empatía.

### **2.11.2. Ventajas de la escucha activa**

Implica que los demás sentirán la tranquilidad que les da el tratar con personas que comprenden sus percepciones, preocupaciones e intereses, y será más probable que escuchen también, que se pueda experimentar los mismos sentimientos de tranquilidad y que sus opiniones sean tenidas en cuenta. Ayuda a tener un mayor conocimiento del emisor, de su estado anímico, de sus sentimientos, de sus argumentos y estrategias.

El emisor percibe el interés ante sus demandas, ideas opiniones, con lo que se facilita su cooperación y se ayuda, en caso de discrepancias, a un acercamiento de las posiciones

Disminuye la ansiedad en el emisor, al dejar que se exprese con libertad durante un cierto tiempo y en el caso de quejas, reclamaciones, etc , escuchar activamente contribuye a reducir la tensión del momento

Nos permite dar información al interlocutor de que se le está escuchando y se le estimula a continuar comunicándose

Nos permite disponer de mayor tiempo para responder, para pensar las posibles respuestas y valorar las distintas opciones que se tengan Como se puede ver, la escucha activa no tiene en cuenta solo la escucha de los contenidos que el otro transmite sino, sobre todo, las emociones y sentimientos que está poniendo en juego cuando nos transmite algo Esto supone comprender de una manera integral el conjunto de emociones, motivaciones y sentimientos que acompaña el mensaje del interlocutor

### **2 11 3 Habilidades para que la escucha activa sea efectiva**

- Se debe escuchar la conversación, prestando toda la atención a quien habla y evitando distracciones
- Capturar el mensaje, comprendiendo el mensaje de forma completa y fiel
- Ayudar a quien habla, escuchando a quién habla de la manera que gustaria ser escuchados La escucha activa requiere determinadas destrezas o

habilidades que, si se trabajan, nos pueden ayudar a comunicarnos de una forma más efectiva. Algunas de esas destrezas son las siguientes:

- Tener disposición (psicológica, verbal y física) debe preparar internamente al individuo para escuchar. Observar al otro, identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.

Pero, también se debe expresar al otro que se le escucha con comunicación verbal ("ya veo", "uh", etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.)

Mostrar empatía consiste en ser capaces de poner en su lugar. Sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro.

Para demostrar esa actitud se pueden usar frases como "entiendo".

Parfrasear significa verificar o decir con propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice.

### **Transmitir interés por la conversación**

**Resumir** así se informa a la otra persona del grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración. Expresiones de resumen serían:

"Si no le he entendido mal."

"O sea, que lo que me está usted diciendo es."

"A ver si le he entendido bien."

Expresiones de aclaración serían

“¿Es correcto?”

“¿Estoy en lo cierto?”

### **Elementos que se deben evitar en la escucha activa**

Para conseguir que la escucha sea efectiva no se debe

- Distraer, porque distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continúa y vuelve a ascender hacia el final del mensaje. Hay que tratar de combatir esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que la atención no decaiga.
- Interrumpir al que habla
- Juzgar
- Ofrecer ayuda o soluciones prematuras
- Rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo “no se preocupe, eso no es nada”
- Contar “nuestra propia historia” cuando el otro necesita hablar
- Contra argumentar

Además, debemos evitar el “síndrome del experto”, es decir, tener la respuesta al problema de la otra persona, antes incluso de que haya contado la mitad

**CAPÍTULO 3**  
**MARCO METODOLÓGICO**



### **3 1 Diseño de la investigación**

Esta investigación es transeccional, porque los datos se recogieron en un solo momento o en un tiempo unico

### **3 2 Tipo de investigación**

Este investigación se puede ubicar como una investigación descriptiva, pura o básica, apropiada para este caso, porque segun especialistas como Hernández Sampieri, et al se busca describir cómo son los eventos o situaciones encontradas

### **3 3 Hipótesis**

H 1 Los estudiantes poseen los parámetros relacionados con el silencio que acompaña al lenguaje, la comunicación interpersonal como el silencio positivo, el expresivo y la escucha activa

H o Los estudiantes de licenciatura en Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, carecen de los parámetros relacionados con el silencio que acompaña en la comunicación interpersonal como el silencio positivo, el expresivo y la escucha activa

### **3 4 Variables de la investigación**

Los conceptos de estudio que pueden ayudar en el desarrollo de la enseñanza- aprendizaje en los alumnos principalmente los de nivel superior

### **3 4 1 Variable independiente**

**V1** Los estudiantes de la licenciatura en Español tienen problema con el silencio que acompaña al lenguaje en la comunicación interpersonal

### **3 4 2 Variable dependiente**

Los parámetros relacionados con el silencio que acompaña al lenguaje en la comunicación interpersonal como el silencio positivo, expresivo y la escucha activa

## **3 5 Conceptualización de la variable**

Jaworski, Bernard (1993 95) define el silencio como “el aspecto menos verbal de la comunicación lingüística, distinto de aspectos no verbales de la conducta comunicativa como los gestos, las expresiones faciales”

### **Lenguaje**

Comunicación interpersonal es un acto o proceso a través del cual todo individuo se interrelaciona con otros, para transmitir información, sentimientos, conocimientos, dudas y emociones Este hecho comunicativo es de tipo bilateral y bidireccional y se realiza entre dos personas o un grupo pequeño de personas que comparten frente a frente, el intercambio de información o su percepción de la realidad

**Silencio positivo** sentido estimatorio de las pretensiones del interesado producido cuando no resuelve en el plazo estipulado Así mismo será positivo el silencio

**Silencio expresivo** es el que se expresa por medio de señas, gestos, miradas, entre otros. Se interpreta como un lenguaje expresivo y silencioso.

**Escucha activa** es una técnica y estrategia específica de la comunicación humana. Se puede decir que es un término genérico para definir una serie de comportamientos y actitudes que preparan al receptor a escuchar, a concentrarse en la persona que habla y proporciona respuestas.

### **3.6 Operación de las variables**

En el instrumento de medición se le formuló varias preguntas a los estudiantes para saber si consideran el silencio como parte importante de la comunicación interpersonal.

### **3.7 Población y muestra**

La población de estudio es de cuarenta estudiantes, aproximadamente, de la licenciatura en Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste.

La muestra seleccionada es de veinticinco estudiantes que pertenecen a segundo, tercero, cuarto y quinto años de la licenciatura en Español.

### **3.8 Instrumento de la investigación**

El instrumento que se utiliza es la encuesta, se realiza al azar, con un cuestionario de veinte preguntas cerradas. El análisis se presenta con gráficas y cuadros estadísticos.

### **3.9 Fuentes de información**

Se utiliza fuentes materiales y humanas como las que podemos mencionar.

### **3 9 1 Fuentes materiales**

Se realiza una amplia consulta bibliográfica relacionada a la importancia del silencio que acompaña al lenguaje en la comunicación interpersonal, incluyó revisión de tesis, textos y algunos escritos de Internet También cuenta con información valiosa de los resultados de la encuesta

### **3 9 2 Fuentes humanas**

Información por parte de los estudiantes de la Facultad de Humanidades del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, específicamente, de segundo, tercero, cuarto y quinto de la licenciatura en Español

### **3 10 Descripción del instrumento**

La encuesta consta de dos partes, la primera solicita datos generales como sexo, edad, estado civil, residencia, estudios, datos familiares y la segunda parte tiene veinte preguntas cada una con dos opciones

El cuestionario tiene como objetivo principal recopilar la información compuestas por varias preguntas que permite obtener la información de forma precisa, para ampliar el tema investigado, sobre la importancia del silencio que acompaña al lenguaje en la comunicación interpersonal

### **3 11 Tratamiento de la información**

Una vez aplicado los instrumentos escogidos para obtener los datos se procede a tabular la información y a analizar los datos recopilados

**CAPÍTULO 4**  
**ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

## **4 1 Análisis de los resultados**

Para realizar el análisis del instrumento de esta investigación se hace uso de cuadros y gráficas circulares elaborándolas con el programa Excel para procesar los datos recabados a través de los instrumentos, además se analiza cada una de las opciones representativas de los encuestados

### **4 1 1 Pruebas estadísticas**

La encuesta se aplica a veinticinco estudiantes del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, se selecciona de la siguiente forma por cada pregunta se hace un cuadro de frecuencia absoluta, frecuencia relativa y el porcentaje de cada una

### **4 1 2 Elaborar el problema de análisis**

El análisis de las encuestas aplicadas a los estudiantes de la licenciatura en Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, la respuesta de los alumnos es precisa en la mayoría de las preguntas

La muestra es de veinticinco estudiantes entre las edades de 19 a 31 años, tres masculinos y veintidós femeninas

#### 4.13. Cuadros y gráficas estadísticas

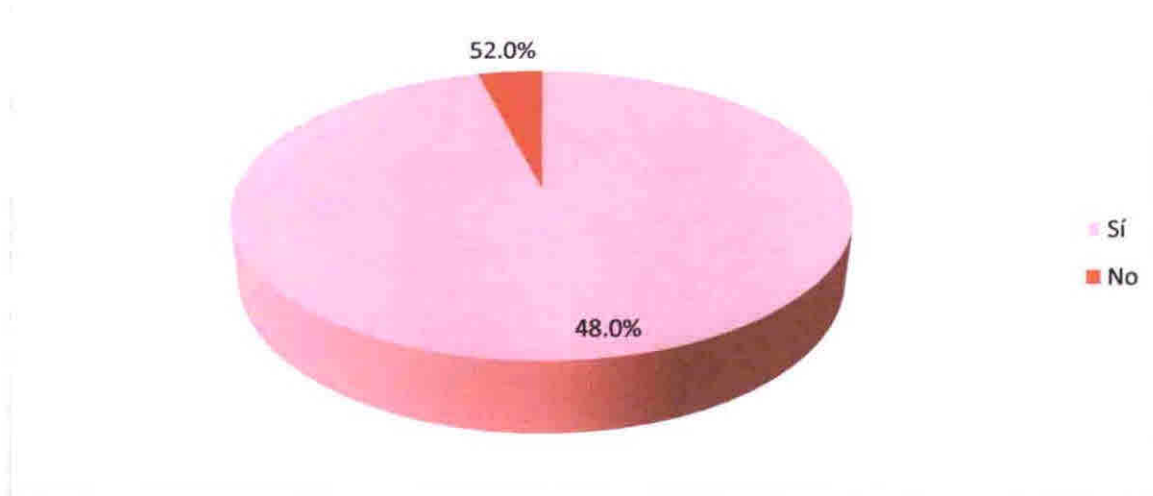
**CUADRO No. 1**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ESPAÑOL QUE CONSIDERA IMPORTANTE EL SILENCIO EN LA COMUNICACIÓN**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
Sí	12	48.0	48. %
No	13	52.0	52. %
<b>TOTALES</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>	<b>100. %</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

El 52% de los estudiantes encuestados considera que el silencio no es importante en la comunicación, quizás porque creen que el silencio no comunica nada y nunca lo han visto como parte de comunicación. Por otro lado, el 48% lo considera importante, porque reconoce que el silencio en cualquier tipo de conversación tiene diferentes significados que hay que tomar en cuenta siempre.

