

La comunicación oral. Actividades para fomentar la escucha activa

The oral communication. Activities to promote active listening

SILVIA MARCOS GARRÁN

Investigadora independiente

smg2805@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-5133-966X>

MARÍA LUZ GARRÁN ANTOLÍNEZ

Universidad de Valladolid

luz.garran@uva.es

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4822-2406>

Recibido/Received: 02.11.2023. Aceptado/Accepted: 17.12.2023.

Cómo citar/How to cite: Marcos Garrán, Silvia (2023). "La comunicación oral. Actividades para fomentar la escucha activa", *TRIM*, 24-25: 41-69. DOI: <https://doi.org/10.24197/trim.24-25.41-69>

Artículo de acceso abierto distribuido bajo una [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional \(CC-BY 4.0\)](#). / Open access article under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License \(CC-BY 4.0\)](#).

Resumen: El uso de la comunicación oral de forma eficiente es un factor clave para tener éxito en el ámbito personal, social, académico y profesional. La comunicación oral está en continuo cambio y, por ello, es preciso revisar la conceptualización de la misma y tener en cuenta todos los elementos que intervienen en el circuito comunicativo para realizar propuestas de intervención. En este sentido, se presenta una serie de actividades para desarrollar en diferentes situaciones de aprendizaje, que contribuyen al fomento de la comprensión oral. Toman como base las operaciones psicolingüísticas que intervienen en la comprensión oral, según el modelo de Rivers y Temperley (1978) para el desarrollo de una comprensión oral eficaz.

Palabras clave: Comunicación oral ;Comprensión; Operaciones cognitivo lingüísticas; Actividades.

Abstract: The use of oral communication efficiently is a key factor in achieving success in the personal, social, academic and professional spheres. Oral communication is in continuous change and, therefore, it is necessary to review its conceptualization and take into account all the elements that intervene in the communicative circuit in order to make intervention proposals. In this sense, a series of activities are presented to be developed in different learning situations, which contribute to the promotion of oral comprehension. They are based on the psycholinguistic operations involved in listening comprehension, according to the model of Rivers and Temperley (1978) for the development of effective listening comprehension.

Keywords: Oral communication; Comprehension; Cognitive-linguistic operations; Activities.

INTRODUCCIÓN

La comunicación oral es de vital importancia en nuestras relaciones sociales y profesionales. Por ello, en este artículo se reflexiona en torno a su conceptualización, los elementos que intervienen en la misma y se aborda una propuesta de intervención desde la perspectiva de la escucha. La comprensión oral es la dimensión de la comunicación oral menos atendida, aunque tiene sumo valor. Saber escuchar nos ofrece grandes beneficios y, por ello, no solo basta con la reflexión, sino que, además, es importante su toma en consideración para realizar propuestas educativas en las que se lleve a cabo un fomento de la comprensión oral a través de actividades organizadas y sistematizadas para lograr ser competentes desde el punto de vista comunicativo.

1. LA COMUNICACIÓN ORAL

1. 1. Consideraciones previas

Hasta hace relativamente poco tiempo, al hablar de comunicación oral se hacía referencia a la comunicación cara a cara o por teléfono en la que se compartía espacio y tiempo. Actualmente podemos hablar de comunicación oral cara a cara y de comunicación oral virtual.

El cambio es de tal magnitud y tan rápido que no hay tiempo para la reflexión ni para el análisis. Tanto es así que, a menudo, se habla de comunicación oral donde deberíamos hablar de hibridación entre comunicación oral y escrita.

Son muchos los autores que hablan de comunicación oral haciendo referencia a mensajes de textos escritos en WhatsApp, Facebook o X y en cierta medida, tienen razón porque comparten con la comunicación oral muchos de sus rasgos. Este tipo de comunicación oral para ser leída es un proceso de comunicación híbrido con elementos propios de la comunicación oral y de la comunicación escrita.

Las nuevas tecnologías digitales generan nuevos escenarios comunicativos, en los que los contextos se multiplican y la comunicación oral se intensifica. Existe una necesidad de estar comunicados e informados constantemente, sobre todo los jóvenes que hacen del *texting* su sistema de comunicación.

Podríamos decir que la comunicación oral más usada es la que se realiza mediante WhatsApp, a través de mensajes híbridos con textos escritos o de voz a los que se añaden elementos iconográficos o emoticonos que describen las emociones para suplir la información que emana de los gestos y la intención de los mensajes en la comunicación cara a cara.

El WhatsApp, entre las nuevas generaciones, relega la llamada telefónica, que es cada vez más escasa, porque ellas prefieren el WhatsApp y como indica Enric Soler, en varios artículos publicados en prensa, los jóvenes consideran la llamada de teléfono como una intromisión y creen que quien llama tiene más necesidad de hablar que ellos que son quienes reciben las llamadas. Las generaciones *millennials* y *centennials*, que marcarán los rumbos de la nueva comunicación, están más conectadas que nunca, hacen uso intensivo del móvil, pero huyen interactuar en directo.

De forma paralela al WhatsApp, el uso de los altavoces inteligentes y la búsqueda por voz se ha ido incrementando progresivamente. Las búsquedas por voz se usan cada vez más para obtener la información específica y precisa, que no se obtiene con las búsquedas por escrito a través de palabras clave o de preguntas.

Lo último, en este momento, es el ChatGPT-4, que se basa en un modelo de lenguaje creado por inteligencia artificial (IA), que no solo ofrece explicaciones de todo tipo, sino que es capaz de elaborar guiones, informes y otros tipos de textos con un grado de complejidad, precisión y propiedad muy aceptable.

1.2. Hacia una definición

La comunicación oral, que surge en los albores de la existencia humana, es tan importante que la interacción comunicativa, con diferentes objetivos, ocupa la mayor parte de la vida de las personas.

Las interacciones comunicativas orales se han ido progresivamente desarrollando de forma simultánea a la evolución de la sociedad y se han ido tornando cada vez más complejas. Complicación que se ha acentuado en los últimos años por el desarrollo tecnológico, llevando consigo una intensificación de las investigaciones en busca de su definición.

Muchos autores, desde disciplinas y objetivos dispares, han investigado sobre el término, pero no se ha logrado una definición canónica porque la conceptualización siempre se muestra resbaladiza por las múltiples aristas que presenta. Para Yves Winkin (1994:11), la comunicación oral es un término irritante, un inverosímil trastero.

Aunque no hay una definición única, sí existe unanimidad en la consideración de la importancia de la comunicación porque, como señala Littelwood en Marcos y Garran (2017: 49):

...la comunicación, a través del instrumento fundamental, que es el lenguaje, sirve para comunicarnos y cumple importantes funciones mentales que afectan a cómo entendemos el mundo y a cómo reflexionamos sobre lo que nos rodea. Se desprende de esta afirmación que la maduración lingüística y comunicativa va interrelacionada con la maduración cognitiva.

