

INDICE

| | |
|---|----|
| Prefacio | XV |
| I. Fundamentos de la Comunicación | 2 |
| Capítulo 1. Perspectivas de la Comunicación | 4 |
| El proceso de la comunicación | 6 |
| Contexto | 6 |
| Participantes | 6 |
| Mensajes | 8 |
| Canales | 9 |
| Ruido | 9 |
| Retroalimentación | 10 |
| Un modelo del proceso | 10 |
| Funciones de la comunicación | 12 |
| Principios de la comunicación | 13 |
| La comunicación tiene un propósito | 13 |
| La comunicación es continua | 14 |
| Los mensajes de la comunicación varían en un código consciente | 14 |
| La comunicación es de relación | 16 |
| La comunicación tiene implicaciones éticas | 17 |
| La comunicación se aprende | 18 |
| Convirtiéndose en un comunicador competente | 18 |
| Académico ante los Reflectores: Brian Spitzberg | 19 |
| Ambientes de la comunicación | 22 |
| Elabore declaraciones escritas de objetivos | 22 |
| Resumen | 24 |
| Capítulo 2. Percepción de Sí Mismo y de los Otros | 26 |
| Percepción sensorial | 28 |
| Atención y selección | 28 |
| Organización de los estímulos | 29 |
| Interpretación de los estímulos | 31 |
| Percepción de la identidad propia: Definición propia y autoestima | 31 |
| Formar y mantener una definición propia | 31 |
| Desarrollar y mantener la autoestima | 33 |
| Precisión de la definición propia y de la autoestima | 34 |
| Presentándose a nosotros mismos | 36 |
| Definición propio, autoestima y comunicación | 37 |
| Diferencias culturales y de género | 38 |
| Percepción de los otros | 39 |
| Características físicas y conductas sociales | 39 |
| Estereotipo | 40 |
| Estados emocionales | 41 |
| Voces de la Diversidad: Arturo Madrid | 42 |
| Diferencias culturales y de género | 43 |
| Mejorar la percepción social | 45 |
| Resumen | 47 |
| Reflexiones en la ética | 49 |
| Capítulo 3. Comunicación Verbal | 50 |
| La naturaleza y el uso del lenguaje | 52 |

| | |
|---|----|
| Lengua y significado | 53 |
| El significado denotativo y connotativo de las palabras | 54 |
| El significado varía a través de los subgrupos en la comunidad del lenguaje | 55 |
| Extendiendo la claridad del mensaje | 56 |
| Voces de la Diversidad: Eso es Griego para Mí | 57 |
| Carácter específico, concreto y de precisión en el uso del lenguaje | 58 |
| Desarrollando nuestra capacidad para hablar más claramente | 60 |
| Fecha de la información | 63 |
| Indicar las generalidades | 64 |
| Las diferencias culturales afectan la comunicación verbal | 65 |
| Las diferencias de género afectan los mensajes verbales | 66 |
| Hablar con propiedad | 67 |
| Formalidad del lenguaje | 68 |
| Jerga y modismos | 68 |
| Expresiones irreverentes y vulgares sensibilidad | 69 |
| Sensibilidad | 69 |
| Evite el lenguaje insensible | 71 |
| Resumen | 72 |
| Reflexione en la ética | 73 |
| Capítulo 4. Comunicación no Verbal | 74 |
| La naturaleza del comportamiento de la comunicación no verbal | 77 |
| Movimientos corporales | 77 |
| Voces de la diversidad: La Comunicación entre Personas Físicamente Capaces y Personas Discapacitadas | 78 |
| Contrato visual | 79 |
| Expresión facial | 80 |
| Gesto | 80 |
| Expresión facial | 80 |
| Postura | 80 |
| Cómo se utilizan los movimientos del cuerpo | 80 |
| Variaciones culturales | 81 |
| Variaciones de género | 83 |
| Paralenguaje | 83 |
| Características vocales | 83 |
| Interferencias vocales | 84 |
| Presentación personal | 85 |
| Vestimenta y arreglo personal | 85 |
| Equilibrio | 87 |
| Tacto | 87 |
| Tiempo | 87 |
| Variaciones culturales en la presentación personal | 88 |
| La comunicación a través de control de su ambiente | 89 |
| Espacio | 89 |
| Académicos ante los Reflectores: Judee K. Burgoon | 92 |
| Temperatura, iluminación y calor | 94 |
| Variaciones culturales en el control del ambiente | 94 |
| Reflexione en la ética | 95 |
| Resumen | 96 |