**CUADRO No. 1**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ESPAÑOL QUE CONSIDERA IMPORTANTE EL SILENCIO EN LA COMUNICACIÓN**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

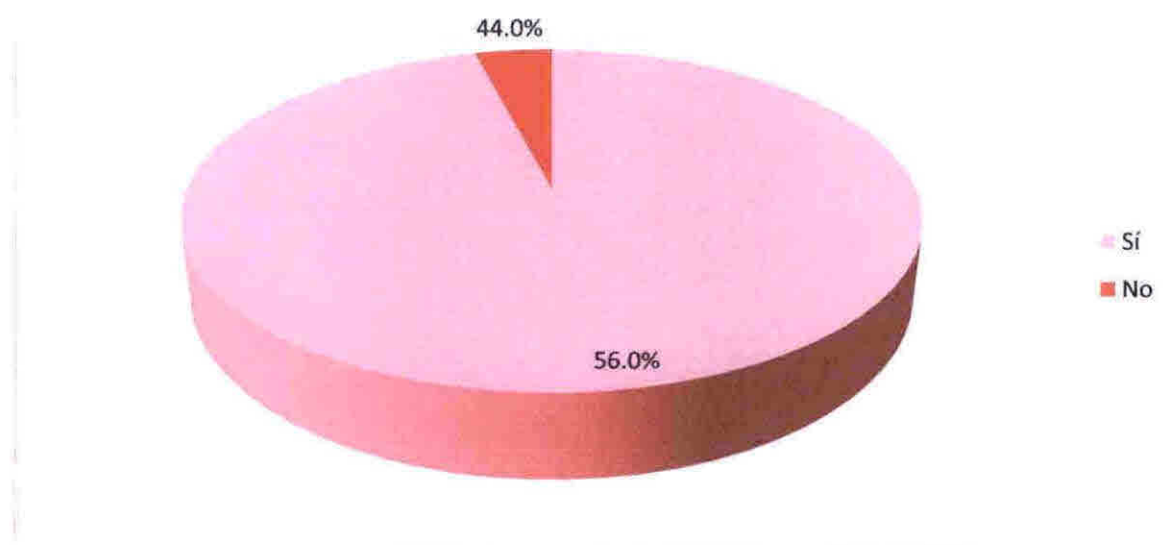
**CUADRO No. 2**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE CONSIDERA QUE EL SILENCIO TRANSMITE**  
**INFORMACIÓN**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
Si	14	56.0	56.%
No	11	44.0	44.%
<b>TOTALES</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>	<b>100.%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

Catorce estudiantes que representan el 56% de la muestra dijo que sí, y once que representan el 44% respondió que no conocen que el silencio trasmite información, tal vez, porque no lo han estudiado, ya que no forma parte de su pensum académico.

**CUADRO No. 2**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE CONSIDERA QUE EL SILENCIO TRANSMITE**  
**INFORMACIÓN**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.



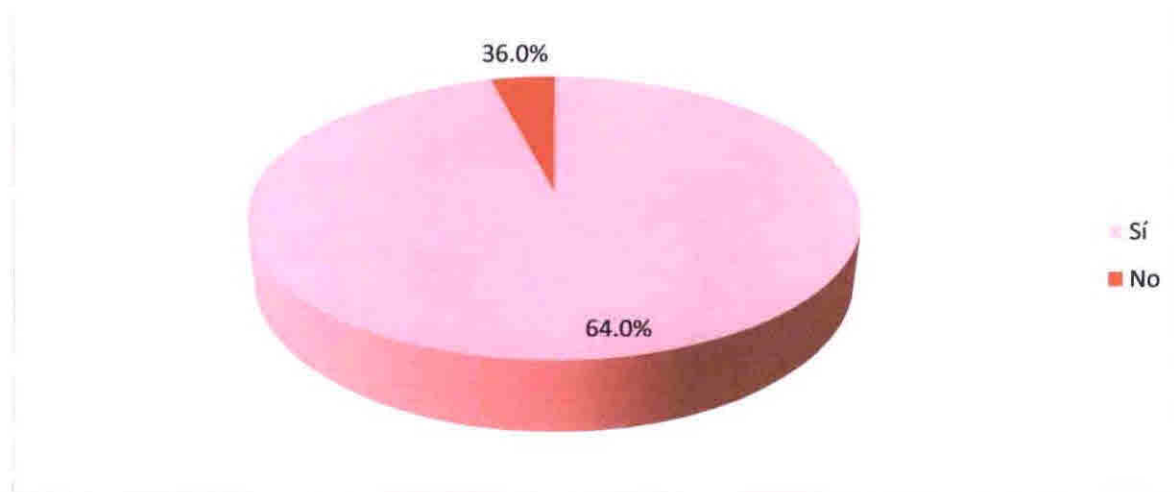
**CUADRO No. 3**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE CONSIDERA QUE EL SILENCIO ES PARTE DE LA**  
**COMUNICACIÓN**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
Sí	16	64.0	64. %
No	9	36.0	36. %
<b>TOTALES</b>	25	100.0	100. %

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

Dieciséis de los estudiantes encuestados, los cuales representan el 64% de la muestra respondió que sí considera que el silencio es parte de la comunicación, quizás porque saben que en todo diálogo o conversación tiene que haber pausas o silencios que permita el intercambio; sin embargo, el 36% no lo ve así.

**CUADRO No. 3**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE CONSIDERA QUE EL SILENCIO ES PARTE DE LA**  
**COMUNICACIÓN**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

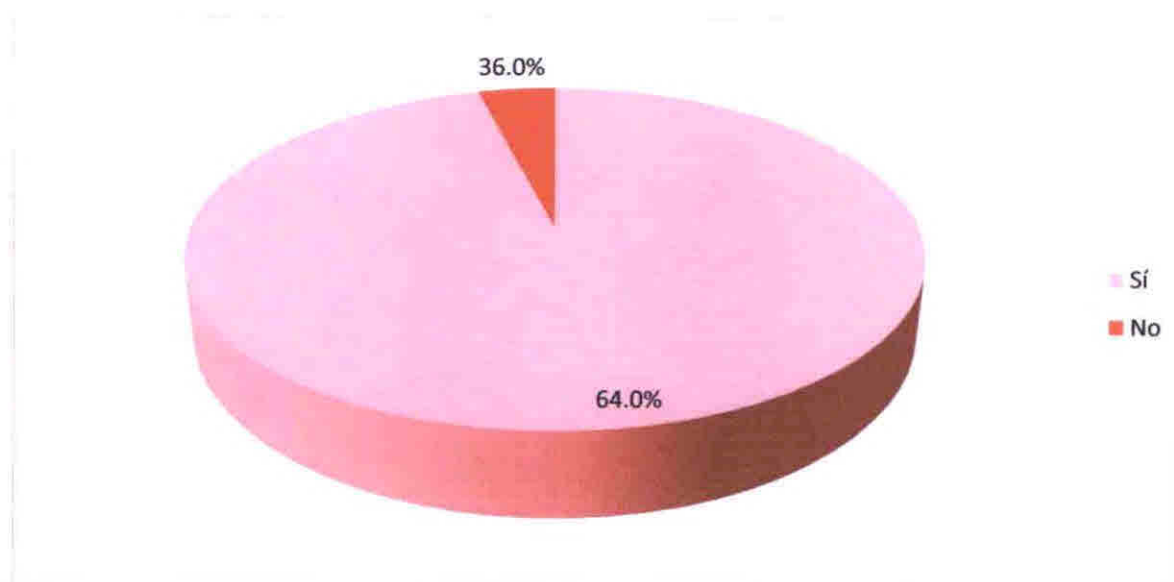
**CUADRO No. 4**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE Y SABE EL SIGNIFICADO**  
**DE LOS SILENCIOS**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
Sí	16	64.0	64.%
No	9	36.0	36.%
<b>TOTALES</b>	25	100.0	100.%

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

Dieciséis de los estudiantes encuestados, los cuales representan el 64% de la muestra respondió que sí reconoce que el silencio puede tener varios significados como poco interés, falta de comprensión del tema, incluso rebeldía al no querer responder; pero el 36% no saben qué significan.

**CUADRO No. 4**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE Y SABE EL SIGNIFICADO**  
**DE LOS SILENCIOS**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

**CUADRO No. 5**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE EL SILENCIO PUEDE PAUTAR EL RITMO**  
**DE LA CONVERSACIÓN**

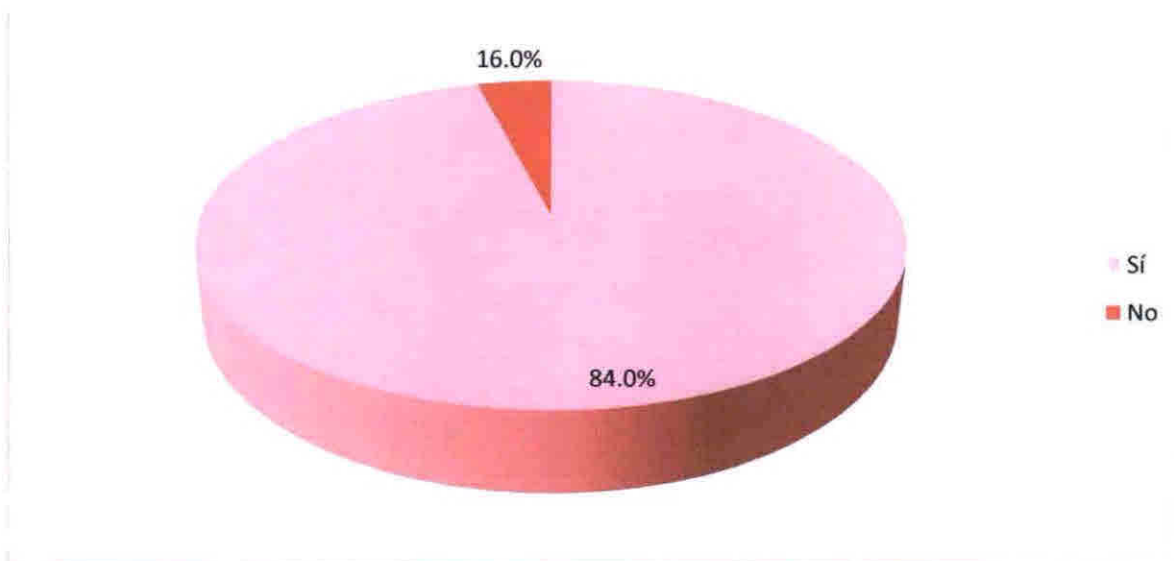
CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
Sí	21	84.0	84. %
No	4	16.0	16. %
<b>TOTALES</b>	25	100.0	100. %

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

El 84% de los encuestados reconoce que el silencio puede pausar el ritmo de la conversación, porque en esta forma deben tener igual oportunidad de convertirse en emisores y receptores y para que esto se dé, debe haber pausas o silencios muy breves.

El 16% no lo considera así, tal vez porque cree que el intercambio se hace instantáneamente, sin pausa.

**CUADRO No. 5**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE EL SILENCIO PUEDE PAUTAR**  
**EL RITMO DE LA CONVERSACIÓN**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

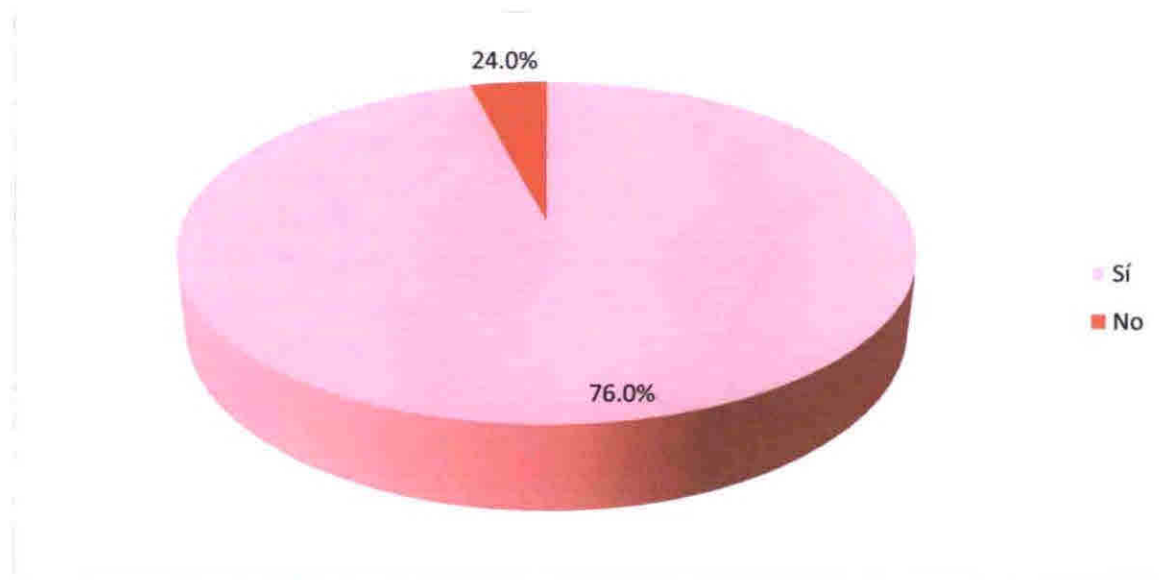
**CUADRO No. 6**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE SE LE PUEDE TENER MIEDO**  
**AL SILENCIO**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
Sí	19	76.0	76.%
No	6	24.0	24.%
<b>TOTALES</b>	25	100.0	100.%

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

EL 76% de la muestra respondió que sí conocen que se le puede tener miedo al silencio, quizás porque lo relacionan con la falta de comprensión, ignorancia sobre un tema o desaprobación de algo y el 24% no reconoce que se puede tener miedo al silencio.

**CUADRO No. 6**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE SE LE PUEDE TENER MIEDO**  
**AL SILENCIO**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

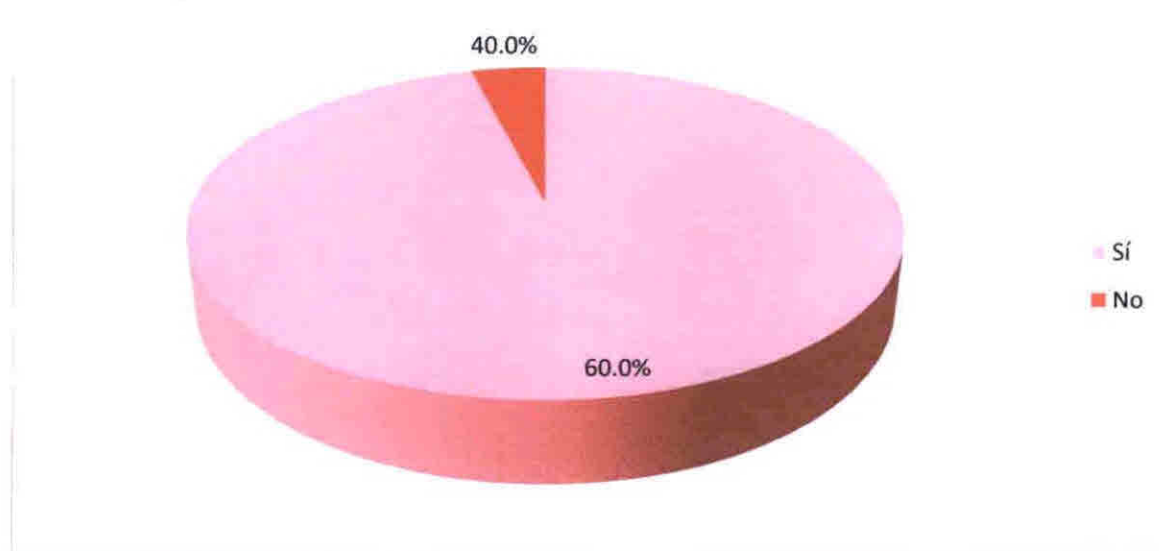
**CUADRO No. 7**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE EL SILENCIO PUEDE CONTRIBUIR**  
**EN LA ADQUISICIÓN DE UN APRENDIZAJE**  
**SIGNIFICATIVO**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
Sí	15	60.0	60.%
No	10	40.0	40.%
TOTALES	25	100.0	100.%

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

El 60% de la muestra reconoce que el silencio puede contribuir en la adquisición de un aprendizaje significativo, porque saben que cuando alguien habla el receptor debe estar en silencio para poder captar cada palabra y así interpretar o comprender el mensaje. El 40% cree, tal vez, que con el silencio no se aprende nada.

**CUADRO No. 7**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE EL SILENCIO PUEDE CONTRIBUIR**  
**EN LA ADQUISICIÓN DE UN APRENDIZAJE**  
**SIGNIFICATIVO**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

**CUADRO No. 8**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE CUANDO UN PROFESOR EXPLICA**  
**SE DEBE ESTAR EN SILENCIO Y CON LA MENTE ATENTA**

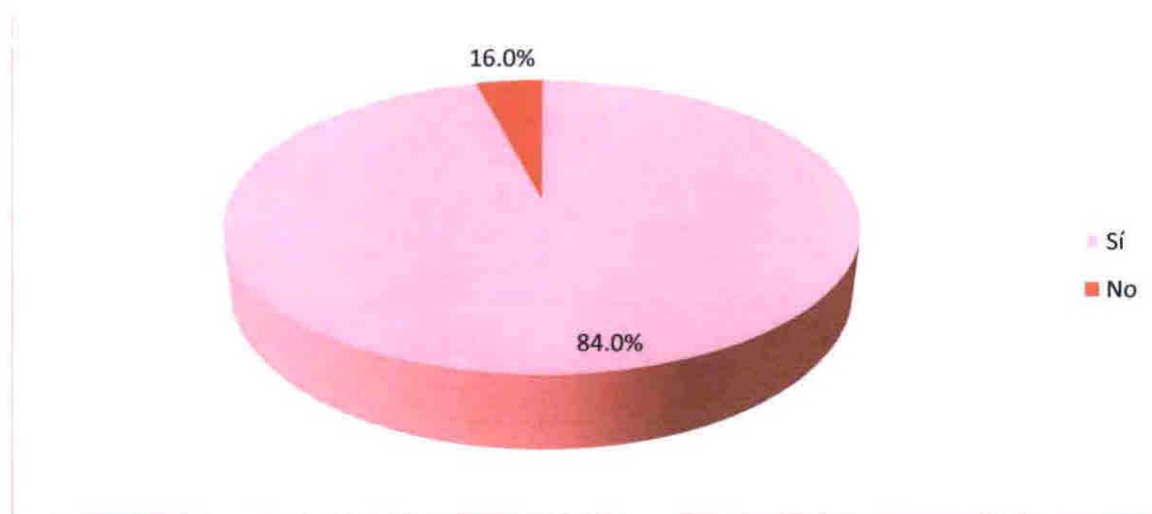
CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
<b>Si</b>	21	84.0	84.%
<b>No</b>	4	16.0	16.%
<b>TOTALES</b>	25	100.0	100.%

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

El 84% de la muestra reconoce que cuando el profesor explica se debe estar en silencio y con la mente atenta, porque solo de esta forma se puede captar el mensaje, pero también la mente debe estar en silencio, tratando de comprender con la mente atenta.

El 16% dice que no les interesa escuchar lo que explica el profesor y no prestan atención.

