

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