| | |
|---|-----|
| Autorrevisión: Establecimiento de un fundamento de comunicación | 97 |
| II. Comunicación Interpersonal | |
| Capítulo 5. Autorrevelación y Retroalimentación | 100 |
| Autorrevelación | 102 |
| Principios para una autorrevelación apropiada | 103 |
| Diferencias culturales y de género | 104 |
| Sentimientos de revelación | 105 |
| Voces de la Diversidad: Multicultura y Autorrevelación | 106 |
| Sentimientos contenidos o disfrazados | 107 |
| Manifestar los sentimientos | 107 |
| Describir los sentimientos | 107 |
| Apropiándose los sentimientos y las opiniones | 115 |
| Ofrecer retroalimentación personal | 116 |
| Elogiar | 116 |
| Ofrecer una crítica constructiva | 117 |
| Dogmatismo | 119 |
| Métodos contrastantes para expresar nuestras necesidades y derechos | 119 |
| Ejemplos de respuestas pasivas, agresivas y dogmáticas | 121 |
| Características de la conducta dogmática | 123 |
| Variaciones culturales | 124 |
| Razones para el no dogmatismo | 125 |
| Resumen | 126 |
| Reflexiones en la ética | 127 |
| Capítulo 6. Escuchar | 128 |
| Atender | 130 |
| Entender | 132 |
| Empatía | 132 |
| Voces de la Diversidad: Crecimiento con privilegios y prejuicios | 134 |
| Cuestionar | 135 |
| Parafrasear | 138 |
| Rememorar: Retener la Información | 141 |
| Repetir la información | 141 |
| Construir la mnemotecnia | 141 |
| Tomar notas | 141 |
| Analizar con sentido crítico | 143 |
| Distinguir las afirmaciones objetivas de las inferencias | 144 |
| Evaluación de las inferencias | 144 |
| Responder con énfasis para brindar bienestar | 147 |
| Apoyar | 147 |
| Académicos ante los Reflectores: Brant Burleson | 148 |
| Interpretar | 151 |
| Reflexiones en la ética | 156 |
| Conversión y análisis de muestra | 178 |
| Resumen | 156 |
| Capítulo 7. Conversaciones | 158 |
| Académicos ante los Reflectores: Daniel Steven Duck | 160 |
| Características de la conversación | 162 |
| Tipos y estructuras de la conversión | 162 |

| | |
|---|-----|
| La estructura la conversión que considera un problema | 164 |
| Las conversaciones se basan en reglas | 166 |
| Características de las reglas | 167 |
| Expresar las reglas | 168 |
| Las Conversaciones efectivas siguen el principio de cooperación | 168 |
| Habilidades de los conversadores efectivos | 170 |
| Presentar información de calidad | 170 |
| Créditos de fuentes | 170 |
| Equilibrio entre hablar y escuchar | 171 |
| Practique la urbanidad | 172 |
| Ocúpese en un dialogo ético | 174 |
| Sea consciente de las variaciones culturales en una conversación efectiva | 176 |
| Reflexión en la ética | 177 |
| Conversación y análisis de muestra | 178 |
| Resumen | 181 |
| Capítulo 8. Comunicarse en las Relaciones | 182 |
| La naturaleza de las relaciones | 184 |
| Conocidos | 184 |
| Amigos | 184 |
| Amigos cercanos o íntimos | 185 |
| Comunicación en las etapas de la relación | 186 |
| Empezar o construir las relaciones | 186 |
| Examen racional de autorrevelación y retroalimentación en las relaciones | 188 |
| Estabilizar las relaciones | 191 |
| Desintegración de las relaciones | 193 |
| Perspectivas teóricas acerca de las relaciones | 194 |
| Teoría de las necesidades interpersonales | 194 |
| Teoría de intercambio | 196 |
| El conflicto | 197 |
| Estilos de manejar el conflicto | 197 |
| Académicos ante los Reflectores: Daniel J. Canary | 200 |
| Iniciar un conflicto de manera apropiada | 204 |
| Responder al conflicto de manera eficaz | 205 |
| Aprender de los fracasos en el manejo del conflicto | 208 |
| Resumen | 208 |
| Reflexiones en la ética | 209 |
| Capítulo 9. Entrevista de Trabajo | 210 |
| Responsabilidades de la persona aspirante a un trabajo | 212 |
| Preparase para la entrevista | 212 |
| La entrevista | 217 |
| Habilidades interpersonales al entrevistar a otros | 220 |
| Determinar el procedimiento | 220 |
| Dirigir un entrevista | 221 |
| Resumen | 222 |
| Reflexión en la ética | 222 |
| Autorrevisión: La Comunicación Interpersonal | 223 |
| III. Comunicación de Grupo | 224 |