**CUADRO No. 8**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE CUANDO UN PROFESOR EXPLICA**  
**SE DEBE ESTAR EN SILENCIO Y CON LA MENTE ATENTA**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

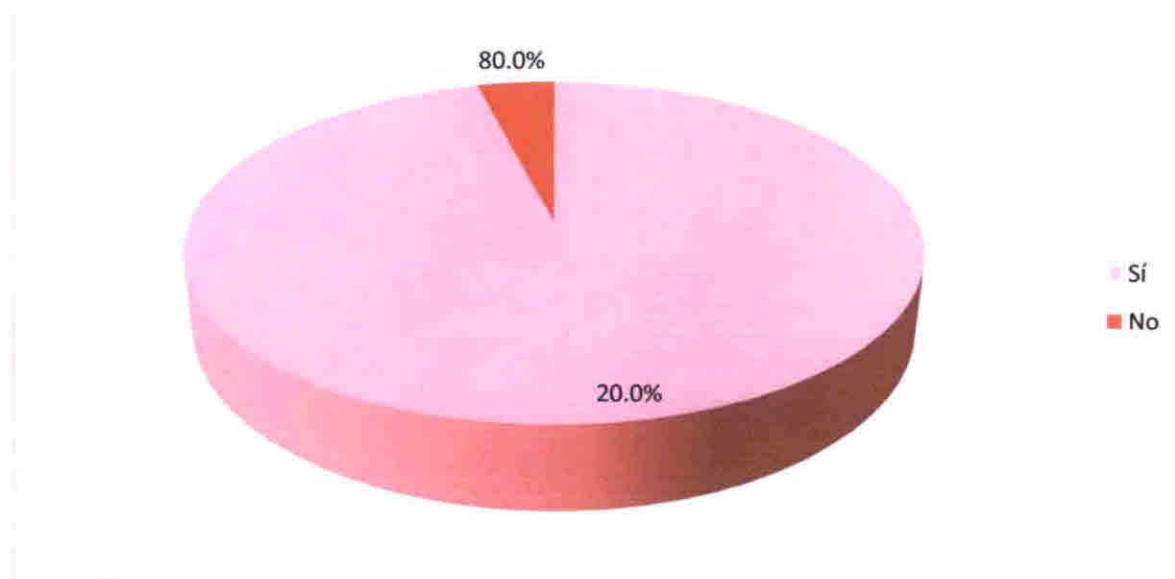
**CUADRO No. 9**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE LE CUESTA ESCUCHAR A SUS**  
**PROFESORES**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
Sí	5	20.0	20.0%
No	20	80.0	80.0%
<b>TOTALES</b>	25	100.0	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

Es importante saber que el 80% de los estudiantes dice que no le cuesta escuchar a sus profesores, esto significa que les ponen atención, quizás porque los temas explicados son su interés. Sin embargo, el 20% parece tener cierta dificultad a la hora de escuchar.

**CUADRO No. 9**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE LE CUESTA ESCUCHAR A SUS**  
**PROFESORES**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

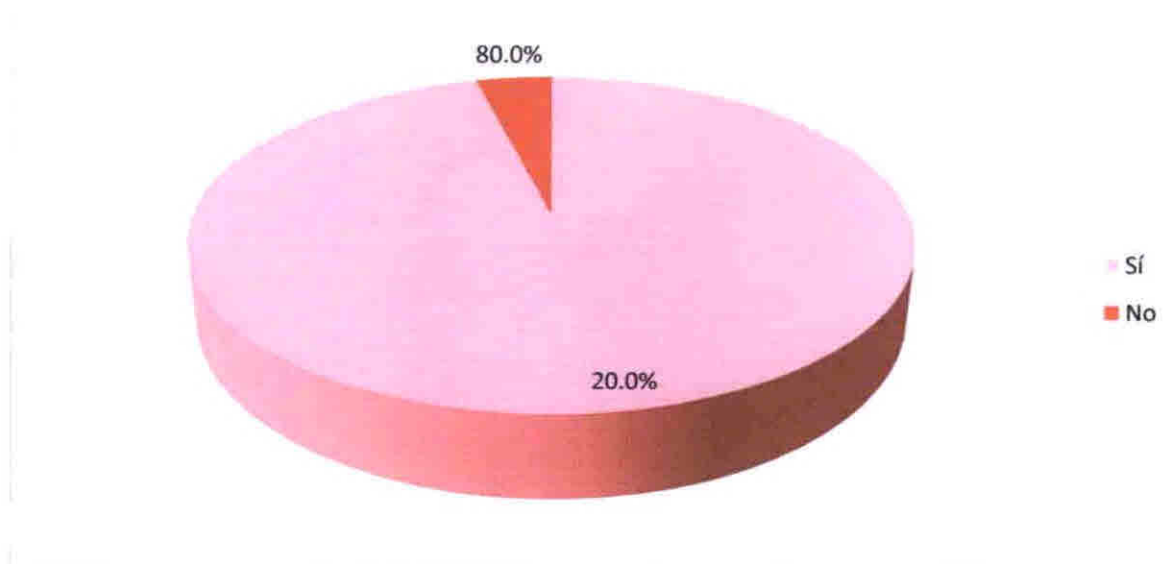
**CUADRO No. 10**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE TIENE MUCHO RUIDO**  
**INTERNO**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
<b>Sí</b>	5	20.0	20.0%
<b>No</b>	20	80.0	80.0%
<b>TOTALES</b>	25	100.0	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

El 80% de los encuestados dice que no tiene ruido interno, lo que le permite escuchar y comprender, pero el 20% reconoce que su mente se evade con facilidad, tal vez, porque tiene problemas familiares, en el trabajo o de comprensión.

**CUADRO No. 10**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE TIENE MUCHO RUIDO**  
**INTERNO**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.



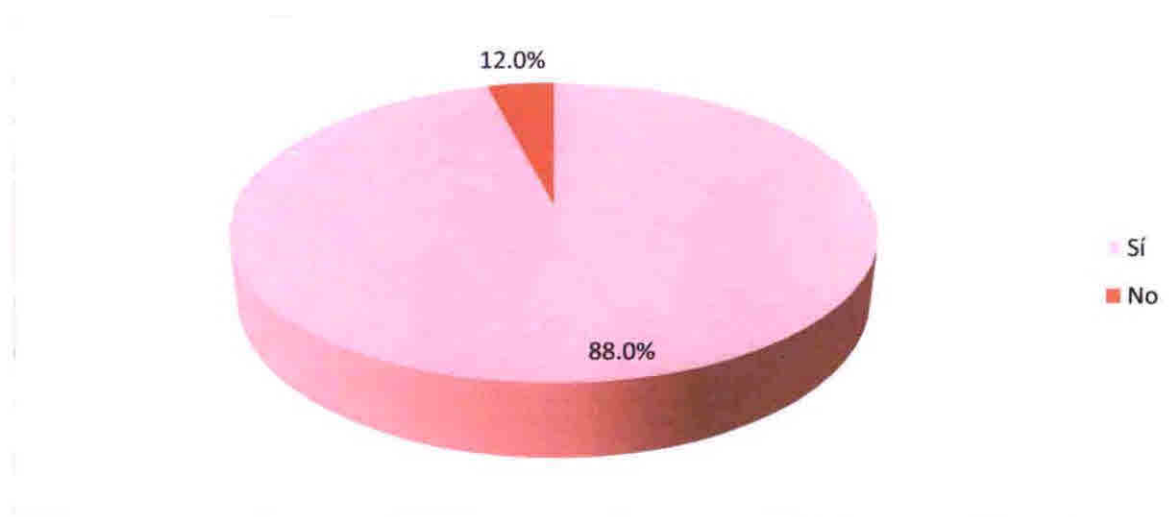
**CUADRO No. 11**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE ESTÁ SIEMPRE ATENTO Y EN**  
**ACTITUD RESPECTIVA**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
Sí	22	88.0	88. %
No	3	12.0	12. %
<b>TOTALES</b>	25	100.0	100. %

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

Veintidós estudiantes que representan el 88% de la población encuestada reconoce que están siempre atentos y en actitud respectiva y el 12% de la población no siempre están atentos. Quizás porque están interesados por entender las explicaciones dadas por el profesor.

**CUADRO No. 11**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE ESTÁ SIEMPRE ATENTO Y EN**  
**ACTITUD RESPECTIVA**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

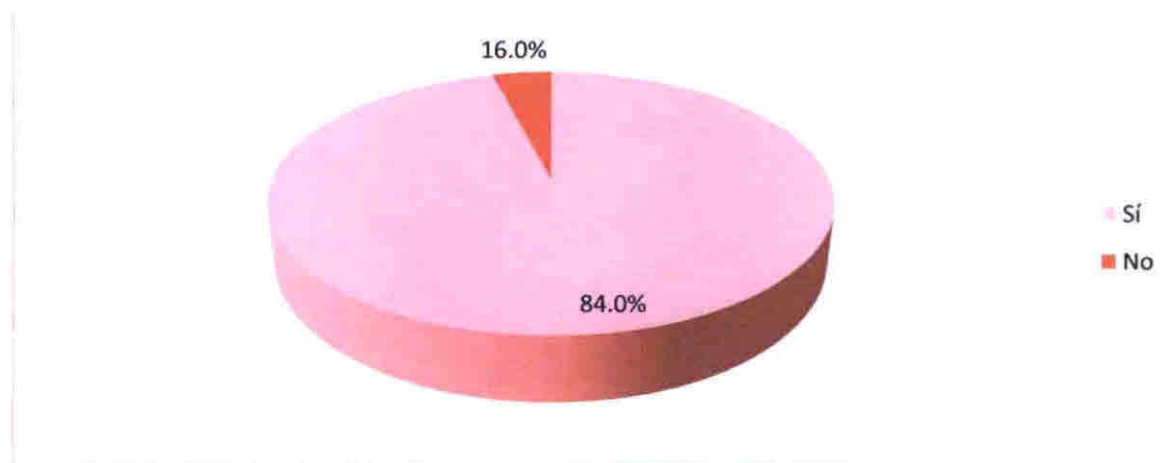
**CUADRO No. 12**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE INTERACTÚA BIEN CON LA GENTE**  
**PORQUE ENTIENDE TODOS LOS ELEMENTOS**  
**IMPLICADOS EN LA CONVERSACIÓN**  
**INCLUYENDO LOS SILENCIOS**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
Sí	21	84.0	84. %
No	4	16.0	16. %
<b>TOTALES</b>	25	100.0	100. %

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

Veintiún estudiantes, los cuales representan el 84% de la población encuestada contestó que interactúan bien con la gente porque entienden todos los elementos implicados en la conversación incluyendo los silencios, mientras que cuatro contestaron que no interactúan bien. Esto demuestra que el 16% no reconoce los elementos implicados en la conversación incluyendo los silencios. Por su formación académica a través de la lectura de obras literarias ha despertado su habilidad para comprender todos los elementos que se dan en la comunicación.