A tenor de lo expuesto, podemos decir que la comunicación oral es un proceso cognitivo lingüístico complejo que sirve para comunicarnos con nosotros mismos, con el fin de operativizar ideas o pensamientos y para establecer relaciones con los demás a través de elementos verbales, no verbales y paraverbales, según la intención, la finalidad y la situación comunicativa.

Para establecer con mayor precisión el término y tomando como referencia las diferencias contextuales entre la comunicación oral y la comunicación escrita que establece Byrne (1979) se pueden indicar las siguientes características:

- a) El desarrollo de comunicación oral es innato. Aparece al principio de los tiempos y surge de la necesidad de descubrir y bautizar el cosmos, de dar nomenclatura al mundo, aunque pronto tuvo funciones mucho más complejas. García Márquez en *Cien años de soledad* refleja la necesidad primigenia: “El mundo era tan reciente, que muchas cosas carecían de nombre, y para mencionarlas había que señalarlas con el dedo” (1970: 7).
- b) La comunicación oral antes siempre efímera e inmediata ahora es también diferida, fragmentada y asincrónica.
- c) Para que sea presencial y directa, requiere compartir espacio y tiempo y, por tanto, concomitancia de los interlocutores. Actualmente, la tecnología ha hecho que esta característica se difumine.
- d) La interacción comunicativa es social, porque vincula a los interlocutores y les permite crear nexos sociales de distinto tipo a través de un código compartido que satisface la necesidad de expresar y compartir, entre otras cosas, la manera de pensar y de ver el mundo.
- e) Los elementos de apoyo que están presentes en la comunicación oral: gestualidad, contexto y conocimientos compartidos contribuyen a que no pueda pensarse fuera del momento específico en el que ocurre la

comunicación. Sin embargo, no son los mismos en las comunicaciones sincrónicas que en las asincrónicas, ya que, en estas últimas, se intenta sustituirlos por emoticonos, mayúsculas y otros elementos. No obstante, por muchos emoticonos y mayúsculas que utilicemos, ni los mensajes de texto ni el correo electrónico logran transmitir emociones genuinas.

- f) No siempre es improvisada, coloquial y poco formal. Por una parte, existe una amplia gama de comunicaciones orales que van de lo más formal o más informal; y por otra, no compartir tiempo ni espacio, en determinadas comunicaciones, permite una mayor preparación de lo dicho, que no siempre va a acompañado de una elaboración más rigurosa.
- g) Es bidireccional o multidireccional dependiendo de los participantes que intervengan y estos suelen intercambiar sus roles para permitir que la información vaya y venga entre ellos a voluntad.

2. ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA COMUNICACIÓN ORAL

Para establecer una comunicación eficiente hay que tener en cuenta todos los elementos que intervienen en el circuito comunicativo: participantes, textos o enunciado, signos verbales y no verbales, intención comunicativa, implicatura y cortesía, a los que hay que añadir siempre, los conocimientos compartidos.

2.1. Participantes

- ▶ Emisor: persona habla.
- ▶ Receptor: persona que recibe la información del emisor. Podemos distinguir entre receptor pasivo, que es quien recibe la información, y receptor activo, o destinatario, persona a la que va dirigida la información.

2.2. Texto y enunciado

Texto entendido como unidad de comunicación y enunciado, como cada una de las intervenciones del interlocutor en la comunicación.

En pragmática, un enunciado es un acto de habla mínimo, normalmente realizado mediante una oración o una expresión sintáctica más pequeña que una oración. Informalmente se usa enunciado como

sinónimo de oración, aunque pragmáticamente existen diferencias. Por ejemplo, una misma oración, dicha en diferentes contextos, se formula con distintos enunciados. Y viceversa, diferentes oraciones se pueden realizar con un mismo enunciado.

2.3. Los signos verbales

Constituyen el lenguaje o las palabras habladas con las que construimos los enunciados o textos. Las palabras son signos lingüísticos arbitrarios que tienen un significado, que se corresponde con la idea o contenido que tenemos en la mente.

El lenguaje verbal se encuentra localizado en el hemisferio izquierdo del cerebro. En el lóbulo frontal izquierdo se sitúa el área de Broca, y en el lóbulo temporal izquierdo, el área de Wernicke. Las lesiones en estas zonas pueden provocar graves alteraciones, tales como la afasia expresiva o receptiva aun con los mecanismos vocales y auditivos intactos.

El hemisferio izquierdo está especializado en las actividades que requieren lógica y razonamiento deductivo. Es responsable, asimismo, al menos en parte, del énfasis de las señales verbales más que de las visuales en la comunicación.

2.4. Los signos no verbales

Establecen lo que se denomina comunicación no verbal. Se encuentran situados en el hemisferio derecho del cerebro y en este hemisferio está asimismo la capacidad para reconocer caras y la creatividad.

Las lesiones bilaterales que se producen en el lóbulo occipital o temporal pueden producir agnosia visual, incapacidad para reconocer los estímulos visuales o ceguera facial. Concretamente la prosopagnosia, que impide reconocer caras.

Birwdwisthel (1979), considerado padre de la kinésica, destaca la importancia de la comunicación no verbal y establece que el 65 % de la comunicación es no verbal frente al 35 % que es verbal.

La comunicación no verbal tiene un efecto inmediato sobre la imagen que se proyecta. Heinemann (1980) dice el lenguaje corporal es un componente crucial de la imagen que se expresa por medio unidades gestuales más o menos significativas. Más significativas a través de los

kinemas y menos perceptibles a través de los kines, que se pueden captar si se observan detenidamente.

Los mecanismos no verbales están conformados por la kinésica, la proxemia, la cronemia y los elementos paraverbales.

2.4.1. Kinésica

La palabra kinésica tiene raíces griegas, proviene de *kinen*, que significa mover. Estudia la manifestación de los mensajes no verbales a través de los movimientos del cuerpo.

Eco y Volli (1970) incluyen dentro de la kinésica tanto las posturas corporales como las expresiones faciales y gestuales. Así, dentro de la kinésica se incluirían orientación del cuerpo, posturas, gestos, expresión de la cara, movimientos de ojos y cejas y dirección de la mirada.

