

a) ¿Cuáles son las habilidades generales del lenguaje?

La capacidad humana de comunicarse por medio de un código, es decir, la facultad de asociar un contenido a una expresión. Con carácter lingüístico, es decir que el lenguaje humano se manifiesta por medio de las lenguas. Las lenguas son los códigos que cada comunidad desarrolla con la finalidad de comunicarse. Las lenguas también son instrumentos transmisores de cultura y son fenómenos sociales. Esto se debe a la necesidad del ser humano de comunicarse.

b) ¿Qué son las habilidades sociales?

Las habilidades sociales son las Conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los demás de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.

c) ¿Cuáles son las habilidades directivas de la comunicación interpersonal?

Son aquellas habilidades necesarias para manejar la propia vida así como las relaciones con otros. Es el arte de supervisar y dirigir personal para el logro y cumplimiento de los objetivos de una organización. Estas habilidades implican un buen manejo de las relaciones sociales y de la comunicación.

d) ¿Qué es la interpretación de la comunicación?

Es como el receptor oye las palabras del emisor y las interpreta para contrastarlas con sus creencias, opiniones y filtros, es decir, todo aquello que el receptor utilizar para entender e interpretar el mundo, en este caso, los pensamientos del emisor.

e) ¿Qué es la evaluación de la comunicación?

Atañe a todas las dimensiones de la gestión de comunicación y avanza más allá de la mera enunciación atractiva (pero insuficiente) que dice que la comunicación contribuye a aumentar el valor de las organizaciones. Quienes dirigen las organizaciones no operan con enunciados supuestos, más cuando éstos están referidos a una enorme masa de valores intangibles<sup>4</sup> que insume buena parte de los presupuestos

f) ¿Qué es la persuasión en la comunicación?

La persuasión es una herramienta de comunicación útil para transformar ideas, creencias, actitudes y, en el mejor de los casos, comportamientos. A menudo tiene mala fama (ya que se confunde con la manipulación, es decir, el uso de artimañas para convencer al otro de que haga algo en contra de sus intereses) pero en realidad, estamos rodeados de mensajes persuasivos.

g) ¿Cuáles son las competencias comunicativas?

Es la capacidad de una persona para comportarse de manera eficaz y adecuada en una determinada comunidad de habla; ello implica respetar un conjunto de reglas que incluye tanto las de la gramática y los otros niveles de la descripción lingüística (léxico, fonética, semántica) como las reglas de uso de la lengua, relacionadas con el contexto socio histórico y cultural en el que tiene lugar la comunicación.

h) ¿Cuáles son los factores que intervienen en la interpretación de la comunicación?

Las *interferencias* que parten de las características del individuo, de su percepción, de sus emociones, de sus valores, de sus deficiencias sensoriales y de sus hábitos de escucha o de observación. Son el *ruido mental* que limita nuestra concentración y vuelve muy selectiva nuestra percepción e interpretación.

i) ¿Cuáles son los factores que intervienen en la evaluación de la comunicación?

Influye el proceso de comunicación, la organización y la manera de dirigirse a los demás.

j) ¿Qué es la competencia saber escuchar?

Es el conjunto de habilidades que posibilita la participación apropiada en situaciones comunicativas específicas. Esta habilidad se relaciona con la capacidad básica para expresar pensamientos o contenidos internos de manera comprensible.

k) ¿Cuáles son las fases del proceso de saber escuchar?

1. Deje de hablar.....ud: No puede escuchar si está hablando.
2. Haga que el que habla se sienta cómodo... Ayúdelo a sentir que puede hablar libremente.
3. Demuestre que desea escucharlo..., que su postura y su expresión denota el interés que usted siente.
4. Elimine y evite distracciones...no responda el teléfono ni haga caso de ninguna cosa externa que pueda distraerlo.
5. Trate de ser empático con el otro..., establezca un lazo afectivo desde el primer momento de la entrevista.
6. Sea paciente....., dele tiempo para explicarse, no interrumpa el relato.
7. Mantenga la calma y el buen humor..., que no se observen señales de enojo o de impaciencia en su rostro.
8. Evite discusiones y críticas, sea prudente en su argumento..., que su disenso sea racional y discreto.
9. Haga preguntas.... Las preguntas estimulan a su interlocutor y demuestran interés por conocer la totalidad de la exposición.
10. Pare de hablar.... Esto es lo primero y lo último. Mientras se habla no llegan nuevos conceptos. Además frena la explicación de su interlocutor.

l) ¿Qué importancia tiene para la escucha las normas propuestas por Keith Davis?