**CUADRO No. 12**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE INTERACTÚA BIEN CON LA GENTE**  
**PORQUE ENTIENDE TODOS LOS ELEMENTOS**  
**IMPLICADOS EN LA CONVERSACIÓN**  
**INCLUYENDO LOS SILENCIOS**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014

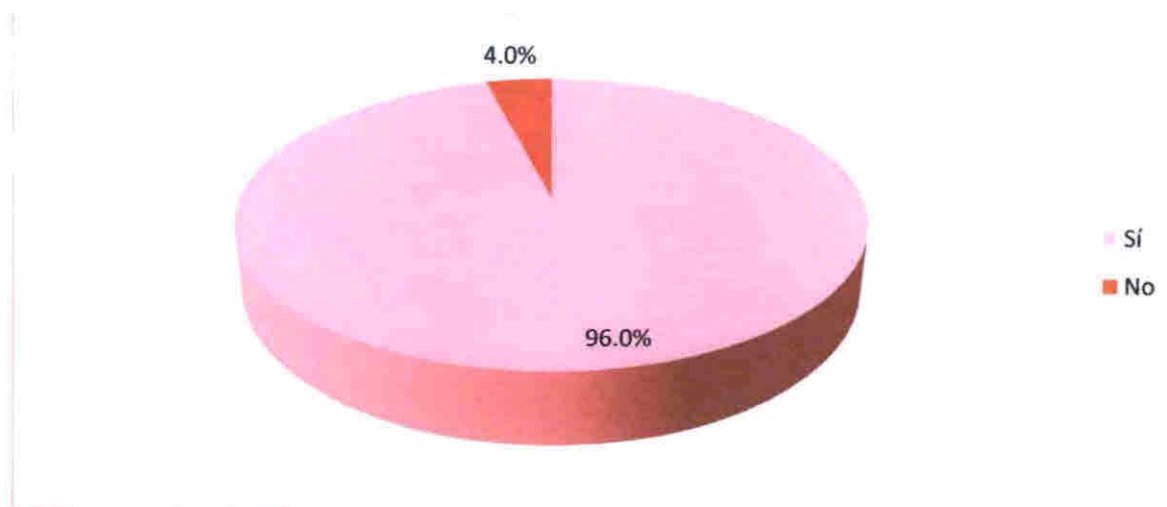
**CUADRO No. 13**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE AL ESCUCHAR ENTIENDE,**  
**COMPRENDER Y DA SENTIDO A LO QUE OYE**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
Sí	24	96.0	96.0%
No	1	4.0	4.0%
<b>TOTALES</b>	25	100.0	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

Veinticuatro estudiantes reconocen que al escuchar entiende, comprende y da sentido a lo que oye, esto representa el 96%, mientras cuatro estudiantes no escuchan y no dan sentido a lo que oye. Este resultado demuestra que el 4% de la población no conoce, probablemente, porque no lo utilizan con frecuencia. Desarrollar el sentido de la escucha es fundamental para comprender y dar sentido a lo que se oye.

**CUADRO No. 13**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE AL ESCUCHAR ENTIENDE,**  
**COMPREnde Y DA SENTIDO A LO QUE OYE**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

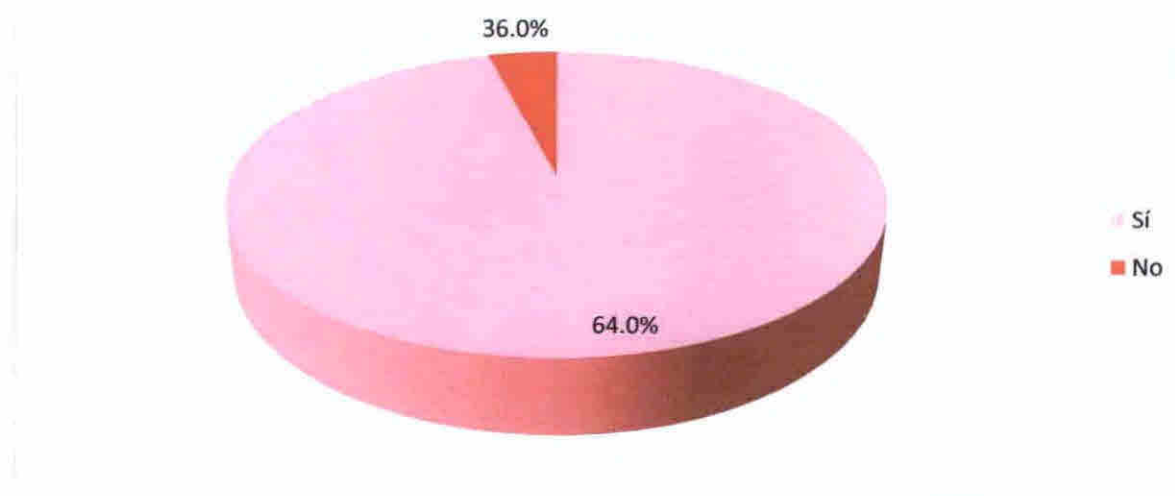
**CUADRO No. 14**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE EN OCASIONES HABLA CUANDO UN**  
**PROFESOR ESTÁ FACILITANDO INFORMACIÓN RELEVANTE**  
**SOBRE EL CONTENIDO DE LA ASIGNATURA DEL CURSO**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
<b>Si</b>	15	64.0	64.%
<b>No</b>	10	36.0	36.%
<b>TOTALES</b>	25	100.0	100.%

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

Probablemente el 64% de los estudiantes que reconoce que hablan cuando el profesor está dando la clase no tiene conciencia de sus actos, el 36% de los estudiantes reconoce que no hablan cuando el profesor está facilitando información, es decir, que le prestan atención a la clase.

**CUADRO No. 14**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE**  
**ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE EN OCASIONES HABLA CUANDO UN**  
**PROFESOR ESTÁ FACILITANDO INFORMACIÓN RELEVANTE**  
**SOBRE EL CONTENIDO DE LA ASIGNATURA DEL CURSO**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

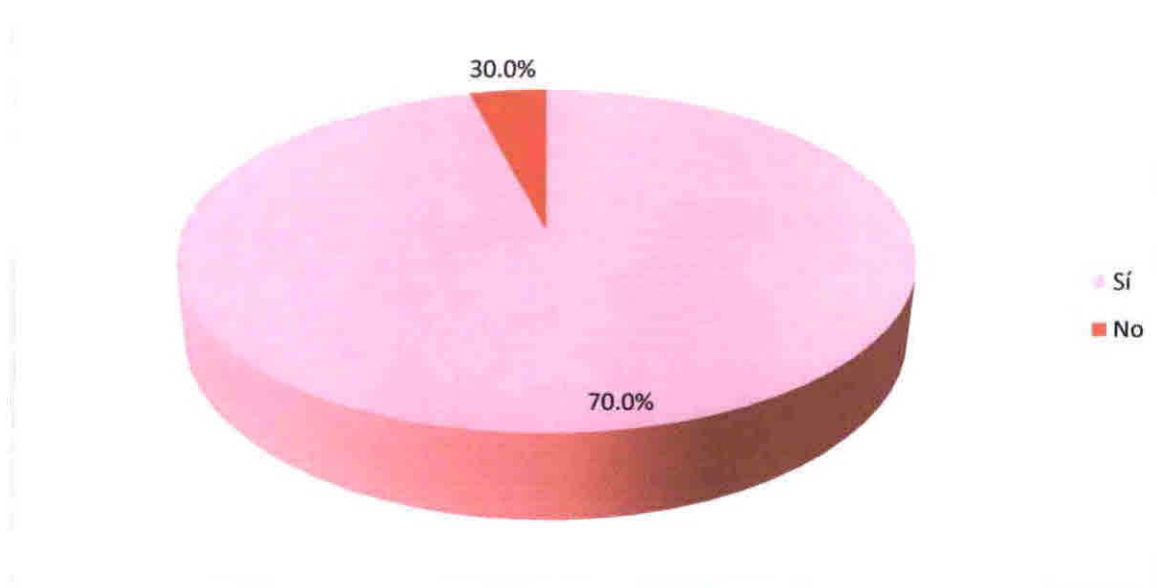
**CUADRO No. 15**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA**  
**DE ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE PUEDEN PERMANECER**  
**EN SILENCIO A PROPÓSITO**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
Sí	19	70.0	70.%
No	6	30.0	30.%
<b>TOTALES</b>	25	100.0	100.%

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

Diecinueve estudiantes contestaron que pueden permanecer en silencio a propósito, este resultado demuestra el 70%, mientras que el 30% no permanece en silencio, probablemente, porque no pueden estar sin conversar.

