a) ¿Cuáles son las habilidades generales del lenguaje? El tener mayor comunicación con las demás personas, habilidades para comunicarse por medio de un código.
b) ¿Qué son las habilidades sociales? las habilidades sociales son un conjunto de conductas aprendidas de forma natural que se manifiestan en situaciones interpersonales
c) ¿Cuáles son las habilidades directivas de la comunicación interpersonal? Son el conjunto de capacidades y conocimientos que una persona posee para tener comunicación con sus empleados.
d) ¿Qué es la interpretación de la comunicación? La forma en como interpretas un mensaje, la forma en cómo se te hace llegar o se te da a entender.
e) ¿Qué es la evaluación de la comunicación?  Es un proceso en el que una persona que tiene una idea y que desea transmitir a otra, la forma o manera de señales que envía a través de algún medio para que éstas lleguen al destinatario quien, además de recibir las señales, las interpreta y les da un significado
f) ¿Qué es la persuasión en la comunicación? La manera en como percibes los mensajes, ya sea por medio de palabras o imágenes.
g) ¿Cuáles son las competencias comunicativas? la capacidad de hacer bien el proceso de comunicación, usando los conectores adecuados para entender, elaborar e interpretar los diversos eventos comunicativos, teniendo en cuenta no sólo su significado explícito o literal, lo que se dice, sino también las implicaciones, el sentido explícito o intencional, lo que el emisor quiere decir o lo que el destinatario quiere entender.
h) ¿Cuáles son los factores que intervienen en la interpretación de la comunicación? Referente, situación, feed back, meta comunicación, ruidos y barreras.
i) ¿Cuáles son los factores que intervienen en la evaluación de la comunicación? Emisor, receptor, mensaje canal, código, contexto, situación, referentes, ruidos, redundancia.
j) ¿Qué es la competencia saber escuchar? El saber escuchar a los demás, para así saber de qué manera se va a actuar.
k) ¿Cuáles son las fases del proceso de saber escuchar? Escuchar, dejar a la persona que hable, entender lo que está diciendo, una vez que termina de hablar ahora si puedes dar tu punto de vista.
l) ¿Qué importancia tiene para la escucha las normas propuestas por Keith Davis? Mucha importancia, ya que ayudas a elevar el autoestima y seguridad de la persona quien esta hablando.
m) ¿Qué significa capacidad de exponer las ideas de forma coherente y convencer? La forma en como das a entender al público tu propuesta, seguridad al interpretarlo, no divagar en el discurso, ser coherente para convencer a tu público.
n) ¿En qué condiciones la persuasión es más difícil? Cuando la nueva información se aleja un poco de nuestra posición inicial en un sentido u otro, tendemos a distorsionarla para que encaje con dicha posición
o) ¿En qué condiciones de la percepción de las informaciones es mejor para recibir la influencia sugestiva?
p) ¿A qué conduce de la abusiva utilización de la persuasión y la sugestión? A manipular la información a tu manera o conveniencia.
q) ¿Cuál es diferencia básica entre la persuasión y la sugestión? persuasión es la forma en como tu lo entiendes, y la sugestión y lo que piensas sobre ello
r) ¿Cuáles son los factores de la personalidad que influyen en la sugestión? el ser positivo, maduro, razonar la situación.
s) ¿Qué papel la personalidad en las competencias comunicativas? Muy importante, ya que por medio de tu personalidad acertaras correctamente en competencias, esto te dará la seguridad.