Poyatos (1994) ofrece la siguiente definición:

la kinésica está constituida por los movimientos corporales y posiciones resultantes o alternantes de base psicomuscular, conscientes o inconscientes o asimilados, de percepción visual, auditiva, táctil, que, aislados o combinados con las estructuras verbales y paralingüísticas poseen un valor comunicativo intencionado o no. (p. 185-186)

2.4.2. Tipos de gestos

Ekman y Friesen (1969: 63-92) realizan la siguiente clasificación de los gestos:

- **Emblemas:** son señales emitidas intencionalmente en las que un gesto representa una palabra o un conjunto de palabras.
- **Ilustradores:** dibujos en el aire. Se producen durante la comunicación verbal y se utilizan para ilustrar lo que se está diciendo, pero no tienen significado traducible. La palabra a la que van unidos no les da su significado. El gesto sirve a la palabra, no la significa, pero sí sirve para recalcar, enfatizar o imponer un ritmo a esa palabra que de otra forma no tendría.
- **Emotivos:** definen emociones. Su función es similar a la de los ilustrativos, pero difieren en que este tipo de gestos reflejan estados de ánimo de las personas.
- **Reguladores:** constituyen movimientos producidos por quien habla o escucha, con finalidad de regular las intervenciones de la interacción. Son signos para tomar el relevo en la interacción, pero

también tienen un papel importante de inicio o finalización de la interacción.

- Adaptadores: gestos utilizados para manejar emociones que no se desean expresar. Se utiliza cuando el estado de ánimo es incompatible con la situación comunicativa. Ante esta incomodidad, se necesita control y es cuando aparece el gesto como una forma de adaptación.

2.4.3. Expresiones faciales

La cara es una fuente significativa de interacción y la parte del cuerpo que mejor refleja la personalidad de los interlocutores y de sus estados de ánimo.

Lewis, D. (1989) dice que el rostro, aunque es difícil de leer, irradia mensajes importantes porque es un regulador significativo de la conversación, que abre y cierra canales de comunicación proporcionando información sobre las reacciones y efectos que se elaboran durante el proceso comunicativo.

Las expresiones de la cara más significativas se manifiestan a través de la mirada y de la sonrisa.

La mirada es uno de los elementos más importantes en una comunicación. El comportamiento ocular es, tal vez, la forma más sutil del lenguaje corporal. La cultura nos programa desde pequeños, enseñándonos qué hacer con los ojos y qué esperar de los demás.

Los estudios de la comunicación se centran en el contacto ocular y en la forma de mirar; en la dilatación de la pupila y en las veces que se parpadea.

En una interacción comunicativa oral, la mirada es tan importante para quien habla como para quien escucha. Los que hablan necesitan tener la seguridad de que alguien escucha y los que escuchan necesitan sentir que su atención es tenida en cuenta.

Un contacto ocular y forma de mirar adecuados a la situación comunicativa son indicadores de interés, sinceridad y agrado. Exline y Fehr (1983) indican que uno de los elementos más llamativos es que el mirar directamente relacionado con el agrado o el desagrado. Cuando a una persona le agrada otra, es probable que la mire más frecuentemente de lo habitual o que sus miradas sean más prolongadas y Hess (1965) establece la relación que existe entre el tamaño de la pupila y la actividad mental. La dilatación extrema se relaciona con una percepción interesante o placentera del gusto o de los sonidos.

La falta de mirada o el mirar a los otros de una forma fugaz impide la retroalimentación, reduciendo la credibilidad de los interlocutores. Las personas que en una interacción comunicativa miran de forma esquiva o directamente no miran al interlocutor o interlocutores generan incomodidad y nerviosismo, dando lugar a que se les atribuyan características negativas.

La sonrisa, como se ha indicado, es al igual que la mirada muy significativa. La sonrisa genuina es la luz del rostro porque transmite simpatía, alegría o felicidad; genera aptitudes positivas y hace más llevaderas situaciones de tensión, puesto que sugiere a los demás para relajar tensiones.

Pero no todas las sonrisas son genuinas, también hay sonrisas falsas que originan efectos negativos entre los interlocutores. Sonreír inadecuadamente puede crear una impresión tan negativa como no sonreír en absoluto.

La maquinaria neurológica que participa en la formación de la sonrisa genuina o auténtica es distinta a la que participa en la sonrisa falsa. En la sonrisa auténtica interviene tanto el músculo orbicular, situado alrededor de los ojos, que se mueve de manera involuntaria, como los músculos cigomáticos, situados a ambos lados de la cara. Sin embargo, en la sonrisa falsa únicamente se mueven los músculos cigomáticos.

2.4.4. La postura: su interpretación

En la comunicación, la posición también es susceptible de ser analizada.

Hay posturas más abiertas que otras, posturas que favorecen o dificultan la comunicación. Las posturas abiertas no utilizan barreras de protección y las cerradas, sí. La posición da señales que indican lo dispuestos que estamos a recibir, a interaccionar. La postura frontal y de pie ante un auditorio plural indica un mayor grado de implicación.

Lewis (1989) dice que, si se observa a alguien que ha aprendido a estar de pie y a moverse correctamente, se dará cuenta de las poderosas señales que emite el lenguaje no verbal y los movimientos armoniosos que se crean.

La importancia del movimiento de los brazos y especialmente de las manos viene refrendada por filósofos y psicólogos. Así, el filósofo presocrático Anaxágoras dice que el ser humano piensa porque tiene manos y en el mismo sentido, el psicólogo constructivista Piaget,

otorgando gran importancia a lo que comunican las manos, indica que de ellas emanan operaciones y pensamientos.

Los movimientos de brazos y manos están en consonancia con la personalidad. No vamos a plantear aquí el significado de los movimientos de las manos, pero sí decir que las manos comunican más de lo que se piensa.

2.4.5. Sincronía interaccional y congruencia

La sincronía interactiva es una teoría de la comunicación social en la que se considera que los comportamientos de uno o más individuos se sincronizan. Condon y Sander (1974) indican que cada vez que una persona habla los movimientos de sus manos y dedos, sus cabeceos y los parpadeos y todos los movimientos del cuerpo coinciden en el mismo compás entre los interlocutores, tanto en la expresión como en la comprensión, porque el que escucha también se mueve al son del relato del que habla.

Condón, después de observar todo esto, comenzó a estudiar lo que él llamó sincronía interaccional y habla de la misma como algo sutil, no solo relacionada con la imitación de los gestos y con el ritmo compartido sino también con la mayor o menor credibilidad de los interlocutores.

Son más creíbles las comunicaciones congruentes, en las que encajan los elementos verbales, paraverbales y no verbales. Sin embargo, la sincronía interaccional se rompe cuando los elementos citados no encajan o lo hacen de forma excesiva. En el primer caso, cada elemento va por un lado y en el segundo caso, la sincronía es tan excesiva que resulta estruendosa porque los gestos son tan exagerados y el volumen tan alto, que anula cualquier atisbo de sinceridad.

Por lo tanto, la eficacia comunicativa depende del grado de congruencia y así, el éxito o el fracaso, en cualquier aspecto en la carrera profesional o en la vida social, puede estar relacionado con estas señales que se emiten y que los demás perciben.

El ritmo se altera involuntariamente y no existe sincronía cuando hay enfermedades o trastornos cerebrales, tales como la esquizofrenia, el autismo, el párkinson, la epilepsia leve, la afasia o la tartamudez.

2.4.6. Proxémica

La proxémica, según Knapp (1972), es la expresión de los mensajes no verbales a través del uso del espacio.