**CUADRO No. 15**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA**  
**DE ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE PUEDEN PERMANECER**  
**EN SILENCIO A PROPÓSITO**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

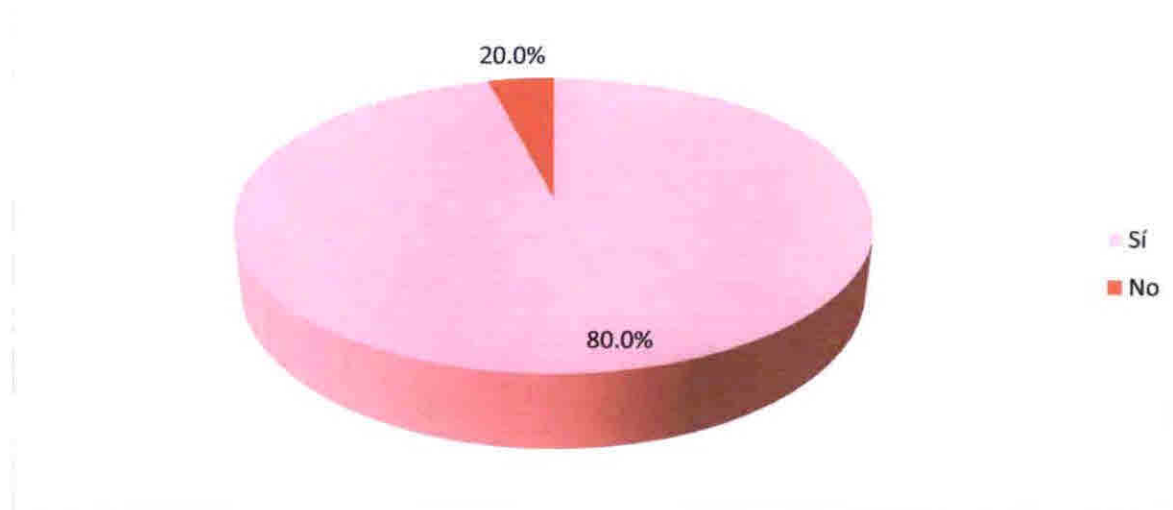
**CUADRO No. 16**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA**  
**DE ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE EJERCEN CONTROL SOBRE**  
**LO QUE DICE Y LO QUE CALLAN DURANTE**  
**UNA CONVERSACIÓN**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
<b>Sí</b>	20	80.0	80.0%
<b>No</b>	5	20.0	20.0%
<b>TOTALES</b>	25	100.0	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

Veinte estudiantes, que representan el 80%, contesta que sí ejercen control sobre lo que dicen y lo que callan durante una conversación, muchas veces el estudiante, piensa y analiza lo que va a decir y por esta razón solo el 20% reconoce que no ejerce control sobre lo que dice.

**CUADRO No. 16**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA**  
**DE ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE EJERCEN CONTROL SOBRE**  
**LO QUE DICE Y LO QUE CALLAN DURANTE**  
**UNA CONVERSACIÓN**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

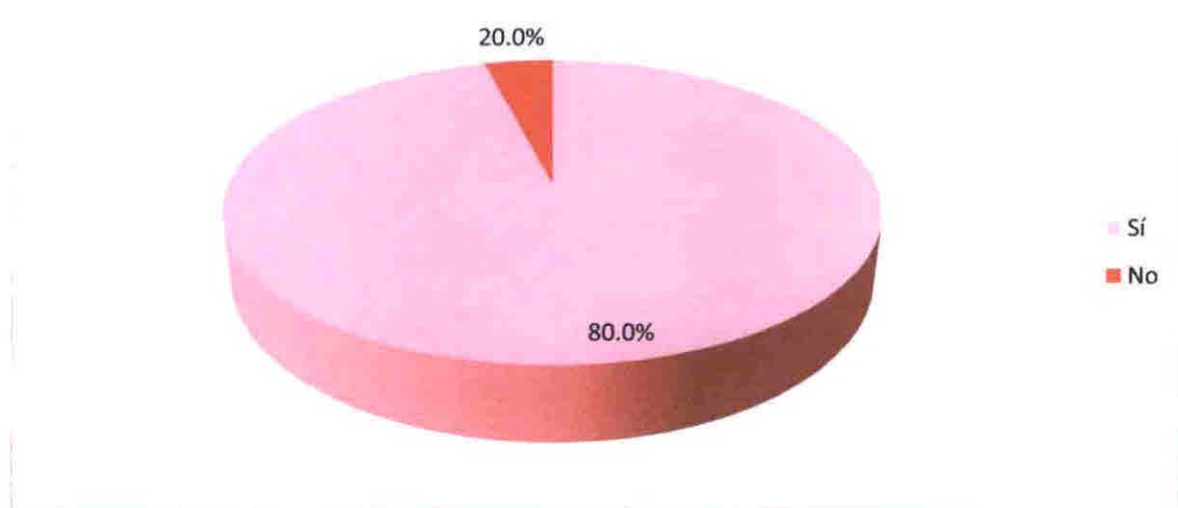
**CUADRO No. 17**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA**  
**DE ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE SIEMPRE SE SIENTE OBLIGADO**  
**A GUARDAR SILENCIO PARA COMPRENDER**  
**LO QUE SE LE INFORMA**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
Sí	20	80.0	80.0%
No	5	20.0	20.0%
<b>TOTALES</b>	25	100.0	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

Veinte estudiantes, que representan el 80%, respondió que sí se encuentran obligados a guardar silencio para comprender lo que se le informa y el 20% respondió que no guarda silencio para comprender el mensaje. De allí que la mayoría considera importante el silencio en la comunicación para comprender lo que se le informa.

**CUADRO No. 17**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA**  
**DE ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE SIEMPRE SE SIENTE OBLIGADO**  
**A GUARDAR SILENCIO PARA COMPRENDER**  
**LO QUE SE LE INFORMA**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

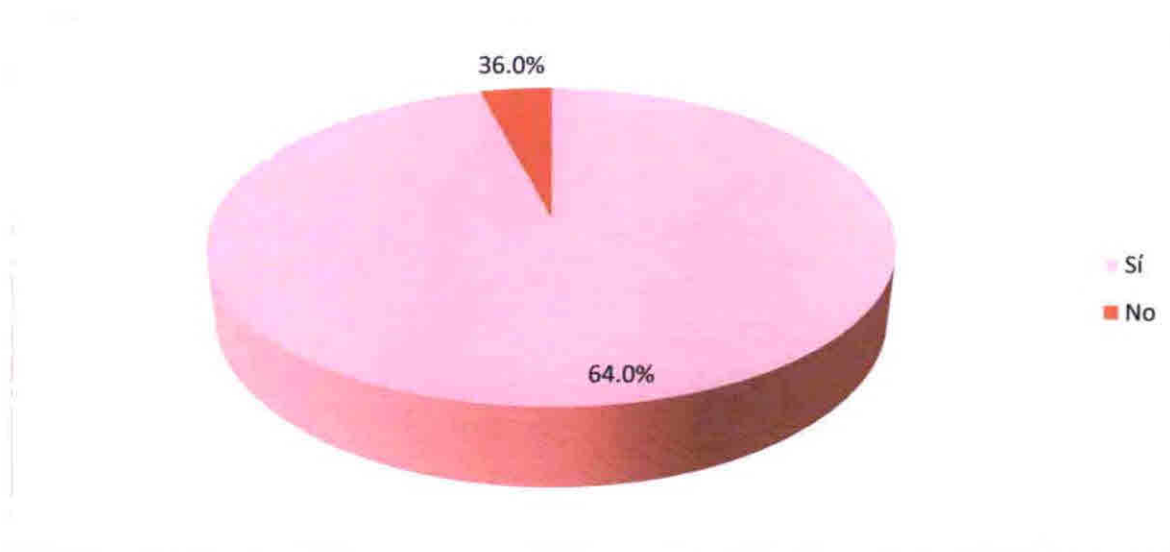
**CUADRO No. 18**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA**  
**DE ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE EL SILENCIO ES UNA PODEROSA**  
**ARMA QUE EMPLEA EN LA COMUNICACIÓN**  
**CON OTRAS PERSONAS**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
<b>Sí</b>	16	64.0	64.%
<b>No</b>	9	36.0	36.%
<b>TOTALES</b>	25	100.0	100.%

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

El 64% de los estudiantes reconoce que el silencio es una poderosa arma en la comunicación, quizás porque ellos saben los significados del silencio, mientras que el 36% lo desconoce.

**CUADRO No. 18**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA**  
**DE ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE EL SILENCIO ES UNA PODEROSA**  
**ARMA QUE EMPLEA EN LA COMUNICACIÓN**  
**CON OTRAS PERSONAS**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.



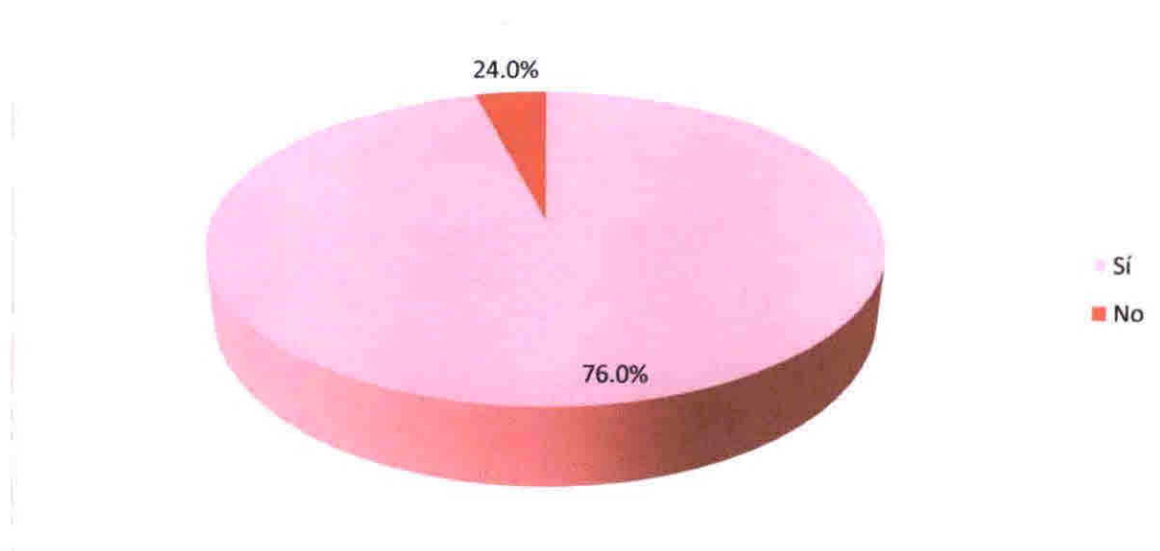
**CUADRO No. 19**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA**  
**DE ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE ES CAPAZ DE GUARDAR**  
**SILENCIO, PUES CONSIDERA QUE ES UN ELEMENTO**  
**FUNDAMENTAL EN EL DIÁLOGO**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
Sí	19	76.0	76.0%
No	6	24.0	24.0%
<b>TOTALES</b>	25	100.0	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

El 76.0% de los estudiantes aplica el silencio prudente, que es aquel cuando se sabe callar oportunamente, según el momento y los lugares en que nos encontremos y el 24.0% que no es capaz de guardar silencio, probablemente aprenderán oportunamente.