| | |
|---|-----|
| Capítulo 10. Participar en Grupos Pequeños | 226 |
| Características de los grupos de trabajo eficientes | 228 |
| Buen ambiente de trabajo | 228 |
| El número óptimo de miembros | 229 |
| La cohesión | 231 |
| Compromiso con la tarea | 231 |
| Voces de la Diversidad: El Grupo | 232 |
| Reglas del grupo | 233 |
| Consenso | 234 |
| Preparación | 235 |
| Figuras de importancia en el grupo | 235 |
| Papeles de labor | 236 |
| Papeles de mantenimiento | 236 |
| Papeles negativos | 237 |
| Comportamiento norma del grupo | 238 |
| Solución de problemas en los grupos | 238 |
| Definir el problema | 239 |
| Analizar el problema | 241 |
| Determinar las soluciones posibles | 242 |
| Seleccionar la mejor solución | 243 |
| Resumen | 243 |
| Reflexión en la ética | 245 |
| Capítulo 11. El Liderazgo en los Grupos | 246 |
| ¿Qué es el liderazgo? | 248 |
| Convertir en un líder | 248 |
| Rasgos del liderazgo | 249 |
| Estilos de liderazgo | 250 |
| Liderazgo de situación | 250 |
| Diferencias de género en la aceptación del líder | 251 |
| Preparación para el liderazgo | 253 |
| Académicos ante los Reflectores: Gail T. Fairjurst | 254 |
| Las funciones de liderazgo | 255 |
| Dirigir el debate del grupo y la toma de decisiones: manejo de la asamblea | 255 |
| Preparar a otros en el trabajo | 261 |
| Asesorar | 262 |
| Evaluar la comunicación del grupo | 264 |
| La decisión | 264 |
| Participación individual | 265 |
| Liderazgo | 265 |
| Reflexión en la ética | 268 |
| Resumen | 268 |
| Autorrevisión: La comunicación en el Grupo | 269 |
| IV. Hablar en Público | |
| Capítulo 12. Tema y Objetivo | 272 |
| Seleccionar un tema de un área de estudio | |
| Identificar la materia | 275 |
| Realizar una lluvia de ideas para encontrar temas | 275 |

| | |
|--|-----|
| Análisis de la audiencia | 276 |
| Reunir información sobre la audiencia | 278 |
| Pronosticar las reacciones del público | 279 |
| Análisis de la ocasión y el ambiente | 281 |
| Escribir el objetivo y el ambiente | 281 |
| Escribir el objetivo del discurso | 284 |
| Objetivo general | 284 |
| Objetivo específico | 285 |
| Resumen | 287 |
| Reflexione en la ética | 288 |
| Capítulo 13. Investigación | 290 |
| Dónde buscar: fuentes de información | 292 |
| Conocimiento personal | 292 |
| Observación | 292 |
| Entrevistar | 296 |
| Fuentes escritas | 298 |
| Bases de datos electrónicas y navegar en la red | 300 |
| Examinar para determinar el valor de la fuente | 301 |
| Qué información buscar | 302 |
| Declaraciones reales | 303 |
| Opiniones de expertos | 303 |
| Formas verbales de información | 304 |
| Registrar los datos y citar las fuentes | 309 |
| Citar las fuentes en los discursos | 311 |
| Resumen | 312 |
| Reflexione en la ética | 313 |
| Capítulo 14. Organización | 314 |
| Preparar el cuerpo del discurso | 316 |
| Escribir una declaración de tesis | 316 |
| Seleccionar y manifestar los puntos principales | 318 |
| Determinar el mejor orden | 322 |
| Seleccionar y reseñar el material de apoyo | 324 |
| Determinar las transiciones de sección | 326 |
| Preparar la introducción | 327 |
| Objetivos de la introducción | 327 |
| Tipos de introducción | 327 |
| Seleccionar una introducción | 330 |
| Preparar la conclusión | 331 |
| Objetivos de la conclusión | 331 |
| Tipos de conclusión | 332 |
| Seleccionar una conclusión | 333 |
| Terminar el perfil | 334 |
| Resumen | 338 |
| Reflexione en la ética | 339 |
| Capítulo 15. Adaptarse a las Audiencias de Manera Verbal y Visual | 340 |
| Desarrollar el campo común | 342 |
| Utilice pronombre personales | 343 |
| Formule preguntas retóricas | 343 |