Hall (1972) al interesarse por el uso que el hombre hace del espacio, observó que éste varía de una cultura a otra.

En nuestra cultura se ha confeccionado una escala hipotética de distancias que se consideran apropiadas para cada tipo de relación:

- Hasta 45 cm: zona íntima
- De 45 a 65 cm: burbuja personal.
- De 65 a 1,20 m: distancia personal.
- La distancia social próxima es de 1,20 a 2 m.
- La distancia social lejana es de 3 a 4 m.

2.4.7. Cronémica

Según Cestero (2000: 75), el tiempo comunica pasivamente, ofreciendo información cultural y de forma activa, reforzando el significado de los elementos del resto de sistemas de comunicación humana.

El tiempo es tan importante que en las relaciones sociales se considera que un apretón de manos es cordial si dura más de tres segundos y tan relativo que un minuto pasa volando si hay movimiento externo o interno y, por el contrario, es eterno, si el movimiento brilla por su ausencia.

Ellis y McClinock (1993) se centran en la velocidad del habla y consideran que la media con la que se habla es de 120 a 200 palabras por minuto. Esta velocidad se relaciona con el ritmo del pensamiento, que es tres o cuatro veces más rápido que la velocidad de producción del habla.

Psicólogos y pedagogos señalan la importancia del tiempo de atención que se puede mantener ante una información nueva sin cansancio ni pérdida de concentración y la sitúan en el intervalo de 15 a 20 minutos. Por esta razón, es necesario esponjar la información, cuando se sobrepasa el tiempo señalado.

2.4.8. Paralingüística

La paralingüística consiste en el estudio de los mensajes no verbales producidos por la voz, así el paralenguaje se refiere a todo estímulo producido por la voz humana: volumen, tono, timbre, duración y vocalizaciones.

2.5. Intención

La intención comunicativa es la razón por la que establecemos una comunicación y se relaciona con los actos de habla porque los actos de habla catalogan las intenciones y analizan los medios lingüísticos que se usan para expresarlos. Comunicar no sólo es un acto de informar, es también saludar, invitar, aconsejar, disculparse... A cada una de estas acciones subyace, como es obvio, una intención diferente.

Los actos de habla para Austin y Searle (1969) son unidades básicas de comunicación y de acción.

2.6. Principio de cooperación e implicatura

La actuación lingüística está regulada, según Grice (1975), por el Principio de Cooperación. El autor indica que nuestros intercambios comunicativos no consisten en una sucesión de emisiones inconexas, y no sería racional si lo fueran. Por el contrario, son característicamente, al menos en cierta medida, esfuerzos de cooperación en los que cada participante reconoce, de algún modo, un propósito o conjunto de propósitos comunes o, al menos, una dirección aceptada por todos. En cada situación, algunos de los posibles “movimientos” conversacionales serían rechazados por inapropiados conversacionalmente y de este modo, formula un principio general, que es el que se supone que observan los participantes: “Haga que su contribución a la conversación sea, en cada momento, la requerida por el propósito o la dirección del intercambio comunicativo en el que está usted involucrado” (Grice 1975: 45).

El Principio de Cooperación se concreta en las máximas conversacionales: cantidad, cualidad, relación y manera. Estas máximas no hemos de entenderlas como normas prescriptivas, sino como esquemas morales descriptivos de la situación ideal, que condicionan el acto informativo.

La máxima de cantidad tiene que ver con la cuantía de información que es la adecuada en una situación dada. Hay que decir lo justo. La máxima de calidad es equivalente a la condición de sinceridad, comunicar lo que se considera verdadero y sólo aquello de lo que se tienen pruebas adecuadas. La máxima de relación o pertinencia indica que hay que ser pertinente y hablar del tema de la conversación, de lo que se espera que se hable y, por último, la máxima de manera o de modo, tiene que ver con el modo de decir las cosas para que sean fácilmente percibidas.

2.6.1. Contenidos implícitos

Las implicaturas son inserciones del sentido en el signo, es decir, contenidos comunicados, no dichos en el enunciado. La distancia entre lo dicho y lo comunicado es la implicatura. Lo que se dice es el contenido proposicional y lo que se comunica es toda la información que se transmite con el enunciado.

Los contenidos implícitos pueden tener un carácter lingüístico, cognitivo o contextual y desde estas perspectivas, lo han abordado autores como Grice, Sperber y Wilson o Gumperz. Siguiendo a Grice, (1975) se establecen dos tipos de implicaturas: conversacionales y convencionales.

2.6.1.1. Implicaturas conversacionales.

Derivadas de incumplimiento de las máximas enunciadas en el principio de cooperación de Grice (1985).

- Incumplimiento de la máxima de cantidad: se ofrece más o menos información de la necesaria.
Ej.: Una madre es una madre.
- Incumplimiento de la máxima de modo: se produce cuando hay ambigüedad, falta de claridad o de orden.
Ej.: El tiempo es oro.
- Incumplimiento de la máxima de relación o pertinencia. Se origina cuando se ofrece información no relevante o cuando no existe relación entre la emisión de un interlocutor y la respuesta del otro.
Ej.: - ¿Has visto a Luis?
- Su coche está en el garaje
- Incumplimiento de la máxima de la calidad o de la verdad. Esta máxima se incumple cuando no se dice la verdad la verdad o cuando se afirma o se deja entrever algo de lo que no se tienen pruebas.
Ej.: Los López han conseguido mucho dinero en el último año y ya se sabe, lo que fácil se gana, fácil de gasta.

2.6.1.2. Implicaturas convencionales.

Derivadas del contenido proposicional.

- Presupuestos. Están intrínsecamente inscritos en el enunciado. Tienen un anclaje en el significante.
Ej.: Pedro ya no fuma.

- Sobreentendidos: Son enunciados indirectos en los que el oyente sobreentiende y descifra el sentido. Se trata de una hiperinterpretación en la descodificación, que opera en el destinatario.
- Los sobreentendidos tienen una doble característica: solo los entienden los implicados en la relación comunicativa y son indemostrables.
Ej.: Consiguió aprobar.
- Tropos: Se pone en juego la intención comunicativa.
Ej.: Es una mosquita muerta.

2.7. Cortesía

Además del principio de cooperación y las máximas que lo desarrollan, existe otro principio, que es el principio de cortesía del que hablan Lech, (1983) Bronw y Levinson (1987).

La cortesía es atención y afecto hacia el interlocutor y constituye el engranaje que permite que la sociedad funcione. Este principio está basado en el contacto conversacional y alude a las obligaciones y a los derechos mutuos que tienen las personas cuando hablan, su relevancia se encuentra en el hecho de abordar el hecho comunicativo desde el ángulo social y psicológico. Lakoff (1973) establece tres máximas:

- No se imponga
- Ofrezca opciones
- Refuerce lazos de camaradería

3. LA ESCUCHA

3.1. Comprensión oral

Las macrohabilidades de la comunicación oral: hablar y escuchar, bailan una danza en las interacciones comunicativas orales en la que se validan recíprocamente. La comprensión auditiva y la expresión oral están estrechamente relacionadas, tienen numerosos aspectos en común y para lograr un adecuado desarrollo de la comunicación oral, deben favorecerse conjuntamente.

De estas dos dimensiones, la más apreciada, menos estudiada y enseñada es la de escuchar.

Son diversos los autores que cuando definen la expresión oral, hacen mención de sus características, pero ponen el foco en la escucha y así, Bloom (1980) y Tunmer (1993) en Martínez, Tocto y Ladines (2015), afirman que:

La expresión oral es saber captar las intenciones de los demás, sus deseos y pensamientos, los mensajes no verbales que se transmiten a través de la cara y los gestos, el doble sentido de los mensajes y metáforas. (Martínez, Tocto y Palacios 2015:117).

La importancia de la escucha bien avalada por estudiosos sobre el tema desde distintas disciplinas y profesiones y así, los datos obtenidos por Rivers y Temperley (1978) y Gauquelin (1982), citados por Cassany, Luna y Sanz (1994: 96) cifran su valor y preeminencia con respecto del tiempo dedicado a la comunicación. Según estas investigaciones, las personas dedican el 80 % del tiempo a actividades comunicativas y ese tiempo global se reparte de la siguiente forma: escuchar 45 %, hablar 30 %, leer 16 % y escribir 9 %. Esos porcentajes confirman la relevancia de las actividades orales, respecto de las escritas y ponen de relevancia el lugar destacado que ocupa la escucha.

Otros autores, señalan su valor desde otras perspectivas y así Golemman (1999) dice que el arte de saber escuchar demuestra un alto nivel de inteligencia emocional; Codina (2004) considera que la habilidad de escuchar proporciona mayor autoridad que la de habilidad de hablar; Echeverría (2002) señala que la escucha permite controlar mejor la comunicación que el habla y por último, tanto Tom Peters (2010) como Schein (2013) la consideran una competencia suprema, una llave poderosa de muy bajo riesgo que abre nuevos caminos en las interacciones con los demás.

La habilidad de escuchar es más costosa de desarrollar que la de hablar. Es más difícil encontrar a personas que saben escuchar que a buenos comunicadores porque escuchar supone ponerse en lugar del otro, dejar de un lado los paradigmas propios y asumir que otros pueden ver las cosas de forma diferente a la nuestra.

Dada su importancia, es necesario conocer los procesos específicos de la comprensión oral para trabajarlos de manera intensiva y gradual en cada uno de los niveles educativos. De esta forma, es posible contribuir con efectividad al desarrollo de una escucha activa.

3.2. Fundamentación de la propuesta de actividades de comprensión oral

La comprensión oral se nos muestra constituida por un conjunto de operaciones psicolingüísticas en las que el interlocutor logra dar una significación a los enunciados que ha oído o les reconstituye.

Ha habido varias tentativas de describir un modelo de comprensión oral, y aunque la mayoría de ellas basan sus trabajos en el tratamiento de la información, en este trabajo vamos a tomar como modelo de Rivers y Temperley (1978) en Cassany, Luna y Sanz, 1994:104), porque desde una perspectiva didáctica operativa, permite establecer de forma sistemática, progresiva y organizada actividades comunicativas orales para el desarrollo de la comprensión oral.

La comprensión empieza antes de que se inicie la comunicación, con un conjunto de estrategias de precomprensión y en su desarrollo, el destinatario despliega un abanico de operaciones psicolingüísticas que se concretan en las microhabilidades siguientes:

- Reconocer:
 - * Saber segmentar la cadena acústica.
 - * Reconocer fonemas morfemas y palabras.
 - * Discriminar oposiciones fonológicas.
- Seleccionar:
 - * Distinguir las palabras relevantes del texto oral de las que no lo son.
 - * Saber agrupar en unidades superiores: sonidos en palabras, palabras en sintagmas...
- Interpretar:
 - * Comprender el sentido del discurso / La intención y el propósito comunicativo / El significado global del mensaje.
 - * Captar las ideas principales / Los detalles o ideas secundarias.
 - * Comprender la forma del discurso: estructura o la organización del discurso.
 - * Identificar las palabras que marcan la estructura del texto, abren o concluyen un tema / Identificar la variante dialectal y el registro.
 - * Ser capaces de descubrir el significado global del mensaje.
- Anticipar:
 - * Saber activar la información de la que disponemos...
 - * Saber prever el tema, el lenguaje, ...

- * Saber anticipar lo que se va a decir a partir de lo dicho....
- Inferir:
 - * Saber extraer información del emisor y de la situación comunicativa.
 - * Saber interpretar códigos no verbales.
 - * Entender los contenidos implícitos.
- Retener:
 - * Recordar palabras, frases, ideas, durante unos segundos para poder interpretarlas más adelante.
 - * Retener en la memoria a largo plazo aspectos más importantes del discurso.
 - * Utilizar los diversos tipos de memoria: visual, auditiva, olfativa, ...

Estas microhabilidades, no se trabajan en un orden determinado, sino que interaccionan entre sí a un mismo tiempo.

Merece la pena destacar que este proceso de comprensión está íntimamente relacionado con otras capacidades cognitivas generales, como la atención y la memoria, que incluso determinan su desarrollo. La memoria es un almacén de datos. Una persona sin retentiva es un ser a la deriva, con grave riesgo de inadaptación social y de aislamiento. No retener es un grave problema porque la capacidad de retener, es un proceso de almacenamiento y recuperación de la información en el cerebro, básico para el aprendizaje y para el pensamiento.

3.3. Tipología de actividades para fomentar el desarrollo de la escucha

De acuerdo con el modelo presentado por Rivers y Temperlay (1978), las actividades propuestas recogen los procesos implicados de la comprensión oral: reconocer, seleccionar, anticipar, interpretar, inferir y retener, aunque antes se muestran dos actividades para el desarrollo de la memoria y atención.

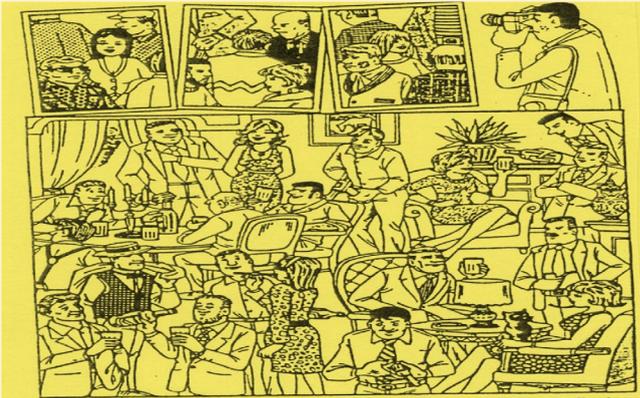
Como se ha indicado, la atención y la memoria son dos operaciones cognitivas muy importantes para desarrollar el aprendizaje y el pensamiento y por ello, antes de presentar la propuesta de actividades para fortalecer la comprensión oral, se presenta una muestra para mantener la atención y un ejemplo para el activar la memoria.

3.3.1. Atención y memoria

A. Mantener la atención: Observar la imagen

Tres integrantes de una banda han sido fotografiados antes de asistir a la fiesta. Localízalos en la viñeta.

Figura 1. Viñeta



Fuente: Ocon De Oro (1994)

B. Desarrollar la Memoria

Son útiles las actividades de retención a través de asociaciones inverosímiles. Para observar su potencialidad, primero escuchamos 10 palabras sin ninguna conexión. Se repiten y se comprueba el número que se retiene. A continuación, se escuchan 10 palabras distintas entrelazadas con asociaciones sorprendentes y de este modo, se comprueba si las asociaciones ayudan a retenerlas¹.

3.3.2. Actividades para el desarrollo de la escucha activa.

Se trata de prácticas organizadas, planificadas y sistematizadas a través de los procesos implicados en la escucha.

A. Reconocer

La microhabilidad de reconocer es muy útil para la enseñanza/aprendizaje del español como lengua extranjera y para alumnos con dificultades articulatorias para discriminar fonemas y articularlos correctamente.

¹ Actividad basada en Ramón Campayo (2004).

A.1. Audición de grabaciones

- Escuchar sonidos con efectos acústicos especiales e identificarlos.

<https://www.youtube.com/watch?v=OMcbppAQefQ>

Esta actividad permitirá separar los ruidos de los sonidos vocales, que en muchas ocasiones se entremezclan en las interacciones comunicativas orales, porque las comunicaciones cotidianas o formales no se producen en un laboratorio aséptico.

A.2. Escuchar y repetir

La discriminación fonética, el reconocimiento de fonemas, morfemas, palabras, así como la segmentación acústica, lo aprendemos a través del oído. Por eso es útil grabar, escuchar y repetir.

- Escuchar y repetir estribillos, cuentos, refranes, canciones y trabalenguas, dictados, ...
 - La canción *Quédate* de Quevedo y Bizarrad nos puede servir para reconocer los sonidos incorrectos desde la ortoépica².
 - La canción *Me pongo de pie* de Loles León imitando Teresa Rabal, para reconocer el nombre de algunos oficios³.
 - La melodía *Se buscan valientes* de Langui para completar la letra de las estrofas de la canción y comentar los valores que transmite el mensaje⁴.

Se buscan [] que expresen []
 Se buscan valientes que apoyen y defiendan al débil.
 Tú eres [], tú sabes lo que pasa, no mires a otro lado
 No le tengas miedo al []
 ¡Hey, chicos! La fuerza del valiente está en el []
 ¡Hey, chicos! la [] del valiente está en el corazón.
 Se buscan valientes. Se buscan valientes. Se buscan []
 Se buscan valientes que expresen lo que sienten
 Se buscan valientes que [] y defiendan al débil.⁵

A.3. Dictado fonético

Se dictan una serie de palabras y solo se repiten si alguien las dice en voz alta, pero nunca cuando se pregunte lo que se ha dicho o si se puede repetir, solo se reproducirá cuando se intente articular la palabra. El

² https://www.youtube.com/watch?v=_PdogVJx9Iw

³ <https://fb.watch/jsb9WC6brU/>

⁴ <https://www.youtube.com/watch?v=omZkxy3wU1c>.

⁵ <https://www3.gobiernodecanarias.org/>

docente hace de computador fonético que va repitiendo cada palabra siempre que alguien intente decir lo que se ha dicho y tantas veces como se pronuncie. El interés del ejercicio es que cada persona tiene la oportunidad de decir y de escuchar la palabra tantas veces como lo necesite. Se pone énfasis en la audición y en la pronunciación de sonidos y de palabras difíciles. Al final se corrigen las palabras en la pizarra, se identifica la grafía correcta, se comentan las dificultades y se especula con el significado. Un ejemplo adaptable a distintos niveles.

Absorbente – Abyección - Adicción - Alharaca - Argüir – Atorrante - Atrabiliario-
Balumba – Dingolondango - Consuetudinario – Críptico - Conticinio - Enjalbegar -
Elucidación – Espurio – Exabrupto – Flagrante – Idiosincrasia – Inextricable -
Prosopagnosia.

A.4. Identificar palabras y expresiones para decir sus significados.

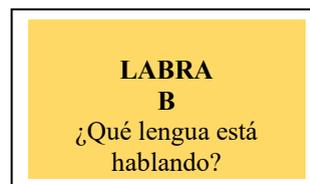
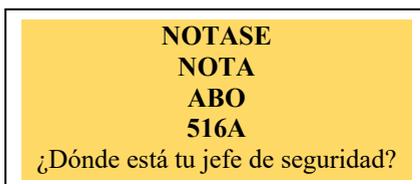
En Educaplay existen roscos de Pasapalabra, para adaptarlos en función de las necesidades y objetivos previstos⁶.

B. Seleccionar

B.1. Escuchar y resolver jeroglíficos, adivinanzas, acertijos y enigmas.

Sirven para desarrollar el pensamiento lateral. A veces, nos acostumbramos a pensar en una sola dirección dando por obvio cosas que no son tan obvias. Es una alternativa al pensamiento analítico habitual del ser humano, un conjunto de herramientas para innovar, generar nuevas ideas y adaptarlas a la resolución de la interpretación más adecuada a los dilemas comunicativos, que a veces, se nos plantean. Para ejercitar este pensamiento lateral la resolución de jeroglíficos, acertijos, adivinanzas y enigmas resultan muy apropiados.

B.2. Jeroglíficos



⁶ https://es.educaplay.com/recursos-educativos/3430025-roscos_3_eso.html.

B.3. Adivinanzas

Las adivinanzas, enigmas y acertijos son dichos, historias o conjunto de palabras de sentido artificiosamente encubierto para que sea difícil entenderlo o interpretarlo.

1. A un árbol me subí donde peras había, peras no cogí y peras no dejé. ¿Cuántas peras había?
2. Yendo yo para Villavieja me cruce con siete viejas cada vieja llevaba siete sacos cada saco siete ovejas ¿Cuántas viejas y ovejas iban para Villavieja?

B.4. Acertijos

- a. ¿Qué está en el centro de París?
- b. ¿Cuál es el día más largo de la semana?
- c. ¿Conoces alguna palabra con cinco oes?
- d. ¿Conoces alguna palabra con seis oes?
- e. ¿Cuál es el mes más corto?
- f. ¿Qué provincia y ciudad española se escribe con amor?
- g. ¿Cuál es el vegetal que, leído al revés, se convierte en animal?
- h. ¿Qué nombre de flor tiene las cinco vocales?
- i. ¿Qué palabra castellana escribiremos incorrectamente por mucho que nos empeñemos en escribirla correctamente?
- j. ¿Qué nombre de árbol tiene las cinco vocales?
- k. Con las letras de doblar aspas construye dos palabras.
- l. Con las letras de anula parábolas construye una sola palabra.

B.5. Enigmas

Asesinato en el desierto

No hace mucho tiempo, en una casa del desierto del Sahara, pareció muerto el director general de la empresa más próspera de la zona. Dicho hombre estaba ahorcado en medio de la sala más amplia de la casa que estaba totalmente vacía. Sólo se encontró un gran charco de agua debajo del cadáver. La policía buscó por toda la sala una pista que le ayudase a saber cómo se había producido la muerte, y no encontró nada. Durante meses investigó a familiares y conocidos, pero no fue capaz de esclarecer el caso, por lo tanto, lo archivó y dio como posibles asesinos a su hijo (que heredó una gran fortuna y la empresa) y al director de la empresa de la competencia que había tenido que cerrar al copar aquel (el oponente) el 95 % del mercado. Pero justo cuando el jefe de policía de la ciudad se disponía a archivar el caso apareció un joven detective y exclamó: “Espere jefe ya sé lo que ocurrió en aquella casa. ¿qué ocurrió en realidad?”

B.6. Agrupar diversos elementos en unidades superiores: palabras, sintagmas, oraciones o párrafos.

B.7. Escoger opciones⁷

Figura 2. Viñeta



¿En qué orden sale cada uno de ellos?

Fuente: Ocón de Oro (1994)

B.8. La mejor opción de respuesta para una entrevista de trabajo.

Escuchar el contenido del vídeo para elegir de las dos posibles respuestas a cada pregunta la mejor de ellas, justificando la elección. Se valorarán las opciones elegidas y sus razonamientos⁸.

1. ¿Qué es lo que le decidió a elegir sus estudios concretamente?			
Chica 1		Chica 2	
2. ¿Piensa seguir estudiando?			
Chica 1		Chica 2	
3. Resúmame su experiencia laboral. ¿En qué ha trabajado hasta ahora?			
Chico 1		Chico 2	
4. ¿Qué opina de su anterior jefe?			
Chica 1		Chica 2	
5. ¿Cuáles son sus expectativas salariales?			
Chica 1		Chica 2	
6. ¿Cómo se define usted mismo?			
Chico 1		Chico 2	
7. ¿Cuáles son sus aficiones?			
Chica 1		Chica 2	

⁷ Tomado de Ocon de Oro, Pedro (1994),

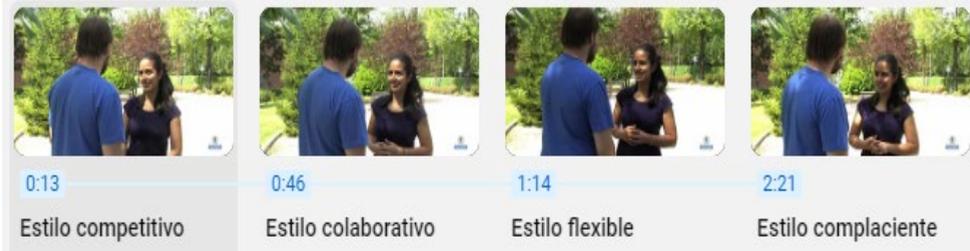
⁸ <https://www.youtube.com/watch?v=iXs3ANkVft0>

8. ¿Por qué le interesa este trabajo?

Chica 1		Chica 2	
---------	--	---------	--

B.9. Elegir nuestro estilo de negociación entre los diferentes tipos⁹.

Figura 2. Secuencia



Tipo de estilo de negociación	N.º de conversación
Estilo complaciente	
Estilo flexible	
Estilo colaborativo	
Estilo colaborativo	

C. Interpretar

C.1. Escuchar y comprender el sentido global

Utilizar cuentos, fábulas, leyendas y chascarrillos o grabaciones de programas radiofónicos.

En los siguientes enlaces podemos encontrar la forma de relacionar temas de canciones con obras literarias. En este caso *Soñaré* de la Oreja de Van Gogh con el monólogo de Segismundo de Calderón de la Barca en la *Vida es Sueño* para determinar en tema tratado¹⁰.

C.2. Identificar objetos o personajes siguiendo su descripción y discriminando las informaciones relevantes de las irrelevantes.

Buscar imágenes semejantes y describir de forma minuciosa una de ellas para que se pueda identificar.

⁹ <https://www.youtube.com/watch?v=WGBgaNHVFLk>

¹⁰ <https://www.educacionyfp.gob.es/polonia/dam/jcr:612a2a67-4028-4478-875c-052a4773e440/definitivo-con-nipo-10-canciones.pdf>
<https://www.youtube.com/watch?v=WxMuAK4h5Hs>

Figura 4. Rotondas y fuentes

Las ventanas de mi salón dan vistas a una rotonda majestuosa. Es un espacio muy abierto, con una amplia vista panorámica.

La rotonda tiene cinco fuentes, una en el centro y otras cuatro formando círculos concéntricos a su alrededor. La fuente cuenta también con varios chorros de agua. Se trata de un sistema alterno, que hace que los chorros se intercalen y jueguen entre ellos. Mis favoritos son los chorros más pequeños, que se alternan y llegan como pequeños disparos de agua a la segunda altura de la fuente, una gran plataforma que se eleva en el centro de toda la estructura y que cuenta con un gran chorro principal rodeado de otros secundarios.

C.5. Escuchar y dibujar

Se dan instrucciones para realizar un dibujo y se comprueba que el dibujo se ha realizado de acuerdo a las indicaciones dadas.

Trazar una línea recta horizontal en medio del papel, desde un extremo de la misma, dibujar otra línea de la misma longitud de la primera y que forme con ella un ángulo de 60° Unir los extremos de ambas rectas con otra. Trazar un punto negro visible en el centro de la figura, alrededor del punto dibujar dos círculos concéntricos y, por último, envolver los círculos concéntricos con seis líneas curvas convexas. respecto a los círculos concéntricos y enlázalas entre sí de la siguiente forma: tres en la parte

inferior, menor la del centro y mayores las de los extremos, dos en los laterales y otra más puntiaguda en la parte superior central.

Figura 5. Objeto para describir



D. Inferir

D.1. Representar con mímica y gestos palabras o situaciones y adivinarlas.

D.2. Hacer inferencias en textos conversacionales para determinar lo que se dice y lo que se comunica.

Entre dos compañeros de clase

- ¿Me dejas los apuntes de ayer?
- Estuve en el médico.

Entre compañeros de trabajo

- Juan ha salido a cenar con una mujer.

En una facultad. Entre dos alumnos.

- Ana logró aprobar la tesis.

E. Anticipar

E.1. Escuchar el inicio de una conversación y anticipar como puede continuar.

E.2. Escuchar el inicio y desarrollo de un cuento o de una historia y anticipar su continuación.

F. Retener

F.1. Transmitir una información de un alumno a otro.

El teléfono estropeado

El alumnado de uno en uno va escuchando y transmitiendo la información.

Una mujer está sentada sola en su casa. Sabe que no hay nadie más en el mundo: todos los otros seres han muerto. Llaman a la puerta.¹¹

F.2. Escuchar un cuento o noticia y retener nombres, lugares o fechas.

F.3. Escuchar un cuento y contarlo de nuevo.

F.4. Memorizar estribillos de canciones y repetirlas.

F.5. El dictado del secretario

En el dictado del secretario, se selecciona un fragmento de un texto y se lee a un ritmo más lento del habitual en la lectura en voz alta. El alumnado escribe de forma individual lo que han retenido y cuentan el número de palabras escritas. A continuación, lo completan en grupos de tres personas y cuentan el número de palabras conseguidas en el grupo. Por último, se vuelve a leer el fragmento o texto seleccionado para completar lo que falte o comprobar que se ha retenido todo.

La alcoba del matrimonio González tenía los muebles de chapa, un día agresiva y brillante, hoy ajada y deslucida, la cama, las dos mesillas de noche, una consolita y el armario. Al armario nunca pudieron ponerle la luna y, en su sitio, la chapa se presentaba cruda, desnuda, pálida y delatadora. La lámpara de dos globos verdes del techo aparece apagada. La lámpara de dos globos verdes no tiene bombilla, está de adorno. La habitación se alumbraba con una lamparita sin tulipa que descansa sobre la mesita de noche de don Roberto. (Cela, 1951)

CONCLUSIONES

El acercamiento a una definición de la comunicación oral y la referencia a los elementos que intervienen en las comunicaciones orales, permite detectar las necesidades en el desarrollo de la escucha para elaborar una propuesta de intervención oral donde se ponen en marcha las operaciones psicolingüísticas de la escucha: reconocer, seleccionar, anticipar, inferir, interpretar y retener. Teniendo en cuenta estos elementos, se realiza una selección de actividades donde es posible practicar una comunicación real y significativa, teniendo en consideración tanto aspectos verbales como no verbales para la práctica de una comprensión eficaz.

¹¹Bailey Aldrich, Thomas (1912) <https://borjaprofe.com/microrrelatos>

BIBLIOGRAFÍA

- Bailey Aldrich, Thomas (1912) <https://borjaprofe.com/microrrelatos>
- Byrne, Donn (1979), *Teaching Writing Skills*, Londres, Longman.
- Campayo Martínez, Ramón (2004), *Desarrolla una mente prodigiosa*. Madrid, Edaf.
- Cassany, Daniel, Luna, Marta. y Sanz Gloria. (1994), *Enseñar Lengua*, Barcelona, Graó.
- Cela, Camilo José. (1951), *La colmena*, Madrid, Cátedra.
- Cestero, Ana María (2000), “Comunicación no verbal y desarrollo de la expresión oral en la enseñanza y el aprendizaje de lenguas extranjeras. El desarrollo de la expresión oral en el aula E/LE”, *Revista Carabela*, 47, pp. 69-86.
- Martínez Chepe, Adriana Carolina; Tocto Tomapasca, Cinthia; y Palacios Ladines, Lourdes Gisella (2015), “La expresión oral en los niños y los cuentos”, *UCV Hacer*, 4 (2), pp. 104-114.
- Codina, Alexis (2004), “Un intangible valioso”. *Revista Intangible Capital* 4 (0), pp. 1-26.
- Condon, William S., y Sander, Louis W. (1974), “Neonate movement is synchronized with adult speech: Interactional participation and language acquisition”, *Science*, 183 (4120), pp. 99-101.
- Echeverría García-Huidobro, R. (2002), *Ontología del lenguaje*. Santiago, Chile, JC Sáez Editor.
- Eco, Umberto y Volli, Hugo (1970), *Introduzione a paralinguistica e cinesia*, Millan, Bompiani.
- Ekman, Paul y Wallace V. Friesen (1969), “El repertorio del comportamiento no verbal: categorías, orígenes, uso y codificación” *Semiótica* ,1 (1), pp. 49-98.

- Ellis, Richard y McClinock, Anna (1993), *Teoría y práctica de la comunicación humana*, Barcelona, Paidós.
- Escandell Vidal, M. Victoria. (1996), *Introducción a la pragmática*, Barcelona, Ariel.
- Exline, Ralph; Gray, David; y Schuette, Dorothy (1965), “Visual behavior in a dyad as affected by interview content and sex of respondent”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 1 (3), pp. 201-209. <https://doi.org/10.1037/h0021865>
- Exline, Ralph V., y Fehr, B. J. (1978), “Applications of semiosis to the study of visual interaction”, en Aron W. Siegman y Stanley Feldstein, *Nonverbal behavior and communication*, Nueva York, Psychology Press, p. 117-157.
- Goleman, Daniel (1999), *La Inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona, Vergara.
- Grice, Herbert Paul (1975), “Logic and conversation”, en Peter Cole y Jerry L. Morgan (eds.). *Syntax and Semantic. Speech Acts*. Nueva York, Academic Press, pp. 41-58.
- Hall, Edward T. (1972), *La dimensión oculta*, Madrid, Siglo XXI.
- Hess, E.H. (1965), “Attitude and pupil size”, *Scientific American*, 212, pp. 46-54.
- Knapp, Mark (1999), *Comunicación no verbal*, Barcelona, Paidós.
- Lakoff, Robin. (1973), *The logic of politeness; or minding your p's and q's.*, Chicago, Chicago Linguistic Society.
- Leech, Geoffrey (1983), *Principles of Pragmatics*, London, Longman.
- Littlewood, William (1992), *La enseñanza de la comunicación oral*, Barcelona, Paidós

Marcos Garrán, Silvia y Garrán Antolínez, M. Luz (2017), “La comunicación oral. Actividades para el desarrollo de la expresión oral”, *Ogigia. Revista Electrónica De Estudios Hispánicos*, 21, pp. 47–66.

Martínez Chepe, Adriana; Tocto Tomapasca, Cinthia y Palacios Ladines, Lourdes (2015), “La expresión oral en los niños y en los cuentos”. *Revista de Investigación y Cultura*, 4 (2), pp. 116-120.

Ocon de Oro, Pedro (1994), *Juegos para aprender a pensar*, Madrid. S. Pio X.

Sommer, Robert (1974), *Espacio y comportamiento individual*, Madrid, IEAL.

Winkin, Yves (coord.) (1994), *La nueva comunicación*, Barcelona, Kairós.