**CUADRO No. 19**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA**  
**DE ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE ES CAPAZ DE GUARDAR**  
**SILENCIO, PUES CONSIDERA QUE ES UN ELEMENTO**  
**FUNDAMENTAL EN EL DIÁLOGO**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

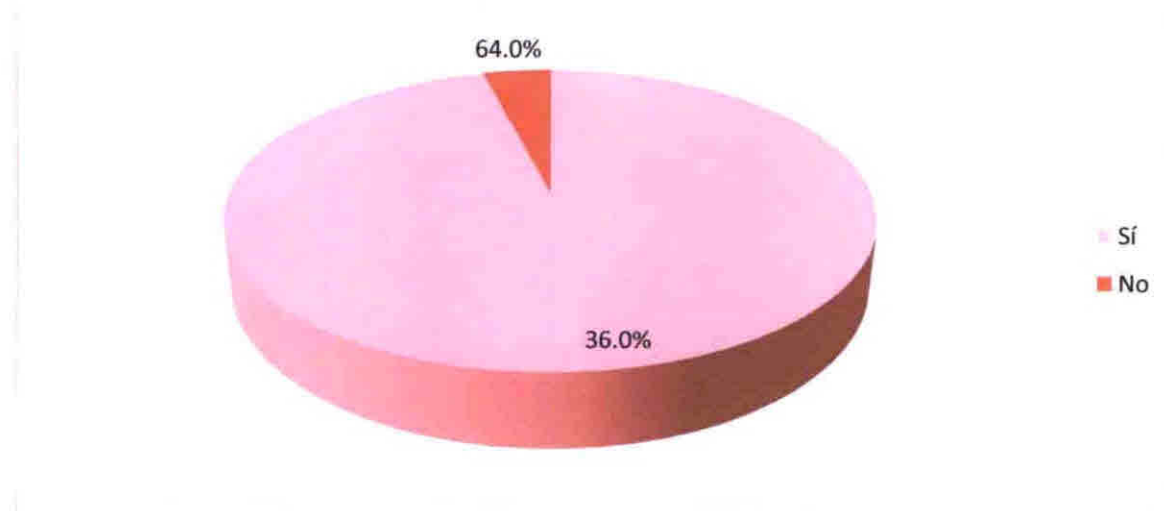
**CUADRO No. 20**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA**  
**DE ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE MUY POCAS VECES SE SIENTE**  
**IMPULSADO A GUARDAR SILENCIO MIENTRAS**  
**LE HABLAN**

CATEGORÍA	F.A	F.R	PORCENTAJE %
<b>Sí</b>	9	36.0	36.%
<b>No</b>	16	64.0	64.%
<b>TOTALES</b>	25	100.0	100.%

**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

El silencio se logra cuando existe la atención, así lo reconocen el 36% de la muestra y el 64% contesta que no guardan silencio mientras le hablan, situación que va en contra de la comunicación, la educación y la comprensión.

**CUADRO No. 20**  
**PORCENTAJE DE LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA**  
**DE ESPAÑOL, QUE RECONOCE QUE MUY POCAS VECES SE SIENTE**  
**IMPULSADO A GUARDAR SILENCIO MIENTRAS**  
**LE HABLAN**



**Fuente:** Encuesta aplicada a veinticinco estudiantes de la Facultad de Humanidades de la Escuela de Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, 2014.

**CAPÍTULO 5**  
**PROPUESTA**

## **5 1 La importancia del silencio que acompaña al lenguaje en la comunicación interpersonal**

Un seminario es una junta especializada que tiene como naturaleza técnica y académica, cuyo objetivo es el de llevar a cabo un estudio profundo de determinados asuntos, permite una interactividad importante entre los especialistas y los participantes

Este seminario tendrá una duración de veinticuatro horas y será dictado a los estudiantes de segundo año de la licenciatura en Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste

## **5 2 Objetivos generales**

- Reconocer la importancia del silencio que acompaña al lenguaje en la comunicación interpersonal

## **5 3 Objetivos específicos**

- Dar a conocer a través de ejemplos lo importante que es el lenguaje interpersonal
- Identificar las diferentes clases de silencio que acompañan al lenguaje y su significado

## **5 4 Justificación**

Es importante porque sirve para tener una mejor comunicación con las demás personas, ayuda a un lenguaje más fluido teniendo en cuenta la coherencia y cohesión en lo que se dice

## 5.5 Programación

<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>
1 Concepto de comunicación según diferentes autores	1 Expresión oral
1.1 Modelos de la teoría de la investigación en comunicación	2 Ejemplos de los diferentes tipos de comunicación
2 La comunicación interpersonal	3 Exposición por parte de los estudiantes
2.1 Conceptos y características de la comunicación interpersonal	4 Lecturas de copias sobre el tema dado 5 Plenaria
3 Comunicación no verbal	Lecturas de copias sobre el tema dado
3.1 Conceptos y componentes	Exposición por parte de los estudiantes Plenaria
4 Modalidades de la comunicación no verbal	Lecturas de copias sobre el tema dado
4.1 El olfato	Exposición por parte de los estudiantes
4.2 La vista	estudiantes
4.3 El tacto	Plenaria
5 Antropología de la gestualidad	Lecturas de copias sobre el tema

5 1 El gesto del pulgar hacia arriba	dado
5 2 El signo de la V	Exposición por parte de los estudiantes
6 Los diferentes tipos de silencio	Plenaria
6 1 Los silencios pasivos	
6 2 Silencio representacional	
6 3 Silencio comunicativo	
6 4 El silencio para la reflexión	

## 5 6 Cronograma del seminario

"La importancia del silencio que acompaña al lenguaje en la comunicación interpersonal"

Dirigido a los estudiantes de segundo año de la licenciatura en Español del Centro Regional Universitario de Panamá Oeste

Por Profesora Evidelia Montenegro Rodes

### Contenido

### Organización diaria

	Lunes	Martes	Miércoles	Horas
1 Concepto de comunicación según diferentes autores	✓			5
2 La comunicación interpersonal				3
2 1 Conceptos y características				

de la comunicación interpersonal	✓			
Plenaria				
3 Comunicación no verbal		✓		3
3 1 Concepto y componentes				
4 Modalidad de la comunicación no verbal		✓		5
4 1 El olfato		✓		
4 2 La vista		✓		
4 3 El tacto		✓		
5 Antropología de la gestualidad			✓	8
5 1 El gesto del anillo o del "ok"			✓	
5 2 El gesto del pulgar			✓	
5 3 Hacia arriba			✓	
5 4 El signo de "v"			✓	
5 5 Gestos con los brazos			✓	
5 6 Gestos con los ojos			✓	
5 7 Gestos con las piernas				
Plenaria				

## **CONCLUSIONES**



- La comunicación es un proceso de interacción y de intercambio de mensajes entre dos o varias personas con la finalidad de alcanzar determinados objetivos
- La comunicación ha perfilado su objeto de estudio, se hacen investigaciones, análisis, estrategias, diagnósticos y se organizan complejas variables desde los planos económicos, políticos, científicos, tecnológicos que conforman los procesos comunicativos a fin de mejorar las interrelaciones y el fortalecimiento de identidad
- La comunicación interpersonal es el nivel donde se produce la relación humana directa con mayor intensidad y es el más efectivo en la comunicación humana. La comunicación interpersonal es un indicador del funcionamiento de las relaciones interpersonales
- Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. La falta de comunicación que se sufre hoy en día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás. Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye

- La palabra silencio es el proceso de la comunicación, partiendo de la convicción inicial de que su misma naturaleza contradictoria con el habla, pero a la vez inherente a ella
- El silencio necesita un especial análisis desde una teoría general de la comunicación
- El 52% de los estudiantes encuestados considera que el silencio no es importante en la comunicación, quizás porque creen que el silencio no comunica nada y nunca lo han visto como parte de comunicación. Por otro lado, el 48% lo considera importante, porque reconoce que el silencio en cualquier tipo de conversación tiene diferentes significados que hay que tomar en cuenta siempre
- Dieciséis de los estudiantes encuestados, los cuales representan el 64% de la muestra responde que si considera que el silencio es parte de la comunicación, quizás porque saben que en todo diálogo o conversación tiene que haber pausas o silencios que permita el intercambio, sin embargo, el 36% no lo ve así
- Dieciséis de los estudiantes encuestados, los cuales representan el 64% de la muestra responde que sí reconoce que el silencio puede tener varios significados como poco interés, falta de comprensión del tema, incluso rebeldía al no querer responder, pero el 36% no saben qué significan

- El 84% de los encuestados reconoce que el silencio puede pautar el ritmo de la conversación, porque en esta forma deben tener igual oportunidad de convertirse en emisores y receptores y para que esto se dé, debe haber pausas o silencios muy breves y el 16% no lo considera así, tal vez porque cree que el intercambio se hace instantáneamente, sin pausa
- EL 76% de la muestra responde que sí conocen que se le puede tener miedo al silencio, quizás porque lo relacionan con la falta de comprensión, ignorancia sobre un tema o desaprobación de algo y el 24% no reconoce que se puede tener miedo al silencio

## **RECOMENDACIONES**

- Que los estudiantes sigan con ese entusiasmo de hacer buen uso de la importancia del silencio en las aulas
- Se debe orientar a los jóvenes para que utilicen las teorías de la comunicación para un mejor aprendizaje
- Que los docentes de la Escuela de Español deben promover la importancia del silencio como herramienta fundamental e importante
- La Universidad de Panamá debe organizar seminarios para actualizar a los alumnos en la importancia del silencio y hacer los análisis necesarios para una mejor comprensión
- Los profesores que imparten clases en el Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, que sigan con la lucha de enseñar más a sus estudiantes, porque serán ellos los pilares del país
- Dar seguimiento al estudio de la investigación de la importancia del silencio para así lograr un mejor aprendizaje en los estudiantes con el propósito de someter a pruebas otras hipótesis que brindarán una explicación más completa y profunda sobre el tema

## **BIBLIOGRAFÍA**

BERELSON, Bernad y Steiner, Gary (1964) ***Comportamiento humano un inventario de los hallazgos científicos*** Editorial University, Estados Unidos 712 págs

BIRDWHISTELL, Ray (1952) ***Introducción to Kinesics*** Editoral Borly, Estados Unidos 79 págs

DOLAN, Sonia y MARTÍN, Irene (2002) ***Los 10 mandamientos para la dirección de personas*** Editoral Gestión 2000, Argentina 304 págs

EDWAR T Hall (1960) ***Estudio de las necesidades espaciales del hombre*** Editoral Norbert, Estados Unidos 145 págs

EDWAR T Hall (1959) ***The Silent Lenguaje*** Editoral Norbert, Estados Unidos 189 págs

EKMAN, Paul (1960) ***Comunicación no verbal.*** Editoral University, Estados Unidos 97 págs

ELZO, Javier (2000) ***El silencio de lo que no cuentan los adolescentes a sus padres*** Editoral Temas de Hoy, Madrid 209 págs

FERNÁNDEZ, Carlos (1997) ***La comunicación en las organizaciones*** Editoral Trillas, España 210 págs

GONZÁLEZ, Fernando (1994) ***Personalidad comunicación y desarrollo*** Editoral Visor, Bogotá 205 págs

HABERMAS, Jurger (1989) ***La comunicación en teoría de la acción comunicativa*** Editorial Taurus, España 135 págs

HERNÁNDEZ, Sacristán, Carlos (1999) ***Cultura y acción comunicativa. Introducción a la pragmática intercultural*** Editorial Octaedro, Barcelona 180 págs

HERNÁNDEZ Sampiere, Roberto, y otros (2006) ***Metodología de la investigación*** Editorial McGraw-Hill Trillas, México 125 págs

\_\_\_\_\_ (2010) ***Metodología de la investigación*** Editorial McGraw-Hill Trillas, México 208 págs

JAKOBSON, Roman (1960) ***Linguística y Poética*** Editorial Universidad, Rusia 185 págs

JAWORSKI, Bernard (1993) ***The Power of Silence Social and Pragmatic Perspectives, Newbury Park, CA Sage***. 95 págs

JURGEN, Ruesch y Weldon Kees (1956) ***No verbal communication*** Editorial University, Estados Unidos 164 págs

LASSWELL, Harold (1948) ***Estructura y función de la comunicación de las masas***. Editorial Moragas, Donnellson 173 págs

LLEDÓ, Emilio (1998) ***La vida y las palabras, imágenes y palabras*** Editorial Taurus, Madrid 81 págs



MCCLINTOCK, Martha **Los ciclos menstruales** Editorial Revista, Estados Unidos 146 págs

MYERS, Meryn, MYERS, Gaile (1982) **Administración mediante la comunicación Un enfoque organizacional** Editorial Paidós, Buenos Aires 120 págs

ORTEGA, José (1980) **Cómo se componen los silencios** Editorial University, Argentina 68 págs

OSGOOD, Charles (1961) **La comunicación interpersonal.** Editorial Noam, Estados Unidos 1 págs

PILKINGTON, Adnan (2000) **Poetic Effects A Relevance Theory Perspective, Amsterdam JohnBenjamins, Philadelphia** 160, 161, 163, 164, 169 págs

POYATOS, Fernando (1994) **La comunicación no verbal I Cultura, lenguaje y conversación.** Editorial Istmo, Madrid 171 págs

ROF, Juan C (1990) **Entre el silencio y la palabra** Editorial Espasa-Calpe, Madrid 26 págs

SALADRIGA, Hilda (1999) **Selección de lecturas "Introducción a la teoría y la investigación en comunicación.** Editorial Grupal, Cuba 89 págs

SÁNCHEZ DE ZAVALA, Victor (1997) **Hacia la pragmática (psicológica)** Editorial Visor, Madrid 21 págs

SERRANO, Martín (1991) ***Acciones comunicativas para fortalecer la comunicación interactiva*** Editorial Octaedro, España 145 págs

SHANNON, Claude Elwood (1948) ***The Bell System Technical Journal*** Editorial Norbert, Estados Unidos 5 págs

STONER, James (1997) ***Cómo mejorar los procesos de comunicación*** Editorial Prefacio, Estados Unidos 579 págs

TRELLES, Irene (2001) ***Ámbitos de comunicación mensajes, canales y redes*** Editorial Félix Varela, La Habana 43 págs

VIVAS, Julia (2011) ***El relativismo cultural del silencio: una propuesta para el aula desde la pragmática intercultural*** Editorial Lituana, España 189 págs

WARREN, Weaver ***Monografía de Claude Elwood Shannon*** Editorial Propio, Estados Unidos 160 págs

WILBUR, Schramm (1954) ***Process and Effecto of Mass Communication.*** Editorial Revised, Argentina 145 págs

ZAYAS, Enrique (1990) ***Los procesos grupales y la comunicación en la dirección.*** Editorial Santoyo, La Habana 169 págs

#### **Direcciones de internet**

[www.es.m.wikipedia.org/wiki/urpimontse](http://www.es.m.wikipedia.org/wiki/urpimontse) Castro, Teresa ***Evaluación por competencias*** 28 de septiembre 2011

[www.es.m.wikipedia.org/wiki/escucha-activa](http://www.es.m.wikipedia.org/wiki/escucha-activa). Robertson, Kathryn. Escucha activa. Active listening. 21 de abril 2014.

<https://es.m.wikipedia.org/wiki/seminario-reunion>. 2 de junio 2015.

[www.definicionabc.com/general/silencio.php](http://www.definicionabc.com/general/silencio.php). 16 mayo 2013.

## **ANEXOS**

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE PANAMÁ OESTE  
MAESTRÍA EN LENGUA ESPAÑOLA Y LITERATURA**

La importancia del silencio que acompaña al lenguaje en la comunicación interpersonal

Esta encuesta tiene como objetivo conocer los parámetros relacionados con el silencio que acompaña al lenguaje, para mejorar la comunicación interpersonal y a la vez lograr aprendizajes significativos en los estudiantes de la escuela de Español del CRUPO

Los resultados serán estrictamente para uso académico y ayudarán a la elaboración de un diagnóstico sobre el dominio del silencio como herramienta cognitiva en los estudios superiores (universitarios)

Te agradecemos por contestar objetivamente el test que será de mucha utilidad en la investigación

¡Gracias!

**Instrucciones**

Marque con una (X) la respuesta que considere se adjunta a las pregunta formuladas

**A Datos generales Socio culturales**

- 1 Sexo  masculino  femenino
  
- 2 Edad  16 - 20 años  
 21 - 25 años  
 26 - 30 años  
 31 y más
  
- 3 Estado Civil  soltero  casado  viudo  separado  unido
  
- 4 Residencia  interior ( indique además una de las siguientes alternativas)  
 capital  Panamá Oeste  Panamá Este

**B Datos económicos**

- 1 Trabaja  Sí  permanente  
 No  eventual
  
- 2 Su trabajo guarda relación con sus estudios  
 Sí  No  más o menos

### C Datos familiares

Vive

- solo                       familia \_\_\_\_\_
- esposa e hijos             esposa
- amigos                       familiares o parientes (tíos, primos, sobrino, cuñados, abuelos)
- otros \_\_\_\_\_  
(especifique)

### D Datos académicos

- ¿Tienes otro título universitario? ( ) \_\_\_\_\_  
(especifique)
- ¿Posee alguna carrera técnica? ( ) \_\_\_\_\_  
(especifique)
- Escuela de procedencia \_\_\_\_\_

#### 1 Comunicación                      ¿Te comunicas bien?

Tradicionalmente, la comunicación se ha definido como "el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señas"

El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación. Esta consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos

Pero un buen comunicador es el que sabe expresarse con convicción, ser persuasivo, observador para captar la información que le es proporcionada conocer el estado de ánimo de la otra parte y cuáles son realmente sus necesidades, y qué aprendizajes espera alcanzar

Tu forma de comunicarte es tu carta de presentación en toda relación, ya sea de amistad de pareja o profesional. Incluye la comunicación que realizamos de forma verbal con el lenguaje, como la que hacemos inconscientemente de forma no verbal, con los gestos y movimientos corporales

Con el siguiente test podrás evaluar si consigues comunicarte eficazmente con los demás o si, por el contrario, es un área que necesitas mejorar para lograr aprendizajes significativos

Califica cada una de las frases que aparecen a continuación

- |   | SÍ    | NO    |
|---|-------|-------|
| 1 ¿Crees que el silencio es importante?         | _____ | _____ |
| 2 ¿Crees que el silencio transmite información? | _____ | _____ |

- |    |   |       |       |
|----|---|-------|-------|
| 3  | ¿El silencio es parte de la comunicación?   | _____ | _____ |
| 4  | ¿Sabes el significado de los silencios?   | _____ | _____ |
| 5  | ¿El silencio puede pautar el ritmo de la conversación?  | _____ | _____ |
| 6  | ¿Se puede tener miedo al silencio?<br>¿Por qué? _____   | _____ | _____ |
| 7  | ¿El silencio puede contribuir en la adquisición de un aprendizaje significativo?  | _____ | _____ |
| 8  | ¿Cuando un profesor explica se debe está en silencio y con la mente atenta?   | _____ | _____ |
| 9  | ¿Te cuesta concentrarte al escuchar a los profesores?   | _____ | _____ |
| 10 | ¿Tiene mucho ruido interno?   | _____ | _____ |
| 11 | ¿Está siempre atento y en actitud receptiva?  | _____ | _____ |
| 12 | ¿Interactua bien con la gente porque entiende todos los elementos implicados en la conversación incluyendo los silencios?       | _____ | _____ |
| 13 | ¿Al escuchar entiende, comprendes y da sentido a lo que oye?  | _____ | _____ |
| 14 | ¿En ocasiones habla cuando un profesor está facilitando la información relevante sobre el contenido de la asignatura del curso? | _____ | _____ |
| 15 | ¿Puede permanecer en silencio a propósito?  | _____ | _____ |
| 16 | ¿Ejerce control sobre lo que dice y lo que calla durante una conversación?  | _____ | _____ |
| 17 | ¿Siempre se sienten obligados a guardar silencio para comprender lo que se le informa?  | _____ | _____ |
| 18 | ¿El silencio es una poderosa arma que emplea en la comunicación con otras personas?   | _____ | _____ |
| 19 | ¿Es capaz de guardar silencio, pues considera que es un elemento fundamental en el diálogo?                                     | _____ | _____ |
| 20 | ¿Muy pocas veces se siente impulsado a guardar silencio mientras le hablan?   | _____ | _____ |