| | |
|--|-----|
| Comparta las experiencias comunes | 343 |
| Personalice la información | 344 |
| Académicos ante los Reflectores: Joan Gorham | 345 |
| Crear y mantener el interés de la audiencia | 346 |
| Puntuabilidad | 346 |
| Proximidad | 347 |
| Impacto | 347 |
| Intensidad | 347 |
| Adaptarse al nivel de entendimiento de la audiencia | 348 |
| Orientar a los escuchas | 348 |
| Presentar información nueva | 349 |
| Elaborar una actitud positiva hacia usted como orador | 350 |
| Desarrollo la percepción y experiencia | 351 |
| Elabores la percepción de su integridad por parte de la audiencia | 352 |
| Establezca una percepción por parte de la audiencia de su personalidad | 352 |
| Adaptarse a la actitud de la audiencia hacia su objetivo de discurso | 353 |
| Problemas especiales de oradores de culturas diferentes | 353 |
| Voces de la Diversidad: La Necesidad de Ser | 354 |
| Adaptarse a la audiencia de manera visual | 356 |
| Usted mismo | 356 |
| Objetivos | 356 |
| Modelos | 357 |
| Diagramas | 357 |
| Representaciones pictóricas | 358 |
| Proyecciones | 360 |
| Pizarrón | 361 |
| Volantes | 362 |
| Gráficas de computadora | 362 |
| Un plan para la adaptación | 363 |
| Especificaciones para un plan | 363 |
| Ejemplos de las estrategias de adaptación | 365 |
| Resumen | 368 |
| Reflexión en la ética | 369 |
| Capítulo 16. Presentar su Discurso | 370 |
| Componentes para practicar en su discurso | 372 |
| Componentes verbales | 372 |
| Componentes no verbales | 374 |
| Voces de la Diversidad: ¡Además, eres pequeña! | 378 |
| Alcanzar la calidad de conversión | 379 |
| Entusiasmo | 379 |
| Expresión vocal | 380 |
| Espontaneidad | 381 |
| Fluidez | 381 |
| Contacto visual | 381 |
| Ensayo | 383 |
| Itinerario para la preparación y la práctica | 384 |
| Uso de las notas en su discurso | 385 |
| Uso de apoyos visuales en su discurso | 386 |

| | |
|--|-----|
| Ensayar el discurso | 388 |
| Contender el discurso | 388 |
| Contenedor con el nerviosismo | 390 |
| Académicos ante los Reflectores: James McCroskey | 391 |
| Comportamientos específicos | 394 |
| Nerviosismo persistente | 395 |
| Criterio para evaluar los discursos | 397 |
| Perfil de discurso: educación en casa | 397 |
| Discurso y análisis de muestra: educación desde el hogar | 399 |
| Resumen | 401 |
| Reflexión en la ética | 403 |
| Capítulo 17. Oratoria Informativa | 404 |
| Principios de información | 406 |
| Credibilidad | 406 |
| Estimulación intelectual | 407 |
| Creatividad | 409 |
| Importancia | 411 |
| Énfasis | 412 |
| Métodos para informar | 415 |
| Narración | 415 |
| Descripción | 416 |
| Demostración | 418 |
| Definición | 419 |
| Criterio para evaluar los discurso informativos | 421 |
| Perfil del discurso: mejorar las calificaciones | 422 |
| Plan para adaptarse a la audiencia | 423 |
| Discurso y análisis de muestra: mejorar las calificaciones | 424 |
| Resumen | 427 |
| Reflexione en la ética | 428 |
| Capítulo 18. Oratoria Persuasiva | 430 |
| Principios de persuasión | 432 |
| Escribir un objetivo específico | 432 |
| Adaptarse a la actitud de la audiencia | 433 |
| Académicos ante los Reflectores: Richard Petty | 439 |
| Organizar las razones para cumplir con las actitudes de la audiencia | 444 |
| Motivación | 448 |
| Edificando la credibilidad | 452 |
| Diferencias culturales y de género | 453 |
| Voces de la Diversidad: Una Comparación del Concepto Árabe y Estadounidense de la Persuasión “Efectiva” | 454 |
| Presentación | 455 |
| Criterios para evaluar los discursos persuasivos | 456 |
| Perfil de discurso: limitar la exposición al sol | 456 |
| Plan de discurso | 458 |
| Discurso de muestra: limitar la exposición al sol | 458 |
| Resumen | 461 |
| Reflexione en la ética | 462 |
| Autorrevisión: Oratoria pública | 463 |

| | |
|-----------------------|-----|
| Referencias | 464 |
| Índice | 471 |
| Créditos fotográficos | 481 |