

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

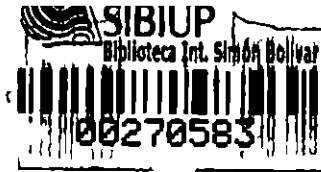
**MAESTRÍA EN LENGUA ESPAÑOLA Y LITERATURA PARA EL NIVEL
SUPERIOR**

**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

	Página
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO 1 ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN	
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
CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO	
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
CAPÍTULO 4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	
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
CAPÍTULO 5 PROPUESTA	
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
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	109
ANEXOS	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 original”* (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

