**GUÍA DE ESTUDIOS N°3**

**Instrucciones:** “Lea comprensivamente la guía de estudios y desarrolle el cuestionario en archivo Word o bien en su cuaderno, **el nombre del documento Word debe indicar la siguiente información: nombre, apellidos, curso, nombre del módulo.** El documento Word elaborado por usted o bien la fotografía de la actividad realizada en su cuaderno, puede ser enviado para su revisión al correo: natalia.gorosito@colegioprovidencialaserena.cl, en caso de dudas y consultas también utilice al mismo correo.

**Objetivos**

* Conoce los tipos de lenguaje y sus características presentes en las formas de comunicación
* Conoce el concepto de percepción y percepción selectiva

**Tipos de lenguaje**

* **Lenguaje verbal:** El lenguaje verbal se caracteriza por utilizar el lenguaje escrito u oral. Presenta un emisor - receptor - mensaje - contexto - canal – código- contexto.
* **Lenguaje no verbal:** El lenguaje no verbal tiene cada vez más importancia dentro de la sociedad actual, ya que cerca del 60% al 70% de lo que comunicamos se realiza de manera no verbal. Los movimientos de la cabeza, la expresión corporal, la orientación de la mirada, el parpadeo, las expresiones faciales, los gestos corporales, señalar con el dedo, muecas y otras son formas de lenguaje no verbal**.**
* **Lenguaje Paraverbal:** Este tipo de lenguaje, tiene la doble función de mejorar la comprensión del lenguaje verbal y favorecer la manifestación de sentimientos, emociones y de actitudes del que habla.

**Clasificación de lenguaje no verbal**

* Kinésica: Corresponde a los movimientos faciales y corporales.
* Proxémica: Se relaciona con la concepción, estructuración y el uso del espacio, relacionándolo con la distancia que se establece entre los participantes del proceso comunicativo.
* Icónica: Incluye imágenes (representación gráfica del objeto), por ej: disco pare.
* Señales: Representación de un referente por un acuerdo social, por ej: negro/luto.
* Lenguajes gráficos: Lenguajes escritos que utilizan imágenes para representar la realidad, por ej. jeroglíficos.
* Musical: La música es otra manifestación de la comunicación no verbal. Las melodías no necesariamente deben ir acompañadas de una letra para crear un ambiente. Los efectos sonoros del rock, por ejemplo, transmiten una emoción muy diferente de los de una balada. Se usa la música para el cine, teatro y la televisión, reflejando estados anímicos.

**LENGUAJE PARAVERBAL: características que complementan al lenguaje verbal.**

 El paralenguaje nos entrega información valiosa sobre las personas y su contexto. Así, a veces, con sólo escuchar hablar a una persona sabemos su sexo, edad, personalidad, estado emocional, estado de salud, etc.

* **El volumen**
* **El ritmo**
* **Tono de la voz**
* **Las repeticiones**
* **Sonidos**
* **Silencios**

**Percepción**

Cada persona tiene su propio sistema conceptual, es decir, su patrón de referencia que actúa como ﬁltro codificador, lo que condiciona la aceptación y el procesamiento de cualquier información. Ese filtro selecciona y rechaza toda información que no se ajuste a ese sistema.

Existe una codiﬁcación perceptiva (percepción selectiva) que actúa como defensa, bloqueando informaciones no deseadas o irrelevantes. De esta manera, cada persona desarrolla su propio conjunto de conceptos para interpretar el ambiente externo e interno y para organizar sus múltiples experiencias de la vida cotidiana. Los patrones personales de referencia son importantes para entender el proceso de la comunicación humana.

**CUESTIONARIO (25 ptos)**

1. ¿Qué funciones cumple la comunicación no verbal? (2 ptos)
2. ¿Cuáles son los tipos de comunicación no verbal? (2 ptos)
3. Señale el tipo de comunicación en las siguientes situaciones (verbal o no verbal): (2 ptos c/u)(10 ptos total)
	1. Abrazar a una amiga para consolarla: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
	2. Realizar una disertación : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
	3. Bostezar durante la clase : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
	4. Conversar con los amigos : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
	5. Recibir un correo electrónico : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. ¿Qué  tipo de información nos entrega el paralenguaje? (3 ptos)
5. Escriba un breve texto donde explique la importancia del lenguaje y la comunicación en la atención de clientes. Incorpore los siguientes conceptos en su respuesta: asertividad, empatía y percepción. (2 ptos por coherencia en la respuesta, 2 ptos por integrar asertividad, 2 ptos por integrar empatía, 2 ptos por integrar percepción) (8 ptos total)