Escuchar, es la base de toda comunicación sin importar si es con la familia, entre amigos o en el interior de una empresa, los fundamentos de las relaciones humanas reposan en la capacidad que cada uno tiene para escuchar mutuamente. Escuchar significa estar disponible, es tomarse tiempo para la otra persona y, por lo tanto, aceptar y comprender su sentir y las razones que le llevan a comportarse de una manera determinada.

m) ¿Qué significa capacidad de exponer las ideas de forma coherente y convencer?

Significa que haya conexión y una relación lógica de lo que uno piensa, comunica o actúa. Es una habilidad directiva en la que el emisor convence al receptor que actúe o haga algo, influyendo en su comportamiento. Es una mezcla de asertividad, interpretación y valoración.

n) ¿En qué condiciones la persuasión es más difícil?

1. Trabajar dentro del rango de aceptación. Es decir, hay que buscar una tierra común donde llegar a un acuerdo.
2. Tener paciencia y esperar que el cambio suceda en pasos pequeños durante un largo periodo de tiempo. No se puede cambiar a una persona de golpe.
3. Vigilar la implicación personal. Cuando se trata de un tema muy importante, nuestro rango de aceptación de información discrepante es pequeño y el de rechazo es grande.

o) ¿En qué condiciones de la percepción de las informaciones es mejor para recibir la influencia sugestiva?

Los procesos de persuasión y sugestión están íntimamente compenetrados entre si y se utilizan en la comunicación. La sugestión es el modo de influencia comunicativa. La sugestión es la percepción no crítica de las informaciones, de las cuales se afirma o niega la información, sin demostración alguna. La sugestión se apoya en la evidencia que se ha formado sin una demostración lógica de una información.

p) ¿A qué conduce de la abusiva utilización de la persuasión y la sugestión?

Hay que tener presente el observar a las personas emocionalmente equilibrados (con buen humor) son más fácilmente persuadidos que los que están irritados, impacientes, coléricos, malhumorados, disgustados y resentidos. También en el plano de la comunicación el clima organizacional relajado es más favorable que el clima excesivamente rígido y amenazador en el caso de la persuasión.

q) ¿Cuál es diferencia básica entre la persuasión y la sugestión?

La comunicación persuasiva se caracteriza por la intención manifiesta de la fuente orientada claramente a producir algo en el receptor, en los destinatarios, y modificar su conducta en algún sentido. La sugestión es un factor de base psicológica. Es efectiva cuando el persuasor tiene capacidad de crear la impresión de que las propuestas incluidas en el mensaje (argumentos, juicios, valoraciones) concuerdan con las ideas y creencias de quienes reciben los mensajes persuasivos.

r) ¿Cuáles son los factores de la personalidad que influyen en la sugestión?

Saber escuchar, comunicarse y dirigirse de manera correcta, dando toda la información necesaria para obtener una buena comunicación y organización

s) ¿Qué papel toma la personalidad en las competencias comunicativas?

La personalidad entra en varios ámbitos, porque cada individuo crea su forma de expresarse, de organizarse y de dar a conocer lo que siente o lo que piensa. Después de esto se van creando métodos competitivos para lograr una buena comunicación.

[http://www.feapsmurcia.org/feaps/FeapsDocumentos.NSF/08db27d07184be50c125746400284778/b72f09f53bf65706c12578d30046d6f0/\\$FILE/Qu%C3%A9+son+las+habilidades+sociales.pdf](http://www.feapsmurcia.org/feaps/FeapsDocumentos.NSF/08db27d07184be50c125746400284778/b72f09f53bf65706c12578d30046d6f0/$FILE/Qu%C3%A9+son+las+habilidades+sociales.pdf)

<http://piedad-balda.blogspot.mx/2011/04/habilidades-generales-de-lenguaje-y.html>

<http://fco0503.blogspot.mx/2011/08/xxx.html>

<http://www.revistacomunicar.com/pdf/2011-10-medicion.pdf>

<http://figuerasbofill.wordpress.com/2013/03/23/que-es-la-comunicacion-persuasiva/>

<http://www.monografias.com/trabajos85/persuasion/persuasion.shtml>

[http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/diccio\\_ele/diccionario/competenciacomunicativa.htm](http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/competenciacomunicativa.htm)

[http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com\\_content&view=article&id=145:capacidad-de-comunicacion&catid=55:competencias](http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=145:capacidad-de-comunicacion&catid=55:competencias)

[http://www.sof-bolivia.org/4\\_Recursos/1.pdf](http://www.sof-bolivia.org/4_Recursos/1.pdf)

<http://www.farrera.com.mx/publicacion.php?id=23>

[http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros\\_internet/55772.pdf](http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf)